

## 「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」問題集

100.8.26

**Q1：本次「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」修正的重點為何？**

答：「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」(以下簡稱本要點)於 100 年 7 月 29 日修正實施，除將名稱配合法制體例酌作修正外，其餘修正重點為：刪除民眾書面或言詞陳情時應載明身分證字號等事項，以簡化相關作業；增列答復陳情人的方式及規範；訂定非屬收受機關權責時的處理方式；刪除以「案」為單元建檔的檔案管理方式及新增受理外國人士英文信件的回復原則等。

**Q2：人民陳情案之書面及言詞紀錄是否有統一格式範例？**

答：本要點已於第 3 點及第 4 點規範陳情紀錄應具備陳述事項、真實姓名及聯絡方式等要件，為尊重各機關既有書表的格式，故不另行統一製作格式範例。

**Q3：民眾親自到機關陳情者，受理程序為何？**

答：依本要點第 4 點規定，各機關應派員接待陳情人並協助其製作陳情紀錄，陳情紀錄應載明陳述事項、真實姓名及聯絡方式，製作完畢即應由陳情人確認後簽名或蓋章，並依相關規定受理陳情。

**Q4：民眾可否要求機關指定特定人員受理陳情案件？**

答：本要點並無明文規定陳情人可指定特定人員受理陳情案件，故各機關應視個案情況自行指派受理人員，並應注意應符合利益迴避及檢舉人保密等原則。

**Q5：如民眾以電話方式提出陳情，請問應如何受理？**

答：機關遇民眾以電話方式提出陳情，應視同以言詞為之。依行政程序法第 169 條的規定，言詞陳情所作的紀錄應經陳情人同意後由其簽名或蓋章。故電話陳情仍需踐行上開由陳情人簽名或蓋章的要件，方符合受理陳情的規定。

**Q6：請問目前有哪些答復民眾陳情案件的方式？**

答：依本要點第 8 點規定，答復民眾陳情案件方式可視情形以公文、電子公文、電話、電子郵件、傳真、面談或其他方式答復，惟如係以電話及面談方式答復者，得製作書面紀錄存查，以資查考。

**Q7：「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」第 14 條第 1 項第 2 款規定：「同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。」可僅登記並不予答復，其處理程序為何？**

答：本要點所稱「一再」即為「再次」的意思，故實務上辦理人民陳情業務時，受理機關如認本次答復業已符合「同一事由，經予適當處理，並明確答復」之要件，而對日後同一事由再次陳情將不回復，則建議於該次回復之內容中，敘明依上開規定將不再回復之意旨，以落實行政行為透明可預測性，並避免陳情人之誤解。

**Q8：本次修正「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」刪除原第 14 點第 1 項第 3 款之規定，嗣後遇有匿名不實陳情者，應如何解決？**

答：實務上各機關本就無法查證陳情民眾的真實姓名，為符合實際執行情形，是以現修正本要點第 14 點第 1 項第 1 款規定，明定陳情人應填具「真實姓名」為受理陳情要件之一。此規定除可落實行政程序法第 173 條的意旨外，並避免機關無法踐行查證程序造成業務執行的困擾。故顯非真實姓名（如數字、亂碼等）之陳情，各機關可援引此規定，僅予以登記方式辦理。

**Q9：如陳情人使用英文以外之信件陳情，是否仍應以英文回復為原則？**

答：考量各機關外語人力有限且國際間通行語言亦以英文為主，故現行規定係以英文回復外籍人士為原則，惟各機關同仁如確有相對應的之外語能力，仍可使用英文以外的之語言回復陳情人。