

彰化縣政府處理上級機關交付列管及人民陳情案件作業要點

92年1月13日府計研字第0920008623號函修訂

97年05月23日府計管字第0970106373號函修訂

99年01月14日府計管字第0990013420號函修訂

- 一、彰化縣政府（以下簡稱本府）為督促所屬各機關加強為民服務，有效處理上級機關交付列管及人民陳情案件，特依據行政程序法第一百七十條第一項訂定本要點。
- 二、人民陳情得以書面為之，書面包括電子郵件及傳真在內。
前項書面陳情者，應載明具體陳訴事項、姓名、聯絡方式（包括電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址等）。
- 三、人民陳情得以言詞為之，收受單位應將陳情人姓名、聯絡住址、電話及陳述內容詳予記載，並向陳情人朗讀或使閱覽後，請其簽名或蓋章確認。
- 四、分文及列管權責如下：
 - （一）分文：上級機關（包括總統府、監察院、行政院）交付之案件及人民陳情案件由各該機關總收文單位負責分文，並加蓋「本案已列入管制、請依限辦結並副知本府計畫處（或各該機關列管單位）」戳記後登錄公文管理系統。
 - （二）列管：各類上級機關交付列管及人民陳情案件均由本府計畫處或各該機關研考單位列管。
- 五、各單位對於分文單位分辦之陳情案件不得拒收，如確非屬本單位權責之案件，應於八小時內退還原分文單位改分。
- 六、處理原則如下：
 - （一）應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理。
 - （二）陳情人如有不同意見再向本府陳情時，本府受理單位應視案情內容，依權責逕予處理，或指示處理原則後函轉原機關處理。
 - （三）各單位主管應督導所屬儘速妥善處理，其涉及兩個以上單位者，應由業務量較多之單位為主辦，並負責文件全程查詢之責，於函復陳情人時並副知上級列管單位及本府計畫處或各該機關列管單位。
 - （四）陳情案件如受法令、機密或政策性之限制而無法辦理者，受理單位應說明法令依據、條文及無法辦理之理由婉復陳情人；其內容複雜涉及數單位者，應邀請相關單位、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當地鄉鎮市調解委員會申請調解或循司法途逕解決；依法得提起訴願、訴訟或請求國家賠償者，受理單位應告知陳情人。
 - （五）各單位得視案情需要，約請陳情人面談、舉行聽證或派員實地調查

處理。

(六) 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，除依法應予保密外，受理機關應不予公開。

(七) 案件有下列情形之一者，得不予處理，惟仍應副知上級列管單位及本府計畫處或各該機關列管單位俾利解除列管：

1. 無具體內容、未具姓名、住址、身份證字號、電子郵件地址、聯絡電話或無法查證者，經單位主管核定免予處理者。但對「有具體內容」因欠缺聯絡方式致無法函復陳情人之函件仍應適當處理，並備查考。

2. 同一事由，經予適當處理，並已明確答復二次以上，而仍一再陳情者，經單位主管核定免予處理。但同一事由當事人能提出不同(新)事證時，仍應適當處理。

3. 經查證所留住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒或不實者。

4. 非陳情事項之主管單位，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。

5. **第二目**同一事由一再向原受理機關或其上級機關陳情而交辦者，得於第三次函復時告知陳情人不予處理之理由，並副知交辦機關及本府計畫處或各該機關列管單位後，予以結案。但同一事由當事人能提出不同(新)事證時，仍應適當處理。

(八) 案件有下列情形之一者，應通知陳情人依原法定程序辦理，並副知上級列管單位及本府計畫處或各該機關列管單位俾利解除列管：

1. 檢、警、調機關進行偵查中者。

2. 訴訟繫屬中或提起行政救濟者。

3. 經判決或決定確定，或完成特定法定程序者。

(九) 各單位收辦行政院送達或監察院直接送達監察案件後，應依限期將答復內容登錄監察案件管理資訊系統，並副知本府計畫處或各該機關列管單位。

(十) 案情複雜且一時無法辦結之監察案件，應於限期內將辦理情形及未能結案之原因先行登錄監察案件管理資訊系統，並申請展期。

七、列管時效分述如下：

(一) 處理天數規定：

1. 上級機關交付列管或人民陳情案件，除上級機關於來文時已明定辦理時限者外，其處理時限為十四個工作天。(含會勘或會議結束後十個工作天內發會勘或會議紀錄函)。

2. 法規另訂有處理期限，或其他特殊性案件經簽奉機關首長核准

訂有處理期限者依其規定。

(二) 辦理展延作業規定：

1. 因案情複雜致未能在規定期限辦結者，承辦人應於期限屆滿前簽陳機關首長核准展期，最長期限為二個月，並將延期理由及期限函復陳情人、上級列管單位及本府計畫處或各該機關列管單位。
2. 限期公文，應以其規定期限為限，如收文時已逾文中所訂期限者，該文仍應儘速辦理並得以普通件（六日）之時限辦理。若不能依限辦結時，應於預定結案日前先行協調通知（書面或電話）來文機關，如來文機關同意更改處理期限（以電話協調者需填具公務電話紀錄備查），則毋需辦理展期。
3. 各該機關列管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。

八、各單位答復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、肯定之文字函復陳情人並副知上級列管單位及本府計畫處或各該機關列管單位者視為結案。

九、人民陳情案件，受理單位轉行其他機關辦理者，應副知陳情人、上級列管單位及本府計畫處或各該機關列管單位；轉行相隸屬之下級單位辦理者，應在期限內主動協助查催，俟該下級單位具體函復陳情人，副知上級列管單位及本府計畫處或各該機關列管單位後視為結案。

十、各單位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上級列管單位、本府計畫處或各該機關列管單位，應主動檢送該案影印本補送登記銷案。

十一、管考措施依下列情形辦理：

- (一) 本府計畫處或各該機關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，並依「彰化縣政府及所屬各機關公文時效管制獎懲實施要點」之規定予以懲處。

- (二) 對於承辦上級機關交付列管及人民陳情案件得納入「彰化縣政府及所屬各機關公文時效管制獎懲實施要點」之獎勵評分標準表規定進行考評，成績優異達獎勵標準者予以行政獎勵。

十二、各機關列管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或交換意見，以防疏漏及規避列管情事，並應協助主辦單位解決困難，增進處理時效。

十三、各機關受理上級機關交付列管及人民陳情案件，準用本要點辦理。

十四、本要點簽奉縣長核定後實施，修正時亦同。

