

高雄市左營戶政事務所人民陳情案件處理作業規定

一、依據：高雄市政府及所屬各機關處理人民陳情案件要點暨行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點

二、目的：為維護民眾合法權益，民眾對於行政興革之建議、法令查詢或其他不滿能迅速獲得公正合法之解決與救濟，進而提昇本所服務品質，特訂定本規定。

三、陳情管道及方式：

1. 書面陳情。
2. 本所意見箱。
3. 電子郵件陳情（首長信箱、陳情信箱）。
4. 高雄市政府線上即時服務系統案件（含市長信箱、人民陳情、市長交辦）。
5. 現場口頭陳情。
6. 電話陳情。
7. 傳真陳情。

四、處理作業：

1. 民眾電話陳情時，接聽人細心聆聽陳述後，應判斷陳情內容之承辦單位，將電話轉請承辦單位人員或主管予以說明，承辦單位並填寫「**人民陳情案件紀錄表**」（如附表一），辦理收文作業。如電話回復內容無法解決民眾陳情事項者，應請民眾留下聯絡方法並向民眾說明將依規定期限另予妥善回復。
2. 民眾現場口頭陳情時，接待人細心聆聽陳述後（應利用本所適當場所接待民眾），應確認陳情內容之承辦單位，以通知承辦單位人員或主管前來處理，承辦單位並填寫「**人民陳情案件紀錄表**」（如附表一），紀錄完畢應向陳情人朗讀或使閱讀，並請民眾簽名或蓋章確認，完成手續後，辦理收文作業。上開紀錄表應影印提供民眾留參。如民眾陳情事項未解決，應向民眾耐心說明將依規定期限予以妥善回復。
3. 研考人員處理本所意見箱、電子郵件陳情案件，非以正式公文函復者，應將處理情形詳細記載「**人民陳情案件處理單**」（如附表二）。
4. 處理高雄市政府線上即時服務系統案件（含市長信箱、人民陳情、市長交辦）者，由研考承辦人依相關規定辦理。
5. 民眾書面陳情案應由收文單位收文掛號後，分送有關承辦人，並將陳情案件送研考承辦人員列管。
6. 民眾陳情內容對象涉及本所同仁時，有關人員應於2日內提出書面報告說明並將報告書交由研考彙整陳閱，並做後續處理。

五、處理要點：

1. 對人民陳情案件，應本乎合法、適情、迅速辦結原則，審慎處理。

2. 收文單位收文掛號後應將人民陳情案件送研考承辦人員登記於「**人民陳情案件處理流程管制表**」（如附表三）列管，以納入追縱管制。
3. 陳情案件應登記、區分、統計及列入管制，並視案情先行分類，承辦單位應依各類別處理期限辦理；各類案件處理期限不得超過十五日，電子郵件及民眾意見箱不得超過五日；其未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准，並將延期理由以書面告知陳情人。
4. 陳情案件之處理期限自收文日起算，例假日、等待陳情人補陳之期間得予扣除。處理陳情公文作業流程應予簡化，其傳遞得以電子郵件或傳真方式以求時效。
5. 如陳情案件非屬本所權責者，應函送主管機關處理，並函知陳情人。
6. 陳情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陳，以免未能完整答覆而再度陳情。
7. 處理人民陳情案件，得視案情需要，約請陳情人面談或派員實地調查處理。
8. 答復人民陳情案件時，應針對案件內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定之文字答復陳情人，並副知有關機關。
9. 受理民眾至戶政事務所現場陳情案件，由服務人員引導至諮詢區，主管人員負責接待辦理，聆聽陳訴了解案情，收受有關資料並填寫「**人民陳情案件紀錄表**」（附表一）後交研考人員登記列管分案，儘速分送相關業務承辦人依規定處理。
10. 民眾以電話或電子信箱方式陳情時，應將陳情人姓名、地址、電話及陳訴內容詳加予記錄登記表，送研考承辦人登記列管分案，儘速依規定辦理，不得藉故拖延。
11. 人民陳情案件，具有檢舉控訴性質而有保密之必要者，應予保密。
12. 陳情案件有左列情形之一者，得依行政程序法第一百七十三條規定，簽准不予處理並知會列管單位銷案：
 - (1) 無具體之內容或未具真實姓名及地址者。
 - (2) 同一事由經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。
 - (3) 經查證所留姓名、住址、電話及或電子郵件位址屬偽冒、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。

六、獎懲規定：

對於人民陳情案件，有逾期處理或積壓責任者，由研考單位依公文處理規則之規定簽請主管核定，予以懲處。對於處理績效優良者，得予以獎勵或作為平時考核之參據。

七、檢討與建議措施：

為加強人民陳情案件處理績效，每半年彙總瞭解案件統計資料及作業情形，並做綜合檢討分析，研提改進建議，提供機關首長參考。

八、本作業規定如有未盡事宜，得隨時修正之。

附表一

高雄市左營戶政事務所受理陳情案件紀錄表				
陳 情 人	姓名		受理時間	
	戶籍地址 (通訊地址)			
	連絡電話		申請項目	
	陳情方式	<input type="checkbox"/> 口頭 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 其他	陳情屬情	<input type="checkbox"/> 依規定仍遭民眾陳情 <input type="checkbox"/> 陳情問題法令未明確規範 <input type="checkbox"/> 受理疏失 <input type="checkbox"/> 其他
陳 情 案 件	案 情 內 容		處 理 意 見 及 法 規 依 據	
批 示	第一層決行			

附表二

高雄市左營戶政事務所受理陳情案件處理單			
陳情或建議人	姓名		電話
	地址 或電子信箱		
陳情或建議事項			
分文日期		分文時間	
承辦單位		承辦人員	
應結案日期			
答復日期		字號	
處理情形			
備註			
承辦單位	會辦單位	決行	
第一層決行			

附表三

高雄市左營戶政事務所

處理人民陳情案件處理流程管制表

高雄市左營戶政事務所 處理人民陳情案件處理流程管制表										
收文字號		案由			本件處理 期限		承辦人			
處理流程概況		收文階段		處理階段		核稿階段		發文階段		機關首 長批示
		單位收文	收文	簽辦	課長	秘書	主任	繕打	發文	
簽辦 次數	第一次									
	第二次									
處理實際 天數										
展期紀錄										

作業流程圖：



人民陳情案件作業流程

