

## 基隆市公共汽車管理處處理人民陳情案件作業要點

- 一、基隆市公共汽車管理處(以下簡稱本處)為加強為民服務有效處理人民陳情案件，特依據行政程序法第 170 條第 1 項規定，訂定本要點。
- 二、本要點所稱人民陳情案件，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，以書面或言詞向本處提出之具體陳情。
- 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、姓名、國民身分證統一編號或其他身分證件號碼及聯絡方式。第二項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，本處各課室應指派人員專責受理，聆聽陳訴後，收受有關資料並製作紀錄，載明姓名、國民身分證統一編號或其他身分證件號碼、聯絡住址及電話等，並向陳情人朗讀或使閱覽，請其簽名或蓋章確認，送交收文單位掛號後辦理。本處各課室得指定適當地點，聆聽陳訴或解答民眾施政問題。
- 五、收發於收受人民陳情案件予以掛號後應送研考單位登記列管。

- 六、各課室對人民陳情案件，應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理。
- 七、各課室受理之人民陳情案件非屬其業務權責者，應逕移主管課室處理。如涉及本處 2 個以上課室權責時，收受單位應主動協調有關課室處理後綜合答復。
- 八、人民之陳情符合訴願法第 80 條第 1 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，應依上開規定予以適當處理。
- 九、各課室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、電子公文或其他方式答復。
- 十、各課室處理人民陳情案件，得視案情需要，約請陳情人面談、舉行聽證或派員實地調查處理。
- 十一、各課室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、肯定之文字答復陳情人，並副知有關課室及研考單位（行政室）。
- 十二、各課室處理人民陳情案件，由研考單位（行政室）應予登記、區分、統計及列入管制，除法令另訂有處理期限外，

其處理期限為 14 日；其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並副知研考單位（行政室）。

十三、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，逕移送主管機關並副知陳情人。

十四、人民陳情案件經處理後，陳情人如有不同意見再以市府為上級機關陳情時，該案件受理課室應視案情內容，依權責逕予處理，或指示處理原則後函轉原單位(機關)處理。

十五、人民陳情案件有下列情形之一者，各課室得依分層負責權限，不予處理，但仍應予以登記，以利查考，並知會研考單位（行政室）撤銷列管：

(一)無具體內容、未具姓名或住址者。

(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)經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、匿名虛報或不實者。

(四)非陳情事項之主管課室，接獲陳情人以同一事由已分向各主管課室陳情者。

前項第二款一再向本處或上級機關陳情而交辦者，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。

十六、人民陳情案件有下列情形之一者，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，或完成特定法定程序者。

十七、各課室處理人民陳情案卷，應以「案」為單元建立檔案，並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，供處長及有關課室參採。

十八、人民陳情案件有保密之必要者，應予保密。

十九、對於處理績效優良者，得予以獎勵；對於違反本要點各點規定者，應按情節輕重，分別依有關規定予以懲處。

二十、本要點呈奉 處長核可後施行，修正時亦同。