

法規名稱： 法務部行政執行署新北分署受理民眾抱怨或陳情事項處理程序
(民國 101 年 1 月 12 日 修正)

- 一、為有效處理民眾抱怨、陳情事項，順暢民意溝通協調管道，以加強為民服務工作之推行，特訂定本分署處理程序。
- 二、本處理程序所稱抱怨事項係指民眾對於服務人員之服務態度、接聽電話禮貌、法令專業素養及洽公場所設施等有所不滿或指教；所稱陳情事項係指民眾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。
- 三、民眾抱怨、陳情事項得以書面、電話為之，書面包括電子郵件及傳真等在內；由本分署各科室予以紀錄並據以辦理。
前項書面應載明具體陳訴或建議事項、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（包括電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址等）。
- 四、民眾抱怨事項得以現場言詞表達為之，由本分署各科室負責紓解、傾聽民意，瞭解抱怨實情，予以委婉詳盡說明，以立即消弭民怨為原則；陳情事項得以言詞為之，由分署長指派專責人員辦理，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後，據以辦理。陳情人若對紀錄有異議者，應更正之。必要時，並錄音或錄影存證，事後再作妥適之處理。
- 五、本分署各科室接到民眾抱怨、陳情事項，應於 7 日內將處理情形以書面回覆；如無法於期限內回覆者，應先與當事人電話聯繫，說明處理進度。
- 六、本分署各科室對於民眾抱怨、陳情事項，應提出處理改善書面說明或檢討報告交由秘書室彙辦簽會各相關科室後陳報分署長，並按月製表公開於本分署網頁週知民眾。有保密之必要者，各科室應予保密。
- 七、對民眾抱怨、陳情事項，本分署各科室應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理。
- 八、民眾抱怨、陳情事項有下列情形之一者，本分署得依分層負責權限規定，不予處理，但仍應予以登記，以利查考：
 - (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，而仍一再抱怨、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) 非抱怨、陳情事項之主管機關，接獲民眾以同一事由已分向各主管機關抱怨、陳情者。
- 九、本分署秘書室彙辦陳報各科室所受理民眾抱怨、陳情事項案卷，應以

「案」為單元建立檔案，並定期將案件數量及涉及問題性質、類別及各科室處理結果、研提改進方式等，加以檢討分析，供各相關科室參採。

十、對於可能發生聚眾陳情、請願、圍堵抗爭或暴力衝突之事項，由本分署政風室依「政風機構協助處理陳情請願事項作業要點」妥擬應變措施，迅即陳報分署長及通知各相關科室。

十一、本處理程序經陳分署長核准後實施；修正時亦同。