

臺東縣金峰鄉公所處理人民陳情案件作業規定

中華民國 96 年 4 月 1 日金鄉秘字第 9600000997 號訂定

中華民國 112 年 4 月 25 日金鄉秘字第 1120005443 號修正

- 一、臺東縣金峰鄉公所（以下簡稱本所）為有效處理人民陳情案件，特訂定本作業規定。
- 二、本所各單位處理陳情案件，應依「行政程序法」及「臺東縣政府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。
- 三、受理人民陳情案件，應依下列方式分辦：
 - （一）人民以書面方式送達之陳情書（包括傳真、鄉長信箱及陳情建議系統），總收文應以陳情案件性質歸類（一般陳情案件）登錄公文資訊系統後，再分由各承辦單位處理。
 - （二）人民以電話陳情者，應由各單位承辦人員處理，將陳情內容作成書面紀錄並交由總收文登錄公文資訊系統；陳情事項非屬本所主管業務者，應委婉告知陳情人，並確實告知主管機關電話或其他聯繫方式。
 - （三）民眾親至本所陳情者，由各單位承辦人員受理，並得作成書面紀錄並交由總收文登錄公文資訊系統，必要時得請政風會同處理。
- 四、陳情案件有下列情形之一者，得不予處理：
 - （一）無具體內容、無關鄉政或重複性問題。
 - （二）陳情人未具真實姓名或聯絡方式者。
 - （三）同一事由，經予適當處理，並已明確答覆後，而仍一再陳情者。
 - （四）非屬本所主管之事項，陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。
- 五、人民陳情係屬特定列管案件，其處理時限為十四個工作天，因案情複雜特殊或涉及數機關業務須會勘協調，未能在規定期限辦結者，承辦人應自規定結案日屆滿後七日內簽由機關首長核准辦妥展延，期限為一個月，並將展延理由及期限函覆陳情人。
- 六、各單位承辦人於處理陳情案件後，應副知管考單位，並以專簽方式，以為解除列管之依據。
- 七、各單位答覆上級機關交付列管及人民陳情案件時，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、易懂之文字函覆陳情人，並副知上級列管單位及本所列管單位者視為結案。
- 八、處理人民陳情案件，應以「案」為單位進行管制，並於年度結束後將該年度陳情案件數量、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，供首長及各單位參採。
- 九、本所列管單位對於未依限辦結案件應予催辦，對於未辦結公文催辦單，應於接獲之次日起三日內申復未辦結理由。
- 十、陳情案件如涉及當事人隱私、名譽、商（營）業上秘密或其他經法律規定事項，有保密之必要者，應予保密。
- 十一、逾期處理而有積壓責任者，應按情節輕重，由研考單位依「臺東縣政府暨所屬機關學校文書流程管理稽核要點」規定，簽請機關首長核定予以懲處。
- 十二、本作業規定奉鄉長核定後實施，修正時亦同。

臺東縣金峰鄉公所處理人民陳情案件流程圖

