

檔 號：
保存年限：

教育部 書函

地址：10051臺北市中正區中山南路5號
傳 真：(02)23976948
聯絡人：林建中
電 話：(02)77365236

受文者：國立高雄大學

發文日期：中華民國100年8月8日

發文字號：臺秘企字第1000135827號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：部分規定、總說明及對照表各1份（0135827A00_ATTCH2.doc、
0135827A00_ATTCH3.doc、0135827A00_ATTCH4.doc，共3個電子檔案）

主旨：轉送修正「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」
部分規定，且將名稱修正為「行政院及所屬各機關處理人
民陳情案件要點」，並自本（100）年7月29日生效，請
查照。

說明：

- 一、依據行政院本（100）年7月29日院授研展字第1002161133
號函辦理。
- 二、檢送修正「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」
部分規定、總說明及對照表各1份。

正本：本部各單位(含中部辦公室)、部屬機關學校

副本：本部秘書室(企劃科)(含附件)

100708/09
08:45:41

抄：如另簽 組員胡淑君

行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點部分 規定修正規定

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。

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。

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。

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。

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。

行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點部分 規定修正對照表

修正名稱	現行名稱	說明
行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點	行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點	為配合法制作業用語之規定，爰修正本要點名稱。
修正規定	現行規定	說明
<p>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。</p> <p>前項書面應載明具體陳訴事項、<u>真實姓名</u>及聯絡方式。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>前項書面應載明具體陳訴事項、姓名、<u>國民身分證統一編號</u>或其他<u>身分證件號碼</u>及聯絡方式。</p> <p><u>第二項</u>所稱聯絡方式包括電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址等。</p>	<p>一、第一項未修正。</p> <p>二、為落實行政程序法第一百七十三條對於未具真實姓名得不予處理之規定，並符合機關受理陳情案件實際作法；將第二項「姓名」修正為「真實姓名」，並刪除書面陳情應載明國民身分證統一編號或其他身分證件號碼等行政程序法所規定之要件，以避免本要項增加法律所無之限制。</p> <p>三、鑑於本要點中所稱聯絡方式，並非僅限於第二項，為免誤解現行規定第三項對聯絡方式之定義僅適用於第二項，爰將第三項酌作文字修正，俾為明確。</p>
<p>四、人民陳情得以言詞為之，<u>受理機關應作成紀錄</u>，載明陳述事項、<u>真實姓名</u>及<u>聯絡方式</u>，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。</p> <p>各機關得利用公共設施設置協談室或其他指</p>	<p>四、人民陳情得以言詞為之，<u>各機關應指派人員專責辦理</u>，聆聽陳訴後，<u>收受有關資料並製作紀錄</u>，載明姓名、<u>國民身分證統一編號</u>或其他<u>身分證件號碼</u>、<u>聯絡住址及電話</u>等，並向陳情人朗讀或使閱覽，請其簽名或蓋章</p>	<p>一、第一項作下列修正</p> <p>(一) 為保持作業彈性，賦予各機關辦理人民言詞陳情案件時，得考量實務上需要，決定是否指派人員專責辦理，爰刪除相關規定並配合前點之修正酌作修正。</p> <p>(二) 另考量實務上，人民以言詞陳情時，未必均提</p>

