臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項

中華民國111年8月4日臺北市政府(111)府授研服字第1113016020號函修正第十點，自函頒日生效

一、臺北市政府（以下簡稱本府）為使本府及所屬各機關（以下簡稱各機關）合法、合理、迅速、確實及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注意事項。

二、各機關處理人民陳情案件，應依本注意事項辦理，本注意事項未規定者，依行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點、臺北市政府文書處理實施要點及臺北市政府各機關加強橫向聯繫及管轄權爭議處理要點等相關規定。

三、本注意事項所稱人民陳情案件，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。

四、人民陳情以書面為之者，包括電子郵件、傳真、網站或相關行動應用程式等在內，應載明具體陳情內容、真實姓名及聯絡方式。
本注意事項所稱聯絡方式包括電話、住址、電子郵件位址（或傳真號碼）等。

五、人民陳情以言詞為之者，包括電話或親至機關陳情，受理機關應作成紀錄，載明陳情內容、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，方據以辦理。
對於民眾親至機關陳情者，機關應利用適當場所接待陳情人，如有需要得會同其他機關人員共同處理，必要時得請政風或警衛人員協同處理。

六、各機關就所收人民陳情案件認無管轄權者，應即移送有管轄權之機關，並通知陳情人。
各機關發生管轄權疑義時，應由最先收案機關與相關管轄權機關溝通協調確認，完成案件改分或代為立案作業。

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，收文機關應告知陳情人，或逕移送主管機關並副知陳情人。

八、各機關受理人民陳情案件後，認其符合訴願法第八十條第一項之規定者，應依前點規定予以適當處理。

九、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、各機關對同一事由人民一再陳情案件處理原則如下：
（一）同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，陳情人第二次陳情時，得依行政程序法第一百七十三條第二款規定，簽報機關首長同意，不予處理，並回復陳情人（除說明已為適當處理外，並說明如以後同一事由再陳情，將不予處理回復），並副知機關研考人員。
（二）依前款規定處理之人民陳情案件，嗣後陳情人再以同一事由陳情，除仍需依規定受理外，無須處理及回復，並於簽准後結案。

十一、各機關對同一陳情人之不同事由人民陳情案件處理原則如下：
（一）對同一陳情人之不同事由人民陳情案件，應予受理及處理。但如同一陳情人有持續或大量且顯有耗費機關行政資源之虞者，得查明確認前述情事，簽報機關首長同意，不予處理後，回復陳情人（說明案由及相關規定，以後類此之陳情，將不予處理回復），並副知機關研考人員。
（二）依前款但書規定處理之人民陳情案件，嗣後陳情人再以前款事由陳情者，除仍依規定受理外，無須處理及回復，並於簽准後結案。

十二、人民陳情案件有下列情形之一者，受理機關依分層負責權限規定，不予處理，但仍應記錄，以利查考：
（一）無具體內容、未具真實姓名或聯絡方式者。
（二）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。

十三、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。
遇有陳情內容不明確或疑義時，機關得主動聯繫民眾，釐清問題。

十四、各機關受理人民陳情案件處理時限為六個工作日，如因內容複雜無法於處理時限內查處回復或法規另訂有處理期限，應於六個工作日內將預定辦理期程及初步查處結果先行回復陳情人。但最長處理時限不得超過三十日（以日曆天計算）。

十五、針對人民陳情案件如查無陳情人所陳述之情事，回復時得載明「如使公務員登載不實或謊報等，須負相關法律責任」之文字。

十六、各機關人民陳情案件內部管制作業如下：

（一）由各機關研考人員落實以案管制作業。

（二）各機關研考人員對依規定辦理展期及逾期尚未答復者，應即予查催。超過規定處理時限辦結者，亦應主動查證並調卷分析，追究積壓責任，依規定簽報機關首長議處。

（三）機關得依據實際需要訂定相關作業規範。

十七、人民陳情案件有保密之必要者，受理機關應予保密。

十八、各機關對於處理績效優良者，得予以內部獎勵；對於違反本注意事項各點規定者，應按情節輕重，分別依有關規定予以懲處。

十九、各機關受理外國人以外文陳情時，應以英文回復為原則。