**訴願視訊陳述意見服務網作業程序**

|  |  |
| --- | --- |
| **規定** | **說明** |
| 1. 為使訴願陳述意見更具   便利性，俾增進利用率，以提升為民服務效能，乃整合現有訴願視訊陳述意見服務功能，建置訴願視訊陳述意見服務網(以下簡稱本服務網)，擴大跨域服務範圍，使行政院與各直轄市、縣（市）政府(以下簡稱參與本服務網之機關)受理訴願案件之訴願人、參加人或利害關係人(以下簡稱當事人)，得於其他參與本服務網之機關(以下簡稱協辦機關)進行視訊陳述意見，特訂定本作業程序。 | 本作業程序之訂定目的在於提升  為民服務效能，參與本服務網之機關主要為行政院與各直轄市、縣（市）政府，其他機關得隨時加入，為參與本服務網之機關。 |
| 1. 本作業程序為本服務網共同作業規範。 | 1. 為使各受理訴願機關及協辦機關辦理訴願視訊陳述意見具有可資遵循之共同作業規範，達成作業一致性，請各機關參照本作業程序辦理。 2. 受理訴願機關於符合訴願法及行政院及各級行政機關訴願審議委員會審議規則相關規定，得視案件情節、現場狀況或其他特別情形，協調協辦機關配合辦理。 |
| 1. 當事人住、居所、事務   所或營業所(以下簡稱當事人所在地)不在受理訴願機關所在地者，受理訴願機關得依職權或當事人請求視訊陳述意見，選定當事人所在地之協辦機關辦理。 | 1. 按訴願法第六十三條第二項規定，受理訴願機關必要時得依職權通知當事人到達指定場所陳述意見；同條第三項規定，當事人請求有正當理由時，應予到場陳述意見之機會。 2. 當事人與受理訴願機關   所在地不同時，為貫徹前揭規定意旨，落實當事人程序上陳述意見權利，受理訴願機關指定視訊陳述意見場所時，由當事人所在地之協辦機關中選定辦理。例如：當事人因求學、工作等正當理由，確有不便於住所地視訊陳述意見者，得就近於學校或工作場所所在地居所之協辦機關辦理。 |
| 1. 當事人二人以上，其所   在地不在同一地區者，受理訴願機關得選定不同協辦機關同時視訊陳述意見。但以三個為限。 | 1. 按訴願法第二十一條規定，二人以上得對同一原因事實之行政處分，對同一管轄之受理訴願機關共同提起訴願。第二十二條第一項規定，共同提起訴願，得選定其中一人至三人。第二十三條規定，共同提起訴願，未選定代表人者，受理訴願機關得限期通知其選定;逾期未選定者，得依職權指定之。 2. 當事人二人以上，其所在地不在同一地區，受理訴願機關得視案件情形，使共同訴願之當事人至不同協辦機關同時視訊陳述意見，並考量前揭訴願法選定一人至三人為代表人之規定，受選定之協辦機關以三個為上限。例如：訴願案件當事人係土地共有人或繼承人，而人數為三人以上，所在地分別位於不同縣市之情形。 |
| 1. 訴願審議委員會主任委   員指定聽取陳述意見之委員(以下簡稱指定委員)後，受理訴願機關承辦人員(以下簡稱承辦人員)應即洽協辦機關人員(以下簡稱協辦人員)，商訂三個以上期日及視訊陳述意見場所，並洽指定委員指定期日，報告案情摘要及爭點。 | 1. 按訴願法第六十三條規定，訴願審議委員會主任委員得指定委員聽取當事人到場陳述意見。指定委員後，承辦人員之首要事前準備作業。 2. 主任委員指定聽取陳述意見之委員後，承辦人員應迅即與協辦人員洽定三個以上期日及陳述意見場所，由指定委員指定期日，並應向指定委員報告相關案情與爭點，俾使視訊陳述意見當日，指定委員確實掌握案情與爭點及程序之順利運作。 |
| 1. 承辦人員應儘速將指定   期日、聽取陳述意見場所、視訊陳述意見場所之地址、協辦人員及電話，分別函知指定委員及當事人，並副知協辦機關。 | 承辦人員於確定指定期日及相關  場所後，應行辦理事項。 |
| 1. 經選定協辦機關因故無   法配合辦理視訊陳述意見作業時，受理訴願機關應重新選定鄰近地區協辦機關辦理視訊陳述意見，並依前二點規定辦理。 | 一、受選定之協辦機關無法配合  辦理時，受理訴願機關應重  新就鄰近地區之協辦機關為  選定，並踐行前二點程序。  二、例如：  (一)原選定嘉義市政府，嗣  因故未能配合辦理，則  以鄰近地區之本院雲嘉  南區聯合服務中心、嘉  義縣政府二者重新選  定。  (二)當事人所在地於金門縣  烏坵鄉，原選定金門縣  政府，嗣因船期及航線  等交通上確有不便之故  ，未能配合辦理，則以  交通位置易於抵達之臺  中市政府重新選定。 |
