

## 彰化縣二林地政事務所處理人民陳情案件作業要點

- 一、彰化縣二林地政事務所（以下簡稱本所）為迅速確實處理人民情案件，特訂定本要點。
- 二、本所受理人民對本所相關業務興革之建議，法令之查詢、違失之舉發或權益之維護等陳情案件，應依本要點本於合法、適情確實辦結，審慎處理。
- 三、各業務承辦人處理人民陳情案件，應依本要點規定辦理，本要點未規定事項，悉依上級機關頒訂之相關人民陳情案件作業規定辦理。
- 四、人民陳情得以書面或言詞為之；其以電話或口頭方式陳情，受理人員應將陳情人姓名、地址、電話及陳訴內容詳予記錄。利用其他電子媒體陳情時亦同。前項陳情書應載明姓名、地址及具體陳訴事項。
- 五、本所收文後，應將人民陳情案件送研考承辦人員登記列管，並追蹤管制。人民陳情案件以案件實質妥處為解除管制條件，辦理過程有會商、請釋（示）等機關公文往返或其他先行函復陳情人之公文，均應另以他號方式處理（發文一般公文創號處理，收文件則另編一般公文收文號處理），不得以原文號銷號結案。
- 六、人民陳情案件，如受法令、機密或政策性之限制而無法辦理者，各承辦人應說明法令依據、條文及無法辦理之理由婉復陳情人；其內容複雜或涉及數機關者，應邀請相關機關、陳情當事人共同研商協調解決；至涉及私權糾紛而非行政機關之權責者，應婉轉勸導陳情人逕向鄉鎮調解委員會居間協調或循司法途徑解。
- 七、人民陳情案件，轉行其他機關辦理者，應副知陳情人及研考承辦人員。並應在期限內主動協助查催。
- 八、陳情案件內容涉及其他機關職權或本所二個以上承辦人員職掌時，應協調有關機關或人員處理之。

- 九、人民陳情案件，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復陳情人及研考承辦人員。
- 十、人民陳情案件，具有檢舉控訴性質而有保密之必要者，受理人員應予保密。
- 十一、人民陳情案件，有左列情形之一者，受理人員得不予處理，並送會研考承辦人登記銷案後結案。
- (一) 無具體內容或未具真實姓名及地址者。
  - (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) 陳情案已依法提起訴願、由法院審理中或移送司法機關偵辦者。
  - (四) 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。
- 十二、人民陳情案件，逾期處理而有積壓責任者，由研考人員依「彰化縣政府暨所屬機關公文管制與考核獎懲作業要點」規定，簽請主任予以懲處。
- 十三、各承辦人員對人民陳情案件辦理情形函復陳情人時，其陳情書均應隨稿歸檔，發文後倘發現未副知各級列管單位，應主動檢送該案影本補送登記銷案。
- 十四、研考人員對人民陳情案件辦理情形，得視案情需要隨時實地查證或交換意見，以防疏漏及規避列管情事。並應協助承辦人員解決困難，增進處理時效。
- 十五、本要點自中華民國九十三年七月二十二日施行。