

1. 為使本分局各單位處理電子陳情案件有統一遵循之作法，特訂定本作業須知。
2. 本分局所屬各單位受理電子陳情案件處理原則應本公平、公正、客觀之立場依法審慎處理，其辦理時效律定為三天，分文時書面請加蓋「電子陳情案件」戳章以提醒承辦人依限完成。
3. 電子陳情案件回覆時，應署名單位、承辦人姓名、電話及地址。案件具有檢舉控訴性質者，受理單位應保密。
4. 電子陳情案件如係因案情複雜較費時，承辦人得經奉單位主管核准後辦理展延（展延表格如附件），但應先行回覆陳情人告知展延理由、期限、承辦人姓名及聯絡電話後再續辦第二次回覆。
5. 陳情案件如受法令、機密或政策性之限制而無法辦理者，受理單位應說明法令依據、條文及無法辦理之理由婉復陳情人；其內容複雜或涉及數單位者，得邀請相關單位、陳情當事人共同研商協調尋求解決之道；至涉及私權糾紛而非行政機關之權責者，應婉轉勸導陳情人逕向當地鄉鎮市調解委員會申請調解或循司法途逕解決；依法得提起訴願、訴訟或請求國家賠償者，受理單位應告知陳情人。
6. 已於回復函中載明會勘日期或擇期召開會議者，視同已辦理展延，並應於會勘或會議結束後十五個工作天內簽辦結案。
7. 陳情人未能於文中指述不明確或無具體之內容致無法查證者，承辦人應於回覆函中請其再來信述明所需之資料，以憑辦並留下承辦人姓名及聯絡電話者視同已結案。

8. 各單位得視案情需要，約請陳情人面談、舉行聽證會或派員實地調查處理，如陳情人屆時無法出面或沒有意願接受訪談者，得於辦理期限內，於回覆函中請其再來述明詳情並留下承辦人姓名及聯絡電話則視同已結案。
9. 電子陳情案件之全部或一部非警察機關主管之業務，應於回覆函中婉述那項依據那一條法令該案為何機關所管，並視情形得以電子方式案移送其他機關續辦理。
10. 陳情案件已由法院審理中或移送司法機關偵辦者，或已提起訴願或行政訴訟而尚未裁決者，得不予處理但仍應回覆告知陳情人原因。
11. 陳情案件不論是否有信箱地址或地址錯誤無法送達，仍應處理回覆並以電傳方式送列管單位。
12. 同一事由一案數投且確定為同一陳情人者，可併案處理但於電子作業上仍應個別回覆。
13. 同一事由一案數投且確定為不同陳情人具有群眾集體抗議之性質者，可併案但應審慎處理，比照前項辦理。
14. 同一事由經具體處理、明確函復三次以上，仍繼續陳情或一案數投，經單位主管核定免予處理者，請於回覆函中述明係依「新北市政府處理上級機關交付列管及人民陳情案件作業要點第五條第七項」免予處理，惟仍應附上最後一次處理回覆之電子資料，以利列管單位明瞭處理情形。
15. 本作業須知如有未盡事宜，隨時修正補充之。