

國防部全民防衛動員署後備指揮部處理人民陳情反映案件具體作法

壹、依據：

- 一、依 104 年 12 月 30 日總統華總一義字第 10400151551 號令修頒「行政程序法」。
- 二、依國防部政務辦公室 102 年 10 月 22 日國辦政綜字第 1020006317 號令修頒「國防部及所屬機關處理人民陳情案件作業要點」。

貳、目的：

為強化為民服務，有效處理人民陳情案件，訂定本部處理「民意信箱電子郵件」及「人民陳情公函」運作之精進作為、作業權責及作業流程管制，以強化本部行政效率。

參、具體作法：

- 一、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，以書面或言詞向本部提出之具體陳情。
- 二、人民陳情得以書面為之，書面包括電子郵件及傳真等在內，且應載明具體陳訴事項、真實姓名及聯絡方式（聯絡方式包括電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址等）。
- 三、人民陳情得以言詞為之，受理單位應作成紀錄，載明陳述事項、真實姓名及聯絡方式，並向陳情人朗讀或使閱覽，請其簽名或蓋章確認後，據以辦理。另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施政問題。
- 四、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，對案情需要保密者，應予尊重。
- 五、處理人民陳情案件應予登記、區分、統計及列入管制，並視業務性質分別訂定處理期限，各種處理期限不得超過 30 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。
- 六、依行政程序法第 173 條，人民陳情案件有下列情形之一

者，受理單位得不予處理，但仍應予以登記，以利查考：

- (一) 無具體之內容或未具真實姓名或住址者。
- (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) 若陳情人以同一事由分向各業管單位陳情者，由案屬權責單位完成簽辦回復，餘收辦單位於收領後，逕自簽奉權責長官核定簽結，不予回復。

七、人民陳情案件有下列情形之一者，各單位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。

肆、任務編組：

一、指導組：

- (一) 組長：由副指揮官擔任，負責指導人民陳情案處理全般事宜。
- (二) 副組長：由參謀長、政戰主任擔任，襄助指導人民陳情案處理全般事宜。
- (三) 組員：由副參謀長、政戰副主任、督察副主任擔任，襄助督導人民陳情案處理全般事宜。

二、綜合管制組：由人事軍務處編成，職掌如下：

- (一) 陳情案件收件、呈核、分辦；若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(無主旨時依內容)所敘首一事項之業管單位為主辦單位，由其收辦後再行會辦或協調有關單位辦理。
- (二) 到部陳情案狀況掌握、建檔管制、追蹤、資料統計及彙報。
- (三) 陳情案件作業要點訂(修)頒、檢討及辦理獎懲，並研訂到部陳情案「處理作業程序」。
- (四) 依陳情內容，指定主管單位成立專案小組處理相關事宜。

三、處理組：由各幕僚處、組編成，職掌如下：

- (一) 由業務主管擔任小組長，編組業管人員參與作業。
- (二) 負責業管陳情案件協調、疏處、溝通、回復及回報。
- (三) 依陳情內容，就業管成立專案小組處理相關事宜。
- (四) 督導警衛部隊完成防處整備及通報地區憲警單位進行協處。

四、其編組及職掌表如附表 1。

伍、作業權責：

- 一、人事軍務處（機要事務科）：督促辦理檔案管理科所提列之單位「人民陳情函」案件之時效管制與回復作業，並於每週參謀會報中提報管制。
- 二、人事軍務處（檔案管理科）：負責「人民陳情函」分送作業及任「後備指揮部民意信箱電子郵件」之窗口，並訂定作業流程規範及有關案件之時效管制與回復作業。
- 三、各幕僚單位：負責上述各陳情案件相關之處理、簽核，並依限辦理回復作業。

