

國防部及所屬機關處理人民陳情案件作業要點

中華民國93年11月26日綜網字第9300006098號令訂定

中華民國99年03月30日政綜字第0990001747號令修頒

中華民國102年10月22日國辦政綜字第1020006317號令修頒

中華民國115年04月14日國辦政綜字第1151603411號令修頒

- 一、為落實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，律定國防部及所屬機關（構）、部隊、學校（以下簡稱本部及所屬機關）依法處理各項陳情作業，提高行政效能，並有效處理人民陳情案件，特訂定本要點。
- 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，以書面提出之具體陳情。
- 三、人民陳情得以書面（信函、電子郵件及傳真），載明具體陳訴事項、真實姓名及聯絡方式（電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址），或親自到部以言詞為之。
- 四、任務編組（職掌）（如附件一）：
 - （一）指導組：由軍政副部長及業管常務次長分別擔任組長、副組長；負責指導處理人民陳情案全般事宜。
 - （二）綜合管制組：由國防部政務辦公室（政務綜合處）編成，職掌如下：
 1. 總統府、行政院轉交有關國防事務及本部接獲陳情案件收件、呈核、分辦；凡陳情案件涉及二個以上或數個單位之業務而不能區分主、從者，依陳情主旨（主旨不明時，依陳情內容）所敘首一事項之主管單位為主辦單位（如涉及各司令部或指揮部權責，以本部業務督導單位為主辦單位），由其收辦後再行會辦或協調有關單位辦理。

2. 人民到部陳情，依陳情內容指定主辦單位成立專案小組處理相關事宜，並負責派員處理、狀況掌握、建檔管制、辦況追蹤、資料統計及彙報。

3. 依陳情案件處理程序及處理結果辦理獎懲，適時辦理講習及督考評比。

(三) 處理組：由本部所屬幕僚單位、各級機關（構）、部隊（含作戰區）及學校編成，職掌如下：

1. 小組長由單位副主官（管）擔任，負責召集各協辦機關、單位業管處長（副處長）參與作業。

2. 設置單一窗口，負責陳情案件協調、疏處、溝通及執行狀況回報，並與綜合管制組承辦人保持聯繫，確實掌控時效。

3. 遇個人或聚眾陳情（抗）時，由總值星官及副總值星官通報地區憲警單位進行協處，及督導警衛部隊完成防處整備。

五、收案處理：

(一) 人民到部陳情，處理組應指派人員專責辦理，並得利用公共設施設置協談室或其他指定地點，聆聽陳訴或解答民眾陳情疑義，收受陳情有關資料製作相關紀錄後，向陳情人朗讀或請其閱覽，並簽名或蓋章確認，據以辦理。

(二) 收辦人民陳情案件應本合法、合理、迅速及確實辦結原則，審慎處理，並遵守相關保密規定；對於陳情人個人資料之蒐集、處理及利用，應依個人資料保護法相關規定為之。

(三) 人民陳情案件有保密之必要者，應予保密。

(四) 人民向本部陳情案件，由國防部政務辦公室（以下簡稱政務室）以公文或電子郵件轉請處理組辦理；非屬收件單位權責者，應依文書處理手冊規定期限逕移主管單位

處理（如移所屬司令（指揮）部處理，本部業務督導單位須負管制及追蹤之責），並副知政務室。

- （五）辦理人民陳情案件應依分層負責規定，逐級呈核，由單位主官（管）審閱後，視狀況以公文或電子郵件答復。
- （六）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；接獲檢控案件，須先確認陳情人身分，調查期間，應保護其個人資料。
- （七）回復人民陳情案件時，應針對案情內容敘明法規依據及具體處理意見，以簡明、肯定之文字答復陳情人，並副知相關單位。
- （八）處理人民陳情案件應予登記、分類及統計，並列入管制，處理期限不得超過三十日曆天（電子郵件處理時限為十個工作日；另重大危安、特殊緊急情形或新聞外溢等案件應於三個工作日內辦結，如未能即時辦結者，須回復初步辦況）；未能在期限內辦結者，應簽報權責長官核准延長，將延長理由以書面或電子郵件方式告知陳情人，並副知政務室。
- （九）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：
 - 1. 無具體內容、未具真實姓名或聯絡方式。
 - 2. 經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址等連絡方式屬偽冒、匿名虛報或不實。
 - 3. 非陳情事項之主管單位，接獲陳情人以同一事由已分向各主管單位陳情者。
 - 4. 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者，應聯繫及訪視陳情人，並比對確認未提出新事證後，經簽請權責長官核定，依法得不予處理，處理單位得僅函知陳情人，並副知綜合管制組已答復之日期、文號後，予以結案。

