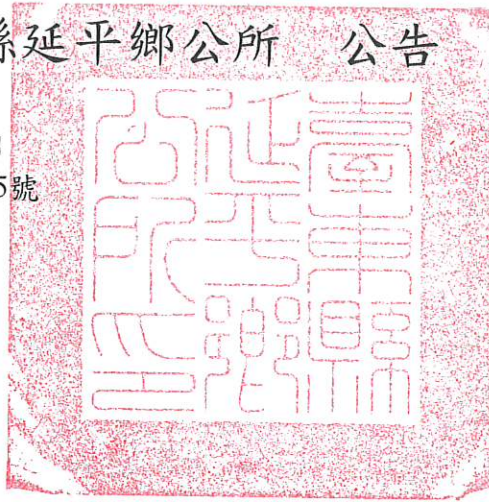


## 臺東縣延平鄉公所 公告

發文日期：中華民國113年4月29日  
發文字號：延鄉秘字第1130006325號  
附件：如公告事項



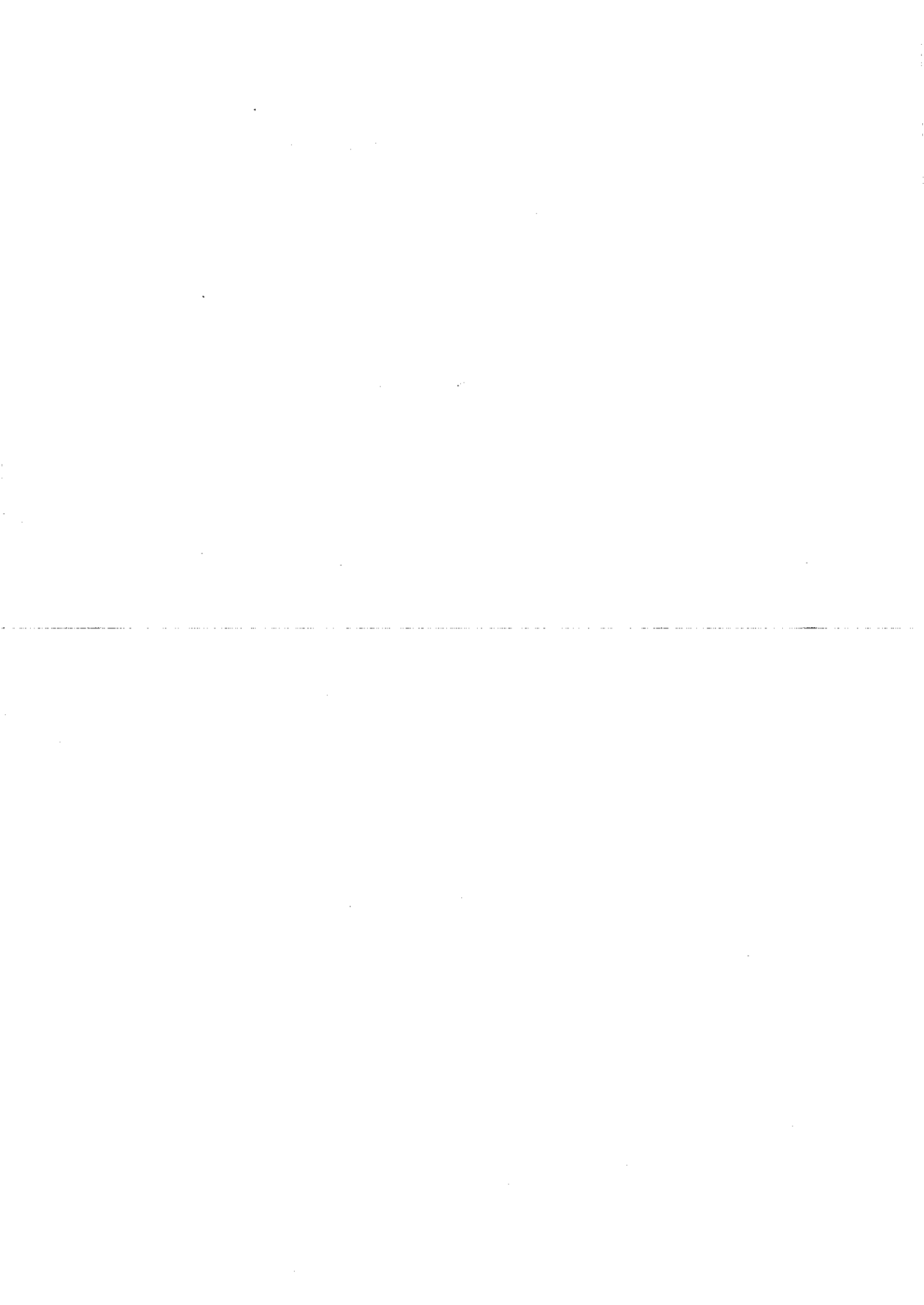
主旨：公告「臺東縣延平鄉公所公所處理人民陳情案件作業要點」  
條文。

依據：行政程序法第159條。

公告事項：

- 一、主管機關：臺東縣延平鄉公所。
- 二、「臺東縣延平鄉公所公所處理人民陳情案件作業要點」條文。
- 三、施行日期：自公告日起實施。

鄉長 余光雄

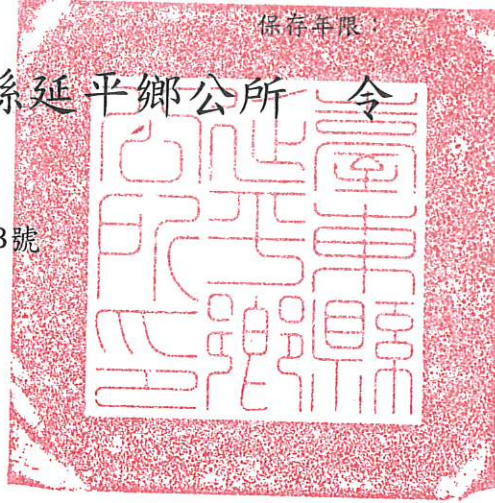


臺東縣延平鄉公所令

發文日期：中華民國113年4月29日

發文字號：延鄉秘字第1130006325B號

附件：



裝

訂定「臺東縣延平鄉公所公所處理人民陳情案件作業要點」並自即日生效。附「臺東縣延平鄉公所公所處理人民陳情案件作業要點」全部條文。

訂

鄉長余光雄

線



# 臺東縣延平鄉公所公所處理人民陳情案件作業要點

## 總說明

為精進本府各機關處理人民陳情案件之效率及品質，加強逐級管考課責，及強化陳情案件保密之要重，爰訂定處理人民陳情案件作業要點(以下簡稱本要點)，並訂定本要點規定之，重點如下：

- 一、本要點訂定之目的。(第一點)
- 二、本要點之法規依據。(第二點)
- 三、本要點之陳情案件說明。(第三點)
- 四、陳情案件辦理方式。(第四點)
- 五、陳情案件不予處理情形。(第五點)
- 六、陳情案件辦理方式。(第六點)
- 七、陳情案件辦理時限。(第七點)
- 八、陳情案件之文字使用應易懂。(第八點)
- 九、陳情案件之案件管制說明。(第九點)
- 十、陳情案件之保密原則。(第十點)
- 十一、陳情案件之逾期管考機制。(第十一點)
- 十二、要點實施後補充修正說明。(第十二點)



