

新北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項

101年6月29日北府研考字第1012036959號函訂頒

104年9月30日新北府研服字第1041852050號函訂頒

- 一、新北市政府（以下簡稱本府）為提升所屬各機關（以下簡稱各機關）處理人民陳情案件品質與效率，依行政程序法第一百七十條第一項規定，訂定本注意事項。
- 二、各機關處理人民陳情案件，除依行政程序法及新北市政府文書流程管理及檢核作業要點（以下簡稱本要點）辦理外，應依本注意事項辦理。
- 三、本注意事項所稱人民陳情案件，係指陳情人以書面（郵寄、傳真、網頁留言或電子郵件）或言詞（電話、親赴機關）向各機關陳述有關本市行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護等具體陳情或檢舉內容之案件。
- 四、受理方式及注意事項如下：
 - （一）民眾親赴機關陳情者，機關應於適當場所接待陳情人，如陳情事項涉及其他機關，得會同其他機關人員共同處理，並請該管政風單位或警衛人員協同處理。受理機關應將陳情人姓名、聯絡方式及陳述內容詳予記載，並向陳情人朗讀或使閱覽後，請其簽名或蓋章。
 - （二）以電話方式陳情者，應向陳情人朗讀或使其確認登載內容無誤，並填具人民陳情案件通知單。
 - （三）陳情人如未具真實姓名及聯絡方式（住址、電話或電子郵件位址），受理機關得依行政程序法第一百七十三條規定，告知其得不予處理。

五、 本府分文及列管權責如下：

- (一) 上級機關交付之陳情案件，及民眾由市長信箱、電話及郵寄等管道陳情之案件，由本府秘書處(以下簡稱秘書處)負責分文。
- (二) 民眾以報章雜誌投書或刊登啟事方式陳情時，本府新聞局得視同書面陳情案件，主動剪輯陳報市長，並由秘書處分文。
- (三) 各類人民陳情案件均應交由收文人員以陳情案件類別登錄公文管理系統後，分案由承辦單位處理；各機關專職研考人員落實以案管制處理時效及回復品質；本府研究發展考核委員會（以下簡稱研考會）採線上總列管。
- (四) 各機關對於分文機關分辦之陳情案件不得拒絕收文，如確非屬本機關權責之案件，應於一日內退還總收文改分。

六、 各機關處理原則如下：

- (一) 陳情內容如涉及二個機關以上權責者，應由所涉業務量較多或首項業務之相關機關為主辦，並負責統整協辦機關之意見後，回復陳情人。
- (二) 應以親切、同理心、明確具體及口語化方式回復陳情人；如陳情之重要內容不明確或有疑義者，得通知陳情人補陳之。
- (三) 各機關受理外國語言陳情者，儘量以國際通用語言回復為原則。
- (四) 針對陳情回復應配合民眾需求，以公文、電話、電子郵件、傳真、面談或其他方式答復，如以電話及面談方式答復者，得製作書面紀錄存查，以資查考。

- (五) 以書面、電話或電子郵件回復陳情人時，應具體告知本府承辦人員姓名及聯絡電話。
- (六) 人民陳情案件載明代理人或聯絡人時，受理機關得逕向其答復。
- (七) 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。但陳情案件為十人以上共同具名者，受理機關得對依行政程序法第二十七條規定選定或指定之當事人，逕為答復。
- (八) 受法令、機密或政策限制而無法依陳情人所請辦理者，應詳細說明法令相關規定及無法辦理之理由。

七、 陳情案件處理時效如下：

- (一) 各類案件如於法規訂有處理期限者，或經本府核定通案處理者，依其規定期限辦理。
- (二) 如因陳情內容複雜致未能在規定期限辦結者，承辦人應依本要點第四點及第八點規定，於期限屆滿前辦理展期，如已於函復中載明會勘日期或擇期召開會議，並副知陳情人及相關機關者，視同已辦理展期，並應於會勘或會議結束後七個工作日內將結論簽辦函復陳情人及相關機關後結案。每案(含展期)之處理期限不得超過三十日。

八、 各機關專職研考人員應辦理事項如下：

- (一) 應以案件實質妥處為原則。
- (二) 陳情回復內容如有答非所問、文不對題、誤植或誤繕之情形，應立即退

回承辦人重新辦理。

- (三) 案件須辦理會勘（勘查）之陳情案件，須俟會勘（勘查）結果回復陳情人後，始得解除列管。
- (四) 案件須請陳情人親赴機關協調者，應於陳情回復內容載明協調日期，始得解除列管。
- (五) 平時應主動協助及督促機關同仁，熟悉處理人民陳情案件作業流程及系統操作。
- (六) 定期將陳情案件數量、涉及問題性質、類別、對於民眾大量及迭次陳情業務缺失或未盡理想部分等，加以檢討、分析，提出改進建議，供機關首長及有關單位參採。

九、 研考會除採不定期抽查各機關處理人民陳情案件辦理情形外，並針對處理陳情案件績效不彰、民眾關心議題及單一事項多次陳情處理情形進行查證，必要時得實地查證。

前項查證之原則如下：

- (一) 陳情案件處理流程是否依照本注意事項及本要點相關規定辦理。
- (二) 陳情案件處理結果及後續需改善情形是否有實質妥處。
- (三) 機關專職研考人員對於逾期未辦結之陳情案件，是否確實稽催。
- (四) 隨機抽調分析陳情案件逾期辦結之文書處理流程。

研考會進行實地查證時，受查證機關應配合之事項如下：

- (一) 應就查證事項備妥相關文件資料。

(二) 對於查證人員詢問之疑問應予以詳實答復。

研考會應將查證結果函請相關機關改善，如未依限辦結情節重大或機關間有互相推諉敷衍行事之案件，依本要點及新北市政府及所屬各機關學校公務人員平時獎懲基準相關規定，簽報懲處相關人員。