

法規名稱：國防部及所屬機關處理人民陳情案件作業要點 (民國 102 年 10 月 22 日 修正)

1 一、目的：

為落實行政程序法第一百七十條及行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點規定，律定本部及所屬機關（構）、部隊、學校（下稱本部及所屬機關）依法處理各項陳情作業，提高行政效能，並有效處理人民陳情案件，特訂定本要點。

2 二、人民陳情案件：

- （一）本要點所稱人民陳情案件，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，以書面或言詞向本部提出之具體陳情。
- （二）人民陳情得以書面（信函、電子郵件及傳真），載明具體陳訴事項、真實姓名及聯絡方式（電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址），或親自到部以言詞為之。

3 三、任務編組（職掌）（如附件一）：

- （一）指導組：由軍政副部長及業管常務次長分別擔任組長、副組長；負責指導處理人民陳情案全般事宜。
- （二）綜合管制組：由政務辦公室（政務綜合處）編成，職掌如下：
 - 1. 總統府、行政院轉交有關國防事務及本部接獲陳情案件收件、呈核、分辦；凡陳情案件涉及二個以上或數個單位之業務而不能區分主、從者，依陳情主旨所敘首一事項之主管單位為主辦單位（若涉及各軍司令部或指揮部權責，以本部業務督導單位為主辦單位），由其收辦後再行會辦或協調有關單位辦理。
 - 2. 人民到部陳情，依陳情內容指定主辦單位成立專案小組處理相關事宜，並負責派員處理、狀況掌握、建檔管制、辦況追蹤、資料統計、彙報。
 - 3. 陳情案件得依作業規定訂（修）頒、檢討、研訂到部陳情案處理作業程序及辦理獎懲，並不定期辦理講習及督考評比。
- （三）處理組：以本部各機關、幕僚單位、各軍司令部及指揮部（政治作戰局、軍備局、主計局、軍醫局、戰略規劃司、資源規劃司、法律事務司、整合評估司、總督察長室、全民防衛動員室、國防採購室、政務辦公室、人事室、政風室、主計室、法規會、訴願審議會、官兵權益保障會、國家賠償事件處理會、參謀本部人事參謀次長室、參謀本部情報參謀次長室、參謀本部作戰及計畫參謀次長室、參謀本部後勤參謀次長室、參謀本部通信電子資訊參謀次長室、參謀本部訓練參謀次長室、各軍司令部及指揮部）編成。職掌如下：

1. 小組長由單位副主官（管）擔任，負責召集各協辦機關、單位業管處長（副處長）參與作業。
2. 設置單一窗口，負責陳情案件協調、疏處、溝通及執行狀況回報，並與綜合管制組承辦人保持聯繫，確實掌控時效。
3. 遇個人或聚眾陳情（抗）時，協調部本部及副高級值日官通報地區憲警單位進行協處，及督導警衛部隊完成防處整備。

4

四、收案處理：

- （一）人民到部陳情，處理組應指派人員專責辦理，並得利用公共設施設置協談室或其他指定地點，聆聽陳訴或解答民眾陳情疑義，收受陳情有關資料製作相關紀錄後，向陳情人朗讀或請其閱覽，並簽名或蓋章確認，據以辦理。
- （二）收辦人民陳情案件應本合法、合理、迅速及確實辦結原則，審慎處理，並遵守相關保密規定；對於陳情人個人資料之蒐集、處理及利用，應依個人資料保護法相關規定為之。
- （三）對陳情人身分保密及人身保護，應依 102 年 7 月 30 日部頒「國防部 1985 諮詢服務專線精進作法」規定辦理。
- （四）人民向本部陳情案件，由政務辦公室（以下簡稱政務室）以公文或電子郵件轉請處理組辦理；非屬收件單位權責者，應依文書處理手冊規定期限逕移主管單位處理（若移所屬司令（指揮）部處理，本部各機關及幕僚單位須負管制及追蹤之責），並副知政務室。
- （五）辦理人民陳情案件應依分層負責規定，逐級呈核，由單位主官（管）審閱後，視狀況以公文或電子郵件答復。
- （六）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；接獲檢控案件，須先確認陳情人身分，調查期間，應保護其個人資料。
- （七）回復人民陳情案件時，應針對案情內容敘明法規依據及具體處理意見，以簡明、肯定之文字答復陳情人，並副知相關單位。
- （八）處理人民陳情案件應予登記、區分、統計，列入管制，並視業務性質分別訂定處理期限。各種處理期限不得超過三十個日曆天（電子郵件處理時限為三個工作天）；未能在規定期限內辦結者，應簽報權責長官核准延長，並將延長理由以書面或電子郵件方式告知陳情人。
- （九）人民陳情案件有下列情形之一者，得不予處理，但仍應予以登記，以利查考：
 1. 無具體內容、未具真實姓名或聯絡方式。
 2. 經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址等連絡方式屬

