嘉義市政府人民陳情案件處理作業要點

97 年 4 月 25 日府企研字第 0970110297 號函頒實施
105 年 4 月 14 日府企研字第 1051901152 號函修正
107 年 2 月 1 日府智科管字第 1073700410 號函修正
109 年 7 月 6 日府智科管字第 1093702073 號函修正
111 年 10 月 17 日府智科管字第 1113702907 號函修正

一、 嘉義市政府（以下簡稱本府）為加強本府各處暨所屬機關（以下簡稱各單位）為迅速、確實處理人民陳情案件，有效發揮陳情案件時效管制功能，提高陳情案件處理速度，依據行政程序法第一百七十條第一項規定訂定本要點。本要點未規定者，適用行政院令頒之行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點及其他法令之規定。

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(含郵寄、傳真)、言詞(含電話、親臨)或線上(含本府陳情網站或電子郵件)等方式向各單位提出之具體陳情之案件。

三、 陳情案件受理方式及注意事項如下：

（一） 人民陳情以書面為之，書面應載明具體陳訴事項、姓名及聯絡方式。由總收（發）文單位分文後，依業務性質分送權責單位辦理。

（二） 人民以電話方式陳情時，受理單位應填具嘉義市政府人民陳情案件紀錄表（如附件一），將陳情人姓名、地址、電話及陳訴內容詳予記錄，並向陳情人朗讀，陳情人對紀錄有異議者，應更正之；未留基本資料者，各單位仍應記錄以備查考，無須函復陳情人。

（三） 人民親臨各單位陳情者，各單位承辦人員受理時，應提供受理民眾親臨機關陳情之相關作業說明(如附件二)，並填具陳情書（如附件三），使其閱覽後，請陳情人簽名或蓋章確認，據以辦理，影本提供陳情人留參。陳情書交由總收（發）文單位分文後，依業務性質分送權責單位辦理。

（四） 由其他機關函轉之陳情案件，由受理單位指派適當人員登錄於本府陳情系統。

（五） 人民透過電話陳情時，受理單位應將陳情人姓名、地址、電話及陳訴

內容詳予記錄，登錄於本府陳情系統立案後，依業務性質分送權責單位辦理。

（六） 人民於本府陳情網站陳情者，應遵守嘉義市政府陳情系統網站之使用須知(如附件四)。

（七） 陳情人如未具真實姓名及聯絡方式（電話、住址、傳真號碼或電子郵件），各單位得依行政程序法第一百七十三條規定，告知陳情人不予處理。

（八） 無具體內容、未具建設性批評、個人情緒抒發意見、謾罵、不雅言詞或其他非理性陳情者，不予受理。

（九） 冒用他人資料或謊報案件者，應負法律責任。

四、 陳情案件處理期限如下：

（一）本府線上陳情系統案件(包含總統府信箱、行政院院長信箱、交通部等各部會首長信箱、市長信箱、電話、線上陳情及其他陳情管道等)，自立案後依案件屬性，緊急派工處理期限一至三個工作日、一般陳情處理期限五個工作日。

（二）市政建議類處理期限為三個工作日。

（三）書面陳情案件（含親臨市府陳情者)，處理期限十五個工作日。

（四）檢舉信函處理期限為十四個工作日。

（五）非經本府核定通案處理者，依該所定期限處理，但不得超過三十日。因故未能在三十日以內辦結者，應將辦理情形及延期理由先行告知陳情人。

五、 書面陳情案件，由總收（發）文單位收文後，依業務性質分送權責單位辦理，由本府智慧科技處依本府交付列管案件清單予以登記列管追蹤；線上陳情、電子郵件陳情、電話陳情、市長信箱、中央機關代轉陳情案件及其他陳情管道等，於線上陳情系統立案後，依業務性質分送權責單位辦理，並由本府智慧科技處列管追蹤。

