福建高等檢察署金門檢察分署處理人民陳情案件要點

規定	說明
一、人民陳情案件，應依「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」及本要點辦理。	明定本署處理人民陳情案件依據。
二、人民陳情案件，得以電子郵件、傳真、書信或言詞為之，並應載明或敘明陳情人姓名、地址、電話及具體陳情事由。	為使人民得以多元方式向本署提出陳情，爰規範各種陳情態樣。
三、人民至本署陳情時，應導引至政風室瞭解並記載其陳情意旨，陳核後送分案處理。	為使人民陳情案件能順利被受理，爰規定人民至本署陳情時，由政風室辦理收受處理流程。
四、人民以電話陳情時，處理人員應出於懇切之態度、耐心傾聽、瞭解問題。陳情內容簡易明確者，得於電話中予以說明；複雜不明者，得請其另行以書面陳情。	有鑑於人民以電話方式陳情，易發生語意不明確之情形，爰規範本署同仁處理人民電話陳情應有之態度。
五、本署設置首長電子信箱及民意信箱，受理人民以電子郵件陳情，由研考科收受登錄並陳核後送分案處理。	為使人民能以多元方式向本署陳情，爰設置首長信箱受理人民陳情電子郵件，由研考科先予登記，再依規定陳核後，送分案處理。
六、本署受理書面及各級機關函請查復或轉來辦理人民陳情案件，應予登記，陳核後送分案處理。	為使受理陳情之程序公開，有關以書面方式及由他機關函轉之人民陳情案件，本署應先予登記，再依規定陳核後，送分案處理。
七、辦理人民陳情案件，應本於合法、合理、迅速、確實之原則，審慎處理，於受理日起三十日內將處理結果函復陳情人。未能在期限內辦結者，應陳請檢察長准許延長辦理期限，並將延長理由及辦理期限以書面通知陳情人。	辦理人民陳情案件基本原則，為提升處理人民陳情案件效率，並儘速回復陳情人處理情形，爰規範本署辦理人民陳情案件時效。
八、人民來函陳情時，應先就陳情函為書面審核，資料已完備者，應逕行函復。資料尚未完備者，得函請陳情人提供具體資料，或自行調查必要資料後，再行函復。	對於內容不明確之陳情案件，給予陳情人補充相關資料之機會，以利本署再行妥適處理。

九、人民陳情事項非屬本署權責者，應陳報檢察長核准後，移請權責單位處理，並告知陳情人。	非本署權責管轄之人民陳情案件，本署負告知或逕移管轄機關之義務，並應副知陳情人以利渠等能順利向管轄機關陳情。
十、民眾陳情案件依規定有保密之必要，或陳情人要求身分保密者，辦理陳情案件人員應依相關規定予以保密。	為免涉及應保密事項之人民陳情案件有洩密之虞，爰規範本署同仁應依相關保密規定妥處。
十一、人民陳情案件依法得提起訴願、訴訟、請求國家賠償、冤獄賠償（刑事補償）或犯罪被害人補償者，應明確告知陳情人。	依法得提起行政救濟之人民陳情案件，本署負明確告知陳情人之義務。
十二、人民陳情案件皆須予以登記陳核後送分案處理，以利查考。分案後有下列情形之一者，得簽結不予處理： （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，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主管機關陳情者。	為免浪費行政資源，爰參照行政程序法第一百七十三條規定人民陳情得不予處理之情形訂定本點，惟為利本署查考，仍規範應予登記。
十三、人民陳情案件之處理結果，應就案情內容敘明具體處理意見及法規依據，函復陳情人。上級機關函轉處理之陳情案件，於將處理結果函復陳情人時並應副知來函機關。	為維護人民知的權利，爰規範通知人民陳情案件處理結果及副知函轉陳情案件之來函機關
十四、本作業要點奉檢察長核定後實施，修訂時亦同。	規範本要點生效及修正規定。