臺東縣消防局受理民眾陳情(檢舉)作業規定

中華民國109年9月25日消指字第1090013294號函訂定

壹、依據：

一、行政院頒「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定

二、臺東縣政府函頒「臺東縣政府人民陳情案件作業要點」

三、本局108年09月10日消指字第1080011854號函修正「本局救災救護指揮中心作業規定」第六條第八項辦理。

貳、所稱人民陳情(檢舉)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上權益之維護，以書面或言詞向提出之具體陳情。

參、受理窗口：消防局、各消防服務據點

肆、受理人民陳情案件，請依下列規定處理：

一、電子郵件及傳真等文件，交由行政科公文收發處掛號分文，依陳情事項內容業務屬性，經由公文系統分文送交業務科辦理。

二、各單位受理程序：

〈一〉陳情人親自到局本部陳情案件，得依陳情內容評估業務屬性，帶領陳情人至該業務科辦理受理程序，若夜間或假日則由指揮中心辦理受理；各消防大隊、分隊由各該值班人員受理。

〈二〉填寫二聯式書面表單：

1. 第一聯「受理民眾陳情(檢舉)案件表單」(如附件1)
   1. 由陳情人填寫「具體陳情內容」、「真實姓名」、「聯絡方式」及「回覆方式」等，並請其簽名。
   2. 陳情人無法填寫時，應代為書寫，並覆誦陳情內容無誤後，請其簽名。
   3. 本表〈第一聯〉受理人應填妥「受理單位人員資料」及勾選「辦理情形」欄位，受理人及單位主管核職名章後，影印1份交陳情人收執，正本自存。
2. 第二聯「受理民眾陳情(檢舉)呈核單」(如附件2)
   1. **由受理人填寫「**陳情(檢舉)內容」、「陳情(檢舉)人資料」、「回覆方式」、「受理單位人員」**，將本表送至行政科掛公文文號後，即完成受理。**
   2. **行政科應將本表鍵入公文系統並依檢舉內容分文由該業務科**簽核辦理**。**

〈三〉第二聯**「受理民眾陳情(檢舉)呈核單」業務科應依限辦理，並詳填「**回覆單位及人員」、「回覆內容」等欄位，並依限回復陳情人，**呈核結案請將本表影本副知指揮中心存查。**

〈四〉陳情人以「電話」方式陳情：

1. 同前受理程序及二聯式書面表單。

2. 第一聯「受理民眾陳情(檢舉)案件表單」，其欄位「具體陳情內容」、「真實姓名」、「聯絡方式」及「回覆方式」等由受理人填寫，並覆誦予陳情人陳情內容無誤後，於「受理人覆誦後簽名」欄位簽名。受理人應填妥「受理單位人員資料」及勾選「辦理情形」欄位，受理人及單位主管核職名章後，影印1份交陳情人收執，正本自存。

3. 第二聯「受理民眾陳情(檢舉)呈核單」同前由受理人**填寫「**陳情(檢舉)內容」、「陳情(檢舉)人資料」、「回覆方式」、「受理單位人員」**，將本表送至行政科掛公文文號後，即完成受理。**

〈五〉由救災救護指揮中心設置專線專人受理，並應以下列方式辦理：

* 受理程序同前〈一〉〈二〉〈三〉填寫二聯式書面表單方式處理。
* 建立陳情(檢舉)電話專線(089)351782，供民眾陳情(檢舉)使用。
* 民眾撥打119電話陳情(檢舉)時，執勤員應主動告知陳情(檢舉)電話專線(089)351782，請其勿占用119專線，詢問其電話號碼、姓名資料，主動使用自動電話回撥陳情人受理陳情案件。
* 陳情(檢舉)案件遇有證據保留具急迫性時，應通報業務科輪值人員，再將第一聯「受理民眾陳情(檢舉)案件表單」影印一份(其中陳情(檢舉)人資料應保密)通報相關〈外勤〉單位派員前往處理，處理完畢後將處理結果回報業務科(如以傳真檢查紀錄、陳報單方式等)。

三、案件經由公文系統分文送交業務科辦理，有分文爭議時由秘書指派科室主政辦理。

四、業務科處理陳情案件，應配合辦理以下事項：

〈一〉**第二聯「受理民眾陳情(檢舉)呈核單」應於上班日當日送至行政科掛號分文，假日及非上班時段得延至上班時送達；外勤單位〈路程較遠單位〉得當日將第2聯傳送至指揮中心，由值勤員代為送至行政科掛號分文。**

〈二〉若案件陳情內容事涉其他科室權責事項，應加會相關科室擬辦意見，並由主辦科室綜簽，填寫「回覆內容」，依陳情人勾選回覆方式予以回復。

〈三〉若有派外勤前往處理陳情(檢舉)之案件，應將外勤單位回復執行情形及結果，一併簽核。

〈四〉「受理民眾陳情(檢舉)呈核單」簽陳完畢後將影本副知指揮中心存查。

〈五〉處理期限視業務性質及困難度規定如下：

1.案情簡單，屬業務法令性質，不需調查即可答復者，收文日3天內結案。

2.案情複雜，需調查後回復者，收文日7天內結案。

3.案情特別複雜，跨越其他科室業務且須調查者，收文日14天內結案，必要時得延長1次。

4.各種處理期限不得超過30天結案。

五、救災救護指揮中心應指定專人負責人民陳情案件業務，接收各單位傳送之「受理民眾陳情(檢舉)呈核單」核可之影本後，應登錄「受理民眾檢舉案件清冊」(如附件3)，以提供後續民眾查詢。

