

法務部矯正署新店戒治所

處理人民陳情請願案件注意事項修正對照表

修正名稱	現行名稱	說明
法務部矯正署新店戒治所處理人民陳情請願案件注意事項	臺灣新店戒治所處理人民陳情請願案件注意事項	配合機關改隸，予以變更名稱。
修正規定	現行規定	說明
一、 <u>為有效處理民眾陳情事項，順暢民意溝通協調管道及加強為民服務工作之推行</u> ，爰依據行政程序法第一百七十條第一項之規定訂定本注意事項。	一、 <u>為加強為民服務</u> ，有效處理人民或團體陳情請願案件，依據《行政程序法》第一百七十條第一項之規定訂定〈臺灣新店戒治所處理人民陳情請願案件注意事項〉（以下簡稱本注意事項）。	法源依據不變，酌作文字修正。
二、 <u>本所處理民眾陳情事項，應成立「人民陳情請願疏處小組」</u> （以下簡稱「疏處小組」，由副所長擔任「 <u>疏處小組</u> 」召集人，秘書為副召集人，各科室主管為組員，召集人或副召集人並得依實際情況臨時指定承辦人員或相關人員為組員，妥適疏處人民或團體陳情請願事件。	二、成立「臺灣新店戒治所處理人民陳情請願疏處小組」（以下簡稱「疏處小組」，名冊如附件一），由副所長擔任召集人，秘書為副召集人，各科室主管為組員，召集人或副召集人並得依實際情況臨時指定承辦人員或相關人員為組員，妥適疏處人民或團體陳情請願事件。	一、本點原列有「疏處小組」人員名冊，惟因本所科室主管時有職務異動，爰參照「法務部陳情請願疏處小組作業要點」第3點，律定各科室主管為「疏處小組」之當然成員，不另編製附件「疏處小組」人員名冊。 二、餘酌作文字修正。
三、大門門衛或服務台人員，遇有人民或團體陳情請願時，初步瞭解陳情要旨， <u>應</u> 以親切和藹之態度將陳情人引入二樓會議室靜候處理；其人數多者，應請陳情人推薦代表，最多不得逾十人，其餘安排所外適當地點休息。	三、大門門衛或服務台人員，遇有人民或團體陳情請願時，初步瞭解陳情要旨，以親切和藹之態度將陳情人引入二樓會議室靜候處理；其人數多者，應請陳情人推薦代表，最多不得逾十人，其餘安排所外適當地點休息。	酌作文字修正。

召集人或副召集人應指定「疏處小組」之相關業務成員共同接見或處理，並即陳報所長。	召集人或副召集人應指定「疏處小組」之相關業務成員共同接見或處理，並即陳報所長。	
<p>四、處理陳情請願事件有下列情形者，應即聯繫警、調機關前來支援處理，防範事態擴大，並依規定循有關系統陳報法務部<u>矯正署</u>、政風司等單位，俾使上級單位能確實掌握狀況，作正確之政策決定：</p> <p>(一) 發現或有合理可疑陳情請願民眾或團體有攜帶危險物品。</p> <p>(二) 發現或有合理可疑在陳情請願事件中有從中煽動鼓惑之不法分子導致陳情民眾失序，或可能演變成暴力衝突之情況。</p> <p>(三) 得知陳情請願民眾或團體，有聚眾鬧事或有暴力衝突之預警情報。</p>	<p>四、處理陳情請願事件有下列情形者，應即聯繫警、調機關前來支援處理，防範事態擴大，並依規定循有關系統陳報法務部矯正司、政風司等單位，俾使上級單位能確實掌握狀況，作正確之政策決定：</p> <p>(一) 發現或有合理可疑陳情請願民眾或團體有攜帶危險物品。</p> <p>(二) 發現或有合理可疑在陳情請願事件中有從中煽動鼓惑之不法分子導致陳情民眾失序，或可能演變成暴力衝突之情況。</p> <p>(三) 得知陳情請願民眾或團體，有聚眾鬧事或有暴力衝突之預警情報。</p>	配合機關改隸，修正上級機關名稱。
五、陳情請願人數在三人以下時，大門門衛或服務台人員初步瞭解陳情請願要旨，逕行通知相關單位處理。	五、陳情請願人數在三人以下時，大門門衛或服務台人員初步瞭解陳情請願要旨，逕行通知相關單位處理。	本點未修正。
六、人民或團體陳情請願，得以書面或言詞為之。其以言詞為之者，相關單位聆聽陳述後，由該業務承辦單位收受有關資料，作成紀錄，載明姓名、國民身分證統一編號、聯絡住址及電話等，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（本所處理人民陳情案件紀錄表如附件）。	六、人民或團體陳情請願，得以書面或言詞為之。其以言詞為之者，相關單位聆聽陳述後，由該業務承辦單位收受有關資料，作成紀錄，載明姓名、國民身分證統一編號、聯絡住址及電話等，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（本所處理人民陳情案件紀錄表如附件二）。	本點未修正。