陸、處理程序：

一、書信、電子傳真陳情：

(一) 收件作業：

專責「民意信箱電子郵件」承辦人員，每日上班時間開啟業管「民意信箱電子郵件」、列印電子郵件內容，並建立簿冊、編列收件流水號登記列管。

(二) 分辦作業：

將接收之人民陳情函及民意信箱電子郵件，依案情內容及單位職責劃分，並由檔案主管單位判定後，分送各業管辦理且不得拒辦，若有疑義，則由計劃科依業務職掌核判，接收單位再有疑義，請接收單位簽奉副幕僚長以上長官核定後始可改分，以提升辦理時效，避免影響當事人權益。

(三) 稽催管制：

1. 各單位處理人民陳情案件應予登記、區分、統計及列

入管制，並視業務性質分別訂定處理期限，各種處理期限不得超過 30 日；未能在規定期限內結辦者，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。

2. 各單位業務主管對收辦之陳情案件，應依限查催（如陳情函、總統府或行政院信箱及本部電子郵件陳情案），本部公文登管均以速件為期，於 3 日內辦理完畢，請各單位文卷作業人員登錄公文管理系統管制，惟不可簽結後續辦，經本部查獲則嚴重議處，若因案情複雜無法於時限內結案回復時，必須先將處理情形回復陳情人並副知原分派單位；若逾期回復案件，於本部參謀會報提報檢討，並按情節輕重檢討議處。

（四）回復作業：

各業務承辦單位對收辦之「民意信箱電子郵件」辦理情形或答復意見，應以部函（書函）方式簽奉副幕僚長以上長官核定後，將核定之文稿及電子檔逕送分文單位（檔案管理科）轉復陳情人，並辦理銷號後，始可以發文方式結案歸檔。

二、到部陳情：區分有預警、無預警二種方式。

（一）有預警：（作業流程圖如附表 2）

1. 「綜合管制組」接獲陳情預警情資時，應即簽報，並依陳情內容分送「處理組」業管單位完成整備（須於陳情活動前一天完成），並指導警衛部隊完成防處準備。
2. 「處理組」業管單位，對陳情人先行予以協調、溝通疏處；如確知陳情群眾仍執意來部時，應立即簽報權責長官及通報「綜合管制組」，適時安排陳情代表至本部會客室或指定之地點，予以接見說明與疏處。
3. 如因時間緊急，「綜合管制組」除先以電話通知外，並將預警情資先行影印分送「處理組」業管單位憑辦，再行簽核管制，以掌握處理時效。

4. 如適逢非上班（假日）期間，對有預警之聚眾陳情活動，各相關編組受理人員仍應返部處理，並提前一個小時到達，完成疏處準備。

（二）無預警：（作業流程圖如附表 3）

1. 營區衛哨兵發現人民到部陳情時，應立即通報部本部總值日官至現場接見與瞭解狀況，如備有陳情書者，則引導至本部總收發室收件、給據，依公文處理流程分發業管單位處理。如陳情人執意見面時，則引導至會客室並通報高勤官及戰情中心，並依案情屬性通報業管單位（處理組）派員接見辦理；另副知「綜合管制組」。

2. 若人民聚眾陳情，在無預警或緊急狀況下，陳情民眾已抵達本部週邊地區時，總值日官於接獲衛哨兵通報後，應立即至現場瞭解狀況及指導警衛部隊初期防處，迅速通報高勤官及戰情中心並協助案件處理。

3. 適逢非上班（假日）期間之人民陳情案件，如屬業務性質之單純案件，則不通報綜合管制組及業管單位返部處理，由總值日官至現場或會客室接見疏處（含接受陳情書），俟上班後移請「綜合管制組」分辦相關業管單位續辦。若案情複雜或聚眾陳抗案件，則通報「綜合管制組」及「處理組」相關業管單位返部處理。

三、如為人民聚眾陳情案件，經核定同意接見時，陳情群眾推派代表以不超過 5 人為原則。

四、如有媒體記者隨行或中央民意代表參與陳情時，「處理組」除通知人事軍務處及文宣心戰組協處外，並備妥新聞稿適時澄復說明，以消弭外界疑慮，避免造成誤解與後遺（必要時納編法律事務組人員協處）；俟處理完畢後，須立即以回報單分呈各級長官知悉。

