

## 外交部領事事務局處理人民陳情案件注意事項

中華民國 109 年 12 月 4 日領人字第 1097400530 號函修正第 1、5、6、7、8、9、14、15 點

- 一、外交部領事事務局(以下稱本局)為有效處理人民陳情案件，依行政程序法第一百七十條第一項規定，訂定本注意事項。
- 二、陳情案件除人民為其自身權益請求救濟之陳情外，凡人民提出與本局業務有關之行政革新、制度改善及其他有利本局業務推動之積極性建議；對本局有關法規或措施有欠明瞭而請求闡釋；為自身權益請求制定、訂定、修正或廢止領務法規等之陳情，均應視同陳情案件處理之。
- 三、對於非向本局陳情之副本陳情案件，倘依其性質應由本局主動處理者，應視同陳情案件予以處理。
- 四、對於以報刊啟事方式提出有關領務之陳情案件，仍應本於職權自動予以處理。
- 五、人民陳情得以書面或言詞為之，書面包括電子郵件及傳真等，言詞包括電話等。書面應載明具體陳訴事項、真實姓名及聯絡方式。所稱聯絡方式包括電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址等。以言詞為之者，受理單位應作成紀錄，載明陳述事項、真實姓名及聯絡方式，並向陳情人朗讀或使閱覽，請其簽名或蓋章確認，作為處理之依據。以電話陳情者，應向陳情人朗讀或使其確認登

載內容無誤並記錄。

六、人民陳情案件收到後應由收文同仁於登記時另加註記並輸入電腦列管，各單位收發人員應每週定期列印送交各組室主管查核，俾利追蹤管制。

七、各單位承辦人對於人民陳情案應於本局收到案件六個工作日內處理。陳情案件倘短期內未能結案者，應先以電話或信函將案件處理情形告知陳情人。

八、受理人民陳情案件後，應將陳情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，逐級陳核後，視情形以公文、電子公文、電話、電子郵件、傳真、面談或其他方式答復陳情人。但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。

前項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。

第一項以電話及面談方式答復陳情人，得製作書面紀錄存查。

九、處理人民陳情案件，得視案情需要，約請陳情人面談、舉行聽證或派員實地調查處理。

十、人民陳情之事項倘非屬本局業務職掌，應將案件逕移主管機關並副知陳情人。

十一、對內容涉及數機關之人民陳情案，應協調有關機關處理。

十二、人民陳情案有保密之必要者，應予代訂機密等級並依公文保密之有關規定處理。

十三、人民陳情案件結案後應專案歸檔；收發文同仁應於每月終了時對當月份之陳情案件按組、室別加以統計；另每年年終各組、室應指定專人對人民陳情案件加以整理、分類、統計、分析並提出改進意見陳核。

十四、人民陳情案件有下列各項情形得不予受理，但應留存紀錄備查：

(一)陳情人未具真實姓名或聯絡方式。

(二)無具體內容而屬情緒表達、惡意攻訐謾罵或其他非理性陳情。

(三)同一事由，經予適當處理，並已明確答覆後仍一再陳情。

前項第三款一再向原受理機關或其上級機關陳情而交辦者，受理機關得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。

十五、人民陳情案件有下列情形之一者，應通知陳情人依原法定程序辦理：

(一)檢、警、調機關進行偵查中。

(二)訴訟繫屬中或提起行政救濟。

(三)經判決或決定確定，或完成特定法定程序。