

行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點

中華民國 62 年 1 月 3 日行政院台 62 研展字第 001 號令頒
中華民國 73 年 3 月 26 日行政院台 73 研展字第 0782 號函修正
中華民國 84 年 9 月 13 日行政院台 84 研展字第 02831 號函修正
中華民國 89 年 5 月 25 日行政院台 89 研展字第 02999 號函修正
中華民國 91 年 11 月 22 日行政院院壹秘字第 0910058540 號函修正
中華民國 91 年 11 月 28 日會研字第 09100249251 號函分行
中華民國 97 年 4 月 21 日行政院院授研展字第 0972160415 號函修正
中華民國 100 年 7 月 29 日行政院院授研展字第 1002161133 號函修正
中華民國 103 年 9 月 25 日行政院院授發社字第 1031301593 號函修正

一、行政院為督促所屬各級行政機關(以下簡稱各機關)加強為民服務，有效處理人民陳情案件，特依行政程序法第一百七十條第一項規定，訂定本要點。

二、本要點所稱人民陳情案件，係指人民對於行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護，以書面或言詞向各機關提出之具體陳情。

三、人民陳情得以書面為之，書面包括電子郵件及傳真等在內。

前項書面應載明具體陳訴事項、真實姓名及聯絡方式。

本要點所稱聯絡方式包括電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址等。

四、人民陳情得以言詞為之，受理機關應作成紀錄，載明陳述事項、真實姓名及聯絡方式，並向陳情人朗讀或使閱覽，請其簽名或蓋章確認後，據以辦理。

各機關得利用公共設施設置協談室或其他指定地點，聆聽陳訴、解答民眾施政問題或辦理首長與民有約活動。

五、各機關對人民陳情案件，應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理。

六、人民陳情案件由陳情事項之主管機關受理；非屬收受機關權責者，應逕移主管機關處理，並函知陳情人。但涉及二個以上機關權責並遇有爭議，由其共同之上級機關處理。

前項陳情案件之內容涉及風紀或原機關顯有處置不當者，應由上級

機關或上級機關交由所屬其他適當機關處理。

七、人民之陳情符合訴願法第八十條第一項：「提起訴願因逾法定期間而為不受理決定時，原行政處分顯屬違法或不當者，原行政處分機關或其上級機關得依職權撤銷或變更之。」之規定者，受理機關應依上開規定予以適當處理。

八、各機關受理人民陳情案件後，應將陳情之文件或紀錄及相關資料附隨處理中之文卷，依分層負責規定，逐級陳核後，視情形以公文、電子公文、電話、電子郵件、傳真、面談或其他方式答復陳情人。但人民陳情案件載明代理人或聯絡人時，受理機關得逕向代理人或聯絡人答復。

前項人民陳情案件係數人共同具名且載明各陳情人聯絡方式而無代理人或聯絡人時，受理機關應逐一答復。但受理機關得對經依行政程序法第二十七條規定選定或指定為當事人者，逕為答復。

第一項以電話及面談方式答復陳情人，得製作書面紀錄存查。

九、各機關處理人民陳情案件，得視案情需要，約請陳情人面談、舉行聽證或派員實地調查處理。

十、各機關答復人民陳情案件時，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定、親切、易懂之文字答復陳情人，並副知有關機關。

十一、各機關處理人民陳情案件應予登記、分類、統計及列入管制，並視業務性質分別訂定處理期限，各種處理期限不得超過三十日；其未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人。

十二、人民對依法得提起訴願、訴訟、請求國家賠償或其他法定程序之事項提出陳情時，收文機關應告知陳情人，或逕移送主管機關並副知陳情人。

十三、人民陳情案件經主管機關處理後，陳情人如有不同意見再向其上

級機關陳情時，該上級機關應視案情內容，依權責逕予處理，或指示處理原則後函轉原機關處理，並由原機關將處理情形以書面陳報該上級機關。

前項向其上級機關陳情之內容涉及風紀或原機關顯有處置不當者，應準用第六點第二項規定處理。

十四、人民陳情案件有下列情形之一者，受理機關得依分層負責權限規定，不予處理，但仍應予以登記，以利查考：

(一)無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者。

(二)同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。

(三)非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。

前項第二款一再向原受理機關或其上級機關陳情而交辦者，受理機關得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。

十五、人民陳情案件有下列情形之一者，受理機關應通知陳情人依原法定程序辦理：

(一)檢、警、調機關進行偵查中者。

(二)訴訟繫屬中或提起行政救濟者。

(三)經判決或決定確定，或完成特定法定程序者。

十六、各機關處理人民陳情，應定期將陳情案件數量及涉及問題性質、類別及處理結果等，加以檢討分析，提出改進建議，供機關首長及有關單位參採。

十七、各主管機關應定期瞭解各該所屬機關陳情案件處理績效，並於每年度二月底前彙總前一年度所屬機關陳情案件統計資料及作業情形（格式如附件），綜合檢討分析，研提改進建議，分送所屬機關參考改進。

各主管機關應適時辦理教育訓練，以提升陳情案件處理專業知能。

十八、人民陳情案件有保密之必要者，受理機關應予保密。

十九、各機關對於處理績效優良者，得予以獎勵；對於違反本要點各點規定者，應按情節輕重，分別依有關規定予以懲處。

二十、各機關受理外國人以英文信件為陳情時，應以英文回復為原則。

二、圖表附件

(部會名稱)○○年度人民陳情案件處理情形調查表

壹、基本資料

一、是否有人民陳情案件之統籌管理單位？

1.是，請提供單位名稱：_____。

2.否，倘無統籌管理單位，請填寫研考業務之主管單位_____。

二、是否訂有處理人民陳情案件作業規定 (得複選)？

1.依據行政程序法

2.依據「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」

3.機關自行訂定作業規定，規定名稱：_____

三、是否訂有人民陳情案件標準作業流程？

1.是。

2.否。

貳、處理機制

四、受理人民陳情案件是否已建立確認信機制？

1.是。

2.否。

註：確認信機制

民眾陳情電子郵件寄達後，由機關提供電子郵件確認的服務，以防範
垃圾郵件。

五、處理人民陳情案件是否已建立案件追蹤查詢機制？

1.是。

2.否。

註：案件追蹤查詢機制係指機關提供案號或網址連結讓民眾查詢案件辦理進度。

六、人民陳情案件是否已建立處理情形滿意度調查機制？

1.是(請續答 1.1、1.2)

