

彰化縣田尾鄉公所處理人民陳情案件作業要點

中華民國 106 年 3 月 30 日田鄉行字第 1060004180 號函訂定

- 一、彰化縣田尾鄉公所（以下簡稱本所）為有效處理人民陳情案件，提高行政效率、維護民眾權益，特依行政程序法第一百七十條第一項規定，訂定本作業要點。
- 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，送行政室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）人民以民意信箱（電子郵件）陳情者，由行政室研考人員收件錄案，送總收文應以陳情案件性質歸類（民意信箱案件）登錄公文資訊系統後，分由各承辦單位處理。
 - （三）人民以本所電話陳情者，接聽人員應儘速將陳情內容作成紀錄並登錄表單（格式如附件），送總收文以陳情案件性質歸類，登錄公文系統後分由各承辦單位處理；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，各單位承辦人員應親切態度接待陳情人，如有必要得會同相關單位人員（政風室或其它單位）共同處理，並製作書面紀錄送交行政室研考人員列管。
- 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)民意信箱案件為三個工作天。

(三)電話或親至本所陳情無法馬上答復案件為七個工作天。

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，應副知行政室研考人員，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。

十一、本要點簽奉鄉長核定後實施，修正時亦同。