

# 屏東縣政府暨所屬機關處理人民陳情案件作業規範

100年09月28日屏府研考字第1000256376號函訂定

104年01月22日屏府研考字第10401446100號函修正

第2點、第9點、第12點

一、屏東縣政府（以下簡稱本府）為加強為民服務，有效處理人民陳情案件，特訂定本規範。

本規範未規定者，適用行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點或其他法令單位辦理。

二、本規範所稱人民陳情案件，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等，向本府暨所屬機關提出，並符合下列規定之具體事件：

（一）人民陳情得以書面或言詞為之；書面包括電子文件及傳真等在內。

（二）書面應載明具體陳訴事項、姓名及聯絡方式。

前項所稱聯絡方式包括電話、住址、傳真號碼或網路通訊等。

三、本府總收文單位收文後，應將人民陳情案件送研考單位登記並追蹤管制。

四、人民陳情案件由陳情事項之主管單位受理。但涉及二個以上單位權責時，收受主政單位應主動協調有關單位處理；遇有爭議，由秘書長主持協商會裁示處理。

五、受理人民陳情案件後，應將陳情之文件或紀錄及相關資料附隨處理中之文卷，依分層負責規定，逐級陳核後，視情形以公文、電子公文或其他方式答復陳情人。但人民陳情案件載明代理人或聯絡人時，受理單位得以向代理人或聯絡人為答復對象。前項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，受理機關得對經依行政程序法第二十七條規定選定或指定為當事人者，逕為答復。

六、處理人民陳情案件，得視案情需要，約請陳情人面談、舉行聽證或派員實地調查處理。

七、答復人民陳情案件時，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定之文字答復陳情人，並副知有關機關。

八、人民對依法得提起訴願、訴訟、請求國家賠償或其他法定程序之事項提出陳情時，收受主政單位應告知陳情人已依法定程序辦理，或逕移送主管機關並副知陳情人。

九、人民陳情案件有下列情形之一者，受理機關得依分層負責權限規定，不予處理，但仍應予以登記，以利查考：

(一)無具體內容。

(二)同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情。

(三)經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、匿名虛報或不實。

(四)非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情。

前項第二款一再向原受理機關(單位)或上級機關陳情而交辦者，受理機關(單位)得函復陳情人，並副知交辦之上級機關已為答復之日期、文號後，予以結案。

十、人民陳情案件有下列情形之一者，應通知陳情人依原法定程序辦理：

(一)檢、警、調機關進行偵查中。

(二)訴訟繫屬中或提起行政救濟。

(三)經判決或決定確定或完成特定法定程序。

十一、處理人民陳情案卷，應以案為單元建立檔案，並定期將陳情案件數量及涉及問題性質、類別及處理結果等，加以檢討分析，提出改進建議，供機關首長及有關單位參採。

十二、人民陳情案件除法令另訂處理期限外，其處理期限如下：

(一)紙本來文陳情，經總收文掛號列管者，處理期限為六工作日。

(二)電子文件、縣民時間，收件列管者，處理期限為四工作日。

於函復陳情人時副知研考單位，因案件複雜致無法在規定期限內辦結者，應依公文處理相關規定辦理展期，並將延期理由以書面告知陳情人並送研考處予以展期。

如案情特殊或涉及數單位(機關)，業務須會勘協調者，得簽請機關首長核准以專案處理，以二個月為期限，並副知陳情人及研考單位。

研考單位對展期或專案處理案件，應繼續列管追蹤，限期辦理結案。

十三、人民陳情案件經函復陳情人並副知研考單位核對無訛後，始能認定結案。經邀請數單位(機關)共同研商者，須就各單位(機關)主管事項全部獲得解決，並經本府收受主政單位答覆陳情人後，始予結案。

十四、人民陳情案件具有檢舉控訴性質而有保密之必要，收受單位應予保密。

十五、人民陳情案件逾期處理而有積壓情事者，由研考單位依屏東縣政府及所屬各機關學校公文處理時限暨逾限懲處標準表規定，簽請機關首長核定予以懲處。

十六、對處理人民陳情案件績優承辦人員敘獎，由研考單位依承辦人員獎勵評分標準表（如附件）規定辦理。

十七、本研考單位對人民陳情案件辦理情形，得視案情需要隨時實地查證，以防疏漏及規避列管情事，並應協助收受主政單位解決困難，增進處理時效。

附件：

承辦人員獎勵評分標準表

速度及數量 (50%)		品質及內容 (50%)			獎勵標準
		滿意度調查 (20%)		單位主管評分 (30%)	
評分標準	得分	評分標準	得分	得分	
1-6 日內辦結，每月平均總件數，滿 20 件者予以計分，且無積壓紀錄者。	50	非常滿意	20	建議評分標準： 一、衡量公文處理之難度。 二、回復公文之品質。	80-90 分： 嘉獎一次
1-6 日內辦結，每月平均總件數，滿 15 件者予以計分，且無積壓紀錄者。	45	滿意	16		91-96 分：
1-6 日內辦結，每月平均總件數，滿 10 件者予以計分，且無積壓紀錄者。	40	普通	12		嘉獎二次。
1-6 日內辦結，每月平均總件數，滿 5 件者予以計分，且無積壓紀錄者。	35	不滿意	8		97-100 分： 記功一次。
		非常不滿意 (含未回填)	4		

一、表列速度及數量、滿意度調查三項團體成績均須達到受獎分數為準，缺一不獎勵。

二、 速度及數量欄為每月平均件數（分上下半年獎勵，以六個月數平均之）。