

經濟部國際貿易署處理人民陳情案件注意事項

規定	說明
一、經濟部國際貿易署（以下簡稱本署）為督促本署各單位加強為民服務，有效處理人民陳情案件，爰依行政程序法第一百七十條第一項規定，訂定本注意事項。	本注意事項之訂定目的及依據，另參採「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」及「經濟部及所屬各機關處理人民陳情案件作業規定」。
二、本注意事項所稱人民陳情案件，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，以書面或言詞向本署提出之具體陳情。	本注意事項所稱人民陳情案件之種類。
三、人民以書面陳情者，由本署秘書室將陳情案件依來文性質登錄公文管理系統，除本部交下列管案件送本署綜合企劃組分派權責單位處理外，其餘案件逕送承辦單位處理。 前項書面，包括傳真或電子郵件等，應載明具體陳訴事項、真實姓名及聯絡方式。 前項聯絡方式包括電話、住址、傳真或電子郵件等。	明定人民陳情案件之處理方式、應載明之事項、聯絡方式等。
四、人民以言詞陳情者，應依下列方式辦理： （一）以電話陳情者，接聽人應儘速轉接受理單位，受理單位於聆聽陳訴後，應按陳情事項填報「經濟部國際貿易署民眾來電紀錄單」（附件一），交由本署秘書室比照書面陳情案件之處理方式辦理。 （二）親至本署辦公處所陳情者，受理單位應利用適當場所接待陳情人，如有必要得會同相關單位共同處理，並由受理單位按陳情事項填報「經濟部國際貿易署處理人民陳情案件紀錄單」（附件二），交由本署秘書室比照書面陳情案件之處理方式辦理。	人民以言詞陳情案件之處理方式、應填列紀錄單等，其言詞包括電話及親洽。
五、處理人民陳情案件回復陳情人時，應併送「經濟部國際貿易署人民陳情案件處理情形調查表」（附件三），請陳情人填寫並回復。	人民陳情案件應以書面函復，並請陳情人填復「經濟部國際貿易署人民陳情案件處理情形調查表」。

六、人民以本署官網「民意信箱」陳情者，依「經濟部國際貿易署民意信箱作業規定」辦理，不另列管及併送處理情形調查表。	民眾以網際網路（即本署官網「民意信箱」）投書之陳情案件，處理作業方式依「經濟部國際貿易署民意信箱作業規定」辦理。
七、人民陳情案件由陳情事項之權責單位受理；非本署主管業務之人民陳情案件，應即函轉主管機關處理，並副知陳情人。 各單位受理外國人以英文信件為陳情時，應以英文回復為原則。	非權責單位之人民陳情案件處理方式，英文信件以英文回復。
八、各單位回復人民陳情案件時，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、易懂之文字回復陳情人。	回復人民陳情案件用字遣詞應口語化、於法有據，避免公文用語。
九、人民陳情案件有下列情形之一者，受理單位得依分層負責權限規定，不予處理，但仍應予以登記，以利查考： (一)無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式。 (二)同一事由，經予適當處理，並已明確回復後，而仍一再陳情。 (三)非陳情事項之主管單位，接獲陳情人以同一事由已分向各主管單位陳情。 前項第二款一再向原受理單位或本署陳情而交辦者，受理單位得僅函知陳情人，並副知專責管制單位已為回復之日期、文號後，予以結案。	本項係依據「行政院所屬各機關處理人民陳情案件要點」第十四點規定辦理。
十、除本部交下案件應依限定之處理期限處理外，人民陳情案件以一般公文普通件處理期限辦理，未能於規定期限內辦結者，應依分層負責申請核准展期，並應將辦理展期理由以書面先行告知陳情人。	本注意事項所稱人民陳情案件之處理時限。
十一、本署綜合企劃組應定期就陳情案件之數量、類別、內容、處理結果及處理滿意度等，加以檢討分析並提出改進建議，供署長及有關單位參採，並得列入為民服務不定期考核項目。	本注意事項所稱人民陳情案件定期檢討與考核。
十二、人民陳情案件有保密之必要者，受理單位應予保密。	密件人民陳情案件應予保密。
十三、本注意事項如有未盡事宜，依「行政院及所屬各機關處理人民陳情	本注意事項未提及事宜之處理方式。

案件要點」及「經濟部及所屬各機關處理人民陳情案件作業規定」辦理。	
----------------------------------	--