

## 彰化縣員林市公所處理人民陳情案件作業規定

中華民國 104 年 5 月 14 日員鎮行字第 1040017479 號函訂定

中華民國 104 年 8 月 12 日員市行字第 1040028930 號函修正，自 104 年 8 月 8 日生效

- 一、彰化縣員林市公所（以下簡稱本所）為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，訂定本作業規定。
- 二、本所各單位處理陳情案件，應依行政程序法及「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定辦理；其未規定者，依本作業規定辦理。
- 三、受理人民陳情案件，應依下列方式分辦：
  - （一）人民以書面方式送達之陳情書（包括傳真），總收文應以陳情案件性質歸類（一般陳情案件）登錄公文資訊系統後，送研考人員登記並於陳情書加蓋交付列管章戳後，再分由各承辦單位處理。
  - （二）人民以市長信箱（電子郵件）陳情者，由資訊人員收件錄案，並送總收文應以陳情案件性質歸類（市長信箱案件）登錄公文資訊系統後，分由各承辦單位處理。
  - （三）人民以本所免付費電話陳情者，馬上辦市民服務中心接聽人員，應儘速將陳情內容登錄在民情資訊系統，並馬上聯繫各單位承辦人員處理；陳情事項非屬本所主管業務者，應委婉告知陳情人，並告知確實主管機關電話或其他聯繫方式。
  - （四）民眾親至本所陳情者，各單位承辦人員應利用馬上辦市民服務中心接待陳情人，如有必要得會同相關單位人員共同處理，並由馬上辦市民服務中心製作紀錄外並送請管考單位列管。民眾親至本所陳情案件，必要時得請政風室會同處理。
- 四、陳情案件有下列情形之一者，得不予處理：
  - （一）無具體內容或未具真實姓名或住址者。
  - （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）非屬本所主管之事項，陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。
- 五、人民陳情係屬特定列管案件，應儘速辦理，並視業務性質分別訂定

下列處理期限：

- (一) 上級機關交付列管或一般人民陳情案件為十四個工作天。
- (二) 市長信箱案件為六個工作天。
- (三) 馬上辦市民服務中心案件(電話或親至本所陳情無法馬上答復案件)為三個工作天。

前項各類陳情案件因案情複雜致未能在規定期限內辦結者，應簽請機關首長核准展期，但以不逾三十個工作天為原則。

- 六、各單位承辦人於處理陳情案件後，應副知管考單位，以為解除列管之依據。
- 七、各單位答復上級機關交付列管及人民陳情案件時，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、易懂之文字函復陳情人，並副知上級列管單位及本所列管單位者視為結案。
- 八、各單位處理人民陳情案件，應以「案」為單位進行管制，並於年度結束後將該年度陳情案件數量、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，供首長及各單位參採。
- 九、管考措施依下列情形辦理：
  - (一) 本所列管單位對於未依限辦結案件應予催辦，對於未辦結公文催辦單，應於接獲之次日起三日內申復未辦結理由，並依「彰化縣政府及所屬各機關公文時效管制獎懲實施要點」之規定予以懲處。
  - (二) 對於承辦上級機關交付列管及人民陳情案件得納入「彰化縣政府及所屬各機關公文時效管制獎懲實施要點」之獎勵評分標準表規定進行考評，成績優異達獎勵標準者予以行政獎勵。
- 十、陳情案件如涉及當事人隱私、名譽、商(營)業上祕密或其他經法律規定事項，有保密之必要者，應予保密。