

# 雲林縣警察局處理人民陳情案件作業要點

中華民國 92 年 2 月 6 日雲警秘字 0920000393 號函訂定  
中華民國 99 年 2 月 10 日雲警秘字 0990800056 號函修正  
中華民國 105 年 2 月 19 日雲警秘字 1050800123 號函修正

- 一、雲林縣警察局（以下簡稱本局）為加強為民服務，有效處理人民陳情案件，並參酌行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點及雲林縣政府縣長信箱陳情案件處理作業要點，訂定本要點。
- 二、本要點所稱人民陳情案件，係指人民對於警政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護，而以書面或言詞向本局提出之具體陳情。
- 三、人民陳情案件以書面為之者，包括電子郵件及傳真等在內。其中處理電子郵件案件，另依雲林縣警察局處理電子民意信箱案件作業注意事項規定辦理。  
前項書面應載明具體陳訴事項、真實姓名及聯絡方式。  
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、人民陳情以言詞為之者，各業管單位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，載明真實姓名或聯絡地址及電話，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。  
前項以言詞陳情案件，依本局公文時效管制作業相關規定予以追蹤、管制。
- 五、陳情事項如非屬本局業管權責者，應立即移請主管機關處理，並函知陳情人，或當面予以說明。
- 六、本局各單位受理人民陳情案件後，應將陳情之文件或紀錄及相關資料附隨處理之文卷，簽辦陳核後，視情形以公文、電子郵件、電話、傳真、面談或其他方式答復。  
前項以電話及面談方式答復陳情人，得製作書面紀錄存查。
- 七、一般陳情案件規定於交辦日期立即簽辦，並於交辦日期至結案為十日內處理完竣結案。
- 八、遇案情複雜，未能在規定期限內處理完畢者，應先將初步辦理情形先行回復陳情人及應依分層負責簽請核准展期，並將延長時限理由

以書面或適當之電子通訊軟體告知陳情人。

前項展期應簽奉核准並每次將展延理由告知陳情人，展期以二次為限，每次不得超過十日，並將相關核准資料影本送秘書科備查。

九、答復人民陳情案件時，應針對案情內容，具體敘明處理情形及法規依據答復陳情人，並副知列管單位。

十、人民陳情案件有下列情形之一者，得依本局分層負責權限規定，不予處理，並送本局秘書科登記，以利查考：

(一) 無具體內容、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。

(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) 非本局主管業務事項，接獲陳情人以同一事由已分向各業務機關陳情者。

前項第二款一再向原受理機關或其上級機關陳情而交辦者，受理單位得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。

十一、人民陳情案件有下列情形之一者，本局受理單位應通知陳情人依原法定程序辦理：

(一) 檢、警、調機關進行偵查中。

(二) 訴訟繫屬中或提起行政救濟。

(三) 經判決或決定確定，或完成特定法定程序。

十二、人民陳情案件有保密之必要者，受理單位應嚴加保密。

十三、辦理陳情案件考核獎懲，依照警察人員獎懲標準及本局公文時效管制作業要點規定辦理。