

# 臺南市政府財政稅務局處理人民陳情案件管制作業要點

中華民國 100 年 1 月 14 日南市稅納字第 1001400126 號函訂  
中華民國 100 年 3 月 17 日南市稅納字第 1001400599 號函修正  
中華民國 101 年 2 月 7 日南市稅納字第 1011400250 號函修正  
中華民國 101 年 8 月 24 日南市稅納字第 1011401953 號函修正  
中華民國 101 年 11 月 6 日南市稅納字第 1011405070 號函修正  
中華民國 102 年 4 月 16 日南市稅納字第 1021450137 號函修正  
中華民國 104 年 1 月 13 日南市稅納字第 1041450025 號函修正  
中華民國 105 年 11 月 4 日南市財綜第 1056300151 號函修正

- 一、為加強為民服務，有效處理人民陳情案件，提高行政效率，維護民眾權益，特定本要點。
- 二、本局處理人民陳情案件，除依據行政程序法、行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點、臺南市政府及所屬機關處理人民陳情作業要點之相關規定辦理外，悉依本要點辦理。
- 三、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，以書面或言詞向本局提出之具體陳情。
- 四、陳情案件管制方式：
  - (一)總收文收件後，將案件輸入公文線上簽核暨管理系統，通知管考單位列管登記並送交承辦單位辦理。
  - (二)凡經列管之人民陳情案件，除有第六點第(二)項規定情形外，均應將辦理情形答復陳情人或交辦機關，不得存查結案，並應將副本抄送管考單位，尤應註明列管字號，以便銷案，如有遺漏應主動檢送該案影本補送登記銷案。
  - (三)人民陳情案件之處理期限為十四個工作日，如因故無法在期限內辦結者，應於期限屆滿前申請展期，原則上以兩次為限，每次不得超過十個工作日，並送單位主管核准；如因情形特殊須為第三次以上展期或展期超過一個月以上者，應簽請局長核准。辦理各次展期時，均應將辦理情形及展期理由登錄於展期申請單，並將展期理由以書面告知陳情人，副知管考單位繼續追蹤至結案為止。
  - (四)承辦案件如須會辦他機關或補正資料，應填列「人民陳情案件補正處理作業紀錄表」，交由登記桌扣除承辦天數。結案後承辦天數逾三天者，管考單位通知承辦人填列檢討報告書乙份，俾利提升公文承辦天數之效率。

## 五、陳情案件之催辦：

(一)管考單位應依據公文線上簽核暨管理系統查詢結案日期、稽催，督促陳情案件之承辦人如期辦結。

(二)各類人民陳情案件，關係法令訂有處理時限者，仍依其規定，凡無正當理由，且未經核准展期而逾期處理者，應按情節輕重，依有關規定議處。

## 六、陳情案件應注意事項及作業流程(如附件)：

(一)人民陳情案件應以「案」為單元，辦理過程有會商、請釋(示)等機關公文往返或其他先行函復陳情人之公文，均應另以創稿方式處理，發文時並應副知管考單位，不得以原文號銷號結案；俟資料蒐齊後欲辦理結案時，若數件公文併案發文，亦應以原陳情案收文號為發文之案號，以利管制。

(二)受理人民陳情案件若有「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」第十四點第一項各款情形之一者，於不予處理而簽准存查時，亦應影印乙份送管考單位解除列管。

(三)受理人民陳情案件若有「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」第十四點第一項第二款再向本局或上級機關陳情而交辦之情形者，本局得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。

(四)受理人民陳情案件若有「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」第十五點情形之一者，承辦單位應通知陳情人依原法定程序辦理，並副知管考單位解除列管。

(五)陳情案件於辦結後五日內，應連同反映文(陳情書)、函復副本(或簽)及網站刊登表(處理意見限一百字以內)送交管考單位彙整，以利銷案。

(六)人民陳情案件有保密之必要者，應予保密並防止個人資料及陳情內容被竊取或洩密。陳情案件如有檢舉性質，陳情人身分保密應執行事項，依本局「檢舉人身分保密執行要點」規定辦理。

## 七、案件之統計與分析：

管考單位於每半年終了時，將半年來之人民陳情案件處理情形，加以分類統計，檢討分析其優、缺點，作為改進建議，簽請局長核閱後，送有關業務單位參照辦理。

附件：人民陳情案件作業流程圖