<p>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。</p>	<p>確認後，據以辦理。</p> <p>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。</p>	<p>出相關資料，爰刪除機關收受有關資料並增列受理機關作成紀錄中應載明陳述事項，以為明確。</p> <p>二、第二項未修正。</p> <p>三、為符合行政程序法第一百六十九條之規定，言詞陳情所作之紀錄應經陳情人同意後請其簽名或蓋章。故電話陳情仍需踐行上開由陳情人簽名或蓋章之程序，特予敘明。</p>
<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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時，<u>收受機關應主動協調有關機關處理</u>；遇有爭議，由其共同之上級機關處理。</p> <p>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。</p>	<p>一、按機關對人民陳情案件有管轄之爭議時，行政程序法第十三條及第十四條已有規定，適用上自應優先適用上開之規定；鑑於上開規定並無賦予收受機關有主動協調之權限，實務執行上易生窒礙，爰刪除第一項但書收受機關應主動協調有關機關處理之規定，並酌作文字修正。</p> <p>二、第二項未修正。</p>
<p>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、<u>電話、電子郵件、傳真、面談</u>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。</p>	<p>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。</p> <p>前項人民陳情案件</p>	<p>一、為符合人民陳情處理方式實務，於第一項增列以電話、電子郵件、傳真、面談等答復陳情人方式。</p> <p>二、考量處理效率及保持作業彈性，爰刪除第二項陳情案件為十人以上共同具名之限制規定，俾使受理機關得兼顧現況，逕為答復。</p> <p>三、為完善人民陳情案件</p>

<p>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。</p> <p><u>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。</u></p>	<p>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<u>陳情案件為十人以上共同具名者</u>，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。</p>	<p>處理程序，爰增列第三項以電話及面談方式答復陳情人，得製作書面紀錄存查之規定。</p>
<p>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、<u>親切、易懂</u>之文字答復陳情人，並副知有關機關。</p>	<p>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、肯定之文字答復陳情人，並副知有關機關。</p>	<p>各機關答復民眾陳情案件時，不僅應以簡明、肯定之文字為之，更應秉持真誠及同理心的態度，以簡單易懂的文字答復，俾利民眾了解陳情案件之處理情形，爰增列各機關辦理人民陳情案時，應以親切、易懂文字答復之規定。</p>
<p>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：</p> <p>(一) 無具體內容或未具<u>真實姓名或聯絡方式</u>者。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>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：</p> <p>(一) 無具體內容、未具姓名或住址者。</p> <p>(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。</p> <p>(三) <u>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。</u></p> <p>(四) <u>非陳情事項之主管</u></p>	<p>一、配合第三點之修正，修正第一項第一款。</p> <p>二、現行規定第一項第三款之規定因已納入修正規定同項第一款內，毋須重複規範，爰予刪除，其後款次遞移。</p> <p>三、第二項未修正。</p>

<p>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。</p>	<p>機關，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。</p> <p>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。</p>	
<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>為達節能減紙之目標，目前各機關均已建立電子化公文系統，可確實管考辦理時限並檢索查詢各陳情人別或案別之辦理資料，爰刪除以「案」為單元建立紙本檔案之規定。</p>
<p>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。</p>		<p>一、<u>本點新增。</u></p> <p>二、依據總統府九十九年十一月八日召開「中央政府處理人民陳情案件作業機制協調會議」決議辦理。</p> <p>三、近年外國人士提出陳情及詢問之案件數明顯增加，為符合實務需求，考量英文為現行國際語言並提升我國國際形象，爰增列本點，以作為各機關處理外國人以英文信件為陳情時之原則規定。</p>

行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點部分規定修正總說明

行政院為督促所屬各級行政機關加強為民服務，有效處理人民陳情案件，於六十二年訂定「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」，期間因應行政程序法等法規修訂及配合首長與民有約活動納入本要點之需要，曾於七十三年、八十四年、八十九年、九十一年及九十七年五次修正。現考量各機關實務需求及因應民眾陳情方式之變革，爰修正「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」部分規定，除配合法制作業用語將名稱修正為「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」外，共計修正七點及新增一點，其修正重點如次：

- 一、簡化民眾以書面及言詞陳情時應具備要件。(修正規定第三點及第四點)
- 二、修正非屬收受機關權責時之處理方式。(修正規定第六點)
- 三、增列以電話、電子郵件、面談等答復陳情人之方式。(修正規定第八點)
- 四、增列回復人民陳情案件應以親切、易懂之文字。(修正規定第十點)
- 五、修正各機關處理人民陳情案卷之檔案管理方式。(修正規定第十六點)
- 六、新增受理外國人士英文信件陳情之回復原則。(修正規定第二十二點)