

## 基隆市警察局受理檢舉案件作業要點

- 一、基隆市警察局（以下簡稱本局）為妥適處理人民陳情檢舉案件，縮減處理天數，落實為民服務工作，特訂定本作業要點。
- 二、本作業要點所稱陳情檢舉案件，係指人民針對本局職掌(勤)業務，以書面或言詞所提出之建議、查詢、舉發，或有關保障個人權益事項之請求等具體陳述。
- 三、本局為受理檢舉案件，應設置專線電話、傳真、郵政信箱、電子郵件信箱及其他受理管道，並結合本局所屬政風室及其他分局廣為宣導。
- 四、陳情檢舉得以言詞為之，言詞包括電話、親至陳述，內、外勤單位應指派人員專責辦理，聆聽陳訴後，收受有關資料並製作紀錄。前項檢舉應記載下列事項：
  - (一) 檢舉人姓名、性別、出生年月日、國民身分證統一編號或護照號碼、住所、居所或其他相關資料。
  - (二) 被檢舉人姓名、服務機關、職稱或其他足資辨認之特徵。
  - (三) 疑似服務態度不佳、處理案件不公之事實及佐證資料。
  - (四) 有無向其他機關或本局其他單位檢舉及其處理情形。
  - (五) 詢問之時間及地點。檢舉人不提供前項第一款資料者，仍應製作檢舉紀錄，記載前項第二款至第五款事項。

製作檢舉筆錄，應全程連續錄音，必要時應全程連續錄影。

檢舉筆錄應交由檢舉人閱覽無訛後簽名、蓋章或捺指印。

五、受理陳情檢舉案件之單位為秘書室、督察科、各分局，其受理範圍如次：

（一）秘書科受理署明局長、副局長、督察長親收之陳情檢舉案件。

（二）督察科受理秘書科以外，局本部接獲之陳情檢舉案件；非辦公時間，由督察科之值日輪值人員受理。

（三）各分局負責受理轄區內陳情檢舉案件。

六、受理陳情檢舉案件後，應辦理登記，將陳情檢舉之文件、紀錄或筆錄及相關資料，以「案」為單元整卷分類，依分層負責規定，逐級陳核，移由業務主管單位立案管制，並依據其訂定之作業規定及管制期限處理，同時視情形以公文、電子公文、電話、電子郵件、傳真、面談或其他方式答復陳情人。

七、陳情檢舉案件有下列情形之一者，受理單位應通知陳情檢舉人依原法定程序辦理，或婉復有效投訴途徑：

（一）檢、警機關進行偵查中者。

（二）訴訟繫屬中、民事糾紛、非本局職掌或提起行政救濟者。

（三）經判決或決定確定，或完成特定法定程序者。

八、陳情檢舉案件有下列情形之一者，受理單位得不處理，惟仍應予以登記，以利查考：

- (一) 無具體內容、未具姓名、未具聯絡方式資料者。
- (二) 無具體內容，且經查所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、匿名虛報或不實者。
- (三) 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍向原受理單位或本局上級機關一再陳情檢舉者，受理單位得僅函知陳情檢舉人，並副知交辦之上級機關，予以結案。
- (四) 非屬本局職掌，且陳情檢舉人以同一事由已分向各主管機關陳情檢舉者。

#### 九、當面陳情時之處理態度：

- (一) 親切誠懇，本著同理心，當作自己的事情來處理。
- (二) 依法行政，能當場處理之問題，即時解決。
- (三) 不能當場處理（含沒有把握）之問題，依法先行受理，但不能隨意承諾。
- (四) 勿持先入為主的觀念，否則適得其反。
- (五) 有敬業的精神，傾聽陳情人之心聲。
- (六) 落實追蹤管考。

#### 十、處理陳情檢舉案件，應本保密、合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理。

#### 十一、檢舉案件內容具體且有查證路線者，雖未具姓名或聯絡方式資料，或雖經查所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、匿名虛報或不實者，受理單位仍應按檢舉案件處理方式辦理。

#### 十二、其他應注意事項

- (一) 有利益衝突者，承辦人應行迴避。
- (二) 陳情人又向上級機關陳情之處理
  - 1. 由上級機關依權責逕予處理。
  - 2. 或由上級機關指示處理原則後函轉原機關處理，

並由原機關將處理情形以書面陳報該上級機關。

### 十三、本局各單位處理人民陳情案件時，應遵守下列事項：

#### （一）案件登錄及分辦

1. 收文作業：收文人員應於每日上、下午至少各一次登入本系統收件，分文傳送至各業務單位辦理。
2. 直接接獲人民陳情案件，應至本局收發室登錄案件。
  - (1) 電話或現場陳情：應立即進行案件登錄作業。
  - (2) 書面陳情：應立即進行案件新增作業，上傳掃描書面資料，並於收件後八小時內執行公文取號作業，依限於公文整合系統中完成文書處理作業。
3. 陳情人要求電話回撥始說明陳情事由案件，得委婉拒絕並告知陳情人，俾利陳情人自行陳述案件。

#### （二）案件時效

本局收發室分辦之案件，應依規定於收件之次日起六個工作日內回復陳情人，但因天然災害致全市停止上班之日數得予扣除。

#### （三）案件回復及處理

1. 案件回復
  - (1) 以電子郵件回復為原則，公文紙本回復為例外。
  - (2) 無法於處理時限（六個工作日）內查處回復或需現場勘查之案件，應於處理時限內將預定辦理期程及初步查處結果回復陳情人，惟案件辦理期限不得逾三十日（以日曆天計算），因故未能於

三十日以內辦結者，應將辦理情形及延期理由先行告知陳情人。

(3)如案件於公文整合系統中完成文書處理作業辦結回復，始得結案。

(四)同一事由迭次陳情案件及同一陳情人之不同事由陳情案件處理應依行政院及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項第十一點及第十二點規定辦理。

(五)案件分辨疑義

認為非屬管轄權案件，應簽註意見並與相關管轄權單位人員協調溝通確認，經由機關主任秘書以上人員核定後，於收件或會勘完成後次一工作日內完成改分或代為立案作業。

(六)無法分辨案件之處理方式

人民陳情案件如屬無具體內容、未具真實姓名或聯絡方式、不具建設性之批評、個人情緒抒發之意見、謾罵不雅言詞或廣告等致無法分辨者，得經本局各單位業務分層負責層級人員核定後逕予存查。

十四、處理陳情檢舉案件績效優良之受理單位，得予以獎勵；違反本作業要點，視情節輕重，依相關規定懲處。

附表一

(機關全銜)受理檢舉案件查處報告表						
被檢舉人	姓名		職稱		服務單位	
案由						
查證事項	查                    證                    結                    果					查處天數
案情研析						
擬辦事項						
查處 單位 (承 辦單 位)		審核		核定		

附註：

一、本表格式一律使用 A 4 紙張，必要時得續頁辦理。

二、查證事項、查證結果應分項上下對照，相關附件填註於備註欄。

三、如屬函查案件，受函單位於查處單位欄蓋單位戳及發文日期字號；函查單位依照查證結果，於審核欄簽註意見陳核