

# 新北市中和地政事務所

## 處理人民陳情案件作業要點

中華民國 103 年 11 月 17 日訂定

中華民國 104 年 11 月 12 日修訂

中華民國 107 年 02 月 21 日修訂

中華民國 108 年 08 月 05 日修訂

中華民國 110 年 03 月 18 日修訂

一、新北市中和地政事務所（以下簡稱本所）為有效處理總統府、其他中央機關、新北市政府、新北市政府所屬一級機關（以下簡稱上級機關）交付列管及本所受理人民陳情案件，特依據行政程序法第一百七十條第一項及新北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項規定，訂定本要點。

### 二、民眾陳情之方式及應載明事項

（一）本作業要點所稱人民陳情案件，係指陳情人以書面（郵寄、傳真、電子郵件、櫃檯滿意度即時評鑑系統不滿意情形調查表（附件 1）、投遞本所親民服務意見調查表（附件 2））或言詞（電話、親赴機關）陳述有關行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護等具體陳情或檢舉內容之案件。

（二）書面陳情者，應載明真實姓名、聯絡方式及具體陳述事項。

（三）言詞陳情者，受理課室應將陳情人姓名、聯絡方式及陳述內容詳予記載，並向陳情人朗讀或使閱覽後請其簽名或蓋章；以電話方式陳情者，應向陳情人朗讀以確認登載內容無誤，並填具受理民眾陳情案件紀錄表（附件 3）。

### 三、陳情案件分文及列管權責

(一) 上級機關交付之案件、民眾以書面或言詞向本所陳述有關本巿行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護等陳情案件由地籍課收文人員負責辦理收文及分文，並會研考人員加蓋列管章及作線上總列管，以下就各類陳情案件分述：

1. 民眾逕向本所言詞陳情者：

- (1) 由記錄人員聆聽陳情人陳述後，填具本所「受理民眾陳情案件紀錄表」(附件 3)，填寫陳情人基本資料(姓名、聯絡方式、事件發生地區)後，交由地籍課收文人員辦理收文。
- (2) 案件處理結果承辦人員應影印抄本交由研考人員備查。

2. 電子郵件方式反應意見及陳情事項：

- (1) 由地籍課收文人員辦理收文後，速以「新北市中和地政事務所電子民意信箱分文回覆稿」(附件 4)以電子郵件回覆陳情人本所承辦人員之分機、姓氏及公文號。
- (2) 案件處理結果承辦人員應影印抄本交由研考人員備查。

