

財政部關務署及各關處理人民陳情案件作業規定

84年5月17日台總局總字第84102649號函訂定
90年3月21日台總局總字第90101821號函修正
100年10月3日台總政總字第1006002466號函修正
102年4月26日台關政綜字第1026002639號函修正
110年2月9日台關政綜字第1106003342號函修正

- 一、為加強為民服務、有效處理人民陳情案件，特訂定本作業規定。
- 二、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，以書面或言詞所提出之具體陳情。
- 三、人民陳情案件，由關務署或各關收文單位收文後，以陳情案件類別登錄公文管理系統，以利電腦列管追蹤。
各單位如發現其類別非屬人民陳情案件，應由文書單位或單位收發人員修正為應屬之公文類別。
- 四、人民以報刊啟事方式陳情者，由秘書單位剪報視同陳情案件，按前點規定辦理。
- 五、陳情人以書面(含電子郵件及傳真)陳情時，應載明具體陳訴事項、真實姓名及聯絡方式。陳情人以言詞為之時，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。
關務署或各關得利用公共設施設置協談室或其他指定地點，聆聽陳訴、解答民眾施政問題，或辦理首長與民有約活動。
本規定所稱聯絡方式包括電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址等。
- 六、人民陳情案件之處理原則：
 - (一) 案件之處理應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理。
 - (二) 認為有理由者，應採適當之措施；認為無理由者，應通知陳情人，並說明其意旨。

(三) 答復時應針對案情內容，敘明具體處理意見及法規依據，文詞力求簡明、肯定、親切、易懂。

(四) 視案情需要，得約請陳情人面談、舉行聽證或派員實地查證，以協助解決。

(五) 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，應告知陳情人，或逕移送主管機關並副知陳情人。

(六) 有保密之必要者，應不予公開。

七、陳情案件非屬關務署或各關權責者，應逕移主管機關處理，並函知陳情人。

八、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，原行政處分機關或其上級機關得依職權撤銷或變更之。」之規定者，應依上開規定予以適當處理。

九、人民陳情案件，以隨到隨辦為原則。一般案件應於七個工作日內處結，複雜案件得經管考單位同意後於三十個日曆天內處結；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。

人民陳情案件如係屬財政部轉發或署長電子信箱信件，其處理期限及展延辦理方式應依「財政部關務署電子信件處理作業程序」辦理。

十、人民陳情案件經各關處理後，陳情人如有不同意見再向關務署陳情時，關務署應視案情內容，依權責逕予處理，或指示處理原則後函轉各關處理。

前項陳情案件之內容涉及風紀或原關顯有處置不當者，應由關務署交由所屬其他適當單位處理。

十一、人民陳情案件有下列情形之一者，得經機關首長(或副首長)或受理單位主管核准，不予處理，但仍應予以登記，以利查考：

(一)無具體之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，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。

前項第二款一再向原關或關務署陳情而交辦者，原關得僅函知陳情人，並副知關務署予以結案。

十二、管考單位對人民陳情案件，除逐案列管、嚴密管制處理時限外，於年度終了時，並應就陳情案件數量及所涉及問題之性質、類別及處理結果，予以分類統計，詳加檢討分析，依據分析結果研提改進建議，提供機關首長及有關單位參考。

十三、受理外國人以英文信件為陳情時，應以英文回復為原則。

十四、其他有關陳情案件事項，依財政部及所屬各機關處理人民陳情案件要點辦理。