

檔 號：
保存年限：

新竹市政府 函

地址：30051新竹市中正路120號
承辦人：范峻銘
電話：03-5216121分機337
電子信箱：01250@ems.hccg.gov.tw

受文者：新竹市政府行政處（法制科）

發文日期：中華民國112年8月31日
發文字號：府行管字第1120134695號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：如主旨

主旨：修正「新竹市政府處理人民陳情案件注意事項」部分規定，並自中華民國112年9月1日生效，請查照。

說明：檢送「新竹市政府處理人民陳情案件注意事項」1份。

正本：新竹市政府各處暨所屬機關
副本：新竹市政府行政處（法制科）



法制科 收文:112/08/31



231120005634 無附件

新竹市政府處理人民陳情案件注意事項

一、新竹市政府（以下簡稱本府）為加強為民服務，有效處理人民陳情案件，依據行政程序法第一百七十條第一項規定訂定本注意事項。

二、本注意事項所稱人民陳情案件，指陳情人以書面（郵寄、傳真、網頁或電子郵件）或言詞（電話、親赴機關）向本府及所屬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維護之案件。

三、人民陳情案件處理流程如下：

（一）文書單位收文並判別為人民陳情案件，於登錄文號後送研考單位列管。

（二）研考單位列管人民陳情案件於逐案登錄列管編號後，應送還文書單位交業務單位（機關）辦理。

（三）業務單位（機關）接獲案件後，如判定非權責業務，則移文給文書單位重新登錄；如非屬本府及所屬機關權責，則函轉給權責機關辦理並副知研考單位。

（四）業務單位（機關）應將辦理情形函復陳情人並副知研考單位；依性質得簽存案件，亦應會知研考單位。

（五）人民陳情案件經核定解除列管，研考單位應至本府公文整合資訊系統辦理登錄作業。

（六）如為一九九九市政陳情主題網（以下簡稱市政陳情網）錄案之案件，由研考單位系統分案業務單位（機關）辦理，並由研考單位列管。各單位（機關）對於經確認非其權責案件，應於二日內退回研考單位重新分派。

四、業務單位（機關）答復人民陳情案件時，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定之文字答復陳情人，並副知有關之機關單位。

處理人民陳情案件需聯繫陳情人者，應確實由本府業務單位（機關）回復，不得委由承攬廠商或他人逕洽陳情人。

五、市政陳情網錄案之案件，業務單位（機關）處理期限以三個工作日為原則，如案件性質涉及二個以上業務單位（機關），處理期限為七個工作日。經研考單位列為追蹤列管案件，處理期限不得超過三十日曆天，且不得辦理展期。

非市政陳情網錄案之案件，處理期限不得超過三十日曆天，未能於處理期限內辦結者，承辦人應於期限屆滿前辦理展延，以原限辦日數為得展期天數；倘有陳情人之聯絡方式，並將延長理由告知陳情人。

六、人民陳情案件有保密必要者，應依新竹市政府落實檢舉及陳情人身分保密實施要點辦理。

七、人民陳情案件，有下列情形之一者，得簽報本府單位主管或所屬機關首長同意不予處理，但仍應予登記，以利查考：

（一）無具體內容或未具姓名及地址。

（二）同一事由經予適當處理並已明確答復，而仍一再陳情。

（三）非主管陳情內容之單位，接獲陳情人以同一事由分向各機關單位陳情。

（四）其他經核定免予處理。

前項第二款得僅函知陳情人，並副知研考單位；嗣後陳情人再以同一事由，透過市政陳情網陳情，僅需將簽准不予處理之情形登錄系統結案；非透過市政陳情網陳情，需將簽准不予處理之簽案，會知研考單位。

八、陳情案件處理獎懲規定如下：

（一）本府各單位及所屬機關對於承辦人民陳情案件有特殊績效者，得檢附事實資料，依據新竹市政府及所屬機關學校公務人員平時獎懲標準簽報敘獎。

(二)逾限之陳情案件，經研考單位稽催後未處理且情節重大者，由研考單位通知業務單位（機關）提出檢討報告，並簽報市長（或其授權人員）；如仍未改善，由研考單位依據新竹市政府及所屬機關學校公務人員平時獎懲標準簽報議處。