3. 郵寄、傳真、櫃檯滿意度即時評鑑系統不滿意情形調查表或投遞本所親民服務工作意見調查表反應意見及陳情事項：

- (1) 由地籍課收文人員辦理收文。
- (2) 案件處理結果承辦人員應影印抄本並交由研考人員備查，另需發函回覆民眾，簡述本所後續處理情形。

4. 民眾以報章雜誌投書或刊登啟事方式陳情時，負責該報剪報課室得視同書面陳情案件，主動剪輯陳報主任及新北巿政府地政局(以下簡稱地政局)，並由主任分文。

(二) 各課室對於分辦之陳情案件不得拒絕收文，如確非屬該課室權責之案件，應立即向主任詳述理由後改分，並依本所文書流程管理

及稽核作業要點規定，於公文系統填寫改分原因後進行退件。

- (三) 如確非屬本所權責而需轉請不相隸屬機關或上級機關處理之案件，應由相關課室於一日內完成函轉作業，於陳核主任後，將相關資料影本送交研考人員備查。

#### 四、陳情案件之處理原則

- (一) 電子郵件陳情應於簽辦公文中敘明回覆方式，並於奉核後由回覆人員簽註回覆情形後方得歸檔。
- (二) 其餘陳情方式除另有規定外，由承辦人員簽准後回覆。以紙本發文回覆陳情人者，承辦人員須於說明內容末段加註滿意度網址提示語(<http://bit.ly/2LnWR>)，俾民眾自行上網填報滿意度問卷。
- (三) 應本公平、公正、客觀之立場及合法、合理、迅速及確實原則審慎處理，並應針對陳情內容敘明具體處理意見及法規依據，以親切、同理心、簡明、肯定及口語化方式答復，並副知相關課室或機關。如有不法徇私，故意刁難或藉詞推拖等情事應予議處。
- (四) 各承辦課室主管應督導所屬儘速妥善處理，陳情內容涉及二個課室以上者，應由所涉業務量較多或首項業務課室為主辦，並負責統整協辦課室之意見後，回覆陳情人。
- (五) 陳情案件如為下列情形，應副知相關機關妥為處理。
1. 上級機關交付之案件且由上級機關回覆。
  2. 上級機關交付之案件且由本所自行回覆。
  3. 涉及其他機關。
- (六) 陳情案件如受法令、機密或政策限制而無法辦理者，應詳細說明法令依據、條文及無法辦理之理由婉復陳情人；其內容複雜或涉

及數機關者，得邀請相關機關、陳情當事人共同研商協調解決；至涉及私權糾紛而非行政機關之權責者，應婉轉勸導陳情人向當地區公所調解委員申請調解或循司法途徑解決；依法得提起訴願、訴訟或請求國家賠償者，應告知陳情人。

(七) 各承辦課室得視案情需要進行攝影等蒐集佐證資料動作，亦得約請陳情人面談、舉行聽證或派員實地調查處理。

(八) 案件具下列情形之一者，承辦人員應以行政程序法第 173 條規定簽准不予處理並函知陳情人，後續倘再收受相同案件，則請陳情人依原法定程序辦理：

1. 同一事由經具體處理，明確函復二次以上，且無新事證，仍繼續陳情或一案數投者。但經陳情人提出新事證者，不在此限。
2. 陳情內容非屬本所業務，且接獲陳情人以同一事由分向其他機關陳情者。但受理課室認為適當時，仍應即移送其他機關處理並通知陳情人。
3. 案件已在檢察、警察、調查機關進行偵查中者。
4. 已提起訴願、行政訴訟或請求國家賠償而尚未裁決者。
5. 經判決或決定確定，或完成特定法定程序者。
6. 陳情內容係涉及私權糾紛而非行政機關權責者。

(九) 未具名、無聯絡方式、無具體之內容或無法查證者，經主任核定免予處理者，得不予處理及回覆陳情人。

(十) 為尊重民意趨勢走向，提供多向民意溝通方式，即時解決民眾申辦地政業務之問題，由本所主任親自處理之陳情申訴案件免收公文。

(十一) 收辦監察院糾正或委託調查案件，應將改善措施辦理情形與

處置之事實，儘速函復監察院，並副知地政局及本所研考人員。

(十二) 人民陳情案件載明代理人或聯絡人時，得逕向代理人或聯絡人答復。

(十三) 人民陳情案件係數人共同具名且載明各陳情人聯絡方式而無代理人或聯絡人時，應逐一答復。但陳情案件為十人以上共同具名者，得對經依行政程序法第二十七條規定選定或指定為當事人者，逕為答復。

(十四) 人民之陳情有保密必要者，處理時應不予公開。

(十五) 回覆陳情人時，應具體告知本所承辦人員姓名及聯絡電話。

(十六) 承辦人員處理外國語言陳情者，應儘量以國際通用語言回覆為原則。

(十七) 陳情內容若包含服務態度，且聯絡方式留有電話者，應即時以電話向陳情人說明或更進一步了解案情，再續為妥適處理。

## 五、陳情案件列管時效分述

### (一) 處理天數規定：

1. 上級機關交付列管或人民陳情案件，除上級機關於來文時已明定辦理時限者外，陳情處理時限以次日起計算，為6個工作天（不含假日），但為有效率處理陳情案件，本所訂定目標如下表：

陳情種類	處理天數
電子陳情	1 個工作天（次日計算，不含假日）
紙本陳情	3 個工作天（次日計算，不含假日）

2. 如陳情案件涉及二個以上權責課室者，主辦課室請於第一時間先行影印分送其他協辦課室參考，以掌握處理時效。
3. 人民陳情案倘僅為法令諮詢案，處理期間請以不落日為原則。