偽冒、匿名虛報或不實。

3. 非陳情事項之業管單位，接獲陳情人以同一事由已分向各業管單位陳情者。
4. 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者，應聯繫及訪視陳情人，並比對確認未提出新事證後，經簽請權責長官核定，依法得不予處理，處理單位得僅函知陳情人，並副知綜合管制組已答復之日期、文號後，予以結案。

(十) 人民陳情案件有下列情形之一者，應通知陳情人依原法定程序辦理：

1. 檢、警、調機關進行偵查中。
2. 訴訟繫屬中或提起行政救濟。
3. 經判決或決定確定，或完成特定法定程序。

5

五、處理程序：

(一) 人民致總統府、行政院及部長信函或電子郵件陳情，作業流程如下：

1. 人民致總統府、行政院、部長電子郵件：

總統府網站民意信箱、行政院「院長電子信箱」轉至本部「首長民意信箱」系統有關國防事務之陳情，由政務室併「首長民意信箱」接獲之陳情電子郵件，每日彙整簽報權責長官核示後，分發處理組依權責處理，追蹤管制依限具體答復陳情人，並傳送交辦單位（總統府或行政院及政務室）。每月十日前政務室彙整上月辦理情形，呈部長核閱（流程圖如附件二）。

2. 人民致總統府、行政院陳情函件：

總統府、行政院行文轉達有關國防事務之陳情信函，政務室應簽報核轉處理組依權責處理，追蹤管制，依限具體函復陳情人，並副知交辦單位（總統府或行政院及政務室），每月十日前政務室彙整上月辦理情形，呈部長核閱（流程圖如附件三）。

3. 人民致部長陳情函件：

人民致部長陳情函件經部長室簽核後，交政務室轉發處理組依權責處理，追蹤管制，依限具體函復陳情人，副知政務室，每月十日前政務室彙整上月辦理情形，呈部長核閱（流程圖如附件四）；奉批示「專案列管」案件，應由處理組逕行簽呈部長核閱或依指示提報。

(二) 到部陳情：陳情人個人或聚眾到部陳情（抗），區分有預警、無預警二種方式。

1. 有預警：（作業流程圖如附件五）

- (1) 處理組、綜合管制組及部本部值日官接獲立法院、地區憲警、政治作戰局保防安全處、政務室公共事務處或其他相關單位之預警陳情（抗）情資時：
 - A. 處理組：簽報權責長官，運用各項機制與管道，先行與陳情（抗）者溝通協商，先期化解陳情（抗）；確知陳情人（群眾）執意來部陳抗時，除簽報權責長官，並指派接見代表（提前一小時到場），安排陳情代表至本部會客室或指定地點，予以接見說明與疏處，並通報綜合管制組。
 - B. 綜合管制組：簽報權責長官，並依陳情內容分送處理組先期於陳情活動前一天完成整備，屆時派員到部處理。
 - C. 部本部值日官：應填具國防部民眾陳情案件預警情資回報表（如附件六），循體系向高級及副高級值日官報告，並將回報表逕呈部長、總長、業管常務次長、政務室主任，另通知綜合管制組及處理組納管。
- (2) 屬陳抗案件依營區整體安全防護規定，由營區指揮官統籌營區內相關單位（部隊），編組應變中心，處置突發狀況，並向聯合作戰指揮中心（JOCC）回報，納入管制，必要時依友軍支援協定協請地區憲兵及警察單位協力防處。
- (3) 非上班（假日）期間，對有預警之聚眾陳情活動，各相關編組受理人員應提前一個小時返部處理，完成疏處準備。
- (4) 凡由政黨或其它有組織團體向地區警政機關申請之陳抗活動，參謀本部作戰及計畫參謀次長室依「國軍經常戰備時期突發狀況處置規定附件八附錄－國防部應變指揮中心開設時機規定」或長官指示，編組相關聯參及各相關機關、警衛部隊指揮官，開設安全管制中心，並協調地區警察機關支援，完成應變準備。

2. 無預警：（作業流程圖如附件八）

- (1) 營區衛哨兵發現人民到部陳情時，應立即通報部本部值日官至現場接見與瞭解狀況。備有陳情書者，應引導至國防部文電作業組收件、給據，並依公文處理流程分發處理組處理。陳情人執意面見長官時，應先引導至會客室，通知綜合管制組協處，並依案情屬性通報處理組派員處理。
- (2) 人民聚眾陳情，已抵達本部周邊地區時，部本部值日官於接獲衛哨兵通報後，應立即至現場瞭解狀況，並指導警衛部隊初期防處，及迅速通報副高級值日官與綜合管制組協助案件處理。
- (3) 逢非上班（假日）期間之人民陳情案件，屬業務性質之單純案

