

高雄市仁武區公所

處理人民陳情案件作業暨處理期限實施要點

中華民國 115 年 6 月 1 日高市仁區秘字第 11530822500 號函訂定

- 一、本所為加強為民服務，有效處理人民陳情案件，特訂定本要點。
- 二、本所受理人民陳情案件，除請願法、訴願法或其他法規已有規定者應依其規定外，悉依本要點之規定辦理。
- 三、人民陳情得以書面為之，書面包括電子郵件及傳真等在內。書面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、人民陳情得以言詞為之，本所各課室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，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。
- 五、各課室對於人民陳情案件應依合法、合情、合理審慎及儘速辦結為原則處理之。
- 六、人民陳情案件處理期限應依左列規定辦理：
 - (一)人民陳情案件應立即辦理，以七日內完成結案，答覆陳情人。
 - (二)其他機關來文定有期限者，應依來文所定期限結案。
 - (三)人民陳情案件屬於列管案件，應依列管預定完成期限結案。
 - (四)其他特殊案件，包括計畫、研究、法令解釋、控案、糾紛案、調查、鑑定或蒐集資料案件，應由承辦單位擬定處理期限或辦展期，敘明理由，簽請區長核准後，依限辦理。
- 七、本所收發收受之陳情案件，除加蓋列管章戳由研考單位列管外，即交承辦

單位迅速處理，各承辦課室辦理後，應將辦理情形答覆陳情人，並副加研考單位。

八、研考單位對於人民陳情案件，即登錄、列管，隨時追蹤查考。

九、人民對依法應提起訴願或訴訟之事項提出陳情或陳情之事項非本所之職權時，應通知陳情人或逕移主管機關並副知陳情人。

十、人民陳情案件內容涉及數機關職權時，受理課室應主動協調有關機關處理，遇有疑議；由其他共同之上級機關處理。

十一、人民對政府政策或本所行政措施有未明瞭而提出陳情時，受理課室應為適切闡釋或處理，並視需要約談陳情人面談，或轉請上級有關單位。

十二、人民為自身權益，請求處理或協助時，受理課室應積極、主動即辦理，並予必要之協助。

十三、陳情案件涉及辯冤白訪之情事時，受理課室應視其情節派員專責辦理、聆聽陳訴瞭解案情，予以查證公平處理。

十四、人民陳情案件有保密之必要時，受理課室應予保密。

十五、各課室受理人民陳情案件，如因手續不合或所具要件不全，主辦課室應詳細說明全部待補正，一次告知。

十六、各課室處理人民陳情案件，於答覆時，應針對案件內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定之文字答覆陳情人，並副知有關機關。

十七、人民陳情案件有左列情形之一者，經受理機關主管依分層負責權限核准，得不予處理，但應予以登記，以利查考。

(一)無具體之內容或未具真實姓名或住址者。

(二)同一事由，經予適當處理，並已明確答覆後，而一再陳情者。

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

(四)非主管陳情內容之機關，接獲陳情人以同一事由分向各機關陳情者。

(五)陳情案件已由法院審理中或移送司法機關偵辦者。

(六)依訴願提起訴願、尚未決定者。

前項第二款一再向原受理機關或其上級機關陳情而交辦者，受理機關得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答覆之日期、文號後，予以結案。