五、本部總值日官於接獲陳情案件通報，應立即掌握處理全般狀況後，通報副幕僚長以上長官，俾利陳情案件狀況掌握與指導。（回報格式如附表 4）

陸、附則：

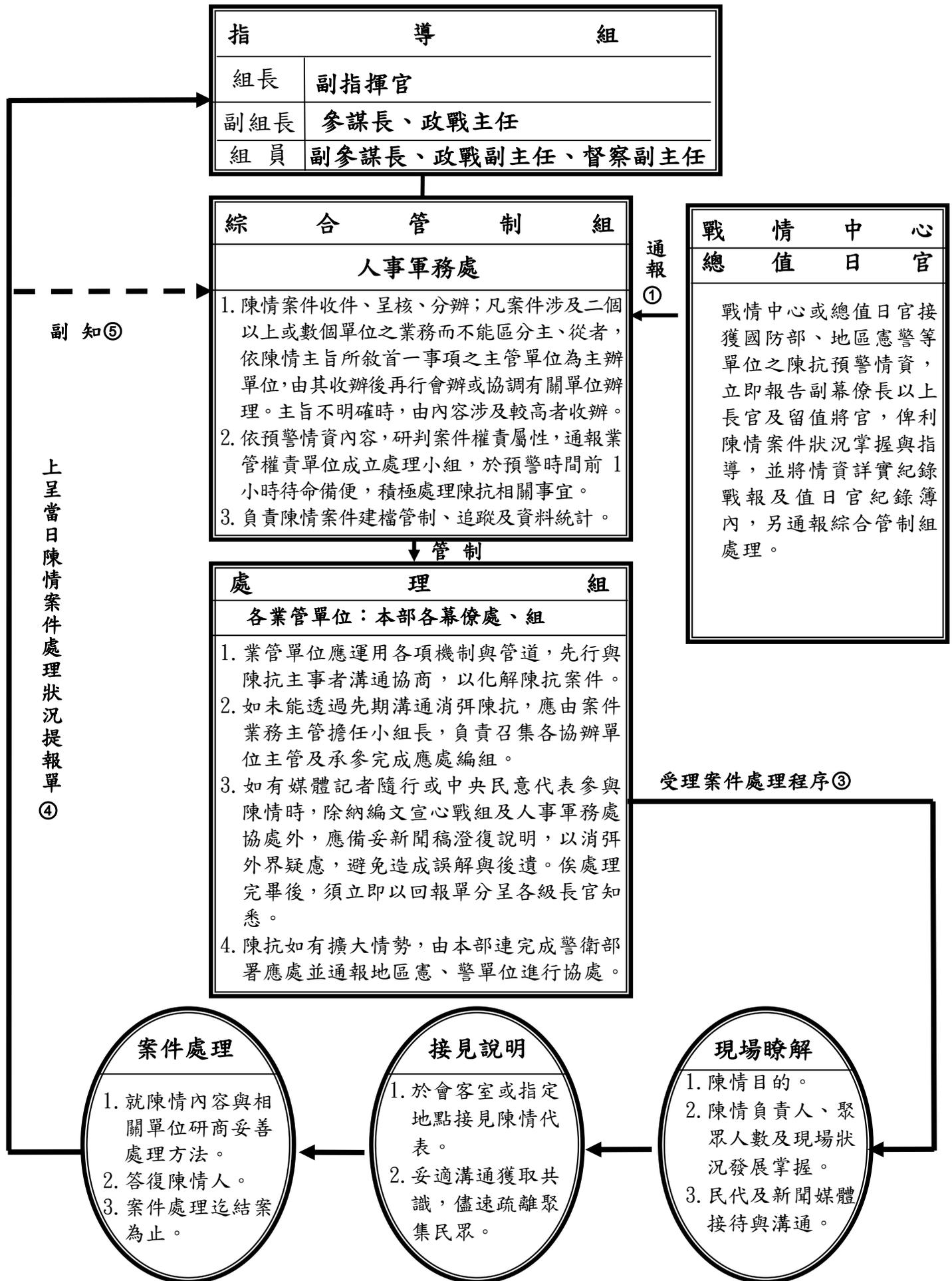
- 一、對於個別或聚眾陳情之代表於本部會客室接見時，應由「處理組」視案情需要實施全程錄音（影）備查。
- 二、人民親自到部遞送陳情書時，依國防部令頒「公務郵件管制注意事項」規定，各業管單位應將陳情書送總收發室依公文處理流程作業辦理。
- 三、各業管單位對人民陳情、訴願等案件應以速件處理，即時簽核，並針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定、親切、易懂之文字函復陳情人，副本（或影本）乙份送「綜合管制組」列入管制；如係有中央民意代表陳情（含率眾陳情）案件，函復陳情人之副本（或影本）應加送人事軍務處轉送政務辦公室政務綜合處備查；如以電話及面談方式答復陳情人，得製作書面紀錄存查；另若受理外國人以英文信件為陳情時，應以英文回復為原則。
- 四、「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，經研析其案情重大者，得視需要由案件主辦單位以專案簽報管制。
- 五、各單位處理人民陳情案件，請確依本作業要點辦理，凡違反本規定或「行政程序法」而造成不良影響者，應按情節輕重檢討議處，以維作業紀律。另處理重大陳情事件，績效優良者，予以專案檢討敘獎，由「綜合管制組」負責檢討辦理，各任務編組單位提供具體事證。
- 六、人民之陳情或訴願等案件內容如有保密必要者，受理單位處理時，應不予公開，避免衍生後遺。
- 七、本部各駐外獨立營區，應與周邊憲、警、消單位簽訂兵力支援協定，並建立定期通聯機制紀錄備查，以利人民聚眾陳抗等突發事件應援協處。

