

# 交通部運輸研究所處理人民陳情案件要點

104.12.17 運秘字第 10400102970 號函修訂

- 一、交通部運輸研究所(以下簡稱本所)為加強為民服務，有效處理人民陳情案件，依據「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」及「交通部處理人民陳情案件要點」，訂定本要點。
- 二、本要點所稱人民陳情案件，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，以書面或言詞向本所提出之具體陳情。
- 三、人民陳情得以書面為之，書面包括電子郵件及傳真等在內。  
前項書面應載明具體陳訴事項、真實姓名及聯絡方式。  
本要點所稱聯絡方式包括電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址等。
- 四、人民陳情得以言詞為之，受理機關應作成紀錄，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後，據以辦理。本所得利用公共設施設置協談室或其他指定地點，聆聽陳訴、解答民眾施政問題或辦理首長與民有約活動。
- 五、秘書室處理民眾至現場陳情案件，應指派人員專責辦理，聆聽陳訴，了解案情，收受有關資料後，交由權責單位處理，必要時得請政風單位派員或與警衛人員會同處理。
- 六、本所各單位對人民陳情案件，應本合法、適情、迅速辦結原則，審慎處理。
- 七、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，本所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，本所應逐一答復。但本所得對經依行政程序法第 27 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。
- 八、處理人民陳情案件應予登記、分類、統計及列入管制，除行政院院長電子民意信箱限辦日期為 5 天者外，其餘陳情案件限辦日期均為 7 天；其未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，每案處理期限不得超過 30 日，並將延期理由通知陳情人，管考單位每月彙整逾期未結案件，會請各機關陳述理由並研提改進意見備查。

- 九、人民對政府政策、行政措施、法令規章等，提出可供採行之具體革新建議時，本所應予研辦參採；請求解釋時，本所應為適切闡釋或明確處理；非本所職權所能辦理者，應送請主管或上級機關辦理。
- 十、陳情案件如涉及機關業務個別具體事項之決定或執行，且影響特定權利義務之請託事項時，主辦單位應於收件 7 日內，先行函復請託人說明交辦情形，再檢附相關資料另依規定處理。
- 十一、各單位處理人民陳情案件，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。
- 十二、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、親切、易懂之文字答復陳情人，並副知有關機關。
- 十三、受理外國人以英文信件為陳情時，應以英文回復為原則。
- 十四、人民陳情案件有保密之必要者，受理機關應予保密。
- 十五、人民陳情案件有下列情形之一者，受理單位得依分層負責權限規定，不予處理，但仍應登記，以利查考。
- (一) 無具體內容、未具姓名或住址者。
  - (二) 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。
  - (三) 非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。
  - (四) 經查所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、匿名虛報或不實者。
- 各機關對同一事由迭次陳情案件，於處理第 3 次陳情時，若無其他足以影響處理結果之新事證或資料補充，得依行政程序法第 173 條規定簽報機關首長同意不予處理，並通知陳情人同一事由若再陳情，將不再回復，嗣後，同一事由陳情案件即可簽存不再回復。
- 十六、秘書室處理人民陳情案件，應以「案」為單位建立檔案，並定期將陳情案件數量及涉及問題性質、類別及處理結果等加以檢討分析，提出改進建議，供機關首長及有關單位參採。
- 十七、本所對於違反本要點各點規定者，得按情節輕重，分別依有關規定予以懲處；對於處理績效優良者，得予以獎勵。
- 十八、陳情案件解除列管認定標準如下：
- (一) 上級機關交付者，應具體函復陳情人並副知上級機關後，解除列管。

(二) 非屬交通部各機關權責者，於函轉文中註明為陳情列管案件，並副知陳情人後，解除列管。但上級機關（行政院）交付者，各機關認定非屬交通部權責時，應通知改以撤銷方式辦理。

(三) 交通部內各單位轉請所屬機關處理者，應註明「妥（卓）處逕復」、「代判部稿」或「代辦部稿」以明權責，並副知陳情人，除「代辦部稿」繼續列管原單位外，餘解除列管，改列所屬機關。

(四) 交通部所屬機關轉請所隸屬之下級機關處理時，請副知陳情人。

十九、本要點經簽奉所長核定後實施，修訂亦同。