

國家科學及技術委員會新竹科學園區管理局處理人民陳情案件作業規定

中華民國82年6月14日科學工業園區管理局(八二)園秘字第8060號函訂定
中華民國89年9月30日科學工業園區管理局(八九)園秘字第22138號函修正
中華民國100年8月29日科學工業園區管理局園秘字第1000026097號函修正
中華民國103年9月22日科技部新竹科學工業園區管理局竹秘字第1030028500號函修正，並修正名稱為「科技部新竹科學工業園區管理局處理人民陳情案件作業規定」
中華民國107年7月31日科技部新竹科學工業園區管理局竹秘字第1070022743號函修正
中華民國109年1月2日科技部新竹科學園區管理局竹秘字第1090000255B號函修正，並修正名稱為「科技部新竹科學園區管理局處理人民陳情案件作業規定」
中華民國111年2月15日科技部新竹科學園區管理局竹秘字第1110005271號函修正
中華民國111年8月19日國家科學及技術委員會新竹科學園區管理局竹秘字第1110027695號函修正

- 一、國家科學及技術委員會新竹科學園區管理局（以下簡稱本局）為加強為民服務，有效處理人民陳情案件，爰依行政院頒布「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」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，以書面或言詞向本局提出之具體陳情。
- 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、真實姓名及聯絡方式。
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。
- 四、人民陳情得以言詞為之，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。
本局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。
- 五、各單位對人民陳情案件，應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理，如陳情內容涉及行政違失之舉發，應簽會政風室。
- 六、人民陳情案件由陳情事項之承辦單位受理；非屬本局權責者，

應逕移主管機關處理，並函知陳情人。但涉及二個以上機關權責並遇有爭議，由其共同之上級機關處理。

前項陳情案件之內容涉及風紀或原承辦單位顯有處置不當者，應由上級機關或上級機關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：「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，本局承辦單位應依上開規定予以適當處理。

八、本局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，受理單位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，受理單位應逐一答復。但受理單位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。

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。

九、各單位處理人民陳情案件，得視案件需要，約請陳情人面談或派員實地調查處理。

十、各單位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。

十一、秘書室收受人民陳情案件應予以登記、分類、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；受理單位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，承辦單位應告知陳情人，或逕移送主

管機關並副知陳情人。

十三、人民陳情案件有下列情形之一者，本局各承辦單位得依分層負責權限規定，不予處理，但仍應予以登記，以利查考：

(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。

前項第二款一再向本局或上級機關陳情而交辦者，本局得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。

十四、人民陳情案件有下列情形之一者，本局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，或完成特定法令程序者。

十五、本局處理人民陳情，應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，供機關首長及有關單位參採。

十六、人民陳情案件有保密之必要者，應予保密。

十七、本局各單位受理外國人以英文信件為陳情時，應以英文回復為原則。