

# 高雄市岡山戶政事務所處理人民陳情案件作業規定

中華民國 107 年 1 月 3 日制訂

中華民國 109 年 9 月 11 日修訂

- 一、本所為加強為民服務，有效處理人民陳情案件，保障人民行政權益，特依行政程序法第一百七十條第一項暨高雄市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、人民陳情案件按其性質，區分類別、項目，依各陳情項目處理時限訂定「人民陳情案件處理時限表」（如附件一）。
- 三、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，以書面或言詞向本所提出之具體陳情。
- 四、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。
- 五、人民陳情以言詞為之者，指派業務承辦人員專責辦理，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。本所得利用會議室、協談室或其他指定地點，聆聽陳訴或解答民眾戶政法令疑難問題。
- 六、對人民陳情案件之處理，應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎為之。
- 七、人民陳情案件非屬本所權責者，逕移主管機關處理，並函知陳情人。  
陳情事項涉及二個以上機關權責時，收受機關應主動協調有關機關處理；遇有爭議，應簽請共同之上級機關處理。如陳情內容涉及私權糾紛而非行政機關之權責者，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。
- 八、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為不受理決定時，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。」規定者，應依上開規定予以適當處理
- 九、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，於 6 日內依分層負責規定，逐級陳核後，視情形以公文、電子郵件或其他方式答復。但人民陳情案件載明代理人或聯絡人時，得逕向代理人或聯絡人答復。
- 十、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。

十一、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。

十二、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 30 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。

十三、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。

十四、人民陳情案件有下列情形之一者，本所得依分層負責權限規定，簽請機關首長核准不予處理，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所或上級機關陳情而交辦者，本所得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。

十五、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。

十六、人民陳情案件如屬市長交辦及市府交付列管之人民陳情案件（以下簡稱交付列管案件），本所收文業務承辦人應依下列作業規定確實辦理：

(一) 收文承辦人於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，再交由該案承辦人依規定辦理並會研考人員。

(二) 凡交付列管案件不得拒收，如非本所權責者，研考人員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，該案承辦人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，非屬本所權責而轉其他機關辦理者，副本應抄送陳情人及移辦機關；本所研考人員追蹤確認該案移轉至應受理機關之情形。
- (五) 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機關首長核准展延，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。
- (六) 對交付列管案件辦理情形，應函復陳情人副知移辦機關。
- (七) 本所研考人員對逾期處理之交付列管案件應逐案調卷分析，如有積壓責任，其逾限倍數之計算及積壓責任人員之懲處，應依「高雄市政府文書處理實施要點」內所附「高雄市政府公文處理時限暨逾限懲處標準表」之規定換算辦理。
- (八) 本所研考人員對交付列管案件辦理情形，得視案情需要隨時實地查證或交換意見，以防疏漏及規避列管情事，並應協助該案承辦人解決困難，增進處理時效。
- (九) 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。

十七、處理人民陳情案卷，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，供機關首長、課室主管參採。

十八、人民陳情案件有保密之必要者，應予保密。

十九、本所對於處理人民陳情案件績效優良之承辦者，得予以獎勵；對於違反上開各點規定者，按情節輕重，分別依有關規定予以懲處。

二十、本作業規定奉核後實施，如有未盡事宜，依「高雄市政府及所屬各機關處理人民陳情案件要點」之相關規定辦理。

附表一

高雄市岡山戶政事務所各類人民陳情案件處理時限表

107年1月13日制訂  
109年9月11日修訂

類別	陳情案件性質	處理時限 (天)	備註
民意信箱	本所設置之主管(首長)信箱等民意信箱之信件。	3	
1999	高雄市政府線上即時服務系統分案之案件	5	
戶政民意調查表或書信	一、有關戶籍登記之書面陳情。	8	
	二、更正出生年月日、更正姓名等陳情案件。	9	
	三、門牌編釘、證明等陳情案件。	9	
	四、有關國籍變更申請案件之書面陳情。	8	
	五、有關戶籍人口統計之書面陳情。	8	
	六、為民服務設施、流程、態度不佳等陳情案件。	5	
	七、有關戶役政資訊作業之書面陳情。	8	
	八、涉及政策、法令之建議。	12	
	九、其他。	8	

附註：

- 一、陳情案件以收受陳情書次日起算為原則，其時效計算並扣除假日。
- 二、本表訂定之處理期限最長不得超過30個日曆天，故其期限為30個日曆天者，時效之末日為星期日、國定假日或其他休息日者，以該日之次日為時效之末日；時效之末日為星期六者，以其次星期一上午為時效之末日。
- 三、因須等待其他機關提供有關陳情案件重要事項之資料或因適用法令疑義而層轉核釋者，自其層轉之日起，至函復、釋復之日止，所經過之期間得予以扣除。
- 四、陳情之重要內容不明確或有疑義，通知陳情人補陳時，自陳情人補陳之次日起算。
- 五、自收文至補陳所使用之時間屬陳情人作業範圍，行政機關無法管制，不予計列為宜。
- 六、未能在規定處理時限內辦結者，應依分層負責簽請核准展期，並將延長事由通知陳情人。