

高雄市旗山戶政事務所處理人民陳情案件作業要點

109年12月8日修訂

- 一、本所為加強為民服務，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，以書面或言詞向本所提出之具體陳情。
- 三、人民陳情管道及方式：
 - (一) 高雄市政府線上即時服務系統（含市長信箱、1999話務中心）。
 - (二) 書面、電子郵件或傳真陳情。
 - (三) 電話或現場口頭陳情。
 - (四) 上級交辦案件。
- 四、人民陳情案件以言詞為之者，指派業務承辦人專責辦理，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」（附件1），載明姓名、連絡住址及電話等，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，應以合法、合理、迅速、確實為辦結原則，審慎處理。
- 六、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，請於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。
- 七、民眾陳情內容對象涉及本所同仁時，有關人員應於2日內提出「民意反映案件處理紀錄表」（附件2），並交研考人員彙整陳閱，並做後續處理。
- 八、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。
- 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、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。
- 十一、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。

陳情事項涉及兩個以上機關權責時，主動協調有關機關處理；遇有爭議，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，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。

十二、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、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 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首長核准展延，並將延期之理由函知陳情人及交辦機關。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，研考人員對於其尚未答覆者，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。

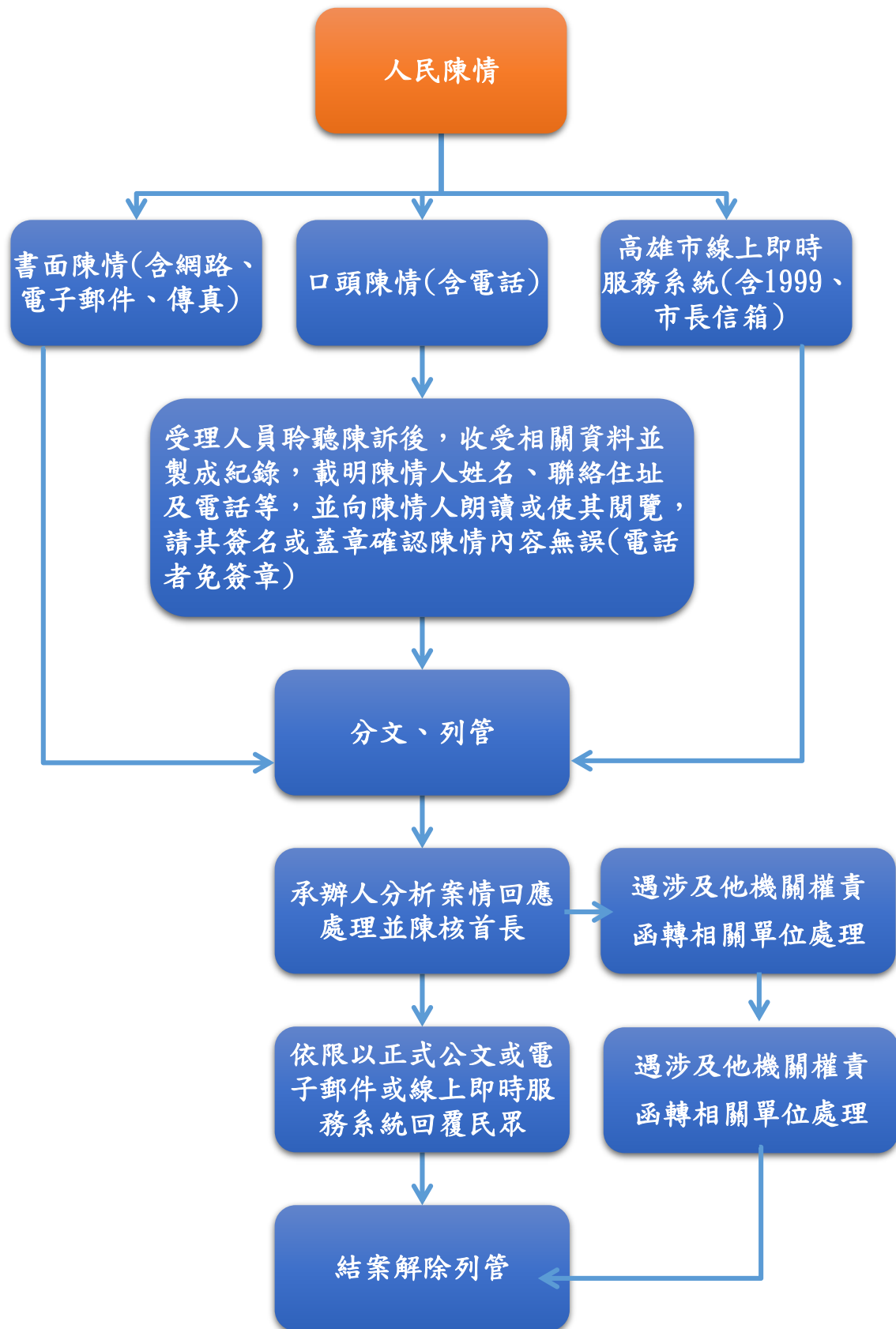
十五、人民陳情案卷，應以「案」為單元全程管制，研考人員將其處理結果加以檢討分析，提出改進建議，供首長、承辦課主管級人員參採，並記錄於「民意反映案件彙整表」(附件 3) 列管。

十六、人民陳情案件有保密之必要者，應予保密。

十七、處理人民陳情案件績效優良者，得予以獎勵；對於違反本作業要點規定，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。

十八、本作業要點如遇法令修改或不合時宜時，得隨時修正補充之。

高雄市旗山戶政事務所 人民陳情處理流程圖



高雄市旗山戶政事務所 人民陳情案件言詞紀錄表

陳情案由				紀 錄	時 間	____年____月____日____時____分			
					地 點	高雄市旗山戶政事務所會議室			
				記 錄 人	職 稱		姓 名		
陳 姓	情 人 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									

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)

高雄市旗山戶政事務所民意反映案件彙整表

編號	日期	反映管道	反映事項	案情摘要	處理情形	改進措施	列管情形
		<input type="checkbox"/> 1999 <input type="checkbox"/> 言詞 <input type="checkbox"/> 上級交辦 <input type="checkbox"/> 其他 _____	<input type="checkbox"/> 人員態度 <input type="checkbox"/> 環境措施 <input type="checkbox"/> 法令文宣 <input type="checkbox"/> 戶政業務 <input type="checkbox"/> 其他				<input type="checkbox"/> 解除列管 <input type="checkbox"/> 繼續列管