

交通部民用航空局處理人民陳情案件作業要點

中華民國 106 年 4 月 21 日交通部民用航空局秘文字第 1065008817 號函訂定

一、交通部民用航空局（以下簡稱本局）為有效處理人民陳情案件，訂定本要點。

二、本要點所稱人民陳情，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，以書面或言詞向各機關提出之具體案件。

三、人民陳情得以書面為之，書面包括電子郵件及傳真。

前項書面應載明具體事項陳訴事項，真實姓名及聯絡方式，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，受理單位應作成紀錄，載明陳述事項、真實姓名及聯絡方式，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。

受理單位得利用公共設施設置協談室或其他指定地點，聆聽陳訴、解答民眾施政問題或辦理首長與民有約活動。

五、人民陳情案件，應本合法、適情、迅速辦結原則，審慎處理。

六、人民陳情案件由陳情事項之業管單位處理為原則；非屬本局主管業務者，由受理單位移送權責機關處理，並副知陳情人。

七、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。

八、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。

九、行政院院長信箱電子郵件處理期限為三日，交通部部長信箱電子郵件為三日、本局局長信箱電子郵件及一般陳情案件處理期限為七日（均不含假日）。

十、受理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、電話、電子郵件、傳真、面談或其他方式答復陳情人並進行滿意度調查。

前項以電話及面談方式答復陳情人，得製作書面紀錄存查。

十一、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復。

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應逐一答復。但受理單位得對經依行政程序法第二十七條規定選定或指定為當事人者，逕為答復。

十二、受理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。

十三、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、親切、易懂之文字答復陳情人；如陳情案件涉及相關機關者，亦應副知。

十四、處理人民陳情案件應予登記、分類、統計及列入管制，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。

十五、人民陳情案件有保密之必要者，受理單位應予保密。

十六、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)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。

(四)經查所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、匿名虛報或不實者。

十七、對於違反本要點各點規定者，應按情節輕重，得分別依有關規定予以懲處；對於處理績效優良者，得予以獎勵。

十八、受理外國人以外文信件為陳情時，應以英文回復為原則。