| 1. 承辦人員應於實施陳述   意見期日前，聯繫當事人及指定委員，確認是否如期到場。經確認如期實施視訊陳述意見，承辦人員應將填妥案由、時間及地點之簽到單傳送協辦機關，俾利當事人及協辦人員簽到。 | 視訊陳述意見期日前，承辦人員  之作業。 |
| 1. 承辦人員及協辦人員於   實施視訊陳述意見期日前，應對視訊系統進行連線測試。 | 視訊陳述意見期日前，承辦人員  及協辦人員之作業。 |
| 1. 承辦人員於指定期日進   行視訊陳述意見前，應  先啟動系統與協辦機關  連線，並保持視訊暢通。 | 視訊陳述意見期日當日，承辦人  員及協辦人員之作業。 |
| 十一、承辦人員及協辦人員  於指定期日，應備妥  簽到單、錄音設備及相  關資料，受理訴願機關簽  到單格式如附件一，協  辦機關簽到單格式如附  件二。 | 視訊陳述意見期日當日，承辦人  員及協辦人員之作業。 |
| 十二、當事人未於指定時間  到達指定場所，承辦人員  應即洽詢當事人無法如  期到場事由並向指定委  員報告，及請示指定委員  視情況決定是否終止該  次視訊陳述意見，另定期  日辦理，或請當事人至受  理訴願機關陳述意見。未  按時到場，而無正當理由  者，視為放棄。經指定委  員指示改期辦理視訊陳  述意見者，承辦人員及  協辦人員應分別將當事  人未如期到場事由，載明  於簽到單之備註欄並簽  名。 | 視訊陳述意見當日，當事人未準時到達指定場所之處理方式。當事人如係無正當理由而未按時到場，為避免濫用權利及資源，爰擬制當事人放棄視訊陳述意見之權利。 |
| 十三、經通知到場視訊陳述  意見之當事人，應攜帶身  分證明文件於指定時間，  到達指定場所進行視訊  陳述意見。當事人到達指  定場所，承辦人員及協  辦人員，應請當事人出示  身分證明文件，經核對人  別無誤，將身分證明文件  影印後，原件交還當事  人，並請其於簽到單簽  名，如當事人有提供資料  時一併收受。 | 一、視訊陳述意見期日當日，承  辦人員及協辦人員之作業。  二、本點之身分證明文件，參照  戶政事務所辦理印鑑登記作  業規定，包括國民身分證、  外僑居留證、臺灣地區居留  證、有效之中華民國護照、  入國證明文件或其他足資確  認人別之身分證明文件。 |
| 十四、承辦人員應向當事人告  知指定委員姓名及陳述  中將錄音等應遵行事  項，當事人請求自行錄  音時，應予同意，並由承  辦人員報告指定委員知  悉；於指定委員到達聽取  視訊陳述意見場所後，請  指定委員於簽到單簽名，  同時向指定委員報告當  事人姓名及身分。 | 視訊陳述意見期日當日，承辦人員及協辦人員之作業。當事人請求利用其攜帶之錄音設備自行錄音時，應予同意。 |
| 十五、當事人委任訴願代理  人**，**未於指定期日前出  具委任書者，承辦人員  應請訴願代理人於到場  時提出委任書並交付協  辦人員。 | 1. 按訴願法第三十四條規定，訴願代理人應於最初為訴願行為時，向受理訴願機關提出委任書。當事人委任訴願代理人而於視訊陳述意見期日前，未出具委任書之處理方式。 2. 訴願代理人到場時如仍未提出委任書並交付協辦人員，則不得代理當事人視訊陳述意見。 |
| 十六、前三點程序辦妥後，依指  定委員之指示，開始進行  視訊陳述意見，承辦人員  及協辦人員應全程在場。 | 視訊陳述意見期日當日，承辦人員及協辦人員之作業。 |
| 十七、指定委員認有影印或傳真  相關資料之必要者，承辦  人員及協辦人員應配合辦  理。 | 視訊陳述意見期日當日，承辦人員及協辦人員之作業。 |