六、 人民檢舉或陳情案件有保密必要者，應以保密方式處理，不得公開。

七、 人民陳情案件，有下列情形之一者，承辦單位得依行政程序法第一百七十三條及本府分層負責權限規定，簽准不予處理，但仍應予以登記，以利查

考，並副知本府智慧科技處銷案：

（一）無具體內容、未具姓名、住址、電子郵件地址或聯絡方式者。

（二）同一事由經予適當處理並已明確答覆兩次後，而仍一再陳情者。

（三）非主管陳情內容之機關，接獲陳情人以同一事由分向各機關陳情者。

（四）其他經核定免予處理者。

八、 陳情案件之處理原則如下：

（一）各單位應指派適當人員負責陳情案件之分文，接獲案件如認分文有誤時，應於八小時內退回分文單位改分，如權責未清，應簽註意見陳請一層核示，避免延誤公文時效。

（二）陳情案件內容不明確或有疑義者，如陳情人留有聯絡電話，應主動電話連繫或書面通知陳情人補陳，以免因未能完整答覆而致陳情人再度陳情。

（三）陳情內容涉及私權事項而非行政機關之權責者，應婉轉建議陳情人逕向當地調解委員會聲請協調解決或循司法途徑解決。

（四）陳情內容涉及非本府主管之行政機關或公營事業單位之權責者，受文單位應主動代轉主管機關處理，並回復陳情人。

（五）因法令適用疑義請示上級或相關權責機關之案件，應先行回復告知陳情人辦理情形，俟釋復並答覆陳情人後結案，未結案前承辦單位仍應持續追蹤。

（六）受法令、機密或政策之限制而無法辦理者，應說明法令依據、條文及無法辦理之理由，回復陳情人。

（七）人民陳情內容涉及人員服務態度、專業技能或效率不佳者，各單位應指派專責人員處理。但專責人員為被陳情人時，由其主管處理。

（八）陳情案件需經會勘或會議決議者，承辦單位應將會勘紀錄或會議結論回復陳情人並至系統登錄。

（九）涉及二個單位以上權責，若原承辦單位未申請加分其他單位者，應彙整相關單位處理情形並回復陳情人。

（十）陳情案件區分主辦及協辦單位者，協辦單位應於處理時限內，將處理情形交予主辦單位，並由主辦單位統一彙整後答覆民眾，主協辦單位

皆應落實橫向聯繫以釐清人民問題關鍵。

(十一)案件如需分階段處理，且第二階段建議由他單位接續辦理時，應於第一階段先行會辦續辦單位確認後為之。

(十二)陳情案件回復方式避免公文用語，應以同理心、簡明、肯定、親切、易懂之用語，回復陳情人。

(十三)陳情案件處理結果應登錄於陳情系統，並載明處理單位、承辦人姓名及連絡方式，以利陳情人民直接上網查詢。

(十四)各單位應就權管法規及事實裁量作最適處置。與被陳情人之各項溝通，皆不得透露陳情來源及案件編號等相關資料。如有一再陳情特定人之情形，應妥善處理，避免重複稽查，致生民怨。

(十五)陳情案件，各單位應本於職權審慎處理，所陳理由係不服下級單位處理者，上級單位應查明事實妥慎處理。

九、 陳情案件有下列情形之一者,承辦單位於通知陳情人依原法定程序辦理後，解除列管：

(一) 檢察、警察、調查機關進行偵查中者。

(二) 訴訟繫屬中或提起行政救濟者。

(三) 經判決確定或完成法定程序者。

十、 陳情案件之展期原則：

(一) 陳情案件需現場勘查或案情特殊複雜者,無法於處理期限內辦結之案件，應個案簽辦展延期限。

(二) 陳情案件必須展期時,承辦單位應於原規定處理期限內先將預定辦理期程及初步查處結果登錄於陳情系統回復陳情人辦理進度,經本府智慧科技處確認後，始能申請第一次展期。

(三) 第一次展期屆滿，尚未完成之案件，承辦單位應先至陳情系統回復陳情人辦理進度、逾期未完成原因及預計完成日期，始能申請第二次展期，以此類推，直到案件處理完畢，承辦單位於陳情系統填報最終處理情形，並經本府智慧科技處確認後，陳情案件始能解除列管。

(四) 展期次數以三次為限，每次不得超過十日，前兩次由單位科(隊)長以

上核准，第三次由單位局處首長核准，每次展期均應在辦理期限屆滿前填報陳情案件展期申請單(詳如附件五)申請展延；展期天數累計達三十一日以上者，簽奉一層核准，展期核准後，應後會本府智慧科技處更改限辦日期繼續管制。

