

行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點（97年4月21日修正第4點）

中華民國62年1月3日行政院台62研展字第001號令頒布

中華民國73年3月26日行政院台73研展字第0785號函修正

中華民國84年9月13日行政院台84研展字第02831號函修正

中華民國89年5月25日行政院台89研展字第02999號函修正，自民國90年1月1日起施行

中華民國91年11月22日行政院院臺秘字第0910058540號函修正第六點、第八點、第十三點，91年11月28日會研字第09100249251號函分行，並定自民國92年1月1日起施行

中華民國97年4月21日行政院院授研展字第0972160415號函修正第四點

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、姓名、國民身分證統一編號或其他身分證件號碼及聯絡方式。

第二項所稱聯絡方式包括電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址等。

四、人民陳情得以言詞為之，各機關應指派人員專責辦理，聆聽陳訴後，收受有關資料並製作紀錄，載明姓名、國民身分證統一編號或其他身分證件號碼、聯絡住址及電話等，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。

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、未具姓名或住址者。
 - (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) 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。
 - (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。

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，並彙總所屬機關陳情案件統計資料及作業情形，綜合檢討分析，研提改進建議，分送所屬機關參考改進。

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。