

## 國道公路警察局處理人民陳情案件作業要點

中華民國 95 年 3 月 14 日公局秘字第 0950090773 號函訂定  
中華民國 101 年 7 月 10 日國道警秘字第 1010092795 號函修正  
中華民國 102 年 3 月 4 日國道警秘字第 1020901187 號函修正  
中華民國 105 年 1 月 26 日國道警秘字第 1050900688 號函修正  
中華民國 106 年 7 月 12 日國道警秘字第 1060906107 號函修正

- 一、內政部警政署國道公路警察局(以下簡稱本局)為加強為民服務，有效處理人民陳情案件，特依行政程序法第一百七十條第一項規定，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，以書面或言詞向本局提出之具體陳情。
- 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，各單位應指派人員專責辦理，解答民眾施政問題或聆聽陳訴後，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。
- 五、各單位對人民陳情案件，應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理。
- 六、人民陳情案件由陳情事項之各業務承辦單位受理；非屬本局權責受理單位者，應逕移主管機關處理，並函知陳情人。涉及二以上機關權責時，收受單位應主動協調有關單位處理；遇有爭議，由共同之上級機關裁定處理。
- 七、人民之陳情符合訴願法第八十條第一項之規定者(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），受理單位應依上開規定予以適當處理。

八、各單位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覆。但人民陳情案件載明代理人或聯絡人時，受理單位得逕向代理人或聯絡人答覆。

前項人民陳情案件係數人共同具名且載明各陳情人聯絡方式而無代理人或聯絡人時，受理單位應逐一答覆。但陳情案件為十人以上共同具名者，得對經依行政程序法第二十七條規定選定或指為當事人者，逕為答覆。

九、各單位處理人民陳情案件，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、各單位答覆人民陳情案件時，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定之文字答覆陳情人，並副知有關單位、機關。

十一、各單位處理人民陳情案件應予登記、區分、統計及列入管制，各種處理期限不得超過以日曆天計算三十日；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。但如為總統、院長、部長及署長信箱之電子郵件或本局單一窗口信箱所交辦之案件，應自本局業務總窗口分信之次日起，三日內回復陳情人。案情複雜，未能於三日內辦結者，應先辦理第一次回復，俟查處完成後，至遲應於三十日內辦理第二次回復；主辦單位聯絡窗口應逐案稽催、列管至案件結案。

十二、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，受理單位應告知陳情人循訴願或訴訟規定辦理，或逕移送主管機關並副知陳情人。

十三、人民陳情案件經受理單位處理後，陳情人如有不同意見再向上級機關陳情時，受理單位應依上級機關指示處理原則處理。

十四、人民陳情案件有下列情形之一者，受理單位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，並已明確答覆後，而仍一再陳情者。
- (三) 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機關陳情者。

如係前項第二款之情形，陳情人一再向原受理業務單位或上級機關陳情而交辦者，受理承辦單位得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答覆之日期、文號後，予以結案。

十五、人民陳情案件有下列情形之一者，受理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) 訴訟繫屬中或已另為提起行政救濟者。
- (三) 經判決或決定確定，或完成特定法定程序者。

十六、各單位處理人民陳情案件應注重人民隱私權之保護，如有保密之必要者，應予保密。

十七、本局各業務單位辦結陳情案件後函知陳情人時應隨同附寄「人民陳情案件處理情形調查表」（附件），俾利追蹤查考。

十八、各業務單位辦理陳情案件之改善案例，應準備相關資料俾供秘書室彙整備查及資訊室登載於本局網頁發布周知。

十九、本局秘書室於每年年終瞭解所屬單位陳情案件處理績效，並彙總所屬機關陳情案件統計資料及作業情形，綜合檢討分析、研提改進建議，分送所屬單位參考改進。

二十、對於民眾現場表達不滿之紓解機制：

- (一) 本局員警於執勤時，如遇有民眾現場表達不滿時，應依案件性質先期處理，如有必要應通知線上幹部前往處理，如仍未能於現場有效化解民眾不滿，應依本局通報程序，通報勤務指揮中心適當處理。

(二)如未於現場有效化解民怨，如民眾所表達之不滿係言詞為之，本局受理單位指派專人作成紀錄，並向陳情人朗讀或使閱覽後請其簽名，並依單一窗口之報案程序處理後，陳報局本部相關業務單位，依一般陳情案件程序辦理。

#### 二十一、案件列管與追蹤：

- (一)各單位收受人民陳情案件，應送秘書室請總收文人員登錄列管再分文請各單位承辦人處理。
- (二)秘書室總收文人員登錄列管並區分陳情案件後，於函件適當位置加蓋「人民陳情案件」戳記並分送各承辦單位。
- (三)各單位處理人民陳情案件，函復陳情人或交查單位時請確依收發程序，俾便撤管。
- (四)各單位處理人民陳情案卷，應以「案」為單元，每一「案」計列一件。

#### 二十二、獎懲：

對於處理績效優良及違反本要點各點規定者，應按情節輕重，分別依「本局公文時效管制作業要點」、「警察人員獎懲標準」及其他有關規定辦理獎懲。

#### 二十三、本要點，如有未盡事宜另函修訂之。