附表 1

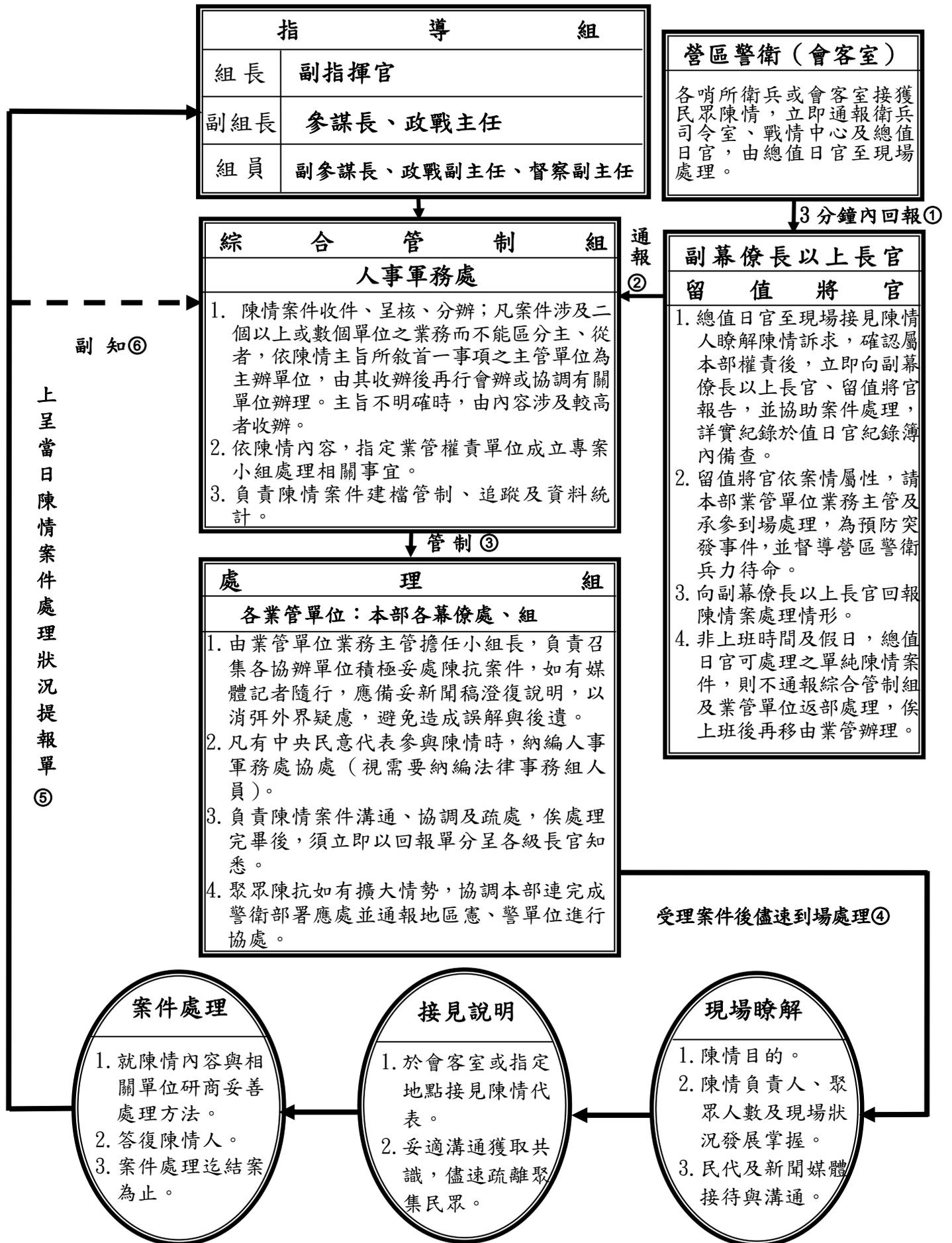
| 國防部全民防衛動員署後備指揮部處理人民陳情案件編組職掌表 | | | | |
|------------------------------|---------|-------------------------|---|---|
| 組 別 | 職 稱 | 編 組 人 員 | 職 掌 | |
| 指 導 組 | 組 長 | 副 指 揮 官 | 負責指導人民陳情案處理全般事宜。 | |
| | 副 組 長 | 參 謀 長 | 襄助指導人民陳情案處理全般事宜。 | |
| | 副 組 長 | 政 戰 主 任 | 襄助指導人民陳情案處理全般事宜。 | |
| | 組 員 | 副 參 謀 長 | 襄助督導人民陳情案處理全般事宜。 | |
| | 組 員 | 政 戰 副 主 任 | 襄助督導人民陳情案處理全般事宜。 | |
| | 組 員 | 督 察 副 主 任 | 襄助督導人民陳情案處理全般事宜。 | |
| 綜 合 管 制 組 | 組 長 | 人 事 軍 務 處 長 | 指導指導陳情案件作業要點策頒暨陳情案件收件、呈核、分辦、處理、回復管制及到部陳情案狀況掌握、建檔管制、追蹤、資料統計、彙報全般事宜。 | |
| | 副 組 長 | 人 事 軍 務 處 副 處 長 | 襄助指導陳情案件作業要點策頒暨陳情案件收件、呈核、分辦、處理、回復管制及到部陳情案狀況掌握、建檔管制、追蹤、資料統計、彙報全般事宜。 | |
