

## 高雄市前金區戶政事務所處理人民陳情案件作業規定

- 一、本所為加強為民服務，有效處理人民陳情案件，特依行政程序法第一百七十條第一項、行政院所屬各機關處理人民陳情案件要點、高雄市政府及所屬各機關處理人民陳情案件要點、高雄市政府文書處理實施要點等規定，訂定本作業規定。
- 二、本作業規定所稱人民陳情案件，係指人民對於行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護，以書面或言詞向各機關提出之具體陳情。
- 三、人民陳情得以書面或言詞為之；書面包括電子郵件及傳真等在內。書面陳情應載明具體陳訴事項、陳情人姓名及連絡方式。
- 四、人民陳情以言詞為之者，則由本所研考人員專責辦理，聆聽陳情人陳訴收受有關資料並製作紀錄，載明陳情人之姓名、聯絡住址及電話等，並向陳情人朗讀或使閱覽，請其簽名或蓋章確認後，據以辦理。本所主任室兼作人民言詞陳情之協談室，聆聽陳訴或解答民眾戶政問題。
- 五、本所對人民陳情案件，本於合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理。
- 六、人民陳情案件非屬本所權責者，即刻逕移主管機關處理，並函知陳情人。
- 七、人民陳情案件符合訴願法第八十條第一項：「提起訴願因逾法定期限而為不受理決定時，原行政處分顯屬違法或不當者，原行政處分機關或其上級機關得依職權撤銷或變更之。」之規定者，則依上開規定予以適當處理。
- 八、本所受理人民陳情案件後，收文人員應以「案」為單位設簿列管，於陳情文上加蓋「人民陳情案件限○月○日辦結」之章戳(限3日內辦結)，並將陳情之文件或紀錄及相關資料附隨文卷中，交業務承辦人依分層負責規定，逐級陳核後，視

情形以公文、電子郵件或其他方式答復。

九、本所處理人民陳情案件，得視案件需要，約請陳情人面談、舉行聽證或派員實地調查處理。

十、本所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、肯定之語句答復陳情人，並副知有關機關。

十一、人民陳情案件未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准展期，並將延展期限之理由以書面告知陳情人。

十二、人民陳情案件有下列情形之一者，本所得依分層負責權限規定，簽請主任核准不予處理，但仍應予以登記，以利查考：

(一) 無具體內容、未具姓名或住址者。

(二) 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，仍一再陳情者。

(三) 經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址為偽冒、匿名虛報或不實者。

(四) 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。

前項第二款一再向本所或其上級機關陳情而交辦者，本所得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。

十三、人民陳情案件有下列情形之一者，本所應通知陳情人依原法定程序辦理：

(一) 檢、警、調機關進行偵查中者。

(二) 訴訟繫屬中或提起行政救濟者。

(三) 經判決或決定確定，或完成特定法定程序者。

十四、人民陳情案件如屬市長交辦及市府交付列管之人民陳情案件(以下簡稱交付列管案件)，應依下列作業規定確實辦理：

(一) 本所總收文單位於收到交付列管案件後，應即送研考人

員登記管制並在公文上加蓋「交付列管案件」戳記，戳記內註明列管字號、日期、處理期限、結案日期，再交由主辦單位依規定辦理。

- (二) 對交付列管案件不得拒收，如非本所權責者，應敘明理由逕移主管機關或依分層負責權限規定簽請主任核准，退回移辦機關改分。
- (三) 交付列管案件，如受法令、機密或政策之限制而無法辦理者，應敘明法令依據及無法辦理之理由婉復陳情人；其內容複雜或涉及數機關者，本所應主動邀請相關機關或陳情人共同研商解決。
- (四) 交付列管案件，非屬本所權責而轉移其他機關辦理者，副本應抄送陳情人及移辦機關；本所研考人員，並應在期限內主動查催其處理結果，以免陳情人再次催辦。
- (五) 交付列管案件之處理期限，除相關法令另有規定外，不得超過三十日；如案情複雜無法依限辦結者，應於期限屆至前依分層負責權限規定簽請主任核准展延，並將延期之理由函知陳情人副知移辦機關。本所研考人員對展期案件應繼續列管追蹤確實查催，限期結案。其直屬主管(秘書)亦應主動查催，如因疏忽而肇致逾期延誤者，應負行政上連帶責任。
- (六) 本所對交付列管案件辦理情形，應函復陳情人副知移辦機關並登錄民意資訊管理系統。
- (七) 本所研考人員對逾期處理之交付列管案件應逐一調卷分析，如有積壓責任，其逾期倍數之計算及積壓責任人員之懲處，應依「高雄市政府文書處理實施要點」內所附「高雄市政府公文處理時限暨逾限懲處標準表」之規定換算辦理。
- (八) 本所對交付列管案件辦理情形，每三個月得實地查證一次，以防疏漏及規避列管情事，並應協助承辦人解決困

難，增進處理時效。

(九) 為加強交付列管案件處理時效，本所研考人員對逾期尚未答覆者，應即以查催。如超過三十日尚未辦竣者，應主動查證並分析原因，簽報主任核處。

十五、本所處理人民陳情案件，應以「案」為單位建立檔案，並定期將陳情案件數量及涉及問題性質、類別及處理結果等，加以檢討分析，提出改進意見供主任及相關承辦人員參採。

十六、人民陳情案件有保密之必要者，應予保密。