

# 法務部行政執行署高雄分署人民陳情案件作業程序

## 逐點說明

規定	說明
<p>一、依據</p> <p>(一)依「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定辦理。</p> <p>(二)依據法務部行政執行署 103 年 3 月 20 日行執秘字第 10302002020 號函「法務部行政執行署各分署處理人民陳情案件作業程序說明」辦理。</p>	<p>法務部行政執行署 103 年 3 月 20 日行執秘字第 10302002020 號函「法務部行政執行署各分署處理人民陳情案件作業程序說明」為本作業程序訂定之依據。</p>
<p>二、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，得以書面及言詞方式提出之具體陳情。</p>	<p>界定陳情的四項範圍並得以書面及言詞提出</p>
<p>三、陳情案件受理及稽催：</p> <p>(一)由秘書室負責總收文，將陳情案件單獨分類以『陳情案件』公文性質登錄公文線上簽核管理系統，並將陳情資料分文予秘書室研考人員轉權責單位會辦處理，登錄「陳情案件追蹤列管表」(如附表一)列管追蹤，依公文處理程序辦理稽催。</p> <p>(二)各單位受理之陳情案件，如為書面(包括電子郵件、傳真)陳情案件，直接送交秘書室總收文，如為到分署以言詞陳情者，須將陳情事項製作筆錄，並請陳情人簽名或蓋章，再送交秘書室總收文依程序辦理。</p> <p>如以電話陳情者，受理單位應將</p>	<p>一、說明陳情案件收文、分文交由研考人員轉權責單位辦理，並列管追蹤。</p> <p>二、說明受理電話、傳真、電子郵件、言詞陳述等方式陳情並作成紀錄表。</p> <p>三、陳情案件涉及兩單位時採分會方式並查催，不得拒收，如確非業管單位權責之案件，應述理由簽請分署長核准改分。</p>

<p>陳情人姓名、電話、地址及陳訴內容詳予記錄，並依前項程序辦理。前述三類陳情方式皆需填具「法務部行政執行署高雄分署受理陳情案件紀錄表」(如附表二)。</p> <p>(三) 陳情案件分文時，其涉及兩個單位以上者，應依該案件業務比重較大或先提及之單位為主辦，採取影印分會方式，並負責案件全程查催之責，於函(含電子郵件)復陳情人時並副知研考單位。各單位對於分文單位分辦之陳情案件不得拒收，如確非屬單位權責之案件，應詳述理由經 分署長核准後，立即退還分文單位改分。</p>	
<p>四、秘書室研考人員負責機關內陳情案件之建檔(以「案」為單位)、分類、統計、管考、檢討分析等工作，案件承辦人員於處理陳情案件完竣，應併同「法務部行政執行署高雄分署受理陳情案件紀錄表」及相關處理資料，交由研考人員彙辦，以為解除列管及辦理上述各項工作之依據。</p>	<p>規定研考人員負責陳情案件建檔、分類、統計、管考分析檢討等工作。</p>
<p>五、陳情案件處理期限以一般公文普通件處理期限處理，未能依限於六日內辦結者，應經各科室主管核准，並至遲於十五日內辦結。未能於十五日內辦結者，應簽請 分署長核准延長，延長以十五日為限，並應將延長理由以書面告知陳情人。</p>	<p>規定陳情案件處理期限未能 15 日辦結者，應簽請分署長核准延長以 15 日為限。</p>
<p>六、就陳情案件於函復陳情人時應併同「人民陳情案件處理情形調查表」(如附表三)，請陳情人填答後寄回，作為瞭解陳情人對陳情案件處理之滿意度。前項調查表由秘書室統一編製及回收；每月應填具「人民陳情</p>	<p>規定函復陳情人時應併同「人民陳情案件處理情形調查表」請陳情人填答後寄回統計。</p>

<p>案件處理情形問卷調查統計表」(如附表四)陳核 分署長。</p>	
<p>七、陳情案件之檢討分析：</p> <p>(一)秘書室研考人員每月應統計陳情案件數(如附表五)並陳核 分署長。</p> <p>(二)秘書室研考人員應於每年一月及七月分別就上一年度及上半年度之陳情案件數量、涉及問題、性質、類別、處理結果及所回收之「人民陳情案件處理情形調查表」等加以整理、檢討與分析，具體研提「法務部行政執行署高雄分署陳情案件檢討分析報告」(如附表六)陳核 分署長，並將應改進事項，會辦各科室改善。</p>	<p>規定每半年研考人員將陳情案件檢討分析報告陳核分署長，並將應改進事項，會辦各科室改善。</p>
<p>八、秘書室每年得就各單位處理人民陳情案件績效優良人員，報請 分署長核定依有關規定給予獎勵；對於違反「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」及本作業程序規定者，應按情節輕重，報請 分署長核定依有關規定予以懲處。</p>	<p>規定每年得就各單位處理人民陳情案件處理情形，報請分署長予以獎懲。</p>
<p>九、本作業程序奉 分署長核定後實施，修正時亦同。</p>	<p>規定奉核可後實施。</p>