新竹市政府處理人民陳情案件注意事項修正

總說明

- 一、為將「一九九九市政陳情主題網」之陳情案件，納入本注意事項規範，以提升新竹市政府處理人民陳情案件作業之為民服務品質及效率，並參酌其他縣市政府處理人民陳情案件作業要點，修正本注意事項。
- 二、本案為舊法。
- 三、其他縣市處理情形：（一）台北市訂定：台北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項，（二）桃園市訂定：桃園市政府暨所屬機關處理人民陳情案件作業要點，（三）台中市訂定：臺中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點。
- 四、修正規定內容重點敘明如下：
 - 第二點：明定本注意事項包括向本府及所屬機關陳情之案件，並增加敘明書面及言詞陳情的定義。
 - 第三點：因限辦日期已訂於第五點，爰刪除本點處理期限之規定，並新增由市政陳情網錄案之案件處理流程，及將管考單位改為研考單位。
 - 第四點：為落實為民服務精神，並降低機關形象減損風險，明定不得由業務單位（機關）以外之其他人回復陳情人。
 - 第五點：明定陳情案件的處理期限。
 - 第六點：文字修正。
 - 第七點：明定不予處理條件之陳情案，應簽報本府單位主管或所屬機關首長同意，及增訂同一陳情人有持續或大量且顯有耗費機關行政資源之虞時之處理程序。
 - 第八點：逾限之陳情案件應先由業務單位（機關）自行檢討，如檢討後未改善，再簽報議處。懲處之輕重應以實際情形判斷，修正原第二款申誡之規定。

☐ 提送法規審查
☒ 提送市務會議 112.7.28

新竹市政府處理人民陳情案件注意事項修正

對照表

修 正 條 文	現 行 條 文	說 明
一、新竹市政府（以下簡稱本府）為加強為民服務，有效處理人民陳情案件，依據行政程序法第一百七十條第一項規定訂定本注意事項。	一、新竹市政府（以下簡稱本府）為加強為民服務，有效處理人民陳情案件，依據行政程序法第一百七十條第一項規定訂定本注意事項。	本點未修正。
二、本注意事項所稱人民陳情案件，指 <u>陳情人以書面（郵寄、傳真、網頁或電子郵件）或言詞（電話、親赴機關）向本府及所屬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維護之案件</u> 。	二、本注意事項所稱人民陳情案件， <u>係指民眾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</u> ，以書面或言詞等方式提出之陳情。	一、將民眾改稱陳情人。 二、明定本注意事項規範人民陳情案件，包括向本府及所屬機關陳情之案件，並增加敘明書面及言詞陳情的定義。
三、人民陳情案件處理流程如下： （一）文書單位收文並判別為人民陳情案件，於登錄文號後送 <u>研考單位</u> 列管。 （二） <u>研考單位</u> 列管人民陳情案件於逐案登錄列管編號後，應送還文書單位交業務單位 <u>（機關）</u> 辦理。 （三）業務單位 <u>（機關）</u> 接獲案件後，如判	三、人民陳情案件處理流程如下： （一） <u>本府</u> 文書單位收文並判別為人民陳情案件，於登錄文號後送管考單位列管。 （二）管考單位列管人民陳情案件於逐案登錄列管編號後，應送還文書單位交業務 <u>主管</u> 單位辦理。 （三）業務單位接獲案件後，如判定非	一、限辦日期已訂於第五點，爰刪除之。 二、第六款新增由市政陳情網錄案之案件處理流程。 三、將管考單位改為研考單位。

☐ 提送法規審議會
☒ 提送市務會議

<p>定非權責業務，則移文給文書單位重新登錄；如非屬本府及所屬機關權責，則函轉給權責機關辦理並副知<u>研考單位</u>。</p> <p>(四) <u>業務單位(機關)</u>應將辦理情形函復陳情人並副知<u>研考單位</u>；依性質得簽存案件，亦應會知<u>研考單位</u>。</p> <p>(五) 人民陳情案件經核定解除列管，<u>研考單位</u>應至本府公文整合資訊系統辦理登錄作業。</p> <p>(六) <u>如為一九九九市政陳情主題網(以下簡稱市政陳情網)錄案之案件，由研考單位系統分案業務單位(機關)辦理，並由研考單位列管。各單位(機關)對於經確認非其權責案件，應於二日內退回研考單位重新分派。</u></p>	<p>權責業務，則移文給文書單位重新登錄；如非屬本府權責，則函轉給權責機關辦理並副知管考單位。</p> <p>(四) <u>業務單位應於三十日內將辦理情形函復陳情民眾並副知管考單位</u>；依性質得簽存案件，亦應會知管考單位。</p> <p>(五) 人民陳情案件經核定解除列管，管考單位應至本府公文整合資訊系統辦理登錄作業。</p>	
<p>四、業務單位(機關)答復人民陳情案件時，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定之文字答復陳情人，並副知有關之機關單位。</p>	<p>四、業務單位答復人民陳情案件時，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定之文字答復陳情人，並副知有關之機關單位。</p>	<p>為落實為民服務精神，並降低機關形象減損風險，增加規範不得由業務單位(機關)以外之其他人回復陳情人，爰增訂第二項規定。</p>

