

高雄市立中醫醫院 民眾陳情案件處理原則

98年8月製訂

一、申訴處理原則：

- 確認事情真相，以化解爭端。
- 聆聽民眾陳述、態度誠懇、耐心解說，讓民眾充分瞭解。
- 勇於負責，妥適處理。

二、申訴處理程序

(一)受理：

- 以書面陳情者，應載明姓名、聯絡方式及具體事項，投入院內意見箱。
- 電子網路陳情。
- 民眾以現場言詞或電話陳情時，由當日值日人員或承辦人員了解處理。

(二)分文：

- 書面陳情或電子網路陳情案件由收發人員分文交由承辦人員處理答覆。
- 口頭申訴或現場表達不滿，由承辦人或值日人員當場處理，並填妥記錄依前項辦理。

(三)列管：

各類民眾申訴案件均列管，追蹤處理。

(四)回復：

- 書面陳情處理時限不超過十日；口頭申訴或現場表達不滿，由主辦單位當場處理，並以正式文書回復；本院信箱等處理時限不超過十日。
- 因案情複雜致未能在規定期限辦結者，應將展延理由、辦理期限函復陳情人。

- 答復人民陳情案件時，應針對案情內容敘明具體處理意見，以簡明、肯定之文字答復陳情人。

(五)結案：

書面陳情案件以具體處理方式函復陳情人；口頭申訴或現場表達不滿，於獲得改善後為結案；本院信箱以具體內容電子函復為結案。

三、其他：

人民陳情案件有下列情形得不予受理，但仍應登記，以利查考：

- 無具體內容、未具姓名或住址者。
- 同一事由經予適當處理，並已明確答復後，而仍再陳情者。
- 經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件住址不實、屬匿名虛報者。

四、民眾陳情申訴事項有保密之必要者，依行政程序法第一百七十條第二項規定，不予公開。