

臺中市雅潭地政事務所 人民陳情案件之處理

前臺南縣政府行政管理室主任

國立嘉義大學教育學系

國家文官學院公文講座

邱忠民 講述

中華民國 107 年 2 月 22 日

陳情之定義及範圍

- 凡以書面或言詞向各主管機關提出之具體陳情以尋求解決之文書，稱為「**陳情書**」。（行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點§2）
- 陳情的範圍包括：（行程法§168、處理要點§2）
- 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。
- 行政上權益之維護。

陳情之方式

- 陳情以書面或言詞為之。（行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點§3. §4）
- **書面**：包括電子郵件及傳真等在內。書面應載明具體陳訴事項、真實姓名及聯絡方式。
- 聯絡方式包括電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址等。
- **言詞**：受理機關應作成紀錄，載明陳述事項、真實姓名及聯絡方式，並向陳情人朗讀或使閱覽，請其簽名或蓋章確認後，據以辦理。
- 各機關得利用公共設施設置協談室或其他指定地點，聆聽陳訴或解答民眾施政問題或辦理首長與民有約活動。

陳情之處理原則

- 陳情之處理原則：
- 各機關對人民陳情案件，應本**合法、合理、迅速、確實**辦結原則，審慎處理。（**處理要點§5**）
- 各機關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。（**處理要點§10**）
- 人民陳情案件有保密之必要者，受理機關應予保密。（**行政程序法§170**）
- 各機關處理人民陳情案件，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。
（**行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點§9**）

陳情案件之處理方式

- 陳情案件之處理方式（行政程序法§171）
- 受理機關認為人民之陳情有理由者，應採取適當之措施。
- 受理機關認為無理由者，應通知陳情人，並說明其意旨。
- 受理機關認為陳情之重要內容不明確或有疑義者，得通知陳情人補陳之。

陳情之行政機關的告知義務

- 陳情之行政機關的告知義務（[行政程序法§172](#)）
- 人民之陳情應向其他機關為之者，受理機關應告知陳情人。
- 但受理機關認為適當時，應即移送其他機關處理，並通知陳情人。
- 陳情之事項，依法得提起訴願、訴訟或請求國家賠償者，受理機關應告知陳情人。

陳情之處理時限

- 陳情之處理時限：
- 各機關處理人民陳情案件應予登記、區分、統計及列入管制，並視業務性質分別訂定處理期限，各種處理期限不得超過30日。（行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點§11）
- 未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人。（行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點§11）

受理人民陳情案件之處理時效

受理人民陳情案件之處理時效

處理時效	6天以內	6-15天	15-30天	逾 期 (30 天以上)	合計
案件數					
比率					100.0%

註：機關自訂之處理期限最長不得超過 30 個日曆天，超過 30 個日曆天者即屬逾期，未超過 30 個日曆天者依處理時效填復(例如：處理時效超過 15 個工作天但未逾 30 個日曆天者，即屬「15-30 天」，以此推算)。

陳情處理後答復方式

- 陳情處理後答復方式：（處理人民陳情案件要點§8）
- 各機關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、電話、電子郵件、傳真、面談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，受理機關得逕向代理人或聯絡人答復。
- 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。但受理機關得對經依行政程序法第27條（當事人之選定或受理機關依職權指定）規定選定或指定為當事人者，逕為答復。

陳情答復後再度陳情之處理方式

- 陳情答復後再度陳情之處理方式：（處理要點§5）
- 人民陳情案件經主管機關處理後，陳情人如有不同意見再向其上級機關陳情時，該上級機關應視案情內容，依權責逕予處理，或指示處理原則後函轉原機關處理，並由原機關將處理情形以書面陳報該上級機關。
- 向其上級機關陳情之內容涉及風紀或原機關顯有處置不當者，應由上級機關或上級機關交由所屬其他適當機關處理。

陳情案件不予處理之規定

- 陳情案件不予處理之規定：（行政程序法§173、
行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點§11）
- 無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者。
- 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。但一再向原受理機關或其上級機關陳情而交辦者，受理機關得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。
- 經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、匿名虛報或不實者。
- 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者。

