

## 行政院公平交易委員會處理人民陳情案件要點

發文機關：行政院公平交易委員會

發文字號：行政院公平交易委員會 89.12.12.(89)公企字第04088號

發文日期：民國89年12月12日

- 一、行政院公平交易委員會（以下簡稱本會）為有效處理人民陳情案件，以加強為民服務，特依行政程序法第一百七十條第一項規定訂定本要點。本要點未規定者，依「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」及有關法令規定辦理。
- 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，以書面或言詞向本會提出之具體陳情者。但下列案件，非屬人民陳情案件：
  - （一）檢舉案件：人民向本會舉發違反公平交易法事實之案件。
  - （二）請釋案件：「行政院公平交易委員會受理請釋案件處理原則」所規範之案件。
  - （三）申請案件：公平交易法第十一條及第十四條所定之申請許可案件。
  - （四）報備案件：公平交易法第二十三條之四所定之報備案件。
- 三、本會對人民陳情案件之受理方式如下：
  - （一）書面陳情案件：人民以書面陳情之案件（書面包括電子郵件、傳真及其他行政機關函轉等在內），秘書室總收文應編掛總收文號並登錄建檔，並於來文稿面右上角以紅色章戳註記「人民陳情案件」（章戳格式如附件）後，分文承辦處室辦理。
  - （二）言詞陳情案件：人民以言詞陳情之案件，本會服務中心或接見陳情人之處室應於聆聽陳訴，收受有關資料，填具本會民眾反映單（格式如附表一），經其簽名或蓋章確認後交秘書室總收文編掛總收文號、登錄建檔，並於稿面右上角以紅色章戳註記「人民陳情案件」後分辦。
  - （三）各處室於收辦公文時，發現其性質應屬人民陳情案件而未列為人民陳情案件，或其性質應非屬人民陳情案件而列為人民陳情案件時，應請秘書室總收支改行分類，並依其應屬案件性質之受理方式辦理。
- 四、各處室對人民陳情案件，應本合法、確實、迅速之原則處理。
- 五、各處室承辦同仁於收悉人民陳情案件後，至遲應於七日內簽擬具體意見陳核，其辦結期限不得逾三十日。案件辦結時並應填寫「人民陳情案件結辦單」（如附表二）送企劃處。
- 六、本會對人民陳情案件之處理方式如下：
  - （一）各處室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卷，依分層負責規定，逐級陳核後，視情形以公文、電子郵件或其他方式答復。
  - （二）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，事涉相關機關者，並應副知有關機關。
  - （三）陳情案情單純，以電話答復即可者，填具「人民陳情案件電話回復陳核單」（如附表三），陳奉單位主管決行後以電話回復。
  - （四）各處室處理人民陳情案件，得視案情需要，約請陳情人面談、舉行聽證或派員實地調查。
  - （五）人民陳情案件有保密之必要者，應依本會保密規定辦理。
  - （六）人民陳情案件如非屬本會權責者，應逕移主管機關處理，並副知陳情人；如涉及其他機關權責者，應主動協調有關機關處理。

- (七) 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，應告知陳請人，或逕移送主管機關處理，並副知陳情人。
- (八) 人民陳情案件若為司法機關偵查中、訴訟繫屬中或提起行政救濟、經判決或決定確定，或完成其他法定救濟程序者，應通知陳情人依原法定程序辦理。
- (九) 人民陳情案件未能在期限內辦結者，應於期限未屆滿前簽請第一層決行主管准予展期，並將展期理由以書面告知陳情人。

七、人民陳情案件有下列情形之一者，得依分層負責權限規定核定後，不予處理：

- (一) 無具體內容、未具姓名或住址者。
  - (二) 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，仍一再陳情者。
  - (三) 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。
  - (四) 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。
- 前項第二款一再向本會陳情者，得函知陳情人已為答復之日期、文號後，予以結案。

八、各處室處理人民陳情案卷，應以「案」為單元建立檔案。

九、各處室應依「本會文書稽催作業要點規定」，對人民陳情案件，辦理稽催工作。

十、企劃處應將人民陳情案件辦理情形按月統計陳核。

十一、各處室應於每季終了後十日內，依該季所受理之人民陳情案件涉及問題性質、類別及處理結果予以研析，送企劃處彙整，提業務會報供檢討改進之參考。

十二、本會對於人民陳情案件處理績效優良者，得予以獎勵；對於違反本要點者，應按情節輕重，分別依有關規定予以懲處。