

## 經濟部水利署臺北水源特定區管理分署人民陳情案件處理要點

中華民國 93 年 7 月訂定  
中華民國 100 年 9 月 7 日修正  
中華民國 103 年 10 月 15 日修正第 11 點

依據：「行政程序法」及「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定辦理。

- 一、本分署為加強為民服務，有效處理人民陳情案件，特依「行政程序法」及「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定訂定本要點。
- 二、本要點所稱人民陳情案件，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，以書面或言詞向本分署提出之具體陳情。
- 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。  
本要點所稱聯絡方式包括電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址等。
- 四、人民陳情得以言詞為之，受理機關應作成紀錄，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。  
並得利用公共設施設置協談室或其他指定地點，聆聽陳訴、解答民眾施政問題或辦理首長與民有約活動。
- 五、對人民陳情案件，應本於合法、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主管機關受理；非屬收受機關權責者，應逕移主管機關處理，並函知陳情人。但涉及二個以上機關權責並遇有爭議，由其共同之上級機關處理。  
前項陳情案件之內容涉及風紀或原機關顯有處置不當者，應由上級機關或上級機關交由所屬其他適當機關處理。
- 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，受理機關應依上開規定予以適當處理。
- 八、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。但人民陳情案件載明代理人或聯絡人時，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，應逐一答復。但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、各科室處理人民陳情案件時，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、承辦人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，並副知有關單位。

十一、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 30 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。

十二、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，收文單位應告知陳情人，或逕移送主管機關並副知陳情人。

十三、人民陳情案件經處理後，陳情人如有不同意見再向上級機關陳情時，上級機關應視案情內容，依權責逕予處理，或指示處理原則後函轉本分署處理，本分署再將處理情形以書面陳報上級機關。

前項由其上級機關陳情之內容涉及風紀或原機關顯有處置不當者，應準用第六點第二項規定處理。

十四、人民陳情案件有下列情形之一者，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)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。

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。

十五、人民陳情案件有下列情形之一者，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。

十六、機關處理人民陳情，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，加以檢討分析，提出改進建議，供機關首長及有關單位參採。

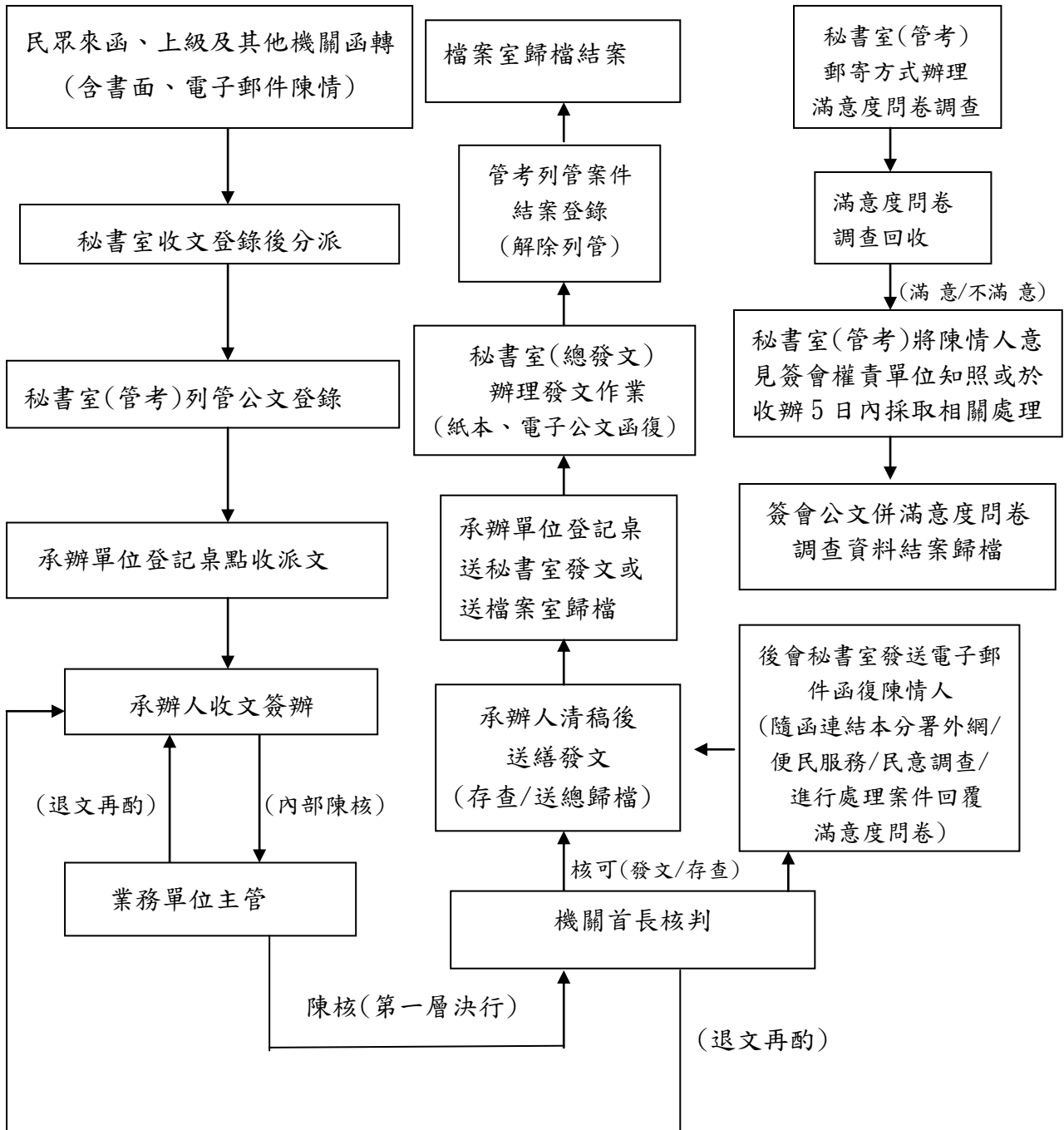
十七、人民陳情案件有保密之必要者，受理機關應予保密。

十八、各機關受理外國人以英文信件為陳情時，應以英文回復為原則。

附件：

### 人民陳情案件作業流程

#### ※滿意度問卷作業流程



- 註：1. 處理人民陳情案件，應視業務性質分別訂定處理期限，如未訂定限辦日期，則依陳情方式：「函件」以30個日曆天(含例假日)、「電子信箱」以5個工作天(不含例假日)為限；未能在期限內辦結者，須申請展期，各種處理期限不得超過30個日曆天。
2. 超過30個日曆天仍未能辦結者(屬逾期案件)，其展期申請應依照規定報請機關首長核准。