

外交部及所屬各機關(構)處理人民陳情案件要點

逐點說明

規定	說明
一、外交部為督促本部各單位及所屬各機關(構)(以下簡稱各機關(構))加強為民服務，有效處理人民陳情案件，依行政程序法第一百七十條及行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點規定，訂定本要點。	明定本要點之目的及法源依據。
二、本要點所稱人民陳情案件，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，以書面或言詞向本部及各機關(構)提出之具體陳情。	人民陳情案件之定義及範圍。
三、人民陳情案件，本部及各機關(構)應依下列方式受理及分辦： (一)書面陳情案件，由秘書處完成公文掛號程序後，分辦業務權責單位處理。部長民意電子信箱之電郵陳情案件，由公眾外交協調會完成取號及分文程序後，轉請業務權責單位辦理。 (二)人民個人親至本部及各機關(構)陳情者，警衛人員應先確認陳情人之精神狀態，及是否明顯持有刀械等危險物品，如確有此情形，應通知警察機關到場協助驅離；若無此情形，警衛人員應通知政風處協調業務權責單位接待陳情人，並視必要由政風或警衛人員在場陪同處理。 (三)團體至本部及各機關(構)陳情者，處理原則如下： 1.業務權責單位於事前接獲陳情情資時，應事先簽陳因應處置方案知會政風處。 2.本部及各機關(構)不接受陳情團體指定接見特定人員或要求立即答覆	一、本點依人民陳情案件之態樣，區分成書面陳情、個人陳情、團體陳情等三種情形，並明定其受理及分辦方式。 二、為保護承辦同仁之人身安全，若民眾個人親至辦公處所陳情者，警衛人員應先確認其神態有無異狀、有無攻擊性舉動或攜帶可能造成同仁及辦公處所損傷之危險物品，再予以接見。 三、針對三人以上團體至辦公處所陳情者，為避免陳情人刻意聚眾滋擾，影響辦公處所及同仁安全，明定相關處理程序。

<p>。</p> <p>3. 經同意進入本部及各機關(構)陳情之團體，其推派陳情代表以不超過五人為原則，應由業務權責單位指派適當層級人員接受陳情，必要時，得通知政風或警衛人員在場陪同處理；未經同意進入本部及各機關(構)陳情之團體，由業務權責單位指派適當層級人員至大門口接受陳情書後，由警衛人員協助引導團體離開。陳情團體之人員如有強行進入本部及各機關(構)、擅闖辦公區域等情事，或有聚眾脅迫、滋擾抗爭、妨礙秩序等行為，由警衛人員及政風處依法令規定處理；必要時，得請相關單位協助。</p> <p>4. 業務權責單位接待團體陳情後，應立即將陳情事項及處置情形簽報部、次長。</p>	
<p>四、本部及各機關(構)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，本部及各機關(構)得逕向代理人或聯絡人答復。</p> <p>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，本部及各機關(構)應逐一答復。但本部及各機關(構)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。</p> <p>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。</p>	<p>參考行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點第八點規定，明定答復人民陳情案件之方式。</p>

<p>五、人民陳情案件有下列情形之一者，得不予處理。但仍應予以登記，以利查考：</p> <p>(一)無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式。</p> <p>(二)同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情。</p> <p>(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。</p>	<p>參考行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點第十四點規定，明定人民陳情案件得不予處理之情形。</p>
<p>六、本部及各機關(構)處理人民陳情案件，除首長民意電子信箱限辦日期為七個工作天者外，處理期限不得超過三十日；未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長。</p>	<p>參考行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點第十一點規定，明定處理人民陳情案件之期限原則以三十日為限。另配合本部現有首長民意電子信箱管考機制，另定七個工作天之期限。</p>
<p>七、人民陳情案件有下列情形之一者，本部及各機關(構)應通知陳情人依原法定程序辦理：</p> <p>(一)檢察或司法警察機關進行偵查。</p> <p>(二)訴訟繫屬中或提起行政救濟。</p> <p>(三)經判決或決定確定，或完成特定法定程序。</p>	<p>參考行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點第十五點規定，明定受理機關應通知陳情人依原法定程序辦理之情形。</p>
<p>八、人民陳情案件有保密之必要者，本部及各機關(構)應予保密，並依文書處理手冊辦理。</p>	<p>參考行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點第十八點規定，明定保密義務。</p>

<p>九、本部及各機關(構)受理外國人以英文信件為陳情時，應以英文回復為原則。</p>	<p>參考行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點第二十點規定，明定英文陳情信之處理原則。</p>
<p>十、各機關(構)得依業務性質，另訂處理人民陳情案件相關規範；未另訂規範者，依本要點規定辦理。</p>	<p>明定本要點適用範圍及例外。</p>