4. 法規另訂有處理期限，或各類案件訂有處理期限者依其規定。

(二) 辦理展延作業規定：

因案情複雜致未能在規定期限辦結者，承辦人員應依「新北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」規定，於期限屆滿前辦理展期，如已於函復中載明會勘日期或擇期召開會議，並副知陳情人及相關機關者，視同已辦理展期，並應於會勘或會議結束後七個工作日內將結論簽辦函復陳情人及相關機關後結案。每案（含展期）之處理期限不得逾 30 日。

六、陳情案件解除列管認定標準

(一) 上級機關交付或涉及其他機關之案件

1. 上級機關交付之案件且由上級機關回覆：

上級機關交付列管案件須收文號，應限期以公文、電子郵件或傳真等方式回覆上級列管機關並由本所研考人員解除列管。

2. 上級機關交付之案件且由本所自行回覆：

上級機關交付列管案件須收文號，應限期以公文、電子郵件或傳真等方式回覆陳情人並副知上級列管機關及本所研考人員後解除列管。

3. 涉及其他機關：

涉及其他機關列管案件應限期函轉他機關並由本所研考人員解除列管。

(二) 本所受理之人民陳情應具體回覆陳情人並副知研考人員後解除列管。

(三) 案件須辦理會勘（勘查）之陳情案件，須俟會勘（勘查）結果回覆陳情人並副知研考人員後，方予以解除列管。

- (四) 案件須請陳情人親至本所協調者，應於陳情回覆內容載明協調日期並副知研考人員後，方予以解除列管。
- (五) 轉請不相隸屬機關處理者，須副知陳情人及本所研考人員後解除列管。
- (六) 建請上級機關處理之人民陳情案件經層轉上級機關者，副知陳情人及上級列管機關後解除列管。

#### 七、陳情案件處理後續追蹤

- (一) 解除列管後應由研考人員於回覆後 14 日內（含假日）以電話追蹤陳情人對陳情案件處理情形之相關滿意程度，並依其答覆內容填寫「民眾陳情案件處理後調查表」（附件 5）。
- (二) 對於陳情人對陳情處理過程表示不滿意，則由研考人員於「民眾陳情案件處理後調查表」（附件 5）敘明不滿意原因，並依下列規定辦理：
  1. 不滿意原因係依法得由本所改進或配合者，則會請相關業務課辦理改善，並於改進或處理完畢後由業務課課長回覆陳情人並於「民眾陳情案件處理後調查表」（附件 5）中敘明處理情形。
  2. 不滿意原因係依法不得由本所改進或配合者，則研考人員應於與陳請人通話當下給予適當情緒安撫，並得以標示註明後，不再重複回覆。

#### 八、陳情案件管考查證措施

- (一) 各課室主管及研考人員，平時應主動協助及督促所屬人員，熟悉處理人民陳情案件作業流程，且每月須按時逕送人民陳情案件分析報告予地政局備查。
- (二) 研考人員應每半年將陳情案件數量、涉及問題性質、類別、對於

民眾大量及迭次陳情業務缺失或未盡理想部分等，加以檢討、分析，提出改進建議，供首長及相關課室參採。

(三) 研考人員得不定期抽查各課室處理人民陳情案件辦理情形，必要時得配合實地拍照方式，以茲佐證。

(四) 前款查證之重點如下：

1. 案件處理流程是否依照本要點、「新北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」及「新北市政府文書流程管理及檢核作業要點」相關規定辦理。
2. 陳情案件處理結果及後續改善情形是否有實質妥處。
3. 稽催人員對於陳情案件逾期未辦結案件是否有確實稽催。
4. 隨機抽調分析陳情案件超過 31 日(含)以上辦結之文書流程。

九、獎懲作業：

(一) 各課室主管應針對逾期情形嚴重之承辦人員加強輔導改進。

(二) 經陳情人主動以書面、言詞或其他方式向本所反映優良品蹟者，各課室主管應將其優良品蹟列入該承辦人員之年終考績參考。

十、本要點自奉主任核定之日起實施，如有未盡事宜得隨時修訂之，修正或廢止時亦同。