<p><u>處理人民陳情案件需聯繫陳情人者，應確實由本府業務單位（機關）回復，不得委由承攬廠商或他人逕洽陳情人。</u></p>		
<p>五、<u>市政陳情網錄案之案件，業務單位（機關）處理期限以三個工作日為原則，如案件性質涉及二個以上業務單位（機關），處理期限為七個工作日。經研考單位列為追蹤列管案件，處理期限不得超過三十日曆天，且不得辦理展期。</u> <u>非市政陳情網錄案之案件，處理期限不得超過三十日曆天，未能於處理期限內辦結者，承辦人應於期限屆滿前辦理展延，以原限辦日數為得展期天數；倘有陳情人之聯絡方式，並將延長理由告知陳情人。</u></p>	<p>五、<u>人民陳情案件處理期限不得超過三十日，未能在規定期限內辦結者，應簽請核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人。</u></p>	<p>一、<u>新增透過市政陳情網錄案之案件處理期限。</u> 二、<u>針對非市政陳情網錄案之案件，增加敘明展期規定，及展期天數。</u></p>
<p>六、<u>人民陳情案件有保密必要者，應依新竹市政府落實檢舉及陳情人身分保密實施要點辦理。</u></p>	<p>六、<u>民眾陳情案件有保密必要者，應依新竹市政府落實檢舉及陳情人身分保密實施要點辦理。</u></p>	<p>文字修正。</p>
<p>七、<u>人民陳情案件，有下列情形之一者，得簽報本府單位主管或所屬機關首長同意不予處理，但仍應予登記，以利查考：</u></p>	<p>七、<u>人民陳情案件，有下列情形之一者，得不予處理，但仍應予登記，以利查考：</u> (一) <u>無具體內容或未具姓名及地址</u></p>	<p>一、<u>規範符合不予處理條件之陳情案，應簽報本府單位主管或所屬機關首長同意。</u> 二、<u>避免同一陳情人有持續或大量且顯有耗費</u></p>

<p>(一) 無具體內容或未具姓名及地址。</p> <p>(二) 同一事由經予適當處理並已明確答復，而仍一再陳情。</p> <p>(三) 非主管陳情內容之單位，接獲陳情人以同一事由分向各機關單位陳情。</p> <p>(四) 其他經核定免予處理。</p> <p>前項第二款得僅函知陳情人，並副知<u>研考單位</u>；嗣後陳情人再以同一事由，透過<u>市政陳情網</u>陳情，僅需將簽准不予處理之情形登錄系統結案；非透過<u>市政陳情網</u>陳情，需將簽准不予處理之簽案，會知<u>研考單位</u>。</p>	<p>者。</p> <p>(二) 同一事由經予適當處理並已明確答復，而仍一再陳情者。</p> <p>(三) 非主管陳情內容之單位，接獲陳情人以同一事由分向各機關單位陳情者。</p> <p>(四) 其他經核定免予處理者。</p> <p>前項第二款得僅函知陳情人，並副知管考單位。</p>	<p>機關行政資源之虞，增加第二項說明文字。</p> <p>三、將管考單位改為研考單位。</p>
<p>八、陳情案件處理獎懲規定如下：</p> <p>(一) <u>本府各單位及所屬機關</u>對於承辦人民陳情案件有特殊績效者，得檢附事實資料，依據新竹市政府及所屬機關學校公務人員平時獎懲標準簽報敘獎。</p> <p>(二) 逾限之陳情案件，經<u>研考單位</u>稽催後未處理且情節重大</p>	<p>八、陳情案件處理獎懲規定如下：</p> <p>(一) 各單位對於承辦人民陳情案件有特殊績效者，得檢附事實資料，依據新竹市政府及所屬機關學校公務人員平時獎懲標準簽報敘獎。</p> <p>(二) 逾限之陳情案件，經管考單位稽催後<u>超過七個工作日</u>未處理者，<u>承辦人員</u>予以記申誡一次，連續</p>	<p>一、明定逾限之陳情案件應先由業務單位（機關）自行檢討並簽報市長（或其授權人員）知悉，如檢討後仍未改善，再以實際情形判斷懲處之輕重簽請議處，故修正原第二款逕予申誡之規定。</p> <p>二、將管考單位改為研考單位。</p>

☐ 提送法規審查
☒ 提送市務會議 112.7.28

<p>者，由研考單位通知業務單位(機關)提出檢討報告，並簽報市長(或其授權人員);如仍未改善，由研考單位依據新竹市政府及所屬機關學校公務人員平時獎懲標準簽報議處。</p>	<p>稽催超過三次仍不處理者，業務科長記申誡一次及承辦人再予以記申誡一次。</p>	
	<p>九、本府所屬機關學校得比照本注意事項辦理。</p>	<p>配合第二點刪除。</p>
	<p>十、本注意事項奉核定後實施。</p>	<p>一、本點刪除。 二、配合本府一百零六年六月統一調整行政規則法制體例，爰刪除本點。</p>

