

高雄市小港戶政事務所處理人民陳情案件作業要點

111年8月18日修訂

一、 依據：

高雄市政府及所屬各機關處理人民陳情案件要點規定及行政程序法第一百七十條第一項規定。

二、 目的：

為提升人民陳情案件之處理效率及品質。

三、 人民陳情管道及方式：

- (一) 高雄市政府線上即時服務系統（含市長信箱、1999 話務中心）。
- (二) 書面、電子郵件或傳真陳情。
- (三) 電話或現場口頭陳情。
- (四) 上級交辦案件。

第二款書面、電子郵件或傳真陳情者，應載明具體陳訴事項、姓名及聯絡方式。所稱聯絡方式包括電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址等。

四、 受理原則：

- (一) 人民陳情以言詞為之者，指派業務承辦人專責處理，聆聽陳訴後，收受有關資料並製作紀錄[人民陳情(建議)案件言詞紀錄表]，載明姓名、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。
- (二) 以書面、電子郵件、傳真、高雄市政府線上即時服務系統陳情者，收信(案)、收到傳真後應送收文掛號，分案承辦單位辦理，並會管制人員列管。
- (三) 陳情案件如為急迫、具時效性，應立即送收文掛號，迅速處理。
- (四) 接獲案件如認分文有誤時，應儘速退回改分；如權責未清，應簽註意見陳請一層批示，避免公文往返移辦延宕時間。
- (五) 陳情事項如非本機關權責者，應敘明理由逕移主管機關處理，或依分層負責權限規定簽請機關首長核准，退回移辦機關改分，並函知陳情人；陳情事項涉及2個以上機關權責者，應主動協調有關機關處理，遇有爭議，由共同之上級機關處理。

五、 處理原則：

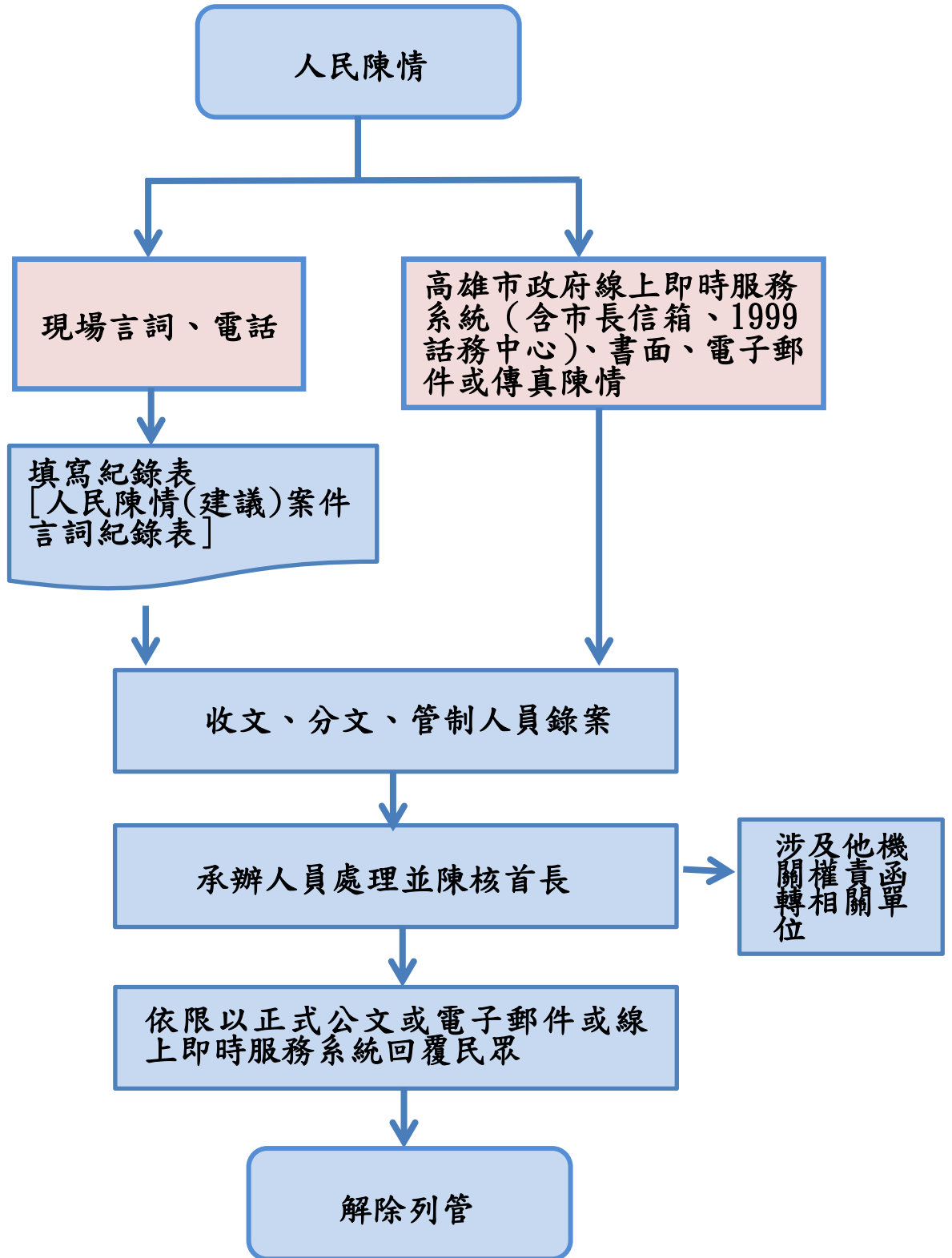
- (一) 收到人民陳情案件後，應將陳情之文件或紀錄及相關資料送收文掛號，並在公文上加蓋「人民陳情案件」戳記(戳記內註明處理期限)後，交由管制人員列管，再由承辦單位(人員)辦理。承辦單位(人員)應於6日內依分層負責規定逐級陳核後，視情形以公文、電子郵件或其他方式答復。
- (二) 答復人民陳情案件時，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定之語句答復陳情人，並副知有關機關。
- (三) 陳情案件內容不明確或有疑義者，應主動電話連繫或書面通知陳情人補正，以免未能完整答覆而再度陳情。得視案情需要，約請陳情人面談、舉行聽證或派員實地調查處理。
- (四) 如受法令、機密或政策性之限制而無法辦理者，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，主動邀請相關機關或陳情人共同研商解決。
- (五) 人民陳情案件有保密之必要者，應予保密。
- (六) 下列情形之一者，得依分層負責權限規定，簽請首長核准不予處理，但仍應予以登記，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，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位址為偽冒、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。

