

【附件一：民眾申訴中心及申訴熱線電話設置及處理方式】

一、申訴中心之設置：

(一)總局於服務科設置，各分局於主任室設置。

(二)本局申訴熱線電話，總局為3372790；中壢分局為4510385；楊梅分局為2889398；大溪分局為3892072；蘆竹分局為3528678。

二、民眾申訴案件範圍如下，但已提出行政救濟未結案件除外：

(一)因本局之作為或不作為，自認遭致損害，須謀求補救措施者。

(二)對本局處理之個案，可提出具體事證及理由，惟未被採納者。

三、民眾可親自或得以書面、電話、傳真電子郵件等方式向申訴中心申訴之。

四、作業組織及職責如下：

(一)民眾申訴中心，由總局服務科科长為執行秘書，服務股股長為執行幹事，分局主任為各分局申訴中心負責人。

(二)有關申訴案件之受理，由服務科及各分局指派專責人員辦理；管制事宜由服務科研考人員辦理。

五、申訴案件依下列作業程序辦理：

(一)申訴案件之受理：

民眾向本局提出申訴時，由服務科及各分局服務行政股負責受理並填具受理紀錄表（如附件一之一），如無法現場解決時移請總局、分局總收文掛文並移送承辦單位依人民陳情案件辦理。

(二)申訴案件之處理：

1、負責辦理申訴案件人員，應秉持客觀公正之立場，盡力發掘事實真相。

2、若申訴事由，依法令規定無可議之處。毋須面談並取得申訴人之共識者，將處理情形函知申訴人，若須面談者，填具申訴請示單（如附件一之二）敘明事由，奉核可後，將面談

日期及地點通知申訴人，並影印請示單相關單位備妥面談事宜。

(三)申訴案件之面談：(如附件一之三)

- 1、申訴結果如與原處分或處理方式相同，且申訴人不再有異議者，承辦單位即將全案（請示單、紀錄表暨其他相關資料）陳閱後存參，並影印送受理單位。
- 2、申訴結果如與原處分或處理方式相同，惟申訴人仍有異議且依法得提起復查者，視同已提出復查，並將全案移交法務科辦理，並副知受理單位。
- 3、申訴結果如與原處分或處理方式不同意見者，由承辦單位查明實情依法辦理，並逕復申訴人及副知受理單位。
- 4、各單位處理民眾申訴案件應予登記、區分、統計及列入管制，並視業務性質分別訂定處理時限，最長不得超過七日；其未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准，並將延期理由以書面告知申訴人。