通知陳情人依原法定程序辦理

- 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：
 - 檢、警、調機關進行偵查中者。
 - 訴訟繫屬中或提起行政救濟者。
 - 經判決或決定確定，或完成特定法定程序者。
- (行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點§15)

陳情書格式

陳情書

受文者：○○○

主旨：（起首語＋本案陳情的主要意旨＋期望語）

說明：

一、（詳細陳述提出申請的事實、原因、理由）

二、

三、

辦法：（可因陳情內容改為建議、請求、擬辦）

一、（提出具體可行的解決或處理方法）

二、

陳情人：○○○

性別：○

年齡：00歲

職業：○○

住址：00000○○市○○區○○里○○街000巷00號

中華民國 000 年 00 月 00 日

陳情書範例

陳情書

受文者：臺南市府北戶政事務所

主旨：為辦理建物書狀補發事宜，請貴所准予將民國66年9月1日門牌整編原臺南市北區正覺里公園路597巷1弄109號，逕為整編更正為覺里北安路1段51巷4弄4號，以符實際，謹請鑒察。

說明：

- 一、本市北區原正覺里公園路597巷1弄108號及109號2門牌於66年9月1日門牌整編時，貴所不察誤將上揭2門牌號碼合併歸為本市北區正覺里正覺街 1巷41弄120號，嗣經72年9月1日門牌整編為本市北區正覺里北安路51巷4弄2號。
- 二、因本人久居國外，於107年1月9日返國申請土地及建物書狀補發事宜，經臺南地政事務所人員告知，始悉本市北區原正覺里公園路597巷1弄109號門牌整編被合併歸為本市北區正覺里正覺街 1巷41弄120號及今之本市北區正覺里北安路1段51巷4弄2號。
- 三、上揭原正覺里公園路597巷1弄109號門牌於66年9月1日門牌整編時，應編為本市北區正覺里正覺街 1巷41弄122號，經72年9月1日門牌整編為本市北區正覺里北安路1段51巷4弄4號，始為正確。此純屬貴所行政作業疏失所致，貴所應本於職權依行政程序逕為個案辦理門牌整編即可，無奈電告本人至地政事務所申請建物測量及門牌勘查繳費新臺幣400元，確有未妥。

建議：

- 一、請戶政事務所速將原正覺里公園路597巷1弄109號門牌辦理門牌整編為本市北區正覺里北安路1段51巷4弄4號，並核發門牌證明，俾向地政事務所辦理建物書狀補發事宜。
- 二、請臺南地政事務所准予退回陳情人建物測量及門牌勘查繳費新臺幣400元。

附件：臺南市府北戶政事務所門牌證明書影本(107年1月22日門證字第0000047、0000049、0000050)及臺南市臺南地政事務所繳費收據影本各1份。

正本：臺南市府北戶政事務所

副本：臺南市臺南地政事務所、臺南市政府民政局（戶政科)(以上皆含附件)

陳情人：

電話：

住址：臺南市 區 里 路 段 巷 弄 號

中華民國 107 年 1 月 26 日

陳情書範例

陳 情 書

受文者：臺南市仁德區公所

主旨：為美化、綠化本區保安社區，以維護社區民眾舒適的環境，謹請鑒察。

說明：

- 一、本市保安社區因地勢低窪，遇雨積水成災，社區巷道之花草樹木不堪長久積水浸泡，幾無存活。
- 二、本社區內有保安車站，經常有遊客前來參觀或購買「永保安康」車票。尤其是假日更是人潮洶湧。復以嘉南藥理科技大學在本社區內，出入人口更多。
- 三、為維護社區內居民有舒適的生活空間；及讓前來觀光、就學民眾有良好的印象。

