

# 臺中航空站處理人民陳情案件作業規定

95.03.15 訂定

100.04.19 修訂

- 一、臺中航空站（以下簡稱本站）為有效處理人民陳情案件，特訂定本作業規定。
- 二、本作業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權益之維護，以書面或言詞向本站提出之具體陳情。
- 三、本站處理人民陳情案件，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」規定，本合法、合理、迅速、確實辦結原則審慎處理。
- 四、人民經不同管道陳情之案件，應依下列方式分辦：
  - （一）人民以書面方式送達之陳情書（包括電子郵件及傳真；主任信箱另依其規定辦理），總收文以陳情類別登入公文資訊系統後，分由各承辦人員處理。
  - （二）人民以電話陳情者，本站接聽人應儘速將電話轉接承辦人或作成紀錄，承辦人員應將陳情事項之處理情形陳核後結案；陳情事項非屬本站主管業務者，應委婉告知陳情人，並告知確實主管機關電話或其他聯繫方式。
  - （三）民眾親至本站陳情者，另依「本站陳情請願疏處小組作業程序」辦理。
- 五、人民陳情案件有下列情形之一者，得不予處理：
  - （一）無具體內容或未具真實姓名或住址者。
  - （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）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。
- 六、遇有非屬收受單位權責者，則逕移該管單位處理；遇涉及二以上單位時，收受單位主動協調有關單位處理。
- 七、本站處理人民陳情案件應視業務性質分別訂定處理期限，各種處理期限不得超過七天；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。
- 八、各單位處理人民陳情案件，應以「案」為單元建立檔案，並於年度結束後將該年度處理陳情案件數量、涉及問題性質、類別及處理結果等，加以檢討分析，以供未來航站改進參採。
- 九、本作業規定簽奉主任核定後實施，修訂時亦同。

## 臺中航空站人民陳情案件親自面洽、電話記錄表

編號		姓名： 陳情人電話： 地址：	接收人：  處理時間：
陳情內容			
主辦業務			
案屬類別	<input type="checkbox"/> 行政興革之建議 <input type="checkbox"/> 行政法令之查詢 <input type="checkbox"/> 行政違失之舉發 <input type="checkbox"/> 行政權益之維護		
處理方式	<input type="checkbox"/> 即行答覆 <input type="checkbox"/> 轉知查處 <input type="checkbox"/> 其他		
詢問方式	<input type="checkbox"/> 抱怨不滿 <input type="checkbox"/> 稱許支持 <input type="checkbox"/> 其他		
擬辦		核示	