

教育部青年發展署處理人民陳情案件作業規定

中華民國100年4月22日（100）青秘字第1002560474號函訂定

中華民國102年3月28日臺教青署秘字第1022460295號函修正

中華民國107年10月5日臺教青署綜字第1070059280號函修正

- 第一點 教育部青年發展署（以下簡稱本署）為有效處理人民陳情案件，特訂定本作業規定。
- 第二點 本署各組、室處理人民陳情案件，應切實遵照「行政程序法」及「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定辦理。其未規定者，依本作業規定辦理。
- 第三點 本作業規定所稱人民陳情案件，指人民以書面（含傳真或電子郵件）或言詞（含電話）向本署提出關於行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護等具體陳情之案件。
- 第四點 人民以書面陳情者，應依下列方式分辦：
- 一、總收文人員應將陳情案件登錄公文資訊系統後，分由各承辦組、室處理。陳情事項如為跨組室業務或非屬本署主管業務者，分由綜合企劃科處理。
 - 二、署長及副署長指示各組、室辦理之陳情案件，應交由總收文人員依前款規定處理。
 - 三、各組、室自行受理之陳情案件，由組、室收文人員以陳情類別登錄公文資訊系統後，分由承辦人處理。
- 第五點 人民以言詞陳情者，依下列方式處理：
- 一、電話陳情案件：除行政法令之查詢，應妥予說明，得免作成紀錄外；應由承辦人員於聆聽陳訴後，立即將陳情事項製作紀錄（格式如附件一），依照前點規定處理。

二、親至本署陳情案件：各組、室承辦人員應利用適當場所接待陳情人，必要時，得會同相關組、室共同處理，並由主辦組（室）立即將陳情事項製作紀錄，依照前點規定處理。

第六點 各組、室處理人民陳情案件，依分層負責規定，陳核後，依下列方式處理之（作業流程圖如附件二）：

- 一、由本署直接處理者，視情形以公文、電子郵件或其他方式答復陳情人。
- 二、函轉主管機關處理者，應副知陳情人；函轉時應請主管機關將處理情形及結果副知本署。

第七點 人民陳情案件有下列情形之一者，得不予處理，但仍應予登記，以利查考：

- 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，而仍一再陳情者。
- 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。

第八點 收文人員將陳情案件登錄公文資訊系統後，應將案件資料影送一份至綜合企劃科進行列管。

各組、室承辦人於處理陳情案件後，應將處理情形副知或影送綜合企劃科。

第九點 人民陳情案件以一般公文速件處理期限處理，未能依限於三日內辦結者，應經各主管組、室主管核准，並至遲於十日內辦結。未

能於十日內辦結者，應簽請署長核准延長，延長以十日為限，並應將延長理由以書面告知陳情人。

綜合企劃科應依前項規定，追蹤列管各組、室處理之人民陳情案件，並按季統計陳核署長。

第十點 為建立服務評價機制，提升本署服務效能及形象，得對本署各處室處理人民陳情案件進行滿意度調查。

第十一點 人民陳情案件有保密之必要者，各有關人員應予保密，並依相關規定及行政程序處理。

第十二點 本作業規定簽奉署長核定後實施。

教育部青年發展署處理人民陳情案件紀錄單

附件一

陳情人簽名：

記錄人：

民眾資料（不願提供者免列）	
日期： 年 月 日 <input type="checkbox"/> 來電 <input type="checkbox"/> 到署	姓名：
	身分證件號碼：
	地址：
	電話：
	email：
陳情建議內容	

註：本人民陳情案件，應依規定程序簽核。

教育部青年發展署處理人民陳情案件作業流程圖