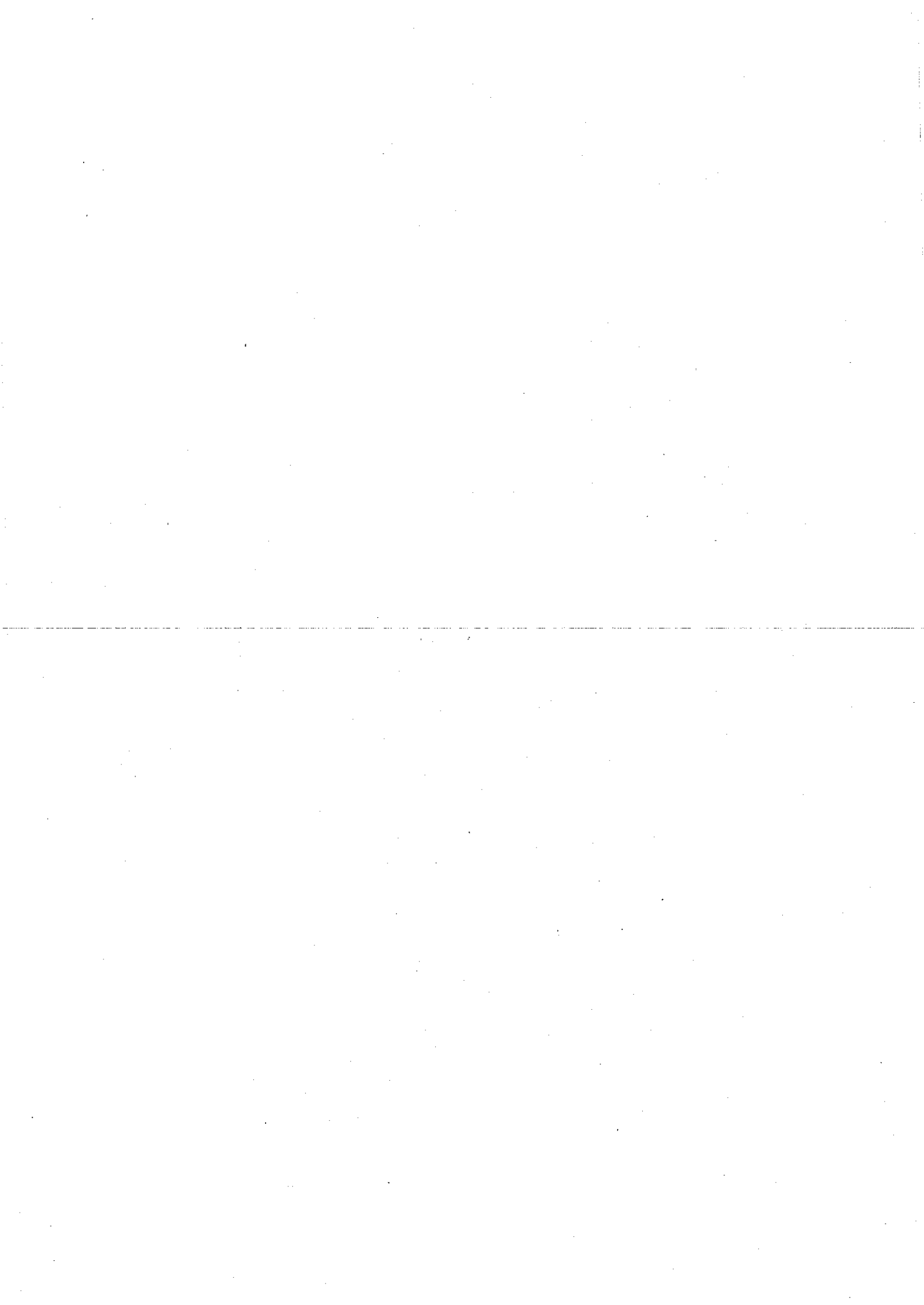
臺東縣延平鄉公所公所處理人民陳情案件作業要點對照表

規定	說明
<p>一、臺東縣延平鄉公所（以下簡稱本所）為有效處理人民陳情案件，特訂定本作業要點。</p>	<p>本要點訂定之目的。（第一點）</p>
<p>二、本所各單位處理陳情案件，應依「行政程序法」及「臺東縣政府暨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。</p>	<p>本要點之法規依據。（第二點）</p>
<p>三、本作業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，以書面或言詞提出之具體陳情。人民陳情案件，具有檢舉控訴性質而有保密之必要者，受理機關應予保密。</p>	<p>本要點之陳情案件說明。（第三點）</p>
<p>四、受理人民陳情案件，應依下列方式分辦：</p> <p>（一） 人民以書面方式送達之陳情書（包括傳真、鄉長信箱及陳情建議系統），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，再分由各承辦單位處理。</p> <p>（二） 人民以電話陳情者，應由各單位承辦人員處理，將陳情內容作成書面紀錄並交由總收文登錄公文資訊系統；陳情事項非屬本所主管業務者，應委婉告知陳情人，並確實告知主管機關電話或其他聯繫方式。</p> <p>（三） 民眾親至本所陳情者，由各單位承辦人員受理，並得作成書面紀錄並交由總收文登錄公文資訊系統，必要時得請政風會同處理。</p>	<p>陳情案件辦理方式。（第四點）</p>
<p>五、陳情案件有下列情形之一者，得不予處理：</p> <p>（一） 無具體內容、無關鄉政或重複性問題。</p> <p>（二） 陳情人未具真實姓名或聯絡方式者。</p>	<p>陳情案件不予處理情形。（第五點）</p>

