

高雄市前鎮戶政事務所 處理人民陳情案件作業要點

- 一、為加強為民服務，有效處理人民陳情案件，特依行政程序法第一百七十條第一項暨高雄市政府所屬各機關處理人民陳情案件要點規定，訂定本作業要點。
- 二、本作業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，以書面或言詞提出之具體陳情案件。
- 三、人民陳情得以書面或言詞為之；書面包括電子郵件及傳真等在內。前項書面應載明具體陳訴事項、姓名及聯絡方式，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，係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「人民陳情案件言詞紀錄表」（如附件），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，送交總收發文人員收文。
- 五、對於人民陳情案件，應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理。
- 六、受理人民陳情案件，應將陳情之文件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、電子郵件或其他方式答復。

七、處理人民陳情案件，得視案情需要，通知陳情人面談、舉行聽證或派員實地調查處理。

八、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。

九、處理人民陳情案件應予登記收文並以案管制，處理期限不得超過三十日；其未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人。

十、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。

十一、人民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：

(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。

(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。

十二、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) 經判決或決定確定，或完成特定法定程序者。

十三、人民陳情案件，應依下列作業規定確實辦理：

(一) 收到人民陳情案件，應加蓋「交付列管案件」戳記，承辦人員應視情形會辦有關單位或機關，並依規定於處理期限前，將處理情形登錄解除管制或改列自管。

(二) 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。

(三) 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。

(三) 交付列管案件之處理期限，除相關法令另有規定者外，不得超過三十日；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。對展期案件應繼續列管追蹤確實查催，限期結案。

(四) 為加強交付列管案件處理時效，對逾期尚未答覆者，應即予查催。如超過三十日尚未辦竣者，應主動查證並分析原因，簽報機關首長核處。

十四、人民陳情案卷，應以「案」為單元建立檔案，並全程管制。

十五、人民陳情案件有保密之必要者，依高雄市政府民政局「實施檢舉
(陳情)人身分保密作業要點」規定辦理保密相關事宜。

高雄市前鎮戶政事務所 人民陳情案件言詞紀錄表

陳情案由				紀	時間	年 月 日 時 分					
				錄	地點	高 雄 市 前 鎮 戶 政 事 務 所 室 會 議					
				紀錄人	職稱		姓名				
陳情姓名	身分證號	出生日期	性別	電 話		戶 籍 地 址					
問	請教您的大名?										
答											
問	您至本所陳情為何事?需要戶政事務所幫您服務?										
答											
問											
答											
問											
答											
問											
答											

以上言詞陳述，並經陳情人當面閱讀確認無訛後始簽名捺印。

陳情人： (簽名或蓋章)