伍、注意事項：

一、各單位均應受理民眾陳情(檢舉)案件，不得推諉。

二、陳情案件有保密之必要，受理單位應嚴加遵守保密規定。。

三、若陳情內容事涉二個以上業務單位權責時，由受理單位主動協調有關單位辦理；遇有爭議，陳請秘書核處。

四、受理民眾檢舉、陳情有下列情形之一者，受理單位得依分層負責權限規定，不予處理，但仍應予以紀錄。

(一)無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者

(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。

五、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。

六、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，並副知相關單位。

陸、違反本作業規定者，追究相關人員責任，得視影響程度予以申誡或記過處分。

柒、本規定自發佈日實施。

附件一〈第一聯〉

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **受理時間** |  | | **限辦日期** |  |   **臺東縣消防局**受理民眾陳情(檢舉)案件表單 | | | | | | | | | | | | | |
| **陳情(檢舉)內容〈具體陳述事項〉** | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| **陳情(檢舉)人資料** | | | | | | | | | | | | | |
| 姓名〈請填真實姓名〉 | | | | |  | | | | | | | | |
| 聯絡方式 | | 聯絡電話 | | |  | | | 電子郵件 | | | |  | |
| 聯絡地址 | | |  | | | | | | | | |
| 回覆方式 | | | | | ○回函(必須填寫聯絡地址) ○電子郵件 ○電話  ○不需要回覆 | | | | | | | | |
| 陳情人簽名 | | |  | | | 受理人覆誦後簽名 | | | |  | | | |
| **受理單位人員資料** | | | | | | | | | | | | | |
| 受理單位 | | | | | 台東縣消防局○○大隊〈科室〉分隊 | | | | 姓名 | | | |  |
| 辦理  情形 | □本案第二聯「受理民眾陳情(檢舉)呈核單」已送至行政科掛公文文號取號完成  □受理完成預計 天內回復陳情人。 | | | | | | | | | | | | |
| 受理人職名章 | | | |  | | | 單位主管職名章 | | | |  | | |

備註：

1. **本表〈第一聯〉由陳情人填寫「陳情(檢舉)內容」、「姓名」、「聯絡方式」、「回覆方式」等欄位，並請於「陳情人簽名」欄位簽名，陳情人無法填寫時，得由受理人代為書寫紀錄，覆誦陳情內容無誤後，於受理人覆誦後簽名欄位簽名，並講解相關程序使陳情民眾知悉**
2. **本表〈第一聯〉填寫完畢經受理人及單位主管核章後，影印1份交陳情人收執，正本自存。**

**3.**受理後受理人應填寫第二聯「受理民眾陳情(檢舉)呈核單」至行政科掛公文文號後，依陳情事項內容分文該業務科簽核辦理。

**4.若涉及檢舉、陳情案件，請承辦人務必依據「個人資料保護法」規定嚴加保密；若為舉發行政違失之陳情案件，如已具體指述特定個人或事件，應以密件方式處理。**

**附件二**〈第二聯〉

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **受理時間** |  | | **案件編號** |  | | **限辦日期** |  | | **承辦科室** |  |   **臺東縣消防局受理民眾陳情(檢舉)案件呈核單** | | | | | | |
| **陳情(檢舉)內容** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **陳情(檢舉)人資料** | | | | | | |
| 姓名〈請填真實姓名〉 | |  | | | | |
| 聯絡方式 | 聯絡電話 |  | 電子郵件 | |  | |
| 聯絡地址 |  | | | | |
| 回覆方式 | | ○回函(必須填寫聯絡地址) ○電子郵件 ○電話  ○不需要回覆 | | | | |
| **受理單位人員資料** | | | | | | |
| 受理單位人員 | | 台東縣消防局○○大隊〈科室〉分隊 | | 姓名 | |  |
| 回覆單位及人員 | | 台東縣消防局○○大隊〈科室〉分隊 | | 姓名 | |  |
| 回覆內容 | |  | | | | |

呈 一 層

| 承辦單位 | 決行 |
| --- | --- |
|  |  |

**備註：**

**1.本表〈第二聯〉「受理民眾陳情(檢舉)呈核單」經受理後填寫完畢，請至行政科掛公文文號後，依檢舉內容由該業務科簽核。**

**2.本表「受理民眾陳情(檢舉)呈核單」業務科應詳填「**受理單位**」「**回覆單位及人員」、「回覆內容」等欄位，若有派外勤前往處理陳情(檢舉)之案件，應將外勤單位回復執行情形及結果，一併簽核並依限回復陳情人，**呈核結案請將本表影本副知指揮中心存查。**

3.若涉及檢舉、陳情案件，請承辦人務必依據「個人資料保護法」規定嚴加保密；若為舉發行政違失之陳情案件，如已具體指述特定個人或事件，應以密件方式處理。

附件三

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 台東縣消防局受理民眾陳情(檢舉)案件清冊109.09 | | | | | | |
| 編號 | 受理日期時間 | 陳情人姓名 | 公文日期  文號 | 受理單位人員 | 回復內容 | 備註 |
| 1090901 | 109.09.01  1100 | 陳○○ |  |  |  |  |
| 1090902 |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

註：

1. 編號前6民國年、月，接著流水號01為當月第1件，以此類推。
2. 陳情人姓名以姓○○表示
3. 本表每一個月1份原則。請妥為保存，期限10年