法務部主管法規查詢系統

列印時間：113.03.29 21:20

列印 關閉視窗

法規內容

法規名稱：	法務部矯正署花蓮看守所民眾陳情案件處理程序要點
公發布日：	民國 91 年 11 月 01 日
修正日期：	民國 100 年 02 月 25 日
法規體系：	矯正機關 > 法務部矯正署花蓮看守所（花蓮少觀所合署辦公）

一、本所為有效處理民眾陳情事項，順暢民意溝通協商管道，以加強為民服務工作之推行，特訂定本要點。

二、民眾以書面（含傳真、電子郵件）陳情者，應依下列方式辦理：

（一）各科室收到書面陳情資料時，應將其交收發室登錄，並由秘書室列管依類別分由各承辦科、室處理，並將辦理情形函復當事人。

（二）各科室承　所長指示辦理有關案件，亦應依前款規定處理。

三、民眾以電話陳情相關事項，接聽人應儘速將電話轉接承辦人員，承辦人員於聆聽陳述後，應將接聽事項紀錄於電話紀錄簿陳核，秘書室追蹤列管。

接聽人無法確認承辦科室者，得轉接秘書室處理，陳情事項非本所主管業務者，應委婉告知相關承辦主管機關電話或其他聯繫方式。

四、民眾親至本所陳情相關問題者，受陳情之相關業務主管應利用適當場所接待相關人員，負責紓解、傾聽，並予以委婉詳盡說明，以化解爭端，解決問題。如有必要得會同相關科室及政風人員共同處理，並由主辦業務科、室將陳情事項製作紀錄陳核，並由秘書室登錄列管。

對於有註明電話之陳情案件，承辦人員應先以電話向陳情人說明或更進一步了解案情。

五、秘書室對各科室處理之民眾陳情事項，應具體紀錄陳情事項、姓名、住址及電話號碼等，以便追蹤處理情形。

六、民眾陳情案件有保密之必要者，應予以保密。

七、民眾陳情案件應於三日內將調查處理情形書面回覆陳情人，如無法於期限內回覆者，應先與陳情人電話聯繫，說明處理進度，最遲一週內辦結。

八、秘書室彙整民眾陳情事項及處理改善情形，按月製表貼於公布欄及網頁公布民眾週知。並於年度結束後，針對各案件加以檢討分析及改進。

九、民眾陳情案件有下列情形之一者，得依分層負責權限規定不予受理：

（一）無具體內容或未具真實姓名及地址者。

（二）同一事由，經予適當處理，並已明確答覆而仍一再陳情者。

（三）非陳情案件之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關

陳情者。

資料來源：法務部主管法規查詢系統