(十) 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：

1. 檢、警、調機關進行偵查中。
2. 訴訟繫屬中或提起行政救濟。
3. 經判決或決定確定，或完成特定法定程序。

六、處理程序：

(一) 人民致總統府、行政院、部長電子郵件：總統府網站民意信箱、行政院「院長電子信箱」轉至本部「首長民意信箱」系統有關國防事務之陳情，由政務室併「首長民意信箱」接獲之陳情電子郵件，每日彙整簽報權責長官核示後，轉由處理組依公文處理流程作業追蹤管辦案件，並依限具體答復陳情人及副知交辦單位（總統府或行政院、政務室，流程圖如附件二）。

(二) 人民致總統府、行政院陳情信函：總統府、行政院行文轉達有關國防事務之陳情信函，政務室應簽報核轉處理組依權責處理，追蹤管制，依限具體函復陳情人，並副知交辦單位（總統府或行政院及政務室），每月十日前政務室彙整上月辦理情形，呈部長核閱（流程圖如附件三）。

(三) 人民致部長陳情信函：人民致部長陳情信函經部長室簽核後，交政務室轉發處理組依權責處理，追蹤管制，依限具體函復陳情人，副知政務室，每月十日前政務室彙整上月辦理情形，呈部長核閱（流程圖如附件三）；奉批示「專案列管」案件，應由處理組逕行簽呈部長核閱或依指示提報。

(四) 國家安全會議（以下簡稱國安會）交辦人民陳情案件：由政務室管制處理組辦理，於簽奉軍種司令、常務次長及副總長以上長官核示後，應速將辦理情形與回復建議逕送政務室彙整，轉由國安會回復陳情人。

(五) 到部陳情：陳情人個人或聚眾到部陳情（抗），依軍事營區安全維護條例及國防部博愛營區對聚眾陳抗請願事件處理規定辦理，收受陳情書後，依限回復陳情人或團體代表，並副知政務室（流程圖如附件四）：

1. 人民到部陳情，已抵達本部周邊地區時，總值星官及副總值星官於接獲衛哨兵通報後，應立即至現場瞭解狀況，並指導警衛部隊初期防處，及迅速通報綜合管制組協助案件處理。
2. 綜合管制組接獲具危安或時限性之陳情案件，先行以電話通知處理組單位主管立即處理，並將處理情形回報權責長官及交辦單位。
3. 人民到部陳情案件，綜合管制組到場處理時，應初步了解陳情人基本資料及訴求（格式如附件五），並建立檔案，轉知處理組先期準備。
4. 逢非上班及假日期間之人民陳情案件，屬業務性質之單純案件，無需通報綜合管制組及處理組返部處理，由總值星官至現場或會客室接見疏處（含接受陳情書），列入值日交待事項，俟上班日移綜合管制組分辦處理組續辦。
5. 人民親自到部遞送陳情書時，各處理單位應將陳情書送國防部文電作業組依公文處理流程作業辦理。

七、有中央民意代表陳情（含率眾陳情）案件，函復陳情人之副本（或影本）應加送政務室公共事務處備查。以電話及面談方式答復陳情人，得製作書面紀錄存查；受理外國人以英文信件為陳情時，應以英文回復。

八、人民陳情案件，受理單位對陳情人姓名、單位、住址、聯絡電話、電子郵件及陳情內容，應恪遵相關保密規定，避免衍生後遺。

九、綜合管制組應定期對陳情案件彙報、統計，並追蹤管制處理

情形，經研析案情重大者，得視需要以專案簽報管制。

綜合管制組分發陳情案，屬各軍司令部或指揮部權責單位，須副知本部業務單位督導。

十、各單位受理人民陳情，應以「案」為單元建立檔案，定期（每季）檢討分析陳情案數量及涉及問題性質、類別及處理結果等，提出改進建議，送綜合管制組彙整，提供決策及分送各受理單位參用。

十一、督導與考核：

（一）每年依專案獎勵核給基準表分別檢討處理人民到部陳情、陳情函件及電子郵件績效優良者，辦理議獎。

（二）各單位處理人民陳情案件，凡違反行政程序法或本要點，造成媒體渲染等不良影響者，依情節輕重檢討承辦人員及副主管違失責任及罰處建議。