建議：

- 一、請拆除保安車站正對面，已廢棄不用之文賢派出所破舊廳舍，並闢成公園化停車場。
- 二、於社區內各巷道普建花臺，墊高後，種植花木，以防浸水並全面美化、綠化。

陳 情 人：○○○（蓋私章）

性 別：○

年 齡：00歲

職 業：○○

電 話：06-0000000

住 址：臺南市仁德區保安里○○路00號

中 華 民 國 105 年 7 月 22 日

陳情案件受理機關公文答復範式

檔 號：

保存年限：

臺南市仁德區公所 書函

機關地址：000〇〇縣（市）〇〇路00號

聯絡方式：（承辦人、電話、傳真、e-mail）

000

〇〇縣（市）〇〇路00號

受文者：〇〇〇 君

發文日期：中華民國105年00月00日

發文字號：〇〇〇字第10500000000號

速別：最速件

密等及解密條件或保密期限：

附件：

主旨：有關臺端陳情美化、綠化本市保安社區，以維護社區民眾舒適的環境一案，復如說明，請查照。

說明：

- 一、依據臺端105年00月00日陳情書辦理。
- 二、有關拆除保安車站正對面，已廢棄不用之文賢派出所破舊廳舍，並闢成公園化停車場一事，因文賢派出所廳舍所有權屬歸仁分局管轄，已將臺端陳情書函轉該局辦理。
- 三、另於社區內各巷道普建花臺，墊高後，種植花木，以防浸水並全面美化、綠化，本所已於105年00月00日責由經建課會同臺端及保安里辦公處會勘完畢，擬納入明（106）年美化綠化工程預算辦理。

正本：〇〇〇 君

副本：本區保安里辦公處、本所區長室、會計室、秘書室、公用及建設課

臺南市仁德區公所（機關條戳）

陳情案件逕移主管機關處理範式

檔 號：

保存年限：

臺南市仁德區公所 書函

機關地址：000○○縣（市）○○路00號

聯絡方式：（承辦人、電話、傳真、e-mail）

000

○○縣（市）○○路00號

受文者：臺南市警察局歸仁分局

發文日期：中華民國105年00月00日

發文字號：○○○字第10500000000號

速別：最速件

密等及解密條件或保密期限：

附件：○○○君陳情書影本1份

主旨：有關本市市民○○○君陳情拆除保安車站正對面，已廢棄不用之文賢派出所破舊廳舍，並闢成公園化停車場一案，因案屬貴管，移請卓辦並請逕復該陳情人，請查照。

說明：

一、依據本市市民○○○君105年00月00日陳情書辦理。

二、檢附○○○君陳情書影本1份。

正本：臺南市警察局歸仁分局

副本：本區保安里辦公處、○○○君、本所區長室、秘書室、公用及建設課

臺南市仁德區公所（機關條戳）

陳情書範例

陳情書

受文者：桃園市八德區公所

主旨：為申請在本社區康樂街劃設行車分向線，以維社區住戶安全一案，謹請鑒察。

說明：

- 一、本社區前之康樂街，近來車輛激增，但因路面不寬，未劃設行車分向線，造成交通混亂，影響社區住戶安全。
- 二、查交通部、內政部會同訂定之「道路交通標誌標線號誌設置規則」第181條規定略以，行車分向線之劃設，路面寬度應在6公尺以上之路段。但路面寬度在5公尺以上不及6公尺，全年平均每日交通量在400輛以上之路段，亦得劃設。
- 三、經查本社區康樂街路面寬度超過5公尺，且全年平均每日交通量約四、五百輛以上，應符合「道路交通標誌標號誌設置規則」規定。