陳情人對紀錄有異議者，應更正之。必要時，得錄音或錄影存證，事後再作妥適之處理。	陳情人對紀錄有異議者，應更正之。必要時，得錄音或錄影存證，事後再作妥適之處理。	
七、受理陳情請願案件，應以和藹懇切之態度予以說明或答復，對於涉及具體案件之說詞用語，尤應謹慎，以免引起爭議或逾越法定權限，如有急速處理之必要時，應即報告召集人、所長或法務部作妥適處理。 陳情請願事項有保密必要者，應不予公開。 陳情請願事項涉及公務人員職務上應守秘密，或其他不宜說明之事項者，即不予說明或答復，但應詳述其理由。	七、受理陳情請願案件，應以和藹懇切之態度予以說明或答復，對於涉及具體案件之說詞用語，尤應謹慎，以免引起爭議或逾越法定權限，如有急速處理之必要時，應即報告召集人、所長或法務部作妥適處理。 陳情請願事項有保密必要者，應不予公開。 陳情請願事項涉及公務人員職務上應守秘密，或其他不宜說明之事項者，即不予說明或答復，但應詳述其理由。	本點未修正。
八、對辦公時間外之陳情請願事件，中央台派備勤人員至現場，由督勤官負責指揮警戒或救援等事宜，並於瞭解陳情訴求後，帶領民眾至二樓會議室協商（人數眾多者，推派代表不得逾 10 人），並向所長報告。	八、對辦公時間外之陳情請願事件，中央台派備勤人員至現場，由督勤官負責指揮警戒或救援等事宜，並於瞭解陳情訴求後，帶領民眾至二樓會議室協商（人數眾多者，推派代表不得逾 10 人），並向所長報告。	本點未修正。
九、人民之陳情請願案件非本所之職掌者，應婉轉告知陳情人有權受理之機關；若本所認為適當者，應即移送其他機關處理，亦併為告知。 人民對依法得提起訴願、訴訟、請求國家賠償或其他法定事項提出陳情時，本所應告知陳情人。	九、人民之陳情請願案件非本所之職掌者，應婉轉告知陳情人有權受理之機關；若本所認為適當者，應即移送其他機關處理，亦併為告知。 人民對依法得提起訴願、訴訟、請求國家賠償或其他法定事項提出陳情時，本所應告知陳情人。	本點未修正。
十、本所受理陳情請願案件後，指定承辦單位應將陳情請願	十、本所受理陳情請願案件後，指定承辦單位應將陳情請願	本點未修正。

<p>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，陳所長核示後，視情況以電話、實際訪查，或邀請陳情人面談等方式，瞭解事情發生之緣由，並就能否處理或如何處理敘明具體意見，儘速以公文、電子郵件、電話或其他方式回覆陳情人，或公布於電腦網路。以電話訪查或回復陳情人，應作電話紀錄。</p>	<p>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，陳所長核示後，視情況以電話、實際訪查，或邀請陳情人面談等方式，瞭解事情發生之緣由，並就能否處理或如何處理敘明具體意見，儘速以公文、電子郵件、電話或其他方式回覆陳情人，或公布於電腦網路。以電話訪查或回復陳情人，應作電話紀錄。</p>	
<p>十一、人民陳情請願案件應在七日內將處理情形書面回覆陳情人，如無法於期限內回覆者，應先與其電話聯繫，向其說明本案之處理進度。</p>	<p>十一、人民陳情請願案件應在七日內將處理情形書面回覆陳情人，如無法於期限內回覆者，應先與其電話聯繫，向其說明本案之處理進度。</p>	<p>本點未修正。</p>
<p>十二、本注意事項簽奉 所長核示，提所務會議討論決議通過後實施，修正時亦同。</p>	<p>十二、本注意事項簽奉 所長核示，提所務會議討論決議通過後實施，修正時亦同。</p>	<p>本點未修正。</p>