

## 高雄市三民區第二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及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。  
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，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，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、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、電子郵件或其他方式答復。
- 七、處理人民陳情案件，得視案情需要，約請陳情人面談、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、區分、統計及列入管制，並視業務性質分別訂定處理期限，各種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。

前項第二款一再向本機關或其上級機關陳情而交辦者，得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。

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、人民陳情案件如屬上級交付列管之人民陳情案件（以下簡稱交付列管案件），應依下列作業規定確實辦理：

- (一) 收到交付列管案件後，應即送研考人員登記管制並在公文上加蓋「交付列管案件」戳記，戳記內註明列管字號、日期、處理期限、結案日期，再交由承辦單位（人員）依規定辦理。
- (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。
- (四) 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。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。
- (五) 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。如超過三十日尚未辦竣者，研考人員應主動查證並分析原因，簽報機關首長核處。

十四、人民陳情案卷，應以「案」為單元建立檔案，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，供首長、承辦課主管及人員參採。

十五、人民陳情案件有保密之必要者，應予保密。

十六、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。

十七、本作業要點奉主任核可後實施，如遇法令修改或不合時宜，得隨時修訂之。

高雄市三民區第二戶政事務所  
民眾反映回復處理流程圖

