

# 高雄市左營區戶政事務所人民陳情案件處理作業要點

107年1月9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暨行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點
- 二、本要點所稱人民陳情案件，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，以書面或言詞向本機關提出具體陳情。
- 三、人民陳情管道及方式：
  1. 高雄市政府線上即時服務系統（含市長信箱、1999 話務中心）。
  2. 書面、電子郵件或傳真陳情。
  3. 電話或現場口頭陳情。
  4. 上級交辦案件。
- 四、處理作業原則：
  1. 處理高雄市政府線上即時服務系統案件（含市長信箱、1999 話務中心）者，由研考承辦人依相關規定辦理。
  2. 人民陳情以言詞為之者，指派業務承辦人專責處理並副知研考人員列管，聆聽陳訴後，詳細記載「**人民陳情案件處理單**」，並載明姓名、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。
  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**」。
  4. 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。
  5. 受理人民陳情案件，應將陳情之文件或紀錄及相關資料附隨處理中之文卷，依分層負責規定，逐級陳核後，視情形以線上即時系統、公文、電子郵件或其他方式答覆。
- 五、對人民陳情案件，應本乎合法、適情、迅速辦結原則，審慎處理。
- 六、處理人民陳情案件應登記、區分、統計及列入管制，並視案情先行分類，各類案件處理期限不得超過五日；未能在規定期限內辦結者，應依簽請首長核准，並改列自管，並將延期理由以書面告知陳情人。
- 七、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。
- 八、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。
- 九、陳情案件有下列情形之一者，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. 無具體之內容或未具姓名及地址者。
  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者。
- 十、人民陳情案件有下列情形之一者，受理機關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。
- 十一、人民陳情案件如屬上級交付列管人民陳情案件（以下簡稱交付列管案件），應依下列作業規定確實辦理：
1. 收到交付列管案件後，應即送研考人員登記管制，並註明日期、處理期限、結案日期，再交由承辦單位（人員）依規定辦理。
  2. 對交付列管案件不得拒收，如非本機關權責者，應敘明理由逕移主管機關辦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。
  3. 交付列管案件，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。
  4. 交付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副知移辦機關。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。
  5. 為加強交付列管案件處理時效，研考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，研考人員應主動查證並分析原因，簽報機關首長核處。
- 十二、人民陳情案件有保密之必要者，應予保密。
- 十三、處理人民陳情案件，績效優良者，得予以獎勵；對於違反本要點規定，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。
- 十四、本作業規定如有未盡事宜，得隨時修正之。

附表

高雄市左營區戶政事務所受理陳情案件處理單			
陳情或 建議人	日期		時間
	姓名		電話
	地址		
	電子信箱		
陳情或 建議事項			
承辦單位		承辦人員	
結案期限			
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			