

衛生福利部臺南教養處理人民抱怨（陳情）案件執行要點

中華民國 91 年 7 月 31 日 91 南教秘字第 2299 號函修正
中華民國 97 年 1 月 21 日 南教行字第 0970000279 號函修正
中華民國 102 年 12 月 26 日修正

- 一、衛生福利部臺南教養院（以下簡稱本院）為迅速有效處理人民抱怨（陳情）案件，特訂定本執行要點。
- 二、本執行要點所稱人民抱怨（陳情）事項，係指人民對於行政興革之建議，行政法例之查詢，行政違失之舉發或行政上權益之維護，以書面或言詞向本院所提出之具體事項。
- 三、人民抱怨（陳情）案件得以書面為之，書面包括電子郵件、郵寄信件、陳情書及投書意見箱及傳真等在內。
- 四、人民抱怨（陳情）得以言詞為之，言詞包括口頭及電話；其以言詞為之者，受理科室（人員）應做成紀錄；於向抱怨（陳情）人朗讀或閱覽後請其簽名或蓋章，但以電話抱怨（陳情）者，不在此限。
- 五、人民抱怨（陳情）科室（人員）得利用會客室或辦公室等適當場所，聆聽陳述或解答問題，處理過程當中應注意言詞與態度。
- 六、各科室對人民抱怨（陳情）案件，應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理。
- 七、各科室受理人民抱怨（陳情）案件後，應將抱怨（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覆。
- 八、各科室處理人民抱怨（陳情）案件時，得視案情需要，邀請抱怨（陳情）人面談或派員實地調查處理。
- 九、各科室答覆人民抱怨（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、肯定之文字答覆抱怨（陳情）人，並副知有關科室。
- 十、各科室受理人民抱怨（陳情）案件應隨到隨辦，並知會研考單位，研考單位應予登記、區分、統計及列入管制，並依本院處理人民抱怨（陳情）案件處理時程表辦理（如附件）；其未能在規定期限內辦結者，應依分層負責有關規定簽請核准延長，並將延長理由以書面告知抱怨（陳情）人。
- 十一、人民抱怨（陳情）案件有下列情形之一者，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，經與適當處理，並已明確答覆後，而仍一再抱怨（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。有本條第二款一再向上級機關抱怨（陳情）而交辦者，受理科室應將本院已為答覆日期、文號復知上級機關。
- 十二、人民抱怨（陳情）案件有下列情形之一者，應通知抱怨（陳情）人依原法定程序辦理。
 - （一）檢、警、調機關進行偵察中者。
 - （二）訴訟繫屬中或提起行政救濟者。
 - （三）經判決或決定確定，或完成特訂法定程序者。

- 十三、對於人民現場表達不滿，應指派資深幹練人員處理，必要時並適時通報政風室及警察機關協助處理，並向本院秘書、院長報告，處理過程應避免造成激烈抗爭或群眾事件。
- 十四、各科室處理人民抱怨（陳情）案件，應以「案」為單位建立檔案；研考人員並應定期將抱怨（陳情）案件依案件內容，分門別類，就數量、處理結果等，加以檢討分析提出改進建議，以供有關科室參採。
- 十五、人民抱怨（陳情）案件有保密之必要者，應予保密。
- 十六、人民抱怨（陳情）案件，如涉及政風等不法案件，各科室（人員）應引導、轉向本院政風室投訴，如係以書面郵寄（遞送）者，收受科室（人員）應依保密有關規定審慎處理，並迅速送交政風室辦理。
- 十七、各科室（人員）處理人民抱怨（陳情）案件績效優良者，得予以獎勵；對於未依本執行要點規定辦理，而造成不良影響者，視情節輕重予以不同懲處。
- 十八、本要點經陳院長核定後實施之，修正時亦同。