件，無需通報綜合管制組及處理組返部處理，由部本部值日官至現場或會客室接見疏處（含接受陳情書），列入值日交待事項，俟上班日移綜合管制組分辦處理組續辦。案情複雜或聚眾陳抗案件，應通報綜合管制組及處理組返部處理。

（4）處理組接獲通報時，處置人員應採邊處置邊回報方式回報單位主管，於四十分鐘內抵達指定地點接見陳情人。

（5）陳抗有擴大情勢，由部本部值日官負責通知參謀本部作戰及計畫參謀次長室依規定開設安全管制中心，並協調地區警察機關支援，儘速完成應變準備。

（三）到部陳情（抗）處理完成，處理組須以提報單分呈權責長官知悉，案件性質複雜，須後續管制處理者，應以正式公文逐級呈核；另將處理情形通報部本部值日官，由值日官填具國防部民眾陳抗案件處理回報表，循體系向副高級及高級值日官報告，並將回報表逕呈部長、總長、業管常務次長、政務室主任，另副知綜合管制組解管備查。

（四）有媒體記者隨行或中央民意代表參與陳情時，處理組須通報聯合作戰指揮中心、營區指揮官、本部高級值日官，並通知政務室公共事務處及政戰局軍事新聞處協處，秉邊處置邊回報原則備妥新聞稿適時澄復說明。（必要時納編法律事務司人員協處）人民聚眾陳情案件，經核定同意接見時，陳情群眾推派代表以不超過五人為原則。

（五）本部高級值日官於接獲陳情案件通報，應立即掌握處理全般狀況後，通報部長室、總長室、業管常務次長室及政務室主任室（營區指揮官）。

（六）本部暨所屬機關，應完成人民陳情處理常態編組，人民到部陳情時，視陳情性質，由主管單位協同相關機關全權處置。陳情權責屬各軍司令部、指揮部，必要時得通知各軍司令部、指揮部編組專案處理小組至本部協處。

（七）為預應各營區（非針對本身營區）周邊突發狀況發生，各單位應就值勤編組實況建立回報管道，要求警衛人員充分掌握營區周邊情形，並於周邊狀況產生時即行逐級回報，並妥採相關作為。

6

六、其他：

（一）綜合管制組接獲具危安或時限性之陳情案件，先行以電話通知處理組單位主管立即處理，並將處理情形回報權責長官及交辦單位。

（二）人民到部陳情案件，綜合管制組到場處理時，應初步了解陳情人基本資料及訴求（格式如附件九），並建立檔案，轉知處理組先期準備；接見個別或聚眾陳情之代表，應由處理組視案情需要實施全程

錄音（影）備查。

- （三）人民親自到部遞送陳情書時，依國防部公務郵件管制注意事項規定，各處理單位應將陳情書送國防部文電作業組依公文處理流程作業辦理。
- （四）各單位對人民陳情、訴願等案件應以速件處理，並即時簽核及函復陳情人，副本（或影本）乙份送綜合管制組列入管制；有中央民意代表陳情（含率眾陳情）案件，函復陳情人之副本（或影本）應加送政務室公共事務處備查。以電話及面談方式答復陳情人，得製作書面紀錄存查；受理外國人以英文信件為陳情時，應以英文回復。
- （五）綜合管制組應定期對陳情案件彙報、統計，並追蹤管制處理情形，經研析案情重大者，得視需要以專案簽報管制。
- （六）人民陳情或訴願等案件，受理單位對陳情人姓名、單位、住址、聯絡電話、電子郵件及陳情內容，應恪遵相關保密規定，避免衍生後遺。
- （七）各單位受理人民陳情，應以「案」為單元建立檔案，定期（每季）檢討分析陳情案數量及涉及問題性質、類別及處理結果等，提出改進建議，送綜合管制組彙整，提供決策及分送各受理單位參用。
- （八）本部各駐外獨立營區，應與周邊憲、警、消單位簽訂兵力支援協定，並建立定期通聯機制紀錄備查，掌握人民聚眾陳抗等突發事件應援協處；配合營區整體安全防護狀況演練，檢討突發狀況處理流程與作為、兵力支援及通聯狀況，提升陳抗案件處理成效。
- （九）綜合管制組分發陳情案，屬各軍司令部或指揮部權責單位，另副知本部業務單位督導。

7

七、督導與考核：

- （一）每年依專案獎勵核給基準表分別檢討處理人民到部陳情、陳情函件及電子郵件績效優良者，辦理議獎。
- （二）各單位處理人民陳情案件，凡違反行政程序法或本要點，造成媒體渲染等不良影響者，依情節輕重檢討承辦人員及副主管違失責任及罰處建議。