建議：請貴所派員實地會勘，並迅速劃設行車分向線，以維社區住戶安全。

陳情人：桃園市八德區公正里玫瑰社區管理委員會

法定代理人：理事長 ○○○○（蓋職章）

電話：00-0000000

住址：桃園市八德區公正里○○路00號

中華民國 105 年 7 月 22 日

陳情案件逕移主管機關處理範式

檔 號：

保存年限：

桃園市八德區公所 書函

機關地址：000○○縣（市）○○路00號

聯絡方式：（承辦人、電話、傳真、e-mail）

000

○○縣（市）○○路00號

受文者：桃園市政府交通局

發文日期：中華民國105年00月00日

發文字號：○○○字號10500000000號

速別：最速件

密等及解密條件或保密期限：

附件：本區公正里玫瑰社區管理委員會陳情書1份

主旨：有關本區公正里玫瑰社區管理委員會申請在康樂街劃設行車分向線一案，因案屬貴管，
移請卓辦並請逕復該社區管理委員會，請查照。

說明：

- 一、依據本區公正里玫瑰社區管理委員會105年00月00日○○○字第10500000000號陳情書辦理。
- 二、檢附本區公正里玫瑰社區管理委員會陳情書1份。

正本：桃園市政府交通局

副本：桃園市八德區公正里玫瑰社區管理委員會、本所秘書室、公用及建設課

桃園市八德區公所（機關條戳）

陳情案件主管機關公文答復範式

檔 號：

保存年限：

桃園市政府交通局 書函

機關地址：000〇〇縣（市）〇〇路00號

聯絡方式：（承辦人、電話、傳真、e-mail）

000

〇〇縣（市）〇〇路00號

受文者：桃園市八德區公正里玫瑰社區管理委員會

發文日期：中華民國105年00月00日

發文字號：〇〇〇字第10500000000號

速別：最速件

密等及解密條件或保密期限：

附件：

主旨：有關貴社區管理委員會申請在康樂街劃設行車分向線一案，本局訂於105年4月底前完成劃設，請查照。

說明：

- 一、依據本市八德區公所105年00月00日〇〇〇字第10500000000號函轉貴社區管理委員會105年00月00日桃政管字第1050000000號陳情書辦理兼復貴社區管理委員會陳情書。
- 二、貴里康樂街，近來車輛激增，但因路面不寬，未劃設行車分向線，造成交通混亂，影響社區住戶安全。
- 三、本案經本局於105年00至00月間會同八德區公所、公正里辦公處及貴社區管理委員會共同進行3次實地會勘，經測量結果，該路段路面寬度雖僅5.6公尺，惟全年平均每日交通量達475輛以上，符合「道路交通標誌標號誌設置規則」規定。

正本：桃園市八德區公正里玫瑰社區管理委員會

副本：桃園市八德區公所、桃園市八德區公正里辦公處

桃園市政府交通局（機關條戳）

陳情案件受理機關公文答復範式

檔 號：

保存年限：

桃園市八德區公所 書函

機關地址：000〇〇縣（市）〇〇路00號

聯絡方式：（承辦人、電話、傳真、e-mail）

000

〇〇縣（市）〇〇路00號

受文者：桃園市八德區公正里玫瑰社區管理委員會

發文日期：中華民國105年00月00日

發文字號：〇〇〇字號10500000000號

速別：最速件

密等及解密條件或保密期限：

附件：

主旨：有關貴社區管理委員會申請在康樂街劃設行車分向線一案，經本所函轉本府交通局處理在案，業訂於105年4月底前完成劃設，請查照。

說明：

- 一、依據本府交通局105年00月00日〇〇〇字號10500000000號函辦理，兼復貴社區管理委員會105年1月12日以玫管字第0123 號陳情書。
- 二、貴里康樂街，近來車輛激增，但因路面不寬，未劃設行車分向線，造成交通混亂，影響社區住戶安全。
- 三、本案經該局於105年2至3月間會同本所、公正里辦公處及貴社區管理委員會共進行3次實地會勘，經測量結果，該路段路面寬度雖僅5.6 公尺，惟全年平均每日交通量達 475 輛以上，符合「道路交通標誌標號誌設置規則」規定。

正本：桃園市八德區公正里玫瑰社區管理委員會

副本：桃園市八德區公正里辦公處、本所秘書室、公用及建設課

桃園市八德區公所（機關條戳）

機關首長電子信箱陳情格式

*姓名：	<input type="text"/>
住址：	<input type="text"/>
*來信查詢密碼：	<input type="text"/> ※於「3 個月內來信資料查詢」及「7 天未確認信件查詢」功能需使用此密碼，請輸入 8-16 碼，大小寫英文或數字。
*密碼確認：	<input type="text"/> ※請再次輸入密碼
*電話：	<input type="text"/>
*E-mail：	<input type="text"/> ※寄發「確認信」、「辦理情形通知信」、查詢進度等使用。