| | 組 員 | 人 事 軍 務 處 機 要 事 務 科 科 長 | 1. 督導陳情案件作業要點策頒全般事宜。 2. 督導到部陳情案狀況掌握、建檔管制、追蹤、資料統計及彙報全般事宜。 | |
| | 組 員 | 人 事 軍 務 處 機 要 事 務 科 參 承 | 1. 負責人民陳情反映案件具體辦法策頒全般事宜。 2. 負責到部陳情案狀況掌握、建檔管制、追蹤、資料統計及彙報全般事宜。 3. 督促辦理檔案管理科所提列之單位「人民陳情函」案件之時效管制與回復作業，並於參謀會報中提報管制。 | |
| | 組 員 | 人 事 軍 務 處 檔 案 管 理 科 科 長 | 督導陳情案件收件、呈核、分辦、處理及回復管制全般事宜。 | |
| | 組 員 | 人 事 軍 務 處 檔 案 管 理 科 參 承 | 負責陳情案件收件、呈核、分辦、處理及回復管制全般事宜。 | |
| 處 理 組 | 人 事 小 組 | 小 組 長 | 業 務 主 管 | 督導業管相關陳情案件協調、疏處、溝通、回復及回報。 |
| | | 組 員 | 承 參 | 負責業管相關陳情案件協調、疏處、溝通、回復及回報。 |
| | 戰 訓 小 組 | 小 組 長 | 業 務 主 管 | 1. 督導業管相關陳情案件協調、疏處、溝通、回復及回報。 2. 督導警衛部隊完成防處整備及通報地區憲警單位進行協處。 |

