

法務部行政執行署桃園分署處理人民陳情案件作業程序

108 年 11 月 20 日桃執秘字第 1080008900 號函

- 一、為有效處理民眾陳情案件，順暢民意溝通協調管道，加強為民服務工作之推行，依「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」及法務部行政執行署一百零三年三月二十日行執秘字第一〇三〇二〇〇二〇二〇號函「法務部行政執行署各分署處理人民陳情案件作業程序說明」，特訂定本作業程序。
- 二、本作業程序所稱陳情案件，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，以書面或言詞提出之具體陳情。
- 三、陳情案件由秘書室負責總收文，並單獨分類以「陳情案件」公文性質登錄公文管理系統，將陳情資料分文予秘書室承辦人員，轉請權責單位會辦處理，同時由研考人員登錄「陳情案件追蹤列管表」(如附表一)列管追蹤，依公文處理程序辦理稽催等相關事項。

各單位受理之陳情案件，如為書面（包括電子郵件、傳真）陳情案件，直接送交秘書室總收文；如為到分署以言詞陳情者，由政風室派員將陳情事項製作筆錄，並請陳情人簽名或蓋章，再送交秘書室總收文依程序辦理；如以電話陳情者，由秘書室將陳情人姓名、電話、地址及陳訴內容詳予記錄，並依前項程序辦理。

陳情案件皆須填具「法務部行政執行署桃園分署受理陳情案件紀錄表」(下稱紀錄表，如附表二)。
- 四、秘書室研考人員負責機關內陳情案件之建檔（以「案」為單位）、分類、統計、管考及檢討分析等工作，案件承辦人員於處理陳情案件完竣後，應併同紀錄表及相關處理資料，交由研考人員彙辦，以為解除列管及辦理上述各項工作之依據。
- 五、陳情案件處理期限以一般公文普通件處理期限處理，未能依限於六日內辦結者，應辦理展延程序，並至遲於十五日內辦結。未能於十五日內辦結者，應簽請分署長核准延長，延長以十五日為限。

六、陳情案件於函復陳情人時應併同「人民陳情案件處理情形調查表」(下稱調查表，如附表三)，請陳情人填答後寄回，以瞭解陳情人對陳情案件處理之滿意度。

前項調查表由秘書室統一編製及回收；每月應填具「人民陳情案件處理情形問卷調查統計表」(如附表四)陳核分署長。

七、秘書室研考人員每月應統計陳情案件之案件數(如附表五)並陳核分署長。

秘書室研考人員應於每年一月及七月分別就上一年度及上半年度之陳情案件數量、涉及問題、性質、類別、處理結果及所回收之調查表等加以整理、檢討與分析，具體研提「法務部行政執行署桃園分署陳情案件檢討分析報告」(如附表六)陳核分署長，並將應改進事項，會辦各科室改善。

八、秘書室研考人員每年得就各單位處理人民陳情案件績效優良人員，簽請分署長核准後，依相關獎勵規定辦理；對於違反「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」及本作業程序規定者，應按情節輕重，簽請分署長核准後，依相關懲處規定辦理。

九、本作業程序奉分署長核定後實施，修正時亦同。

1081112-14-21-26-FF