

國立東華大學處理人民陳情案件作業要點

104年9月16日104學年度第1學期第2次行政會議審議通過

107年6月27日106學年度第2學期第4次行政會議修訂通過

113年10月9日113學年度第1學期第1次行政會議修訂通過

- 一、國立東華大學（以下簡稱本校）為適當有效處理人民陳情案件，依據行政程序法第一百七十條第一項、行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點規定，訂定本作業要點（以下簡稱本要點）。
- 二、本校各處、室、中心、院、系（以下簡稱各單位）處理陳情案件，除應依行政程序法、行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點規定辦理外，悉依本要點辦理。
- 三、本作業規定所稱人民陳情案件，係指人民對於本校行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護，以書面或言詞向各單位提出之具體陳情。
- 四、人民以書面（包括電子郵件及傳真）陳情者，應載明具體陳訴事項、真實姓名及聯絡方式。前項聯絡方式包括電話、住址或電子郵件、傳真號碼。
- 五、人民陳情案件之處理原則如下：
 - （一）校長室接獲之陳情案件，由法制組判斷案件權責歸屬，移交業務單位處理。
 - （二）各單位接獲之陳情案件，由各單位本權責辦理。
 - （三）各單位收文之陳情案件，如認非屬業管業務，由該單位簽會法制組判斷權責歸屬後，移交權屬業務單位辦理。
- 六、本校於行政大樓一樓設有陳情接待室，人民至本校言詞陳情者，駐衛警人員或大樓管理員得引領至本校陳情接待室或由業管單位相關人員引領至適當處所接受陳情，並依下列程序辦理：
 - （一）由業管單位指派專責人員接受陳情，或由大樓管理員通知陳情案件之業管單位指派專人接受陳情，若不知業管單位者，得通知秘書室（兼辦政風）協助處理。
 - （二）陳情內容如涉及二個單位以上權責者，應由所涉業務量較多或首項業務之相關單位為主辦，並負責統整協辦單位之意見後，回復陳情人。
 - （三）業管單位得視陳情案件需要，會同相關單位人員共同處理。
 - （四）業管單位應告知陳情人為保障渠等權益，避免滋生爭端，本校陳情接待室設有錄音錄影設備，必要時，經陳情人同意後全程錄音錄影存證（錄音錄影同意書格式如附件1）。
 - （五）業管單位應將陳情事項製作紀錄（格式如附件2），並向陳情人朗讀或使閱覽，確認其內容無訛後由其簽名或蓋章，交由總收文將陳情案件分交承辦單位處理。
 - （六）陳情人數眾多，未共同委任代理人者，得選定其中一人至三人為全體陳情。未選定當事人者，應命其選定或依職權指定之。
 - （七）處理本校陳情案件，必要時得請駐衛警人員或協請轄區警察局派員會同處理。
- 七、對辦公時間外之陳情事件，大樓管理員或警衛人員應婉轉告知陳情人於辦公時間內再行前來或改以書面寄送陳情書。

八、陳情案件如有下列情形之一者，本校得不予處理：

(一) 無具體陳情內容、未具真實姓名或聯絡方式。

(二) 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，仍一再陳情。

(三) 非屬本校主管事項，陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情。

九、各單位處理人民陳情案件，得依下列方式處理之：

(一) 由本校(業管單位)直接處理並函復陳情人。

(二) 函轉主管機關處理，並副知陳情人。

(三) 無法確定陳情事項之主管機關時，得協調相關機關處理。

(四) 依法得提起訴願、訴訟或請求國家賠償者，應告知陳情人。

(五) 如連續收到同一案由之陳情案件(含同一陳情人)得予併案處理，如陳情案件已答覆陳情人後，上級機關再交辦同一案件者，應將辦理情形答覆交辦機關。

十、各單位答覆人民陳情案件，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、易懂之文字答覆陳情人，並副知有關機關。

十一、陳情案件有保密之必要者，各單位應嚴防洩密，以加強維護人民權益。

十二、各單位處理人民陳情案件，應以一般公文速件處理期限儘速處理，未能依限辦結者，最長以不得超過三十日為限。因故未能於三十日以內辦結者，應簽請核准延長，並將處理情形及延長理由，以書面先行告知陳情人。

十三、本作業要點經行政會議通過，陳請校長核定後實施。

錄音錄影同意書

為保障陳情人相關權益，避免滋生爭端，茲同意國立東華大學於陳情人進行言詞陳情時進行錄音、錄影。

同意人：

中華民國 年 月 日 時 分

國立東華大學陳情案件紀錄表

填表單位：		紀錄：	
陳情人 資料	姓名	身分證字號/學號	
	電話		
	地址		
陳情時間	中華民國 年 月 日 時 分		
陳情性質	<input type="checkbox"/> 行政興革之建議 <input type="checkbox"/> 法令之查詢 <input type="checkbox"/> 行政違失之舉發 <input type="checkbox"/> 行政權之維護 <input type="checkbox"/> 其他		
陳情內容			
備註			