

法務部矯正署嘉義看守所

處理機關員工或民眾陳情案件要點

逐點說明

規定	說明
一、為加強為民服務，有效處理人民陳情案件，本所依「行政程序法」第一百七十條第一項及「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」，訂定本作業要點。	為加強有效與人民溝通，爰依行政程序法相關規定及「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」，制定本作業要點。
二、本作業要點所稱人民陳情案件，係指本所員工或民眾對於本所行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護，以書面或言詞向本所提出之具體陳情案件。	本點定義人民陳情案件之範圍及陳情方式。
三、陳情案件有下列情形之一者，得不予處理，惟仍予以登記，以利查考： （一）無具體內容、未具真實姓名或住址者。 （二）同一事由，經予適當處理，並已明確答覆後，而仍一再陳情者。 （三）經查證陳情人所留姓名、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）非本所主管業務，且陳情人以同事由分向各機關陳情者。 前項第二款一再向本所或上級機關陳情而交辦者，疏處小組得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。	本點明定相關陳情案件若符合行政程序法第一百七十三條之規範，得不予處理。惟仍應予以登記，以利查考。
四、受理人民陳情案件處理之程序暨措施： （一）成立「陳情案件疏處小組」（以下簡稱疏處小組），其成員簽奉所長指派。遇人民陳情案件，由疏處小組接待及受理，並依陳情事實研議並予以處理。 （二）陳情得以書面或言詞為之；其若以言詞為之，應作成紀錄，並向陳情人朗讀或使之閱後簽章為憑，惟陳情人對紀錄有異議者，應予更正。 （三）疏處小組經研議認陳情案件有理由者，應	一、本點明定人民陳情案件之受理及處理方式。 二、第一款明定「陳情案件疏處小組」之成立、成員指派方式及功能。 三、第二款規範書面或言詞之陳情及處理方式。 四、第三款規範疏處小組認為陳情案件有理由及無理由處理方式。 五、第四款規範疏處小組就具體陳情個案作成決議後之處理。

規定	說明
<p>採取適當之措施並通知陳情人；若認為無理由者，應即通知陳情人，並說明處理意旨；研議過程若遇陳情重要內容不明確或有疑義者，得通知陳情人補正。</p> <p>(四) 疏處小組就具體陳情個案作成之決議，應簽請所長核裁後據以辦理。</p> <p>(五) 陳情事由非本所管轄而應向其他機關為之者，應告知陳情人。惟若基於適當性或便民原則，得於受理後移送該管轄機關處理，並通知陳情人。</p> <p>(六) 人民陳情事項，依法得提起訴願、訴訟或請求國家賠償者，疏處小組研議後應告知陳情人。</p> <p>(七) 陳情案件有保密之必要者，處理時應採保密措施並不予公開。</p>	<p>六、 第五款規範陳情案件若非屬本所管轄，應告知陳情人，或得主動移送他機關，並通知陳情人，以確保當事人權益。</p> <p>七、 第六款規範疏處小組負告知陳情人陳情案件後續救濟程序之責任。</p> <p>八、 第七款規範陳情案件有保密必要者之處理。</p>
<p>五、 對於重大集體陳情案件之處理程序暨措施：</p> <p>(一) 重大集體陳情案件發生時，立即報告所長，並通報疏處小組成員協調溝通，依法審慎處理，避免節外生枝。</p> <p>(二) 緊急事件發生或發現不法份子介入，煽動或滲入群眾中藉機破壞、騷擾時，應迅速集合戒護應變小組，做好防火、防暴、防破壞等應變措施，以安定囚情並防範戒護事故發生。</p> <p>(三) 重大集體陳情案件如涉及數機關時，應掌握其動向，主動通知其他相關機關處理。</p> <p>(四) 上班日發生重大集體陳情案件時，戒護科應先行率員至現場警戒，由現場最高層人員初步瞭解陳情事由，並帶領民眾至適當之協商場所與疏處小組協商（民眾超過十人以上，互推代表若干人），並由現場最高層人員隨時將協商情形報告所長。</p> <p>(五) 夜間或例假日發生重大集體陳情案件時，中央台先行派備勤人員至現場警戒，由督勤官指揮警戒或救援，並於瞭解陳情事由後，帶領民眾至適當之協商場所協商（民眾超過十人以上，互推代表若干人），並將事由報告所長。</p>	<p>一、 本點明定重大集體陳情案件之處理。</p> <p>二、 第一款規範重大集體陳情案件發生時之處理。</p> <p>三、 第二款規範緊急事件發生或發現不法份子介入，煽動或滲入群眾中藉機破壞、騷擾時之處理</p> <p>四、 第三款規範重大集體陳情案件涉及數機關時之處理。</p> <p>五、 第四款規範上班日發生重大集體陳情案件之處理。</p> <p>六、 第五款規範夜間或例假日發生重大集體陳情案件之處理。</p> <p>七、 第六款規範應依警力支援協定聯絡轄區警察單位派員支援之情形。</p> <p>八、 第七款規範事件結束後之情形。</p>

規定	說明
<p>(六) 經疏導無效，民眾做非理性抗爭或已構成犯罪要件時，報請所長核可後，由秘書（或督勤官）依警力支援協定聯絡嘉義縣政府警察局水上分局及鹿草分駐所派員支援，以迅速掌握情況。</p> <p>(七) 事件結束後，應研判發生後續活動之可能性，並協調有關單位注意防範。</p>	
<p>六、對於陳情案件應依下列規定通報：</p> <p>(一) 一般陳情案件：</p> <p>遇有一般單純、平和之陳情事件時，除陳報所長及協調相關科室處理外，必要時將案件內容與處理情形陳報法務部矯正署（預警資料亦同）。</p> <p>(二) 重大陳情案件：</p> <p>遇有大規模、圍堵抗爭、暴力衝突或違反「集會遊行法」之重大陳情案件時，除立即陳報所長及協調相關科室處理外，應由戒護科長(夜間或例假日由當日督勤官)於事件發生至遲三十分鐘內先以電話通報法務部矯正署，再以重大事件通報表將事件發生之經過及處理情形傳真至法務部矯正署，如有後續狀況或預警資料亦應再續報。</p>	<p>一、 本點明定陳情案件之通報。</p> <p>二、 第一款規範一般陳情案件之通報。</p> <p>三、 第二款規範重大陳情案件之通報。</p>
<p>七、本作業要點如有未盡事宜，另行補充、修訂。</p>	<p>本點明定本要點之補充與修訂。</p>