

高雄市新興戶政事務所處理人民陳情案件作業規定

民國 111 年 5 月 31 日核准實施

- 一、 高雄市新興戶政事務所為加強為民服務，有效處理人民陳情案件，特依行政程序法第 170 條第 1 項、行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點暨高雄市政府及所屬各機關處理人民陳情案件要點規定，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；書面包括來文、電子郵件、傳真、本所網站留言版及高雄市政府線上即時服務系統等在內。
前項書面應載明具體陳述事項、姓名及聯絡方式。
第二項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、 人民陳情以言詞為之者，應由受理人員聆聽陳述後，收受有關資料並作成紀錄（如紀錄單）載明姓名、聯絡地址及電話等，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。
本所得於會議室或其他適當地點，聆聽陳述或解答民眾施政問題。
- 五、 於受理人民陳情事案件後，應交由研考人員登記列管，並由陳情事項之業務課辦理。
陳情事項如涉及他機關權責時，應主動協調有關機關處理。如陳情內容涉及私權糾紛而非本所之權責者，應婉轉說明並請陳情人逕向轄區調解委員會申請調解或循司法途徑解決。
- 六、 人民之陳情符合訴願法第八十條第一項：「提起訴願因逾法定期間而不為受理決定時，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，受理機關應依上開規定予以適當處理。
- 七、 受理人民陳情案件後，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，視情形以公文、電子郵件或其他適當方式答復。
- 八、 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。

九、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、人民陳情案件依其來源、種類及性質，訂定處理期限如下：

(一) 高雄市政府線上即時服務系統分文案件，依其訂定之應結案日期。

(二) 行政興革之建議案件：3 日。

(三) 行政法令之查詢案件：5 日。

(四) 行政違失之舉發案件：7 日。

(五) 行政上權益之維護案件：10 日

未能在規定期限內辦結者，應於期限屆至前依分層負責簽請核准展延（如展期單）並將延長理由以適當方式告知陳情人。

十一、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，辦理單位應告知陳情人，或逕移送主管機關並副知陳情人。

十二、人民陳情案件有下列情形之一者，得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) 經查證所留個人聯繫資料不實者。

(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。

十三、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：

(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) 經判決或裁判確定，或完成特定法定程序者。

十四、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，提出改進建議，供機關首長及有關單位參採。

十五、人民陳情案件有保密之必要者，應依規定予以保密。

十六、本作業規定如有未盡事宜，得簽報主任核准修正之。

高雄市新興戶政事務所人民陳情案件紀錄單

案號：

時間		地點	
陳情人	姓名：		
	聯絡電話：		
	通訊地址：		
	傳真號碼：		
	電子郵件：		
陳情事項			
紀錄人		陳情人簽名確認	
案件類別	<input type="checkbox"/> 行政興革之建議 <input type="checkbox"/> 行政違失之舉發		<input type="checkbox"/> 行政上權益之維護
承辦單位	<input type="checkbox"/> 戶籍登記課 <input type="checkbox"/> 戶籍行政課		<input type="checkbox"/> 人事 <input type="checkbox"/> 會計

本表填妥後，請交研考人員登記列管，案號及黑線部分由研考人員填寫。

高雄市新興戶政事務所人民陳情案件展期申請單

案號		承辦人	
分案日期		應結案日期	
第一次展期事由			
第一次展期天數		應結案日期	
課長	秘書	主任	
第二次展期事由			
第二次展期天數		應結案日期	
課長	秘書	主任	
第三次展期事由			
第三次展期天數		應結案日期	
課長	秘書	主任	

說明：

- 一、 各類案件處理期限：行政興革之建議案件 3 日、行政法令之查詢案件 5 日、行政違失之舉發案件 7 日、行政上權益之維護案件 10 日。
- 二、 每次展期不得逾該類案件處理期限。
- 三、 本展期單隨案歸檔存查。