

行政院研究發展考核委員會及所屬機關處理人民陳情案件作業規定

中華民國 91 年 6 月 11 日會研字第 0910012843 號函修正

中華民國 100 年 11 月 28 日會研字第 1002161667 號函修正

- 一、行政院研究發展考核委員會（以下簡稱本會）為有效處理人民陳情案件，特訂定本作業規定。
- 二、本會各處、室處理陳情案件應切實遵照「行政程序法」及「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定辦理。其未規定者，依本作業規定辦理。
- 三、人民以書面（包括電子郵件及傳真）陳情者，應依下列方式分辦：
 - （一）總收文應將陳情案件以陳情類別登入公文資訊系統後，分由各承辦處、室處理。如陳情事項非屬本會主管業務者，分由研究發展處（以下簡稱研展處）處理。
 - （二）主任委員及副主任委員指示各處、室辦理之陳情案件，應交由總收文依前款規定處理。
 - （三）各處、室受理之陳情案件，由處、室收文人員以陳情類別登入公文資訊系統後，分由承辦人處理。
- 四、人民以電話陳情者，接聽人應儘速將電話轉接承辦人員，承辦人員於聆聽陳訴後，得立即答復者，應即予以答復，並得製作書面紀錄存查(格式如附件)；遇有案情複雜，非得立即答復者，應請陳情人改以書面方式（傳真、電子郵件或書函）提出陳情內容以確認案情。

陳情事項非屬本會主管業務者，應委婉告知陳情人，並告知相關主管機關電話或其他聯繫方式。
- 五、人民親至本會陳情者，各處、室承辦人員應利用適當場所接待陳情人，如有必要得會同相關處、室人員共同處理，並由主辦業務處、室將陳情事項製作紀錄（格式同前），交由該處、室收文人員比照第三點第三款規定處理。

人民親至本會陳情案件，必要時得請政風或警衛人員會同處理。

六、各處、室處理人民陳情案件，得依下列方式處理之：

- (一)由本會直接處理並函復陳情人。
- (二)函轉主管機關處理，並副知陳情人；函轉時應請主管機關將處理情形及結果副知本會。
- (三)無法確定陳情事項之主管機關時，得協調相關機關處理。
- (四)有「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」第十四點第一項所列四款情形者，陳閱後予以存查。

函轉主管機關處理之陳情案件，承辦人員應負責追蹤，另有主管機關處理失當者，本會得視案情內容函請主管機關再為處理，或協調相關機關處理。

七、以電子郵件回復陳情人時，得隨函檢附本會線上滿意度調查問卷。

八、人民陳情案件以一般公文普通件處理期限處理，未能依限於六日內辦結者，應經各主管處、室主管核准，並至遲於十五日內辦結。未能於十五日內辦結者，應簽請主任委員核准延長，延長以十五日為限，並應將延長理由以書面告知陳情人。

秘書室應依前項規定，追蹤列管各處、室處理之人民陳情案件，並按月統計陳核主任委員。

九、各處、室應於年度結束後將該年度處理陳情案件數量、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，並將分析建議報告送研展處彙整，供主任委員及有關處、室參採。

十、院長電子信箱處理小組函轉之第三類信件，依照本作業規定書面陳情方式處理。

十一、研展處每年得就各處室處理人民陳情案件績效優良人員，報請主任委員核定予以獎勵；對於違反本注意事項各點規定者，應按情節輕重，報請主任委員予以懲處。

十二、本作業規定簽奉主任委員核定後實施。