

經濟部及所屬各機關處理人民陳情案件作業規定

一、經濟部(以下簡稱本部)為督促本部幕僚單位及所屬行政機關(以下簡稱機關(單位))加強為民服務，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，訂定本作業規定。

二、本作業規定所稱人民陳情案件，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(單位)提出之具體陳情。

三、人民陳情得以書面為之，書面包括電子郵件及傳真等在內。

前項書面應載明具體陳訴事項、真實姓名及聯絡方式。

本作業規定所稱聯絡方式包括電話、住址、傳真號碼或電子郵件等。

四、人民陳情得以言詞為之，受理機關(單位)應作成紀錄，載明陳述事項、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，據以辦理。

各機關(單位)得利用公共設施設置協談室或其他指定地點，聆聽陳訴或解答民眾施政問題。

五、各機關(單位)對人民陳情案件，應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理。

六、人民陳情案件由陳情事項之權責機關(單位)受理；非屬本部權

責者，應逕移主管機關處理，並函知陳情人。

涉及二以上機關（單位）權責者，本部或其共同上級機關得視案情內容協調相關機關（單位）辦理。

前項陳情案件之內容涉及風紀或原受理機關（單位）顯有處置不當者，得由本部或其上級機關交由其他適當機關（單位）處理。

七、人民之陳情符合訴願法第八十條第一項：「提起訴願因逾法定期間而為不受理決定時，原行政處分顯屬違法或不當者，原行政處分機關或其上級機關得依職權撤銷或變更之。」之規定者，受理機關（單位）應依上開規定予以適當處理。

八、各機關（單位）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隨處理中之文卷，依分層負責規定，逐級陳核後，視情形以公文、電子公文、電話、電子郵件、傳真、面談或其他方式答復陳情人，並副知專責管制單位。但人民陳情案件載明代理人或聯絡人時，受理機關（單位）得逕向代理人或聯絡人答復。前項人民陳情案件係數人共同具名且載明各陳情人聯絡方式而無代理人或聯絡人時，受理機關（單位）應逐一答復。但受理機關（單位）得對經依行政程序法第二十七條規定選定或指定為當事人者，逕為答復。

第一項以電話及面談方式答復陳情人，得製作書面紀錄存查。

- 九、各機關（單位）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處理。
- 十、對於民眾親至辦公處所陳情者，各機關（單位）應利用適當場所接待陳情人，如有需要得會同其他相關機關（單位）共同處理，必要時得請政風單位或警衛人員協同處理。
- 十一、書面陳情案件雖係副本，如事涉本部權責，各機關（單位）應視同正本，積極處理。
- 十二、各機關（單位）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。
- 十三、各機關（單位）處理人民陳情案件應予登記、分類、統計及列入管制，並視業務性質分別訂定處理期限，各種處理期限不得超過三十日；其未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人。
- 十四、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（單位）應告知陳情人，或逕移送主管機關並副知陳情人。
- 十五、人民陳情案件經權責機關（單位）處理後，陳情人如有不同意見再向本部或其上級機關陳情時，本部或其上級機關得視案情

內容，指示處理原則後，送請原機關（單位）處理。

前項陳情之內容涉及風紀或原單位機關（單位）顯有處置不當者，準用第六點第三項規定處理。

十六、人民陳情案件有下列情形之一者，受理機關（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）無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式。

（二）同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情。

（三）非陳情事項之主管機關（單位），接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情。

前項第二款一再向原受理機關（單位）、其上級機關或本部陳情而交辦者，受理機關（單位）得僅函知陳情人，並副知專責管制單位已為答復之日期、文號後，予以結案。

十七、人民陳情案件有下列情形之一者，受理機關（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。

（二）訴訟繫屬中或提起行政救濟。

（三）經判決或決定確定，或完成特定法定程序。

十八、各機關（單位）處理人民陳情案件，除列入公文時效控管外，

應定期將陳情案件數量及涉及問題性質、類別及處理結果等，予以分類統計，詳加檢討分析，依據分析結果研提改進建議，提供機關（單位）首長參考。

十九、本部定期辦理公文檢核瞭解各機關（單位）人民陳情案件處理績效，並研提改進建議，分送各機關（單位）參考改進。

二十、人民陳情案件有保密之必要者，受理機關（單位）應予保密。

二十一、各機關（單位）人民陳情案件應建立處理情形滿意調查機制。

二十二、各機關（單位）對於處理績效優良者，得予以獎勵；對於違

反本作業規定者，應按情節輕重，分別依有關規定予以懲處。

二十三、各機關（單位）受理外國人以英文信件為陳情時，應以英文回復為原則。