

農業部農業藥物試驗所人民陳情案件處理程序

一、受理：

1. 以書面陳情者，應載明姓名、聯絡方式及具體事項，交本所秘書室收文。
2. 口頭陳情或現場表達不滿，秘書室應將陳情人姓名、聯絡方式及陳述內容詳予記載民眾陳情案件申請表，並向陳情人朗讀或使閱讀後請簽名，以做後續追蹤。但有特殊情形者除外。
3. 電子網路陳情（網站民意信箱），由技術服務組收文。

二、分文：

1. 書面陳情案件由秘書室負責分文，並登錄人民陳情案件以供研考列管。
2. 口頭陳情或現場表達不滿，除由秘書室依性質請業務承辦組室當場處理，並將填妥後之申請表依前項辦理分文，特殊情形者除外。
3. 電子網路陳情（網站民意信箱）除由本所技術服務組依性質轉發各組室承辦，並依 1.項辦理分文。

三、列管：

各類民眾陳情案件均分別由本所秘書室研考列管，追蹤處理期限。

四、回復：

1. 書面陳情處理時限不得超過三十日。口頭陳情或現場表達不滿，主辦組室當場處理，提供舒解機制為原則，並以正式文書回復。所長信箱及所長與民有約處理時限不得超過三十日。
2. 陳情案件，法規另訂有處理期限，或各類案件經簽奉所長核准訂有處理限期者依其規定。
3. 因案情複雜致未能在規定期限辦結者，應將展延理由、辦理期限函復陳情人。
4. 答復人民陳情案件時，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定之文字答復陳情人。

五、結案：

書面陳情案件以具體函復陳情人，口頭陳情或現場表達不滿，於獲得改善為結案。所長信箱及所長與民有約以具體內容電子函復為結案。

六、公布：

民眾陳情之處理，獲得改善或使本所業務在整體上獲得改進者，得公布本所網站周知，增進民眾對本所為民服務之認識與支持。

七、其他：

人民陳情案件有下列情形之一者，得不予受理，但仍應登記，以利查考：

1. 無具體內容、未具姓名或住址者。
2. 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。
3. 經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件住址屬偽冒、匿名虛報或不實者。
4. 非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。

八、民眾陳情案件申請表。