

交通部民用航空局飛航服務總臺處理人民陳情案件作業規定

99年7月29日航秘字第0990007551號函頒
104年05月25日航秘字第1045005693號函修正
106年05月01日航秘字第1060003476號函修正

- 一、飛航服務總臺(以下簡稱本總臺)為提升行政效率，有效處理人民陳情案件，特訂定本作業規定。
- 二、本總臺各單位處理人民陳情案件應切實遵照「行政程序法」及「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」相關規定辦理。其未規定者，依本作業規定辦理。
- 三、各類陳情案件收辦程序：
 - (一)以書面(包括電子郵件及傳真在內)陳情者，陳情人應載明姓名、聯絡方式及具體事項，經總收文人員以陳情案件類別登錄公文系統後，交由承辦單位處理。
 - (二)人民親至洽公地點言詞陳情者，各單位應妥備適當場所接待，如有必要得主動知會相關人員共同辦理，凡以言詞陳情者，由受理單位將所陳述事項，填妥「交通部民用航空局飛航服務總臺人民陳情紀錄表」(如附件一)，並向陳情人朗讀，俟陳情人閱覽確認無訛後，請其簽名或蓋章，陳情人對紀錄有異議者，應更正之；受理完成將記錄表交由總收文人員，以陳情案件類別登錄公文管理系統後，交由承辦單位處理。
 - (三)民眾以電話方式陳情時，受理單位應將陳情人姓名、地址、電話及陳訴內容登載於「交通部民用航空局飛航服務總臺人民陳情紀錄表」，受理完成將記錄表交由總收文人員，以陳情案件類別登錄公文管理系統後，交由承辦單位處理。
 - (四)檢附交通部民用航空局飛航服務總臺人民陳情案件標準作業流程(如附件二)。
- 四、各單位對於分文單位分辦之陳情案件不得拒收，如確非屬權責之案件，應詳述理由經各單位主管核章後，立即退還分文單位改分。

五、處理人民陳情案件，得依下列方式處理之：

- (一)人民陳情案件，如受法令或政策性之限制而無法依所請辦理者，承辦單位應詳細說明法令依據、條文及無法辦理之理由，婉復陳情人；其內容複雜或涉及數單位者，得邀請相關單位與陳情當事人共同研商協調解決。
- (二)非屬本總臺權責，應向其他機關為之者，承辦單位應將案件移送其他機關處理，並副知陳情人。
- (三)各單位對於人民各類陳情案件，具有檢舉控訴性質而有保密之必要者，應採取下列方式辦理：對應予保密之陳情案件，必須以密件方式掛號收文並密封，並依本總臺密件公文處理流程由各單位密件管理人負責拆封，並交由專責人員承辦。
- (四)承辦單位認為人民陳情有理由者，應採取適當之措施，認為無理由者，應通知陳情人，並說明其意旨。
- (五)承辦單位認為陳情之重要內容不明確或有疑義者，得通知陳情人補陳或派員調查處理之。
- (六)人民對依法應提起訴願或訴訟之事項提出陳情時，受理單位應告知陳情人循訴願或訴訟規定辦理，或逕移送權責機關並副知陳情人。
- (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，受理單位應予適當處理。

六、人民陳情案件有下列情形之一者，經簽報核准後，得不予處理：

- (一)無具體內容或未具姓名及地址者。
- (二)同一事由，經予適當處理，並已明確答復二次以上，且無新證據而仍一再陳情者。
- (三)非「陳情事項」之主管機關，接獲陳情人以同一事由分向各主管機關陳情者。
- (四)經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、虛報或不實者。

七、處理程序及日數與展延作業規定：

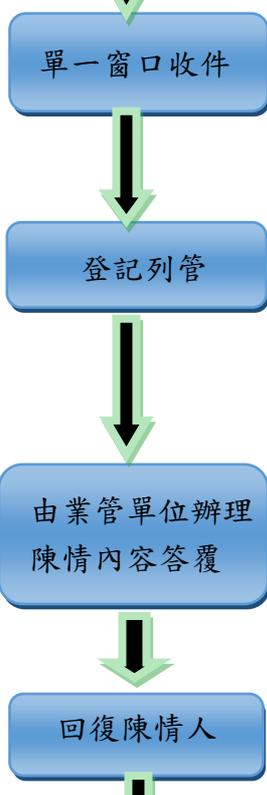
- (一)處理人民陳情應予登記、列入管制並辦理案件分析、統計，其未能在規定期限內辦結者，應簽請核准延長並將延長理由以書面告知陳情人。
- (二)人民陳情案件，除上級機關於來文時已明定辦理時限或機關首長專案指定者外，其處理時限為七個工作日。
- (三)因案情複雜致未能在規定期限辦結者，應於期限內簽准展期，並將展期理由及期限書面告知陳情人及列管單位，每次展期不得超過七日，且最長處理期限為三十日。
- (四)辦理時限工作日之計算規定：收文之次日起計第一日，其間例假日應予扣除，若時限最後一日為例假日，順延至下一工作日為截止日。

八、結案認定標準如下：

- (一)承辦單位就陳情案件具體函復陳情人，並副知本總臺秘書室人民陳情專責人員後視為結案。
- (二)承辦單位轉其他機關處理者，應俟該機關函復陳情人，並副知本總臺後視為結案。
- (三)涉及二個單位以上單位權責之案件，應俟主辦單位函復陳情人並副知本總臺秘書室人民陳情專責人員後視為結案。
- (四)具參考、建議性質之人民陳情案件經轉予相關機關(單位)，且副知陳情人及本總臺秘書室人民陳情專責人員後視為結案。

| 交通部民用航空局飛航服務總臺人民陳情紀錄表 | |
|-----------------------|---|
| 主辦單位： | 會辦單位： |
| 主旨： | |
| 陳情人資料 | |
| 姓名 | |
| 國民身分證字號 | |
| 通訊地址 | |
| 連絡電話 | 日間： 夜間： 手機： |
| E-mail | |
| 陳情內容 | |
| | |
| 記錄人簽名： | 陳情人簽名： |

交通部民用航空局飛航服務總臺人民陳情案件標準作業流程

| 受理階段 | 受理流程 | 辦理方式 | 辦理期限 |
|------|---|--|--------------------|
| 收文 |  | <p>本總臺接受民眾意見來源有以書面(包括電子郵件及傳真)、電話、人民親至洽公地點言詞陳情等。</p> | <p>每日檢視是否有新增案件</p> |
| 辦理 |  | <ol style="list-style-type: none"> 1.指派秘書室專責人員為人民陳情案件窗口，如有新增案件則列印案件內容。 2.由秘書室專責人員登載「人民陳情管制案件登記表」，以利列管案件辦理進度。 3.依據各部門業務特性，將列管案件內容送交業管單位承辦，並將回覆函稿送陳批核後，將核定回覆函回復陳情人。 | <p>7 個工作天</p> |
| 結案 |  | <p>回覆陳情人後，由秘書室專責人員填寫辦結日期，並彙整、統計陳情案件。</p> | <p>2 小時(含)</p> |