<p>(三) 同一事由，經予適當處理，並已明確答覆後，而仍一再陳情者。</p> <p>(四) 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。</p>	
<p>六、各課、室處理人民陳情案件，得依下列方式處理之：</p> <p>(一) 由本所直接處理並函復陳情人。</p> <p>(二) 陳情事項非本所主管業者，應函轉主管機關處理，並副知陳情人。</p> <p>(三) 處理人民陳情案件，得視案情需要，約請陳情人面談、舉行調處或派員實地調查處理。</p> <p>(四) 答覆人民陳情案件時，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定之文字答覆陳情人，並副知有關機關。</p> <p>(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：</p> <p>1、訴訟繫屬中或提起行政救濟者。</p> <p>2、經判決或訴願、再訴願決定確定，或完成特定法定程序者。</p>	<p>陳情案件辦理方式。(第六點)</p>
<p>七、人民陳情係屬特定列管案件，其處理時限為十四個工作天，因案情複雜特殊或涉及數機關業務須會勘協調，未能在規定期限辦結者，承辦人應自規定結案日屆滿後七日內簽由機關首長核准辦妥展延，期限為一個月，並將展延理由及期限函覆陳情人。各單位承辦人於處理陳情案件後，應副知管考單位，並以專簽方式，以為解除列管之依據。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。</p>	<p>陳情案件辦理時限。(第七點)</p>
<p>八、各單位答覆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</p>	<p>陳情案件之文字使用應易懂。(第八點)</p>



<p>函覆陳情人，並副知上級列管單位及本所列管單位者視為結案。</p>	
<p>九、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。</p>	<p>陳情案件之案件管制說明。 (第九點)</p>
<p>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。</p>	<p>陳情案件之保密原則。(第十點)</p>
<p>十一、逾期處理而有積壓責任者，應按情節輕重，由研考單位依「臺東縣政府暨所屬機關學校文書流程管理稽核要點」規定，簽請機關首長核定予以懲處。</p>	<p>陳情案件之逾期管考機制。 (第十一點)</p>
<p>十二、本作業規定奉鄉長核定後實施，修正時亦同。</p>	<p>要點實施後補充修正說明。 (第十二點)</p>



# 臺東縣延平鄉公所公所處理人民陳情案件作業要點

中華民國 113 年 04 月 29 日延鄉民字第 1130006325 號函訂定

一、臺東縣延平鄉公所（以下簡稱本所）為有效處理人民陳情案件，特訂定本作業要點。

二、本所各單位處理陳情案件，應依「行政程序法」及「臺東縣政府暨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、本作業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，以書面或言詞提出之具體陳情。

人民陳情案件，具有檢舉控訴性質而有保密之必要者，受理機關應予保密。

四、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、鄉長信箱及陳情建議系統），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，再分由各承辦單位處理。

（二）人民以電話陳情者，應由各單位承辦人員處理，將陳情內容作成書面紀錄並交由總收文登錄公文資訊系統；陳情事項非屬本所主管業務者，應委婉告知陳情人，並確實告知主管機關電話或其他聯繫方式。

（三）民眾親至本所陳情者，由各單位承辦人員受理，並得作成書面紀錄並交由總收文登錄公文資訊系統，必要時得請政風會同處理。

五、陳情案件有下列情形之一者，得不予處理：

- (一) 無具體內容、無關鄉政或重複性問題。
- (二) 陳情人未具真實姓名或聯絡方式者。
- (三) 同一事由，經予適當處理，並已明確答覆後，而仍一再陳情者。
- (四) 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。

六、各課、室處理人民陳情案件，得依下列方式處理之：

- (一) 由本所直接處理並函復陳情人。
- (二) 陳情事項非本所主管業者，應函轉主管機關處理，並副知陳情人。
- (三) 處理人民陳情案件，得視案情需要，約請陳情人面談、舉行調處或派員實地調查處理。
- (四) 答覆人民陳情案件時，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定之文字答覆陳情人，並副知有關機關。
- (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：
  - 1、訴訟繫屬中或提起行政救濟者。
  - 2、經判決或訴願、再訴願決定確定，或完成特定法定程序者。

七、人民陳情係屬特定列管案件，其處理時限為十四個工作天，因案情複雜特殊或涉及數機關業務須會勘協調，未能在規定期限辦結者，承辦人應自規定結案日屆滿後七日內簽由機關首長核准辦妥展延，期限為一個月，並將展延理由及期限函覆陳情人。各單位承辦人於處理陳情案件後，應副知管考單位，並

以專簽方式，以為解除列管之依據。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。

八、各單位答覆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、易懂之文字函覆陳情人，並副知上級列管單位及本所列管單位者視為結案。

九、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。

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、逾期處理而有積壓責任者，應按情節輕重，由研考單位依「臺東縣政府暨所屬機關學校文書流程管理稽核要點」規定，簽請機關首長核定予以懲處。

十二、本作業規定奉鄉長核定後實施，修正時亦同。

