

內政部移民署處理人民陳情案件作業規定

法規沿革：

中華民國 96 年 9 月 12 日內政部入出國及移民署移署出綜棋字第 09620159540 號函

- 一、內政部移民署（以下簡稱本署）為加強為民服務，有效處理人民陳情案件，特依行政院頒「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」訂定本規定。
- 二、本規定所稱人民陳情案件，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（申請、檢舉、訴願、民刑事案件等不列入），以書面或言詞提出之具體陳情。
- 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，本署各服務站指派專人紀錄受理，聆聽陳訴後，了解案情，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，屬本署權責者，轉送本署收發人員辦理收文登記事宜，交由權責單位處理，簽陳長官核示。
- 五、處理人民陳情案件，無論言詞或書面，均應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理。
- 六、陳情事項非屬本署權責者，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，應主動協調有關機關處理；遇有爭議，由共同之上級機關處理。
前項陳情案件之內容涉及風紀或原機關顯有處置不當者，應由上級機關或上級機關交由所屬其他適當機關處理。
- 七、人民之陳情符合訴願法第八十條第一項「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。」之規定者，應依上開規定予以適當處理。
- 八、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復。
前項人民陳情案件係數人共同具名載明各陳情人聯絡方式而無代理人或聯絡人時，受理機關應逐一答復。但陳情案件為十人以上共同具名者，受理機關得對經行依政程序法第二十七條規定選定或指定為當事人者，逕行答復。
- 九、權責機關處理人民陳情案件，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、答復人民陳情案件時，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡

明、肯定之文字答復陳情人，並副知有關機關。

十一、處理人民陳情案件，應予登記、區分、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：

(一)署稿發文：三星期以內結案；

(二)部稿發文：四星期以內結案。

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，應告知陳情人，或逕移送主管機關並副知陳情人。

十三、人民陳情案件經本署處理後，陳情人如有不同意見再向上級機關陳情時，上級機關應視案情內容，依權責逕予處理，或指示處理原則後函轉本署處理。

十四、人民陳情案件有下列情形之一者，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)非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。

十五、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：

(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。

十六、本署各單位處理人民陳情案卷，應以「案」為單元建立檔案，並定期將陳情案件數量及涉及問題性質、類別及處理結果等，加以檢討分析，提出改進建議，供主管及有關單位參採。

十七、人民陳情案件有保密之必要者，受理單位應予保密。

十八、各單位對於處理績效優良，得予以獎勵；對於違反本規定者，應案情節輕重報本署核定依有關規定予以懲處。

十九、人民陳情案件流程圖詳如附件。