

衛生福利部南區兒童之家人民陳情案件處理作業要點

中華民國 115 年 2 月 26 日南兒行字第 1150560108 號函訂定

- 一、衛生福利部南區兒童之家（以下簡稱本家）為提升處理人民陳情案件之效率、明確內部權責分工，並確保程序符合行政程序法及相關規定，特訂定本要點。
- 二、本要點所稱人民陳情案件，係指人民對於本家行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上利益之維護，以書面（含郵寄、傳真、電子郵件）、言詞（含電話、親至本家）或本家官方網站首長信箱等方式向本家提出者。
- 三、人民陳情案件權責分工：
 - （一）收文單位：收件後統一交由行政室負責陳情案件之收文、分案、編號、列管及統計。
 - （二）承辦單位：
 1. 負責案件之具體調查、事實認定、法令釋示及正式函復。
 2. 分案原則如下：
 - （1）涉及單一單位職掌者，由該單位主辦；涉及二個以上單位者，由內容所占比例最高或業務影響程度最深者為主辦。
 - （2）重點不明或涉及多項業務難以區分時，由收文單位請示秘書指定最相關單位主辦。
 3. 移議（退件）時限：
 - （1）單位收件後如認非屬本職掌，應於收件當日敘明具體理由，經單位主管核章後簽退回分案單位重新分辦。
 - （2）逾期未移議者，視同接受分案。
 4. 爭議裁決：移議以一次為限。若原建議接辦單位仍有異議，應由分案單位協調；協調不成時，應即陳請秘書逕行裁定，受指定單位不得再有異議。

5. 協辦義務：協辦單位應於承辦單位要求之期限內提供具體意見。
承辦單位負有最後文稿整合之責。

(三) 研考人員：負責處理時效之監控、展延審核及不予處理案件之複核。

四、 人民陳情案件處理程序與時效：

(一) 分案：收文單位應於收件後一個工作日內分辦至承辦單位。

(二) 處理時限：陳情案件應於七個工作日內辦結。

(三) 展延程序：案情複雜需展延者，應簽請首長或其授權人核准並書面通知陳情人，總天數（含展延）不得超過三十日。

(四) 言詞陳情：人民以言詞（電話或親至本家）陳情者，承辦人應作成紀錄（如附件一），向陳情人朗讀或交其閱覽後簽章。

(五) 禁止預先存查：人民陳情案件應於實質處理完成並正式回覆陳情人後，始得辦理存查銷號。承辦單位不得以另案辦理、存查再辦或簽報研議等理由先行辦理公文存查。若因案情複雜須長期研議者，應依本要點辦理展延。

五、 陳情內容涉及性騷擾、職場霸凌、廉政貪瀆舉發或人事申訴等特定事項者，依下列規定辦理：

(一) 收文單位應於分辦時，逕行移送各該單位（如人事機構、兼辦政風人員）依專屬法令程序辦理，不適用本要點之處理時效規定。

(二) 承辦單位收案後，應先行告知陳請人將依專屬法令程序調查辦理，並副知收文單位與研考人員，以利案號列管。

(三) 案件之受理與否及調查結果，由專責單位依其規範函復陳情人，並副知收文單位與研考人員，以利案號銷管。

六、 人民陳情案件處理方式：

(一) 以正式公文或電子郵件回覆為原則，並應力求文字平實、態度誠懇，避免官僚或對立性文字。

(二) 答復內容應針對陳情重點，逐項明確說明處理結果、法令依據及

後續規劃，不得僅以「列入參考」等含糊語意結案。

七、重複陳情之認定與處理基準：

(一) 凡符合下列情形之一者，認定為重複陳情：

1. 同一陳情人，就同一事由及訴求，與前案內容實質無差異者。
2. 前案業經實質調查，並已明確答復法令依據及處理結果者。
3. 陳情人雖變更部分細節，但核心訴求相同，且無新事實、新證據者。

(二) 重複陳情案件之處理方式：

1. 預告：第一次重複時，應函復告知已辦理完畢之字號，並預告後續若以同一事由再次陳情，將不再回覆。(附錄1：重複陳情預告函範本)
2. 存查：第二次起之重複陳情，得簽報首長或其授權人核准後併案存查，不再回覆。(附錄2：「不予處理」簽辦格式範本)

八、處理陳情案件以保密為原則：

- (一) 承辦人員處理陳情案件時，對於陳情人之姓名、地址、聯絡電話及其他足以辨識身分之資訊，應負嚴密保護之責。
- (二) 引用陳情書內容時，應採取遮掩或去識別化處理，嚴禁將陳情書影本直接交付予被檢舉人或無關之第三人。
- (三) 違反保密規定致洩漏個資者，除行政處分外，應自負刑事及民事法律責任。

九、陳情案件有下列情形之一者，得敘明理由簽報首長或其授權人核准後不予處理：

- (一) 無具體內容、未具真實姓名或聯絡地址者。
- (二) 陳情案件已在訴願、訴訟或監察院調查中者。
- (三) 非本家權責案件，已移轉管轄機關並通知陳情人者。

十、研考人員應定期(每季或每半年)針對陳情案件之處理時效及常見問題進行統計分析，並提至家務會議報告，作為行政改善之依據。

- 十一、本家安置個案針對生活處遇、權益受損或不當對待所提出之申訴或反應意見，優先適用兒童及少年福利與權益保障法及本家家童權益申訴處理要點等規範，不適用本要點所定一般陳情程序。
- 十二、本要點未盡事宜，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相關法令規定等辦理。
- 十三、本要點經首長核定後實施，修正時亦同。

