

# 行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點

中華民國 62 年 1 月 3 日行政院台 62 研展字第 001 號令頒  
中華民國 73 年 3 月 26 日行政院台 73 研展字第 0782 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  
中華民國 91 年 11 月 22 日行政院院壹秘字第 0910058540 號函修正  
中華民國 91 年 11 月 28 日會研字第 09100249251 號函分行  
中華民國 97 年 4 月 21 日行政院院授研展字第 0972160415 號函修正  
中華民國 100 年 7 月 29 日行政院院授研展字第 1002161133 號函修正  
中華民國 103 年 9 月 25 日行政院院授發社字第 1031301593 號函修正

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、真實姓名及聯絡方式。

本要點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，受理機關應作成紀錄，載明陳述事項、真實姓名及聯絡方式，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。

六、人民陳情案件由陳情事項之主管機關受理；非屬收受機關權責者，應逕移主管機關處理，並函知陳情人。但涉及二個以上機關權責並遇有爭議，由其共同之上級機關處理。

前項陳情案件之內容涉及風紀或原機關顯有處置不當者，應由上級

機關或上級機關交由所屬其他適當機關處理。

七、人民之陳情符合訴願法第八十條第一項：「提起訴願因逾法定期間而為不受理決定時，原行政處分顯屬違法或不當者，原行政處分機關或其上級機關得依職權撤銷或變更之。」之規定者，受理機關應依上開規定予以適當處理。

八、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、電話、電子郵件、傳真、面談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。

第一項以電話及面談方式答復陳情人，得製作書面紀錄存查。

九、各機關處理人民陳情案件，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。

十、各機關答復人民陳情案件時，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、親切、易懂之文字答復陳情人，並副知有關機關。

十一、各機關處理人民陳情案件應予登記、分類、統計及列入管制，並視業務性質分別訂定處理期限，各種處理期限不得超過三十日；其未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人。

十二、人民對依法得提起訴願、訴訟、請求國家賠償或其他法定程序之事項提出陳情時，收文機關應告知陳情人，或逕移送主管機關並副知陳情人。

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)無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者。

(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)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，應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，並於每年度二月底前彙總前一年度所屬機關陳情案件統計資料及作業情形(格式如附件)，綜合檢討分析，研提改進建議，分送所屬機關參考改進。

各主管機關應適時辦理教育訓練，以提升陳情案件處理專業知能。

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。

二十、各機關受理外國人以英文信件為陳情時，應以英文回復為原則。