

法務部陳情請願疏處小組作業要點

(民國 102 年 10 月 16 日 修正)

- 一、法務部為加強為民服務，妥適疏處人民或團體到部陳情請願事件，特訂定本作業要點。
- 二、法務部為妥適疏處人民或團體到部陳情請願事件，得組成「法務部陳情請願疏處小組」（以下簡稱「疏處小組」）及「法務部陳情請願處理小組」（以下簡稱「處理小組」）。
- 三、「疏處小組」由法律事務司、檢察司、保護司、秘書處及人事處指派副主管及其代理人組成之，以主任秘書為召集人，檢察司副司長為副召集人，政風小組專門委員為執行秘書，統一指揮調度。
- 四、「處理小組」由綜合規劃司、法制司、法律事務司、檢察司、秘書處、人事處及會計處依綜合規劃司簽奉核可之輪值表排定人數，指派適當之承辦人員組成，由綜合規劃司每月排定值班表，輪流處理並過濾人民或團體陳情請願事件。值班人員如遇差假時，應自行覓妥代理人，並事先報告單位主管。

前項所稱適當之承辦人員應具備下列條件：

- (一) 對於本部各單位主管之業務，具有相當程度之瞭解者。
- (二) 具有愛心及耐心處理人民或團體到部陳情請願事件，並能為適切之說明者。

五、疏處陳情請願事件，應本合法、合理、迅速、確實並兼顧便民之原則。

六、警衛或服務台人員遇有人民或團體到部陳情請願時，應以親切和藹之態度將陳情人引入會客室靜候處理，並即通知「處理小組」值班人員；其人數眾多者，應請陳情人推派代表，最多不得逾十人，其餘留部外

適當地點休息，並通知政風小組協助處理。

七、陳情人在三人以下時，「處理小組」值班人員應充分瞭解陳情要旨妥適處理，必要時得通知相關單位承辦人員處理。陳情人人數眾多或為重大陳情請願事件或特殊情況時，應迅將上情報告召集人或副召集人指定「疏處小組」之相關業務成員接見或處理。

陳情請願事項不屬「疏處小組」內各司、處主管之業務時，召集人或副召集人得通知主辦單位派員參與處理。遇召集人或副召集人不在時，「處理小組」值班人員應即詢明事件之性質，逕行通知各該業務主辦單位派員協助處理。

八、召集人或副召集人對於重大陳情請願事件或遇特殊情況時，應即陳報次長或部長核示。

九、人民或團體到部陳情請願，應以書面或言詞為之，其以言詞為之者，應製作紀錄，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。必要時，並錄音或錄影存證，事後再作妥適之處理。

十、警衛、服務台及「處理小組」人員應注意觀察陳情人有無攜帶危險物品或有無從中煽動鼓惑之不法分子，發現上情或有合理可疑時，應即報告召集人或副召集人作適當處理。

十一、「處理小組」人員遇有陳情人人數眾多或可能演變成暴力衝突時，應即通知政風小組據以通報司法新廈警衛組聯繫警察機關或臺灣臺北地方法院檢察署作必要之支援協助，以防範意外。

十二、受理陳情請願事件，應以和藹懇切之態度予以說明或答復。對於涉及具體案件之說詞用語，尤應謹慎，以免引起爭議或逾越法定權限。如有急速處理之必要時，應即報告召集人或副召集人作妥適處理，並陳報次長或部長。

十三、陳情請願事項，如非屬法務部或所屬機關之職掌者，應婉轉將所當受理之機關告知陳情人。

十四、陳情請願事項，如係涉及公務員職務上應守秘密或其他不應說明之事項者，均不予說明或答復。但應將不予說明或答復之理由詳予告知，以取得陳情人諒解。

十五、「處理小組」值班人員受理陳情請願事件後，得將陳情人姓名、住居所、聯絡電話、陳情時間、陳情要旨及處理情形登載於法務部受理陳情請願事件登記簿（如附件）後陳核之。

前項登記簿應置於服務台，全本登記完畢後送綜合規劃司存查。

十六、對辦公時間外之陳情請願事件，警衛人員應婉轉告知陳情人於辦公時間內再行前來或改以書面寄送。但有急迫或特殊情況時，應即報告召集人或副召集人指示後處理。

十七、受理陳情請願事件，為民服務績效優良者，得獎勵如下：

（一）全年輪值「處理小組」達五日以上或受理事件達十五件以上，且具服務事蹟者，嘉獎一次。

（二）全年輪值「處理小組」達十日以上或受理事件達三十件以上，且具服務事蹟者，嘉獎二次。

（三）全年輪值「處理小組」達十五日以上或受理事件達五十件以上，且具服務事蹟者，記功一次。

（四）其他具特殊重大貢獻，敘明事蹟，報請敘獎者。

前項各款敘獎由綜合規劃司簽報「疏處小組」評核後辦理。