

行政院海岸巡防署處理人民陳情案件要點

中華民國 90 年 6 月 5 日（90）署企研字第 0900006999 號函訂定
中華民國 91 年 12 月 24 日署企研字第 0910019434 號函修正
中華民國 104 年 1 月 19 日署企研字第 1040001049 號函修正並自
104 年 1 月 15 日生效
中華民國 106 年 6 月 12 日署企研字第 1060010948 號函修正第
22 點

- 一、本署為加強為民服務，有效處理人民陳情案件，特依據行政程序法第一百七十條第一項規定及行政院暨所屬各機關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，以書面或言詞向本署提出之具體陳情。
- 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、姓名、國民身分證統一編號或其他身分證件號碼及聯絡方式。本項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，陳情事項之主管處室應指派人員專責辦理，聆聽陳訴後，收受有關資料並製作紀錄，載明姓名、國民身分證統一編號或其他身分證件號碼、聯絡住址及電話等，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。各處室並得利用公共設施設置協談室或其他指定地點，聆聽陳訴或解答民眾施政問題。
- 五、各陳情事項之主管處室對人民陳情案件，應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理。

六、本署對於人民陳情案件之處理以陳情事項之主管處室受理為原則；涉及二個以上處室權責時，收受處室應主動協調有關處室處理；遇有爭議，由主任秘書以上長官裁定處理單位。

前項陳情案件之內容涉及風紀或原機關顯有處置不當者，應由本署或交由所屬其他適當機關處理。

七、人民之陳情符合訴願法第八十條第一項前段：「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，原行政處分機關或其上級機關得依職權撤銷或變更之。」之規定者，受理處室應依上開規定予以適當處理。

八、主管處室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案卷，依分層負責規定，逐級陳核後，視情形以公文、電子公文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，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，應逐一答復。但陳情案件為十人以上共同具名者，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。

九、主管處室處理人民陳情案件，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、各處室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、肯定之文字答復陳情人，並副知有關處室。

十一、各處室處理人民陳情案件應予登記、區分、統計及列入管制，並視業務性質分別訂定處理期限，各種處理期限不得超過三十日；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，收文處室應告知陳情人，或逕移送主管機關並副知陳情人。

十三、人民陳情案件經本署所屬機關處理後，陳情人如有不同意見再向本署陳情時，受理陳情之主管處室應視案情內容，依權責逕予處理，或指示處理原則後函轉原機關處理，並由原機關將處理情形以書面陳報本署。

前項向本署陳情之內容涉及風紀或原機關顯有處置不當者，應準用第六點第二項規定處理。

十四、人民陳情案件有下列情形之一者，受理處室應依分層負責權限規定，不予處理，但仍得予以登記，以利查考：

(一) 無具體內容或未具姓名及住址者。

(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) 經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、匿名虛報或不實者。

(四) 非陳情事項之主管處室，接獲陳情人以同一事由已分向各主管處室陳情者。

前項第二款一再向本署或上級機關陳情而交辦者，本署得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答復之日期、文

號後，予以結案

- 十五、本署同仁於各項人事作業期間受人民陳情時，除經權責單位調查屬實或經司法機關裁定交保、羈押、提起公訴或判決有罪，須列入考評外，不影響當事人當次相關人事作業程序。
- 十六、人民陳情案件有下列情形之一者，主管處室應通知陳情人依原法定程序辦理：
 - (一) 檢、警、調機關進行偵查中者。
 - (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。
- 十七、各處室整理人民陳情案卷，應以「案」為單元建立檔案，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，供處室長官及企劃處參採。
- 十八、本署企劃處應定期瞭解本署及所屬機關陳情案件處理績效，並彙總陳情案件統計資料及作業情形，綜合檢討分析，研提改進建議，分送主管處室參考或轉知所屬機關改進。
- 十九、人民陳情案件有保密之必要者，受理處室應予保密。
- 二十、各處室對於違反本要點各項規定者，應按情節輕重，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。
- 二十一、舉凡有關人民陳情案件之預警情資應予慎重處理，採預先防治、加強疏導，避免與民眾直接衝突，以求確保處理人民陳情過程之平和理性。

二十二、當人民逕至署區陳情時，為有效處理人民陳情案件，各單位之責任分工如下，以利任務遂行：

(一) 預先知道並有充份準備時間情況之分工：

- 1、企劃處：本署陳情個案應副知企劃處列入管制，加以追蹤。
- 2、陳情案件主管單位：簽報擇定接見地點並協調各相關單位是否完成責任分工應行作業，確認無誤後報告主任秘書先期預檢。
- 3、情報處：負責有關預警情資求證、運用管道協助疏處及規劃現場蒐證等作業，並經情資管道得知民眾欲到署陳情案件且證實為有效情蒐資料時，應依情資內容判明主政處室後，立即派遣專人速送各業管單位由業務承辦人簽收辦理。
- 4、政風處：負責疏處及協調地方警力支援等維安事項，並主動指揮海洋、海岸巡防總局督察室人員配合執行該項陳情案件之處理。
- 5、勤務指揮中心：全程掌握事件之發展及後續狀況，並適時陳轉本署長官與及相關機關(單位)。
- 6、秘書室：負責指導海岸巡防總局警衛中隊辦理署區安全防護事宜、支援場地布置、陳情民眾接待事宜、研擬新聞處理之建議，辦理記者接待工作，必要時提供新聞稿或安排專人受訪以引導新聞報導取向。

7、法規委員會: 提供陳情案件相關之法律諮詢

8、海岸巡防總局警衛中隊: 執行署區安全防護相關事宜，並於現場全程蒐證，遇陳情民眾失控時，與支援警力全力維護署區安全。

(二) 未能預知且在未準備情況下之分工：海岸巡防總局警衛中隊中隊長(或代理人)先為接待，並通知秘書室至現場釐清問題後，即依前款規定辦理。

二十三、經查證發現陳情人有故意捏造不實內容，致使機關形象受損或侵害他人權益者，應予嚴懲；如涉及刑事責任，各機關亦應檢具事證向檢察機關提出告發。

二十四、本署所屬機關，應依據本要點，訂定相關作業要點。