

嘉義縣財政稅務局處理人民陳情案件作業規定

97年5月2日嘉縣財稅行字第0971500073號函頒

104年3月18日嘉縣財稅行字第1040750028號函修正

- 一、嘉義縣財政稅務局(以下簡稱本局)為加強為民服務，有效處理人民陳情案件，特依行政程序法第一百七十條第一項規定，並參酌「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」、「國家發展委員會所訂「人民陳情案件時效管制規定」暨「嘉義縣政府加強人民陳情案件管制作業要點」，訂定本作業規定。
- 二、本要點所稱人民陳情案件，係指人民對於本局興革之建議，財政、稅務法令之查詢，行政違失之舉發或行政上權益之維護，以書面(含傳真)、網路(含 e-mail、網路留言…等)或言詞(含現場口頭、電話)向本局提出之具體陳情。
- 三、前項人民陳情案件應具體載(說)明陳訴事項、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、本局受理民眾書面、網路或言詞等陳情案件依下列程序追蹤管制辦理：
 - (一) 以書面(含傳真)及網路(含 e-mail、網路留言…等)陳情案件：受理單位送交總收文予以登記掛號送行政科文書股填列「人民陳情案件管制登記簿」、「陳情案件系統登錄」列管追蹤，並於陳情書右上角加蓋「人民陳情案件」戳記，註明列管字號、交辦日期、預定完成日期後，併同含回郵信封之「嘉義縣財政稅務局人民陳情案件處理情形調查表」(如附表 1)，轉送主管業務單位辦理，辦理後函復陳情人時一併將附表 1 之調查表寄送陳情人並副知行政科文書股。
 - (二) 以言詞(含現場口頭、電話)陳情案件：本局各業務科應指派專人辦理，聆聽陳訴後，收受有關資料並製作紀錄(如附表 2)，載明真實姓名、聯絡方式(含聯絡地址、電話)，並向陳情人朗讀或使閱覽，請其簽名或蓋章確認後，交收文單位掛號送交主管業務人員辦理。另設置協談室，聆聽陳訴、解答民眾施政問題或擇期辦理局長與民有約活動。

(三) 嘉義縣財政稅務局人民陳情案件處理情形調查表」未回覆之處理：結案回復陳情人後逾 7 日未回復者，由行政科文書股通知並附未寄回之電話聯繫追蹤記錄表(如附表 3)予業務單位。

五、人民陳情案件，非屬本局權責者，由行政科文書股函文移主管機關處理，並副知陳情人。陳情事項涉及兩個以上機關權責時，由行政科文書股主動協調有關機關處理，遇有爭議報縣府處理。

六、人民陳情案件有下列情形之一者，承辦人員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) 無具體內容或未具姓名、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。

(五) 陳情案件已由法院審理或移送司法機關偵辦者。

前項第二款一再向本局陳情或向本局上級機關陳情而交辦者，本局得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答覆之日期文號後，予以結案。

七、本局各科對人民陳情案件，應本合法、合理、迅速，確實辦結原則，審慎處理。

八、本局處理人民陳情案件，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。

九、本局各科答覆人民陳情案件時，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，並副知有關機關及列管單位(行政科文書股)。

十、人民陳情案件，其處理時限為 15 日(含例假日)，因案情複雜，致未能在規定期限辦結者，應將延期理由以書面函知陳情人並副知行政科文書股，但如案情特殊或涉及數機關業務須會勘協調者，可簽由局長核准得以專案處理，期限為 2 個月，並副知陳情人及行政科文書股，列管單位(行政科文書股)對展期或專案處理案件，應繼續列管追蹤期限辦理結案。

- 十一、人民陳情案件，具有檢舉控訴性質而有保密之必要者，應依文書處理手冊規定，以「密」件處理，受理單位應予保密。
- 十二、各單位處理陳情案件、逾期、積壓等情事，行政科文書股應予稽催，經催促2次且無正當理由而仍未結者，簽請局長核予懲處。
- 十三、本局處理人民陳情案件，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、類別及處理結果等資料，由系統產出相關報表，供局長及有關單位參閱。
- 十四、本規定如有未盡事宜，得隨時修正或補充之。