

行政院院本部處理人民陳情案件作業規定

中華民國 101 年 10 月 9 日院臺政字第 1010144980 號函全文修正

中華民國 104 年 11 月 2 日院臺政字第 1040149674 號函修正

中華民國 109 年 9 月 2 日院臺政字第 1090186241 號函修正

- 一、行政院院本部（以下簡稱院本部）為處理人民陳情案件，特訂定本作業規定。
- 二、院本部各處、會、辦公室及聯合服務中心（以下簡稱各單位）處理陳情案件，應切實遵照「行政程序法」、「個人資料保護法」、「個人資料保護法施行細則」、「行政院院本部個人資料保護管理要點」及「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定辦理；其未規定者，依本作業規定辦理。
- 三、處理人民陳情案件，應注意下列事項：
 - （一）應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理。
 - （二）由各單位直接處理者，應將處理結果函復陳情人。
 - （三）由各單位函轉主管機關處理者，應副（通）知陳情人，並得請主管機關將處理情形及結果副知本院。
 - （四）陳情案件內容涉及風紀或原機關顯有處置不當者，應交由其他適當機關處理。
- 四、書面陳情案件處理原則如下：
 - （一）處理陳情案件，得視案情需要，以電話或書面洽詢陳情人。
 - （二）請求釋示法令、政策或解答問題之案件，得移請主管機關答復。
 - （三）請求救濟、求職或求助之案件，得移請主管機關酌處逕復。
 - （四）所陳意見具參考價值者，移請主管機關參考。
 - （五）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。
- 五、親至院本部陳情案件處理原則如下：
 - （一）個人來院區陳情者，由內政部警政署保安警察第六總隊行政院警衛組（以下簡稱警衛組）查詢身分及訴求後，引導陳情人將陳情文書送交外收發室掛號；陳情人如要求派員接見，由警衛組通報政風處先行瞭解陳情內容，必要時各單位或權責機關應派員處理；個人向非院區辦公單位陳情者，由受陳情單位負責接待，必要時得通知政風處協助。
 - （二）團體陳情者，各單位於事前接獲陳情情資後，應於陳情活動前一日下班

前簽陳因應處置方案，及協調主管機關先期疏處，採取因應措施，並得請主管機關派員至院本部接見處理。如屬臨時突發案件，政風處或各單位於接獲狀況後，應通報首長室及相關權責單位，由政風處負責溝通協調及行政支援工作，警衛組負責規劃、執行、指揮與督導警衛勤務，各單位並應派員至陳情現場瞭解陳情訴求；陳情團體要求接受陳情書時，應接受陳情書。

- (三) 經協調同意入院陳情之團體，其推派陳情代表以不超過十人為原則，各單位應儘量由主管、執行秘書或執行長親自接見，或會同主管機關代表共同接見；遇有立法委員親自帶領，或立法委員陪同之陳情活動，各單位或公共關係處均應陳報副秘書長以上長官，必要時提高接見層級。
- (四) 對於例假日之陳情活動，由各單位派員至現場瞭解陳情訴求或接受陳情書，並由警衛組及政風處協助。
- (五) 院本部不接受陳情團體指定接見人員或要求立即答復，未獲准接見之陳情人（含民意代表）或陪同之民意代表，如有意圖強行入院、擅闖辦公區域，或有聚眾脅迫、滋擾抗爭、妨礙秩序等行為，由警衛組、政風處或各單位通知有關單位依法令規定處理。
- (六) 進入院內陳情者，禁止錄音、錄（攝）影或以影像、語音、文字即時傳輸。

六、陳情案件移送有關機關時，應注意下列事項：

- (一) 陳情案件經主管機關處理後，陳情人如有不同意見再度陳情時，各單位應視案情內容，依權責逕予處理，或函轉原機關處理。
- (二) 涉及二個以上機關權責者，應視案情內容，分別移請處理，或移請會同處理。
- (三) 移請有關機關處理並見復之案件，如未獲回復，應予以洽催。
- (四) 提醒有關機關，處理時應保護陳情人及陳情內容所涉關係人之個人資料。

七、陳情案件有下列情形之一者，得不予處理：

- (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。
- (三) 非屬本院主管之事項，陳情人以同一事由已分向各機關陳情。

八、陳情案件有保密之必要者，應予保密。

九、受理外國人以英文信件為陳情時，以英文回復為原則。