

## 二崙鄉公所受理人民陳情案件作業要點

中華民國 104 年 12 月 29 日二鄉行字第 1040016169 號函訂定

### 一、依據：

雲林縣政府處理陳情案件列管作業要點及參酌本轄區民情實際狀況訂定之。

### 二、目的：

- (一) 加強人民陳情案件管制作業，以增進處理時效，保障人民合法權益，提昇政府威信，爭取民眾向心力。
- (二) 對陳情案件能在法、情、理兼顧下，一本「公正」「公平」之原則審慎處理，妥善解決，使作業上獲得共同一致性遵循依據及方針。

### 三、交付列管作業：

- (一) 對人民陳情案件、輿情反映或上級文付列管案件承辦總收文人員均應於公文管理系統之公文性質分類點選為「人民陳情」，依陳情內容性質交有關業務承辦人簽收辦理。網站之鄉長信箱及留言版陳情案件，均採紙本簽核方式辦理。
- (二) 非網站之人民陳情案件，公文系統自動設定其處理期限為 30 個日曆天。但網站陳情案件，其處理時限原則上為 10 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，承辦人應於規定結案日屆滿前簽由主管核准辦妥展延，展延至 30 個日曆天。
- (三) 交付列管案件逾期未結案者，文書管理人員應定期列印逾期週報表催辦限期結案，各課室主管亦應主動查催，如因疏忽而肇致逾期延誤者，應負連帶責任。

### 四、案件處理作業：

- (一) 人民陳情案件，有下列情形之一者，不予處理，並送收發文單位銷案後結案：
  - 1、無具體內容或未具真實姓名及地址者。
  - 2、同一事由，經予適當處理，並已明確簽復後，而仍一再陳情者。

- 3、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。
- 4、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。
- 5、經判決或決定確定，或完成特定法定程序者。

(二) 交付列管案件，如受法令、機密、政策性之限制而無法辦理者，應婉復陳情人，其內容複雜或涉及數機關者，應邀請相關機關及陳情人共同研商解決。

至於涉及私權糾紛，非行政機關權責者，應婉轉勸導陳情人向當地調解委員會居間協調解決或司法途徑解決。

五、網站之人民陳情案件，處理超過一個月以上之人員名單，由研考人員，簽請鄉長核定後，移送至人事室考績會檢討，案件時效上，請各課室主管協助、留意。

其它人民陳情案件，處理逾期而有積壓責任者，由研考人員，簽請鄉長核定予以懲處，並限期結案為止。

六、各機關受理人民陳情案件後，應將陳情之文件或紀錄及相關資料附隨處理中之文卷，依分層負責規定，逐級陳核後，視情形以公文、電子公文或其他方式答復陳情人。但人民陳情案件載明代理人或聯絡人時，受理機關得逕向代理人或聯絡人答復。

前項人民陳情案件係數人共同具名且載明各陳情人聯絡方式而無代理人或聯絡人時，受理機關應逐一答復。但陳情案件為十人以上共同具名者，受理機關得對經依行政程序法第二十七條規定選定或指定為當事人者，逕為答復。

七、人民陳情案件應分類專案建檔，研考人員統計分析陳情案件，列為縣政府「施政計畫執行效能考核」考評項目。