

國立臺東專科學校處理人民陳情案件作業規定

民國100年7月27日行政會議審議通過
民國111年3月16日擴大行政會議修正通過

- 一、國立臺東專科學校(以下簡稱本校)為有效處理人民陳情案件，加強為民服務，特訂定「國立臺東專科學校處理人民陳情案件作業規定」(以下簡稱本規定)。
- 二、本校處理人民陳情案件，除應依行政程序法、行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點及有關法令辦理外，悉依本規定辦理。
- 三、本規定所稱人民陳情案件，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，以書面或言詞向本校提出之具體陳情。
- 四、人民以書面(包含電子郵件、縣政府 1999 系統、公文、信函、傳真等)陳情者，直接由秘書室登記列管；以言詞(包含面談、電話等)陳情者，由秘書室協助填寫「本校反映建議單」(附件一)，並向陳情人朗讀或使閱覽，其中以面談陳情者，應請其簽名或蓋章確認，完成後由秘書室登記列管。
- 五、秘書室受理人民陳情案件非屬本校業務權責者，應逕移主管機關處理，並由秘書室副知陳情人。
- 六、登記列管之人民陳情案件，由秘書室分文予業辦單位於期限內說明處理情形，並將陳情之文件及相關資料依分層負責規定，逐級陳核後，由秘書室以面談、電話、電子郵件、公文等方式，針對案情內容簡明具體答復陳情人處理情形，並副知業辦單位。

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。

- 七、處理人民陳情案件，如內容係本校業務權責者，以不超過六日為原則；其內容涉及其他機關業務權責者，以不超過三十日為限。

人民陳情案件，因故未能在前項所述處理期限內辦結者，應簽請核准延長，並將辦理情形及延期理由以書面或電話先行告知陳情人。

- 八、對於連續以同一案由陳情之案件(含同一陳情人)應予併案辦理。

人民陳情案件如已答復，上級機關再交辦同一案件者，應將處理情形答復交辦機關。

- 九、處理人民陳情案件有下列情形之一者，得不予處理，但仍應予以登記，以利查考：

(一)無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者。

(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。

前項第二款一再向本校或上級機關陳情而交辦者，本校得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。

十、秘書室應定期將人民陳情案件數量及涉及問題性質、類別及處理結果等，於每年度一月底前彙總前一年度檢討分析表，並提出改進建議，供機關首長及有關單位參採。

十一、人民陳情案件有保密之必要者，經辦單位應予保密，加強維護人民權益。

十二、本校處理人民陳情案件，對於處理績效優良者，得予以獎勵；對於違反本規定者，應按情節輕重，分別依有關規定予以懲處。

十三、本規定經擴大行政會議通過，陳請校長核定後實施，修正時亦同。

附件一

國立臺東專科學校反映建議單

主旨：檢送與貴單位有關反映建議事項，請查明處理，並將處理結果
依限擲回秘書室，彙陳校長核示。 日期：_____

編號			
單位			
資料來源	<input type="checkbox"/> 面談 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 電子郵件 <input type="checkbox"/> 縣政府 1999 系統 <input type="checkbox"/> 其他		
反 映 意 見		處 理 情 形	
收件單位		收件單位主管	秘書室主任
業務單位		業務單位主管	
核閱	秘書室主任	決行	

國立臺東專科學校處理人民陳情案件作業規定第七點：各單位處理人民陳情案件，如內容係本校業務權責者，以不超過六日為原則；…因故未能在前項所述處理期限內辦結者，應簽請核准延長，並將辦理情形及延期理由以書面或電話先行告知陳情人。

陳情作業流程圖

