

## 交通部鐵道局處理人民陳情案件要點

107年9月26日鐵道秘字第1075102397號函訂定

109年6月1日修正

- 一、交通部鐵道局(以下簡稱本局)為加強為民服務，有效處理人民陳情案件，特訂定本要點。
- 二、本局各組室及所屬工程處(以下總稱各單位)處理陳情案件，應依本要點規定辦理，並本合法、適情、迅速辦結原則審慎處理，如有未規定者，依「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」及「交通部處理人民陳情案件要點」規定辦理。
- 三、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，以書面或言詞向本局提出之具體陳情。

#### 四、人民經不同管道陳情案件之分辦及結案方式如下：

- (一)書面及傳真：以陳情書為之，應載明姓名、具體陳述事項及聯絡方式(包括：電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址等)。

由秘書室文書科以人民陳情類別登入公文管理系統後，分送各業務單位處理並回覆陳情人。秘書室應指派專人於本局公文系統追蹤催辦至辦結為止。

- (二)「院(部)首長電子民意信箱」：交通部以E-mail分案通知本局收案，秘書室公關科進入院首長信箱系統印出陳情案件，送文書科掛總收文號，文書科分送各業務單位簽辦，簽會公關科，奉核可後將答復內容傳送公關科，公關科於院首長電子民意信箱系統回復民眾，業務單位結案歸檔。公關科應指派專人於本局公文系統追蹤催辦至辦結為止。

- (三)「局長電子民意信箱」：公關科印出陳情案件，送交文書科掛總收文號，文書科分送各業務單位簽辦，簽會公關科，奉核可後將答復內容傳送公關科，公關科於局長電子民意信箱系統回復陳情

人，業務單位結案歸檔。秘書室應指派專人於本局公文系統追蹤催辦至辦結為止。

- (四)人民以言詞陳情者，受理單位應作成紀錄(格式如附件「交通部鐵道局人民陳情案件紀錄表」)，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並比照第一款處理；陳情事項非屬本局主管業務者，應委婉告知陳情人，並確實告知主管機關電話或其他聯繫方式。人民親至本局陳情者，本局各單位處理民眾至現場陳情案件，應指派人員專責辦理，聆聽陳訴，了解案情，收受有關資料後，並由主管單位製作紀錄並比照第一款規定處理，必要時得請政風單位派員或與警衛人員會同處理。

#### 五、陳情案件解除列管認定標準如下：

- (一)上級機關交付者，應具體函復陳情人並副知上級機關後，解除列管。
- (二)非各單位權責者，於函轉文中註明為陳情列管案件並副知陳情人後，解除列管。
- (三)上級機關(交通部)交付者，各單位認定非屬本局權責時，應通知改以撤銷方式處理。

人民陳情案件應以實質妥處為解除管制條件，辦理過程有會商、請釋(示)等機關公文往返之公文，均應另以創稿方式處理，不得以原文號銷號結案。

- #### 六、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，本局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，本局應逐一答復。但本局得對經依行政程序法第27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。

七、除經「院首長電子民意信箱」交辦本局之總統府及行政院院長電子民意信箱限辦日期為5天者外，本局局長電子民意信箱及其餘陳情案件限辦日期均為7天；其未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，每案處理期限不得超過30日，並將延期理由通知陳情人。秘書室分別就業管每月彙整逾期未結案件，會請相關單位陳述理由及研提改進意見後備查。

八、人民對依法應提起訴願或訴訟之事項提出陳情時，各單位應通告陳情人循訴願或訴訟規定辦理，或逕移送主管機關並副知陳情人。

人民陳情案件有下列情形之一者，各單位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。

九、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，各單位應予適當處理。

十、人民對政府政策、行政措施、法令規章等，提出可供採行之具體革新建議時，本局應予研辦參採；請求解釋時，本局應為適切闡釋或明確處理；非本局職權所能辦理者，應送請主管或上級機關辦理。

十一、陳情案件如涉及機關業務個別具體事項之決定或執行，且影響特定權利義務之請託事項時，主辦單位應於收件7日內，先行函復請託人說明交辦情形，再檢附相關資料另依規定處理。

十二、各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。

十三、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、親切、易懂之文字答復陳情人，並副知有關機關。

十四、受理外國人以英文信件為陳情時，應以英文回復為原則。

十五、人民陳情案件有保密之必要者，受理機關應予保密。

十六、人民陳情案件有下列情形之一者，受理單位得依分層負責權限規定，不予處理，但仍應登記，以利查考。

(一) 無具體內容、未具姓名或住址者。

(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) 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。

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

各機關對同一事由迭次陳情案件，於處理第 3 次陳情時，若無其他足以影響處理結果之新事證或資料補充，得依行政程序法第 173 條規定簽報機關首長同意不予處理，並通知陳情人同一事由若再陳情，將不再回復，嗣後，同一事由陳情案件即可簽存不再回復。

十七、秘書室每月針對局長電子民意信箱及書面陳情案件處理方式(本局處理、轉知參考)及類別(行政興革建言、行政法令查詢、行政權益維護、行政違失舉發)統計備查，另陳情人回覆滿意度問卷調查表以個案陳報，不滿意案則會請相關單位檢討改進。

十八、本局對於違反本要點各點規定者，得按情節輕重，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。

## 交通部鐵道局處理人民陳情案件要點

### 修正對照表

修正規定	現行規定	說明
<p>七、除經「院首長電子民意信箱」交辦本局之總統府及行政院院長電子民意信箱、<u>本局局長電子民意信箱限辦日期為 5 天者外</u>，其餘陳情案件限辦日期均為 7 天；其未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，每案處理期限不得超過 30 日，並將延期理由通知陳情人。秘書室分別就業管每月彙整逾期未結案件，會請相關單位陳述理由及研提改進意見後備查。</p>	<p>七、除經「院首長電子民意信箱」交辦本局之總統府及行政院院長電子民意信箱限辦日期為 5 天者外，<u>本局局長電子民意信箱及其餘陳情案件限辦日期均為 7 天</u>；其未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，每案處理期限不得超過 30 日，並將延期理由通知陳情人。秘書室分別就業管每月彙整逾期未結案件，會請相關單位陳述理由及研提改進意見後備查。</p>	<p>依據「交通部處理人民陳情案件要點」第 6 點規定，配合修正本局處理人民陳情案件要點第 7 點，限辦日期由原 5 天改為 7 天。</p>