

臺灣高等檢察署臺南檢察分署

處理人民陳情案件作業流程

102年5月3日訂定

107年5月25日修正

- 一、處理人民陳情案件，應依行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點及本作業流程辦理。
- 二、人民至本署陳情時，應導引其至為民服務中心，由值勤人員瞭解其陳情意旨後，交由研考科陳核處理。
- 三、人民以電話陳情時，處理人員應出於懇切之態度、耐心傾聽、瞭解問題。陳情內容簡易明確者，得於電話中予以說明；複雜不明者，得請其另行以書面陳情。
- 四、本署設置首長電子信箱，受理人民以電子郵件陳情，由研考科陳核處理。
- 五、本署受理書面及各級機關函請查復或轉來辦理人民陳情案件，應予登記，陳送檢察長核閱。
- 六、辦理人民陳情案件，應本於合法、合理、合情原則，妥速處理，於三十日內查明函復陳情人。未能在期限內辦結，應簽請核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人。
- 七、人民來函陳情時，應先就陳情函為書面審核，資料已完備者，應逕行函復。資料尚未完備者，得函請陳情人提供具體資料，或自行調查必要資料後，再行函復。
- 八、人民陳情案件，非屬本署職權，事涉其他機關者，得斟酌情形函移該機關辦理，並函知陳情人。
- 九、人民陳情內容未具真實姓名、欠缺具體事由或其陳情內容有語焉不詳、無理謾罵等情形時，得逕存參或存查；同一事由，經

予適當處理答復後，仍一再陳情者，或就非本署主管事項，以同一事由分向各機關陳情者，亦同。

十、陳情之事項，依法得提起訴願、訴訟、請求國家賠償、刑事補償或被害人補償者，應告知陳情人，使其知悉。

十一、人民陳情案件之處理結果，應就案情內容敘明具體處理意見及依據，函復陳情人。上級機關函轉處理之陳情案件，除函示副知外，並應副知來函機關。

十二、本要點陳奉檢察長核定後實施，修訂時亦同。