| 十八、承辦人員及協辦人員非經  指示，不得就訴願案件表  示法律上及事實上之意  見，並應對所知悉之訴願  案件內容，予以保密。 | 視訊陳述意見期日當日，承辦人員及協辦人員之作業及保密義務。 |
| 十九、進行視訊陳述意見時間以  三十分鐘為一時段。必要  時，指定委員得延長之。 | 視訊陳述意見期日當日，承辦人員及協辦人員之作業。 |
| 二十、進行視訊陳述意見過程  中，如遇突發情況，承辦  人員或協辦人員無法處理  時，視其情節輕重緩急，  通知同仁支援或請有關單  位協助處理。 | 視訊陳述意見期日當日，承辦人員及協辦人員之作業。 |
| 二十一、進行視訊陳述意見過程  中，有下列情形之一，  致影響陳述意見之進行  者，承辦人員應請示指  定委員，由委員視情況  決定是否繼續或改期辦  理視訊陳述意見：   1. 受理訴願機關、協   辦機關視訊系統發生故障，未能立即排除。   1. 視訊系統連線中   斷，未能立即恢復連線。   1. 視訊陳述意見過程   中之畫面、聲音等傳輸品質未臻清晰。   1. 其他足認有影響視   訊陳述意見進行之情形。 | 進行視訊陳述意見過程中，發生視訊系統故障或其他情形，致影響視訊陳述意見進行之處理方式。 |
| 二十二、前點情形經指定委員指  示改期辦理視訊陳述意  見者，承辦人員及協辦  人員應分別將無法運作  或進行之事由及時間，  載明於簽到單之備註欄  並簽名。 | 前點情形經指定委員指示改期辦理時，承辦人員及協辦人員應續行辦理之事項。 |
| 二十三、協辦人員應於視訊陳述  意見改期或結束後，將  當事人簽到單、身分證  明文件影本及相關資料  一併函送承辦人員附卷  處理。 | 視訊陳述意見改期或結束後，承辦人員及協辦人員後續應辦理事項。 |
| 二十四、視訊陳述意見結束後，  承辦人員應依進行陳述  意見內容，製作視訊陳  述意見紀錄，連同簽到  單、錄音帶或光碟片與  協辦人員函送之簽到  單、身分證明文件及相  關資料一併附卷。 | 視訊陳述意見改期或結束後，承辦人員及協辦人員後續應辦理事項。 |
| 二十五、參與本服務網之機關應  指定專責人員負責下列  事項：  (一)本服務網之聯絡窗  口。  (二)視訊陳述意見設備  之保管及維護。  (三)進行視訊陳述意見  時，協助視訊設備  之操作。  (四)視訊設備故障或其  他原因致不堪使用時，通知承辦人員及協辦人員。 | 指定專責人員作為聯絡窗口及其任務。便利當事人得以便捷快速洽辦視訊陳述意見事宜，亦增進參與本服務網之機關點與點之間聯繫效率。 |
| 二十六、參與本服務網之機關應  將前點之專責人員姓  名、職稱、電話號碼及  公務電子郵件信箱帳號  通知行政院法規會；異  動時，亦同。 | 參加本服務網之機關應通知本院法規會前點專責人員之資料，如有異動，亦同，俾更新聯絡窗口資料。 |
| 二十七、參與本服務網之機關辦  理或協辦訴願視訊陳述  意見件數統計資料，應  報行政院彙整，並列入  年度訴願業務報告，以  檢討便民服務成效。 | 執行成果統計列入年度訴願業務報告，分析便民服務成效。 |
| 二十八、行政院所屬各機關得參  與本服務網，依本作業  程序辦理訴願視訊陳述  意見。 | 按訴願法第四條第三款、第五款及第六款規定，行政院所屬各機關亦為受理訴願機關，得參與本服務網，依本作業程序一同辦理。 |
| 二十九、當事人請求於其所在地  鄉(鎮、市、區)公所為  訴願視訊陳述意見，而  該機關能協助辦理者，  得依本作業程序協辦機  關及人員之規定辦理。 | 鄉（鎮、市、區）公所雖非訴願法第四條所定訴願管轄機關，然如有意願且具有視訊系統設備等技術上能力者，亦得如同協辦機關提供當事人視訊陳述意見之服務，並依本作業程序協辦機關及人員之規定辦理。 |
| 三十、本院各聯合服務中心得協  助參與本服務網之機關辦  理訴願視訊陳述意見，依  本作業程序協辦機關及人  員之規定辦理。 | 本院各聯合服務中心雖非訴願管轄機關，得如同協辦機關提供當事人視訊陳述意見之服務，並依本作業程序協辦機關及人員之規定辦理。 |