寫

*來信主題：	<input type="text"/>
*內容：	<input type="text"/> 內容字數請勿超過 1000 個中文字(若內容較長，可利用文書編輯軟體(如 WORDPAD、WORD)打好後，再用附件夾檔的方式處理)。
發生地點：	<input type="text"/>
是否上傳附件：	<input checked="" type="radio"/> 否，我沒有附件。 <input type="radio"/> 是，(最多 3 個檔案，3 個檔案大小加總,需小於 20MB) ※附件檔案，檔名長度不要超過 254 個字

電子郵件寫作要領

- 親暱的稱呼，顯現出尊重與友誼。
- 儘量釋出善意，適度給予肯定、嘉許或感謝的表達。
- 對於能夠採納或合乎道理的建議，要誠懇地表達接納。
- 如果對方建議確有困難，但有其他方式可以協助之處，要儘量給予協助，例如可以轉介有關部門或主管機關處理，而不要答復請當事人逕自向有關單位申請。
- 如果真正有困難、無法做到，一定要坦誠將困難所在，誠心誠意講清楚，取得對方的諒解。

電子郵件答復格式

項目排序	內 容
聯絡方式 欄 位	地址：00000○○市○○區○○路○○號 承辦人：○○○ 電話：00-00000000 傳真：00-00000000 e-mail：
發文日期、 字號	發文日期：中華民國 000 年 00 月 00 日 發文字號：○○○字第 0000000000 號
稱 謂	○○先生（女士、君）您好：（依撰擬原則選用）
起 首 語	您於 000 年 00 月 00 日寄給本（府、所）「首長信箱」的電子郵件，詢問有關「○○○○○○○○」的疑義（問題、事情、一事……），為您說明如下：（依撰擬原則選用）
答復內容	一、○○○○○○○○○○。 二、○○○○○○○○○○。 三、○○○○○○○○○○。
結 束 語	感謝您的來信，祝您萬事如意！
署 名	○○縣（市）政府、○○縣（市）○○鄉（鎮、市、區） 公所敬復
收 文 者	正本：○○先生（女士、君） 副本：○○○、○○○○○○○○○○（須引來文機關之日期 文號者，以括號註明）

註：無法以電子郵件處理者（如必須正式答復、代轉其他機關等），得另以（加）函或書函辦理，函及書函格式依現行規定辦理。

電子郵件答復用語規範

稱謂語	「○○先生您好：」、「○○女士您好：」、「○○君您好：」 註：○○內填寫名，名為單字者，填寫姓及名。無法確定性別者，使用「君」。	
答復內容	起首語	1.您於000年00月00日寄給本府、所「首長信箱」的電子郵件，詢問有關「○○○○○○○○」的疑義（問題、事情、一事……），為您說明如下： 2.您於000年00月00日寄給本府、所「首長信箱」的電子郵件，詢問有關「○○○○○○○○」的疑義（問題、事情、一事……），已交（轉）本府（○○局、處）、○○鄉）鎮、市、區）公所處理，為您說明如下： 註：上級機關用「交」、平行機關用「轉」；另文字可依個案情形調整。
	結構排列	1.不區分「主旨」、「說明」，直接以「一、二……」條列敘述。 2.內容儘量分段條列，避免一大段文字敘述。
	規定引用	法條引用宜簡潔，不必要之條文避免引述。
	用字遣詞	語氣儘量口語化、親切化。例如：「之」改用「的」，「爰」改用「於是」，少用「茲」、「查」等公文用語。
處理結果	可以處理	可以明確回復，應肯定答復，避免模稜兩可。
	無法處理	1.確有不可，應婉予回復，將問題癥結或困難所在告知對方，並期取得諒解。 2.如有其他解決途徑，儘量引導循求其他方法。 3.如非本部權責，除特殊情形，應代為轉介其他有關機關，不得回復請其逕洽其他機關。
	回復方式	寄件者如同時註明回復電子郵件地址及通訊地址，以電子郵件回復為原則。
結束語	感謝您的來信，祝您平安如意！ 註：得視個案情形，使用其他結束語。	
署名	○○縣（市）政府、○○縣（市）○○鄉（鎮、市、區）公所敬復	
收文者	正本	○○先生（女士、君）
	副本	依個案實際需要填列