| | | | | | | |
|-----|------|-----|------|---|---|---------------------------|
| 處理組 | | 組員 | 承 | 參 | 1. 負責業管相關陳情案件協調、疏處、溝通、回復及回報。 2. 管制警衛部隊完成防處整備及通報地區憲警單位進行協處。 | |
| | 後勤小組 | 小組長 | 業務主管 | | | 督導業管相關陳情案件協調、疏處、溝通、回復及回報。 |
| | | 組員 | 承 | 參 | | 負責業管相關陳情案件協調、疏處、溝通、回復及回報。 |
| | 動管小組 | 小組長 | 業務主管 | | | 督導業管相關陳情案件協調、疏處、溝通、回復及回報。 |
| | | 組員 | 承 | 參 | | 負責業管相關陳情案件協調、疏處、溝通、回復及回報。 |
| | 主計小組 | 小組長 | 業務主管 | | | 督導業管相關陳情案件協調、疏處、溝通、回復及回報。 |
| | | 組員 | 承 | 參 | | 負責業管相關陳情案件協調、疏處、溝通、回復及回報。 |
| | 留守小組 | 小組長 | 業務主管 | | | 督導業管相關陳情案件協調、疏處、溝通、回復及回報。 |
| | | 組員 | 承 | 參 | | 負責業管相關陳情案件協調、疏處、溝通、回復及回報。 |
| | 政綜小組 | 小組長 | 業務主管 | | | 督導業管相關陳情案件協調、疏處、溝通、回復及回報。 |
| | | 組員 | 承 | 參 | | 負責業管相關陳情案件協調、疏處、溝通、回復及回報。 |
| | 保防小組 | 小組長 | 業務主管 | | | 督導業管相關陳情案件協調、疏處、溝通、回復及回報。 |
| | | 組員 | 承 | 參 | | 負責業管相關陳情案件協調、疏處、溝通、回復及回報。 |
| | 督察小組 | 小組長 | 業務首 | 參 | | 督導業管相關陳情案件協調、疏處、溝通、回復及回報。 |
| | | 組員 | 承 | 參 | | 負責業管相關陳情案件協調、疏處、溝通、回復及回報。 |
| | 警衛小組 | 小組長 | 本部連長 | | | 督導警衛部隊完成防處整備。 |
| | | 組員 | 本全體人 | 部 | 連員 | 編成警衛部隊，完成防處整備。 |

國防部全民防衛動員署後備指揮部處理有預警陳情案件作業流程圖



國防部全民防衛動員署後備指揮部處理無預警陳情案件作業流程圖



附表 4

國防部全民防動員署後備指揮部
「人民到部陳情案件」處理回報表

爾後本部處理人民到部陳情案，請總值日官依下列格式，確實通報副幕僚長以上長官，俾利陳情案件狀況掌握與指導，全案處理情形，須詳實紀錄於本部值日官紀錄簿內以供查考。

何人：_____。

何時：_____年_____月_____日_____時至_____時。

何事：因_____。

何地：至_____營區_____門

如何：_____。

(遞送陳情書後離去)

(由業管單位接待說明)

(激烈抗爭或妨礙交通由營區警衛或協請憲警人員帶離)

何物：_____ (視實需填入)

範例：民人王中山，於111年2月10日1000時至1005時，因撫卹爭議，至忠愛營區 1 號門，遞交陳情書後離去。