

外交部及所屬各機關(構)處理人民陳情案件要點

總說明

行政院為督促所屬各級行政機關加強為民服務，有效處理人民陳情案件，於六十二年訂定「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」，至今已歷經七次修正，以因應行政程序法等法規修訂及各機關實務需求與民眾陳情方式之變革。

鑒於本部並無處理陳情案件相關規範，為統一本部及所屬各機關(構)處理流程，提升本部為民服務品質，爰參考行政程序法及行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點等相關規定，擬具「外交部及所屬各機關(構)處理人民陳情案件要點」，其要點如下：

- 一、 明定本要點法源依據。(要點第一點)
- 二、 人民陳情案件之定義。(要點第二點)。
- 三、 陳情案件受理及分辨流程。(要點第三點)
- 四、 陳情案件答覆方式。(要點第四點)
- 五、 陳情案件不予處理之情形。(要點第五點)
- 六、 陳情案件處理期限。(要點第六點)
- 七、 明定通知人民依原法定程序辦理之情形。(要點第七點)
- 八、 保密義務。(要點第八點)
- 九、 受理英文陳情信函，應以英文回復為原則。(要點第九點)
- 十、 明定本要點適用範圍及例外情形。(要點第十點)