

內政部警政署臺中港務警察總隊處理人民陳情案件作業要點

109年8月18日中港警秘字第1090010964號函訂頒

- 一、內政部警政署臺中港務警察總隊（以下簡稱本總隊）為提升為民服務品質，有效處理人民陳情案件，特依「行政程序法」第一百七十條第一項及「行政院所屬各機關處理人民陳情案件要點」，訂定本作業要點。
 - 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等，以書面或言詞向本總隊提出之具體陳情。
 - 三、人民陳情得以書面為之，書面包括函文、信件或傳真，均依本作業規定辦理。
 - 四、人民陳情得以言詞為之，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後，據以辦理。
 - 五、人民陳情案件，應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理。
 - 六、人民陳情案件由陳情事項之業管單位辦理；非屬本總隊權責者，經簽奉核准後，函轉主管機關處理，並函知陳情人。
 - 七、人民之陳情符合訴願法第八十條第一項：「提起訴願因逾法定期間而為不受理決定時，原行政處分顯屬違法或不當者，原行政處分單位或其上級單位得依職權撤銷或變更之。」之規定者，業管單位應依上開規定，予以適當處理。
 - 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，業管單位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，業管單位應逐一答復。但業管單位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、答復人民陳情案件，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、易懂之文字答復陳情人，並副知有關機關。

十、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。

十一、各單位處理人民陳情案件應予登記、分類、統計及列入管制，並依照內政部警政署各類人民陳情案件處理時限表(如附件一)規定期限處理，各種處理期限餘超過三十日；其未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人。

十二、人民對依法得提起訴願、訴訟、請求國家賠償或其他法定程序之事項提出陳情時，應視其是否屬本總隊權責，依法處理，或函轉主管機關並副知陳情人。

十三、人民陳情案件經業管單位處理後，陳情人如有不同意見再向上級機關陳情時，業管單位應依上級機關指示處理原則處理。

十四、人民陳情案件有下列情形之一者，得不予處理，惟仍應予以登記，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) 本總隊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總隊或上級機關陳情而交辦者，本總隊得僅函知陳情人，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，業管單位應通知陳情人依原法定程序辦理：

(一) 檢、警、調單位進行偵查中者。

(二) 訴訟繫屬中或提起行政救濟者。

(三) 經判決或決定確定，或完成特定法定程序者。

- 十六、人民陳情案件有保密之必要者，處理時應予以保密。
- 十七、本總隊各單位對於處理績效優良者，由本總隊秘書室依警察人員獎懲標準及本總隊處理人民陳情案件獎勵一覽表(如附件二)等相關規定，每半年辦理獎勵一次；對於違反本要點各點規定者，應按情節輕重，分別依相關規定予以懲處。
- 十八、各單位受理外國人以英文信件為陳情時，應以英文回復為原則。
- 十九、本要點未盡事宜得隨時增(修)定之。