

# 高雄市前鎮區公所處理人民陳情案件作業要點

93年9月30日訂定

97年3月30日修正

101年5月30日修正

- 一、高雄市前鎮區公所(以下簡稱本所)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「高雄市政府及所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定，訂定本要點。
- 二、本要點所稱人民陳情案件，係指人民對於本所市政興革之建議、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、言詞為之。
- 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，向本所提出之具體陳情。  
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，由業務承辦人辦理或各課室指派人員專責辦理，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。  
各課室得利用公共設施設置協談室或其他指定地點，聆聽陳訴或解答民眾施政問題。
- 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、人民陳情案件由陳情事項之主辦課室受理；非屬收受課室權責者，應送回總收文處理。  
陳情事項涉及二個以上課室權責時，收受課室應主動協調有關課室處理；遇有爭議，應簽請共同之上級主管處理。  
前項陳情案件之內容涉及風紀或原課室顯有處置不當者，應由上級主管交由其他適當課室處理。
- 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，受理課室應依上開規定予以適當處理。

八、各課室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，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陳情人。但人民陳情案件載明代理人或聯絡人時，受理課室得逕向代理人或聯絡人答復。

前項人民陳情案件係數人共同具名且載明各陳情人聯絡方式而無代理人或聯絡人時，受理課室應逐一答復。但陳情案件為十人以上共同具名者，受理課室得對經依行政程序法第二十七條規定選定或指定為當事人者，逕為答復。

九、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、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，並副知有關機關及本所研考人員以便銷號。

十一、處理人民陳情案件應予登記、區分、統計及列入管制，處理天數為 10 日（不含例假日），其未能在規定期限內辦結者，應依分層負責辦理展期，簽請核准延長，並將延長時限理由函知陳情人及副知本所研考人員，惟處理期限不得超過三十日（不含例假日），在三十日內辦結者列為「依限辦結」，超過三十日內辦結者列為「逾限辦結」。

十二、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。

十三、人民陳情案件有下列情形之一者，受理課室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。

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

十四、人民陳情案件有下列情形之一者，受理課室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。

十五、人民陳情案件如屬市長交辦及本府交付列管之人民陳情案件（以下簡稱交付列管案件），本所應依下列作業規定確實辦理：

(一) 本所總收文課室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，再交由主辦課室依規定辦理。

(二) 本所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，主辦課室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個課室者，受理課室應主動邀請相關課室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；本所研考人員並應在期限內主動查催其處理結果，以免陳情人再次催辦。

(五) 交付列管案件之處理期限，除相關法令另有規定者外，不得超過三十日；如案情複雜無法在規定期限內辦結者，應於期

限屆至前依分層負責權限規定簽請首長核准展期，並將延長之理由及時限，函知陳情人、副知移辦機關及本所秘書室。本所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。

(六) 各課室對交付列管案件辦理情形，應函復陳情人、副知移辦機關及本所秘書室，俾登錄線上即時服務系統。

(七) 為加強交付列管案件處理時效，本所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。

十六、本所處理人民陳情案卷，應以「案」為單元建立檔案，並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，供首長及各課室參採。

十七、依文書流程管理手冊之規定，人民陳情案件應以案件實質妥處為解除管制條件，辦理過程有會商、請釋(示)等機關公文往返或其他先行函復陳情人之公文，均應另以他號方式處理(發文件按一般公文創號或原案附號處理，收文件則以原案附號或另編一般公文收文號處理)，不得以原文號銷號結案。

十八、研考人員應定期瞭解各課室陳情案件處理績效，綜合檢討分析，研提改進建議，分送各課室參考改進。

十九、人民陳情案件有保密之必要者，應予保密。

二十、本所對於處理績效優良者，得予以獎勵；對於違反本要點各項規定者，應按情節輕重，分別依有關規定予以懲處。

二十一、人民陳情案件如係副本得不予列管，由總收文人員直接送本所主辦課室處理。

二十二、本要點未盡事宜，悉依「高雄市政府及所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定辦理。

二十三、本要點經區長核定後實施，修訂亦同。