電子信箱郵件上級機關交辦答復範式

○○市○○區區長信箱

寄件者：○○市○○區區長信箱（網址）

收件者：000@000.000.000

傳送日期：000年00月00日上午00:00

主旨：Re：○○市○○區公所全球資訊網—區長信箱（000@000.000.000）

地址：00000○○市○○路000號

承辦人：○○○

電話：00-00000000

傳真：00-00000000

e-mail：

發文日期：中華民國000年00月00日

發文字號：○○○字第00000000000號

○○先生（女士、君）您好：

您於000年00月00日寄給「市長民意信箱」的電子郵件，詢問有關「○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○」的疑義，已交本所處理，為您說明如下：

一、○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○。

二、○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○。

感謝您的來信，祝您萬事如意！

正本：○○先生（女士、君）

副本：○○市政府民意信箱

○○市○○區公所 敬復

電子郵件答復格式

○○先生（女士）您好：

您於000年00月00日的電子郵件所提意見，茲答復如下：

一、○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○

二、○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○

三、○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○

謝謝來信，敬祝萬事如意！

本案聯絡人員：○○○

聯絡電話：00-0000000

○○市政府（○○市○○區公所） 敬復

電子郵件答復範式

親愛的○○市民朋友您好：

市（區）長很重視您的意見，特別要我們回信向您說明處理情形：有關○○○事，……………。感謝您對市（區）政事務的關心，如有不明白之處，歡迎您電洽承辦局（處、課、室）承辦人員，或蒞臨服務櫃檯本府（所）行政大樓0樓○○局（處、課、室）櫃檯承辦人員，當竭誠為您服務與說明。謝謝來信，祝萬事如意！

○○市政府（○○市○○區公所） 敬復

電子郵件答復範式

親愛的○○先生（女士）您好：

您於000年00月00日致○○市政府（區公所）人民陳請案件電子郵件，市（區）長非常重視，已轉交本府（所）○○局（處、課、室）處理，有關查處情形說明如下：

- 一、○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○
- 二、○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○

非常感謝您的來信，若您對本案仍有其他意見或疑問，歡迎與承辦人員電話聯絡。本府（所）將竭誠為您服務與說明。敬祝身體健康，萬事如意！

本案聯絡人員：○○○

聯絡電話：00-0000000

○○市政府（○○市○○區公所） 敬復

電子郵件答復範式

親愛的○○市民朋友您好！

您來信詢問○○○相關問題，本局（處、課、室）答復如下：

一、○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○

二、○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○

三、○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○

感謝您特地來信，如有其他需要改進之處，亦請多多賜教。

敬祝健康快樂！

本案聯絡人員：○○○

聯絡電話：00-0000000

○○市政府（○○市○○區公所）○○局（處、課、室）敬復

行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點

- 一、行政院為督促所屬各級行政機關(以下簡稱各機關)加強為民服務，有效處理人民陳情案件，特依行政程序法第一百七十條第一項規定，訂定本要點。
- 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，以書面或言詞向各機關提出之具體陳情。
- 三、人民陳情得以書面為之，書面包括電子郵件及傳真等在內。前項書面應載明具體陳訴事項、真實姓名及聯絡方式。本要點所稱聯絡方式包括電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址等。

