

## 高雄市大社區戶政事務所處理人民陳情案件作業規定

- 一、為加強為民服務，有效處理人民陳情案件，確保人民權益，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，以書面或言詞方式提出之具體陳情。
- 三、人民陳情得以書面或言詞為之；書面包括電子郵件、傳真、網站意見交流專區及高雄市政府線上即時服務系統等。  
前項書面應載明具體陳訴事項、姓名及聯絡方式（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，應由專責人員辦理，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。
- 五、對人民陳情案件，應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理。
- 六、人民陳情案件非屬本機關權責者，應逕移主管機關處理，並函知陳情人。陳情事項涉及二個以上機關權責時，應主動協調有關機關處理。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。
- 七、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。」之規定者，應依上開規定予以適當處理。
- 八、處理人民陳情案件應予登記、區分、統計及列入管制，並依公文書處理時效期限內辦結。其未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，惟不得超過 30 日，並將延長理由以書面告知陳情人及副知有關機關。

辦理高雄市政府線上即時服務系統案件或上級機關交付列管人民陳情案件，應依其規定之處理期限內辦結。

九、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。

十、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，以公文、電子郵件或其他要求之回復方式，簡明、肯定答復陳情人，並副知有關機關。

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，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。

前項第二款一再陳情或向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)經判決或決定確定，或完成特定法定程序者。

十四、處理人民陳情案件，應以「案」為單元建立檔案，並每半年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、本作業規定奉主任核可後實施，如遇法令修改或不合時宜，得隨時修訂之。