本項第二款一再向本機關或其上級機關陳情而交辦者，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。
- (七) 人民陳情案件有下列情形之一者，應通知陳情人依原法定程序辦理：
 1. 檢、警、調機關進行偵查中者。
 2. 訴訟繫屬中或提起行政救濟者。
 3. 經判決或決定確定，或完成特定法定程序者。
- (八) 人民對依法得提起訴願、訴訟、請求國家賠償或其他法定程序之事項提出陳情時，應告知陳情人，或逕移送主管機關並副知陳情人。

- (九) 列管案件之處理期限，除相關法令另有規定者外，不得超過 30 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首長核准展延，並將延期之理由函知陳情人、交辦機關及管制人員。
- (十) 管制人員對逾期尚未答覆者，應即予查催。如超過 30 日尚未辦竣者，管制人員應主動查證並分析原因，簽報機關首長核處，如已申請案件展期，管制人員應繼續列管追蹤確實查催，限期結案。其直屬主管亦應主動查催，如因疏忽而肇致逾期延誤者，應負行政上連帶責任。
- (十一) 人民陳情案卷，應以「案」為單元建立檔案並全程管制。

- 六、 處理人民陳情案件績效優良者，得予以獎勵；對於違反本作業要點規定，致損害民眾權益者，主管人員可按情節輕重，分別依相關規定予以懲處。
- 七、 本作業要點奉主任核可後實施，如遇法令修改或不合時宜，得隨時修訂之。

高雄市小港戶政事務所 人民陳情案件處理流程圖



高雄市小港戶政事務所

人民陳情(建議)案件言詞紀錄表

陳情(建議)人	日期	年 月 日	時間	時 分
	姓名		電話	
	地址			
	電子郵件			
	傳真			
陳情(建議)事項				
以上言詞陳述，並經陳情(建議)人當面閱讀確認無訛後始簽名(蓋章)。				
陳情(建議)人簽名(蓋章)				