行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點

四、人民陳情得以言詞為之，受理機關應作成紀錄，載明陳述事項、真實姓名及聯絡方式，並向陳情人朗讀或使閱覽，請其簽名或蓋章確認後，據以辦理。

各機關得利用公共設施設置協談室或其他指定地點，聆聽陳訴、解答民眾施政問題或辦理首長與民有約活動。

五、各機關對人民陳情案件，應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理。

六、人民陳情案件由陳情事項之主管機關受理；非屬收受機關權責者，應逕移主管機關處理，並函知陳情人。但涉及二個以上機關權責並遇有爭議，由其共同之上級機關處理。

前項陳情案件之內容涉及風紀或原機關顯有處置不當者，應由上級機關或上級機關交由所屬其他適當機關處理。

行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點

- 七、人民之陳情符合訴願法第八十條第一項：「提起訴願因逾法定期間而為不受理決定時，原行政處分顯屬違法或不當者，原行政處分機關或其上級機關得依職權撤銷或變更之。」之規定者，受理機關應依上開規定予以適當處理。
- 八、各機關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、電話、電子郵件、傳真、面談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，受理機關得逕向代理人或聯絡人答復。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。第一項以電話及面談方式答復陳情人，得製作書面紀錄存查。

行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點

- 九、各機關處理人民陳情案件，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。
- 十、各機關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、親切、易懂之文字答復陳情人，並副知有關機關。
- 十一、各機關處理人民陳情案件應予登記、分類、統計及列入管制，並視業務性質分別訂定處理期限，各種處理期限不得超過三十日；其未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人。
- 十二、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，收文機關應告知陳情人，或逕移送主管機關並副知陳情人。

行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點

十三、人民陳情案件經主管機關處理後，陳情人如有不同意見再向其上級機關陳情時，該上級機關應視案情內容，依權責逕予處理，或指示處理原則後函轉原機關處理，並由原機關將處理情形以書面陳報該上級機關。

前項向其上級機關陳情之內容涉及風紀或原機關顯有處置不當者，應準用第六點第二項規定處理。

十四、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)無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者。

(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者。

前項第二款一再向原受理機關或其上級機關陳情而交辦者，受理機關得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。

行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點

十五、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：

(一)檢、警、調機關進行偵查中者。

(二)訴訟繫屬中或提起行政救濟者。

(三)經判決或決定確定，或完成特定法定程序者。

十六、各機關處理人民陳情，應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。

行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點

十七、各主管機關應定期瞭解各該所屬機關陳情案件處理績效，並於每年度二月底前彙總前一年度所屬機關陳情案件統計資料及作業情形（格式如附件），綜合檢討分析，研提改進建議，分送所屬機關參考改進。

各主管機關應適時辦理教育訓練，以提升陳情案件處理專業知能。

十八、人民陳情案件有保密之必要者，受理機關應予保密。

十九、各機關對於處理績效優良者，得予以獎勵；對於違反本要點各點規定者，應按情節輕重，分別依有關規定予以懲處。

二十、各機關受理外國人以英文信件為陳情時，應以英文回復為原則。

行政程序法陳情之規定

第七章 陳情

第168條（陳情之定義）

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，得向主管機關陳情。

第169條（陳情之方式）

陳情得以書面或言詞為之；其以言詞為之者，受理機關應作成紀錄，並向陳情人朗讀或使閱覽後命其簽名或蓋章。

陳情人對紀錄有異議者，應更正之。

第170條（陳情案件之處理原則）

行政機關對人民之陳情，應訂定作業規定，指派人員迅速、確實處理之。

人民之陳情有保密必要者，受理機關處理時，應不予公開。

行政程序法陳情之規定

第171條（陳情案件之處理方式）

受理機關認為人民之陳情有理由者，應採取適當之措施；認為無理由者，應通知陳情人，並說明其意旨。

受理機關認為陳情之重要內容不明確或有疑義者，得通知陳情人補陳之。

第172條（行政機關的告知義務）

人民之陳情應向其他機關為之者，受理機關應告知陳情人。但受理機關認為適當時，應即移送其他機關處理，並通知陳情人。

陳情之事項，依法得提起訴願、訴訟或請求國家賠償者，受理機關應告知陳情人。

行政程序法陳情之規定

第173條（對人民陳情案件得不處理之情形）

人民陳情案有下列情形之一者，得不予處理：

- 一、無具體之內容或未具真實姓名或住址者。
- 二、同一事由，經予適當處理，並已明確答覆後，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。

感恩與祝福

感謝聆聽

敬請指教

有任何公文寫作疑問請E-mail：

r1244144@ms26.hinet.net

chiu9167@gmail.com

或來電 0937665156 邱忠民 誠摯服務