

農業試驗所處理人民陳情案件作業規定

- 一、農業試驗所（以下簡稱本所）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，訂定本作業規定。
- 二、本所各組、室、中心、站處理陳情案件，應確實遵照「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」規定辦理，其未規定者依本作業規定辦理。
- 三、人民陳情得以書面為之，書面包括電子郵件及傳真等在內。
前項書面應載明具體陳情事項、姓名、國民身份證統一編號或其他身份證件號碼及聯絡方式。
第二項所稱聯絡方式包括電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址等。
- 四、人民陳情以言詞（包括電話）為之者，應指派人員專責辦理，聆聽陳訴後，收受有關資料並製作紀錄，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。
- 五、人民以書面陳情者，應依下列方式辦理：
 - （一）總收文應將陳情案件以陳情類別登入公文資訊系統後分由各承辦組、室、中心、站處理，如陳情事項非屬本所主管業務者，分由秘書室處理。
 - （二）所長及副所長指示各組、室、中心、站等單位辦理之陳情案件，應交由收發人員依前款規定處理。
 - （三）各組、室、中心、站受理之陳情案件，應交由組、室、中心、站等單位收文人員依第一款規定處理。
 - （四）陳情案件應會知本所秘書室予以追蹤列管，如有涉及違法情事者，應再加會本所政風室。
- 六、人民以電話陳情者，接聽人應儘速將電話轉接承辦人，承辦人於聆聽陳訴後，應將陳情事項製作紀錄（格式如附件），交由該組、室、中心、站收文人員比照第五點三款規定處理。接聽人無法確認承辦組、室者，得轉接秘書室相關人員處理。陳情事項非屬本所主管業務，應委婉告知陳情人，並告知相關主管機關電話或其他聯繫方式。

人民以便民服務專線陳情案件由秘書室研考單位處理。

七、人民親至本所陳情者，各組、室、中心、站之承辦人員應利用適當場所接待陳情人，如有必要會同相關組、室、中心、站人員共同處理，並由主管業務組、室、中心、站將陳情事項製作紀錄（格式同前）交由該組、室、中心、站收文人員比照前五點三款規定處理。

人民親至本所陳情案件，必要時得請政風室會同處理。

八、各組、室、中心、站處理人民陳情案件，得依下列方式處理之：

（一）由本所直接處理，並函復陳情人。

（二）函轉主管機關處理，並副知陳情人。

（三）無法確定陳情事項之主管機關時，得協調相關機關處理。

（四）有「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」第十四點第一項所列四款情形者，得於陳核後存查。

九、人民陳情案件有保密之必要者，應予保密。

十、人民陳情案件以一般公文普通件處理期限處理，未能依限於六日內辦結者，應經各主管組、室、中心主管核准，並至遲於十五日內辦結。未能於十五日內辦結者應簽請所長核准延長，延長以十五日為限，並應將延長理由以書面告知陳情人。

十一、各組、室、中心、站處理人民陳情案卷，應以「案」為單元，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，加以檢討分析，提出改進建議，並將分析建議報告送由秘書室彙整，供所長及有關組、室、中心、站參採。

十二、院長電子信箱處理小組函轉之第三類信件，依照本作業規定書面陳情方式處理。

十三、各組、室、中心、站處理人民陳情案件，績優人員報請所長核定予以獎勵，對於違反本作業規定各點規定應按情節輕重，報請所長予以懲處。

十四、本作業規定簽奉所長核定後實施，修正亦同。