

『經濟部水利署第五河川局』民眾抱怨（陳情）處理規定實施要點』

93.06.04訂定

- 一、經濟部水利署第五河川局（以下簡稱本局）為加強為民服務，迅速有效處理民眾抱怨（陳情）案件，特訂定本實施要點。
- 二、本要點所稱民眾抱怨（陳情）事項，係指民眾對於行政興革之建議，行政違失之舉發或行政上權益之維護等，以書面或言詞向本局所提出之具體事項。
- 三、民眾抱怨（陳情）案件得以書面為之，書面包括電子郵件、郵寄信件（含問卷調查）、陳情書、投書意見箱及傳真等在內。
- 四、民眾抱怨（陳情）得以言詞為之，言詞包括口頭及電話；其以言詞為之者，受理單位或人員應做成書面紀錄，抱怨（陳情）人於閱覽紀錄後請其簽名或蓋章，但以電話抱怨（陳情）者，受理單位（人員）亦應製作電話紀錄並依規定處理。
- 五、處理民眾抱怨（陳情）之單位或人員得利用會議室或辦公室等適當場所，聆聽陳述或解答問題，處理過程中應注意個人言詞與態度。
- 六、對於民眾於服務場所表達不滿或咆哮時，應立即通知政風室人員趕往處理，於事前獲悉民眾二人以上前來抱怨（陳情）時應事先通報政風室預作防範及處理，並於必要時通報當地警察機關支援協助，其處理過程應妥慎圓融，避免造成激烈衝突事

件。

七、民眾抱怨（陳情）案件，如涉及**本局員工貪瀆**等不法案件，**接待人員**應以密件方式處理，引導或移請政風室處理。

八、各課室受理人民抱怨（陳情）案件應隨到隨辦，並知會秘書室登記、區分、統計及列入管制，並依本局處理民眾抱怨（陳情）案件時限管制表辦理。

九、各課室受理民眾抱怨（陳情）案件後，應將抱怨（陳情）之處理文件或紀錄及相關案件資料，逐級陳核後，以公文、電子公文或其他方式答覆。

十、各課室答覆民眾抱怨（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、肯定之文字答覆抱怨（陳情）人，並定期檢討分析民眾抱怨（陳情）案件，適時提出改進建議事項，以供局長或有關單位參考。

十一、各課室處理電子民意信箱民眾抱怨（陳情）案件，應注意時效審慎處理，並均須以陳情案件登錄。

十二、處理電子民意信箱民眾抱怨（陳情）案件，應切實注意回復速度，未能在期限內辦結回復者，應依有關規定簽請核准延長，認有必要時並將延長理由以書面通知抱怨（陳情）人。

十三、對於本局回復民眾抱怨（陳情）案，秘書室應列入追蹤考核，確實瞭解民眾抱怨事項有無獲得改善，並將改善案例，利用本局門首公告欄及網站發布周知。

十四、對於民眾抱怨（陳情）案，不論以言詞或書面為之，如抱怨

(陳情)人留有連絡(註明)電話，受理單位或人員得先以電話向抱怨(陳情)人說明或更進一步瞭解案情。

十五、民眾抱怨(陳情)案件有下列情形之一者，受理單位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，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) 非陳情事項之承辦單位，接獲陳情人以同一事由已分向各承辦單位陳情者。前項第二款一再向原受理單位或其上級主管陳情而交辦者，受理機關得僅函知陳情人，並副知交辦單位已為答復之日期、文號後，予以結案。

十六、民眾抱怨(陳情)案件有下列情形之一者，受理單位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。

十七、對於民眾抱怨(陳情)案件有保密之必要者，應予保密，如因疏忽或故意致發生洩密時，政風室應依相關保密規定處理並追究洩密責任。

十八、本實施要點未規範事項，悉依「行政機關處理人民陳情案件要點」等相關規定辦理

十九、本實施要點經簽奉局長核定後實施，修正時亦同。