

人民陳情案件結案缺失態樣一覽表

製表日期：110.1.19

序號	錯誤態樣	缺失原因	法條依據
1	需經會勘或會議決議事項	一、不符陳情作業要點第12點第5款。 二、需將會勘紀錄或會議結論上傳據以結案。	陳情作業要點第12點第5款。
2	不予處理	一、不符陳情作業要點第6點第6款至第7款。 二、不予處理案件未向陳情人說明法條規定內容。 三、未上傳不予處理簽呈。	陳情作業要點第6點第6款至第7款。
3	應以公文回復未回復或未以原文號回復	一、不符陳情作業要點第6點第3款。 二、未依規定方式回復。 三、未以原文號簽辦回復陳情人。	陳情作業要點第6點第3款。
4	研考人員處理方式點選錯誤	一、屬陳情處理小組實施計畫附件3。 二、研考人員處理方式點選錯誤，應點選適當處理、轉權責機關處理或不予處理(存查)。	陳情處理小組實施計畫附件3。
5	輕易結案或推諉	一、屬陳情作業要點第14點第9款。 二、本案分子A機關與B機關，然回復民眾端皆稱非所屬權管，或未針對權責所屬範圍回復，有推諉之疑慮。	陳情作業要點第14點第9款。
6	未具體登錄回復內容	一、屬陳情作業要點第14點第3款。 二、未具體登錄回復處理內容或上傳回函檔案。 三、派工轉陳情常見結案錯誤態樣： (一)回復表示已函請權責單位處理，但未敘明具體通知日期 (二)回復表示已完成，但未敘明具體完成日期 (三)未敘明具體權責單位名稱 (四)回復無預定完成期程	陳情作業要點第14點第3款。
7	上級機關案件未以府名義回復	一、不符陳情處理小組實施計畫附件3。 二、未以原府收文號及府名義回復上級機關。	陳情處理小組實施計畫附件3。
8	涉及本府其它其機關權責未加分	一、不符陳情作業要點第12點第4款、陳情處理小組實施計畫附件3。 二、涉及本府其它其機關權責應申請加分該機關	陳情作業要點第12點第4款、陳情處理小組實施計畫附件3。

9	回復內容誤植或有錯字等	<ul style="list-style-type: none"> 一、屬陳情作業要點第14點第3款。 二、回復內容誤植府收文號、列管編號或有錯字等。 	陳情作業要點第14點第3款。
10	涉及其它機關業務未持續追蹤回復陳情人。	<ul style="list-style-type: none"> 一、不符陳情作業要點第6點第10款。 二、承辦機關函轉附屬或相關機關配合辦理之案件，承辦機關應追蹤列管。 三、函轉相關機關之案件，應於答復內容註明發文字號，以利追蹤。 	陳情作業要點第6點第10款。
11	涉及下屬機關或相關機關之陳情案件未彙整該機關內容逕為結案。	<ul style="list-style-type: none"> 一、不符陳情作業要點第12點第2款。 二、應彙整該下級機關或相關機關回復內容並由承辦機關回復陳情人後，解除列管。 	陳情作業要點第12點第2款。
12	受理外國語言陳情者，未以國際通用語言回復。	<ul style="list-style-type: none"> 一、不符陳情作業要點第6點第16款。 二、受理外國語言陳情者，未以國際通用語言回復。 	陳情作業要點第6點第16款。
13	答復內容未針對機關權責回應陳情人之訴求。	<ul style="list-style-type: none"> 一、不符合陳情作業要點第6點第1款。 二、回復內容未就所屬權責確實回復陳情人之陳情內容。 	陳情作業要點第6點第1款。