1.1 調查方式

線上問卷調查

紙本問卷調查

線上及紙本問卷調查

其他(請說明)_____

1.2 _年度人民陳情案件調查結果：

「滿意

約____%

2.否。

七、對於處理人民陳情案件績效優良者，是否依據「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」或相關規定予以行政獎勵？

1.是。

2.否。

八、是否自行辦理人民陳情相關講習？

1.是。

2.否。

參、案件統計分析(請以____年度已結案之陳情案件進行統計)

九、受理人民陳情案件來源統計

陳情案件來源	總統府函轉 (含電子郵件信箱)	行政院函轉 (含院長電子信箱)	機關自行受理 (含機關首長信箱或民意信箱)	其他	合計
案件數					
比率					100.0%

註：其他包含立法院、監察院或其他機關轉來之人民陳情案件。

十、受理人民陳情案件方式統計

案件受理方式	書面來函	電子郵件	便民專線 (如 1999)	現場受理 及電話	合計
案件數					
比率					100.0%

註：

- 1、書面來函包含郵寄、傳真方式。
- 2、電子郵件受理部分包含總統府電子郵件、行政院院長電子信箱及機關首長信箱或民意信箱。

十一、受理人民陳情案件類別統計

陳情案件類別	行政興革 之建議	行政法令 之查詢	行政違失 之舉發	行政權益 之維護	合計
案件數					
比率					100.0%

註：本項案件類別係依行政程序法第 168 條陳情範圍定之。

十二、受理人民陳情案件處理情形統計

陳情案件處理情形	轉請權責機關處理	自行回復 (包含書面及口頭回復)	不予受理 (存查結案)	合計
案件數				
比率				100.0%

十三、受理人民陳情案件之處理時效

處理時效	6天以內	6-15天	15-30天	逾期 (30天以上)	合計
案件數					
比率					100.0%

註：機關自訂之處理期限最長不得超過30個日曆天，超過30個日曆天者即屬逾期，未超過30個日曆天者依處理時效填復(例如：處理時效超過15個工作天但未逾30個日曆天者，即屬「15-30天」，以此推算)。

肆、其他

十四、處理人民陳情案件時，常遇到的主要問題有哪些？具體改進建議。

- 1.
- 2.

十五、年度處理人民陳情案件之優良範例 1 至 2 則。

十六、各部會得參考本附件格式調查所屬機關陳情案件統計資料及作業情形。

三、總說明

行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點第十一點、第十七點修正規定總說明

行政院為督促所屬各級行政機關加強為民服務，有效處理人民陳情案件，於六十二年訂定「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」，期間因應行政程序法等法規修訂，以及因應各機關實務需求與民眾陳情方式之變革，曾於七十三年、八十四年、八十九年、九十一年、九十七年及一百年計六次修正。現考量各機關相關人民陳情作業流程及處理機制已建立並順利推行，為強化機關調查作業及處理陳情案件知能，爰修正本要點。本次計修正二點，其修正重點如下：

- 一、各機關處理人民陳情案件應予登記、分類、統計及列入管制。
(修正規定第十一點)
- 二、各主管機關應於每年度二月底前彙總前一年度所屬機關陳情案件統計資料及作業情形，綜合檢討分析。各主管機關應適時辦理教育訓練，以提升陳情案件處理專業知能。(修正規定第十七點)

四、對照表

行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點第十一點、第十七點修正規定對照表

修正規定	現行規定	說明
<p>十一、各機關處理人民陳情案件應予登記、<u>分類</u>、統計及列入管制，並視業務性質分別訂定處理期限，各種處理期限不得超過三十日；其未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人。</p>	<p>十一、各機關處理人民陳情案件應予登記、<u>區分</u>、統計及列入管制，並視業務性質分別訂定處理期限，各種處理期限不得超過三十日；其未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人。</p>	<p>一、文字修正。 二、依據本要點第二點，人民陳情案件內容分為行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護等4類，爰將「區分」修正為「分類」，以資明確。</p>
<p>十七、各主管機關應定期瞭解各該所屬機關陳情案件處理績效，並於<u>每年度二月底前彙總前一年度</u>所屬機關陳情案件統計資料及作業情形（<u>格式如附件</u>），綜合檢討分析，研提改進建議，分送所屬機關參考改進。 <u>各主管機關應適時辦理教育訓練，以提升陳情案件處理專業知能。</u></p>	<p>十七、各主管機關應定期瞭解各該所屬機關陳情案件處理績效，並彙總所屬機關陳情案件統計資料及作業情形，綜合檢討分析，研提改進建議，分送所屬機關參考改進。</p>	<p>一、文字修正。 二、為強化機關人民陳情案件調查作業，爰增訂各主管機關應定期於每年度二月底前彙總前一年度所屬機關陳情案件統計資料，綜合檢討分析，研議改進。 三、另鑒於各機關實際辦理人民陳情案件之人員更迭頻繁，為使機關累積經驗，且協助承辦人員瞭解處理陳情案件之規定及處理方式，爰於第二項增訂各主管機關應適時辦理教育訓練，以提升陳情案件處理專業知能。</p>