（五）本府智慧科技處得將逾期未結且展期兩次以上未完成之陳情案件，彙整至市務會議報告。

十一、 各單位應指定專責人員負責內部處理陳情案件之追蹤管制，以免業務分段處理或承辦人員異動時，無法銜接而逾處理時限。

十二、 各單位人民陳情案件、電子民意信箱收受、答覆陳情申訴案件相關檔案資料，應妥為保管。

十三、 陳情案件由本府智慧科技處負責管制稽催，各單位處理陳情案件，有下列情形者，得予以獎勵：

（一）陳情案件處理速度、品質、數量、內容難易度等各方面均有優良表現者。

（二）陳情案件登錄、統計、分析、稽催等作業詳盡確實且對陳情案件管制之落實推動有重大貢獻者。

（三）陳情案件管制制度之革新或改進建議，經採行確具績效者。

十四、 各單位處理陳情案件有下列情形者，得由管考單位按情節輕重簽報議處：

（一）無故積壓案件情形嚴重者。

（二）對逾期未至系統登錄辦理情形之案件，經催辦仍未處理者。

（三）無故未回復陳情人案件辦理情形者。

（四）未妥善處理陳情案件，輕易結案或推諉卸責，以致民眾抱怨損及本府形象。

（五）無正當理由，違反本要點相關規定，情節重大者。

（六）延誤處理陳情案件，危害市民安全，情節重大。

（七）逾限之陳情案件，經稽催後超過七個工作日未處理者，承辦人員予以記申誡一次。經連續稽催超過三次仍不處理者，業務科（課）長記申誡一次。

（八）已回復未結之繼續列管陳情案件，於發出追蹤通知逾七個工作日未處理者，承辦人予以記申誡一次，經連續追蹤三次仍不處理者，業務科（課）長記申誡一次

十五、對於民眾陳情內容經常出現之業務缺失或未盡理想部分，各機關宜就政策面整體考量檢討改善。

十六、 為鼓勵民眾查報，本府得規劃適當之獎勵。

附件一

嘉義市政府人民陳情案件紀錄表

<table>
<tr><td colspan="4">_____(局處）受理登錄案件　　登錄人：</td></tr>
<tr><td>陳情人</td><td></td><td>電話/手機</td><td></td></tr>
<tr><td>地址</td><td></td><td>來源類別</td><td>□電話□親臨</td></tr>
<tr><td>時間</td><td>年　　月　　日</td><td>是否需回覆</td><td>□是□否</td></tr>
<tr><td>陳述
事項</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>業務單
位回復</td><td colspan="3">承辦員　　科(課)長　　副主管　　主管</td></tr>
<tr><td>備註</td><td colspan="3">1. 記錄完畢，即交本府行政處文書檔案科辦理收文登記事宜，如遇緊急特殊案件並請優先電話通知業務單位。
2. 處理完畢請將影本乙份送本府智慧科技處，俾利撤銷列管。</td></tr>
</table>

附件二

受理民眾親臨機關陳情之相關作業說明

親愛的市民朋友您好:歡迎您來到本機關(單位)。

為有效妥善處理及協助您親至本機關提出的陳情事項,有些重要的作業說明，以簡要內容向您說明。

一、本機關負責接待您陳情的承辦同仁，將儘速了解您的訴求及期望，並明確向您說明承辦單位所負責的業務權責及可提供的服務事項。

二、如您所提的陳情問題，不是屬於本機關所負責的業務內容，我們將協助轉介您的陳情訴求至相關的權責機關。

三、當本機關確定受理您的陳情案件，您可提供相關案情的書面資料，或可由我們協助您填寫陳情紀錄表，但請您務必將陳情的訴求做具體明確的陳述。

四、如經本機關受理單位協助填寫陳情紀錄表，請您詳細閱覽確認後，並於紀錄表之陳情人欄位簽名或蓋章。上述紀錄表我們將同時影印給您留參。

五、您親至機關的陳情，經確認受理後，本機關或其他權責機關將針對您的陳情案件，經過正式收文程序，依規定至遲將於 15 個工作日內(不含假日)儘速回復您。

(機關(單位)名稱)　敬上

附件三

陳情書
主旨：
說明：
陳情人：
住址：
電話：
日期：　　年　　月　　日

附件四

嘉義市政府陳情系統網站之使用須知

一、本系統不處理無具體內容、未具建設性批評、個人情緒抒發意見、新聞轉載、商業廣告、謾罵或不雅言詞等案件。

二、請您提供正確的個人基本資料（包含姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址等），如未提供上述資料將不予處理，本案件資料僅提供承辦機關參考。

三、經查證所留姓名、住址、聯絡電話、電子郵件位址或陳情內容為偽冒、虛報或不實者，將不予處理。因而引發之法律責任，當事人應負全責。

四、您所填寫的資料，依據個人資料保護法及相關規定，不對外公開，僅提供承辦單位業務上聯繫及回覆使用。

五、發送電子郵件確認信，乃為確認您所提供之個人資料無誤並防止遭他人冒用，驗證通過始完成受理程序。

六、您所使用之電郵服務伺服器，可能基於資訊安全防護阻擋系統自動發信。因此於案件反映後，如未收到確認信，請查詢您的電子信箱垃圾信件夾，並移至一般信件夾後進行確認。

附件五

陳情案件展期申請單

<table>
<tr><td>申請單位</td><td colspan="3"></td><td>申請日期</td><td>_____年_____月_____日</td></tr>
<tr><td>列管案號</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>錄案日期</td><td colspan="3">_____年_____月_____日</td><td>原訂辦理期限</td><td>_____年_____月_____日</td></tr>
<tr><td>展期次別</td><td>第_____次</td><td>展期後辦理期限</td><td></td><td>展期結案日期</td><td>_____年_____月_____日</td></tr>
<tr><td>案由</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>申請展期原因</td><td colspan="5"></td></tr>
</table>

申請人	科(隊)長	單位主管	一層批示 (展期天數累計 達三十一日以上者)
電話：			

說明：

1. 奉核後，本申請單請影送一份至本府智慧科技處管制考核科更改限辦日期。
2. 展期次數以三次為限，每次不得超過十日，前兩次由單位科(隊)長以上核准，第三次由單位主管核准，每次展期都應在辦理期限屆滿前報請核准申請展延；展期天數累計達三十一日以上者，簽奉一層核准。