

# 臺南市臺南地政事務所人民陳情案件處理程序

101 年 4 月 17 日臺南地所研字第 1010003173 號

## 壹、目的：

為有效處理人民陳情案件，解決人民問題，俾利加強為民服務，提高行政效率，特訂定本程序。

## 貳、依據：

- 一、行政院於 97 年 4 月 21 日院授研展字第 0972160415 號函修正之「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」。
- 二、行政院 99 年 9 月修正之「文書流程管理作業規範」。
- 三、臺南市政府於 100 年 02 月 24 日研管字第 1000122933 號函修正之「臺南市政府文書流程管理稽核作業要點」。

## 參、範圍：

凡人民陳情案件（書面陳情包括電子郵件及傳真等，口頭陳情包括當面申訴、電話申訴）均適用。

## 肆、處理程序說明：

- 一、人民陳情案件由本所總收文掛人民陳情類之公文號，先予以審核分案，加蓋列管印戳編號列管，總收文影印陳情案件公文送交研考列管。
- 二、承辦課室應依列管印戳所示預定完成日期辦結（處理期限為自收文次日起算 7 日，電子郵件 3 日，例假日、等待陳情人補陳

資料及上級機關釋復之期限得予扣除)，未能依限辦結者，應依規定申請展期，申請展期以 1 次為限，並將延長理由以書面復知陳情人。

三、承辦課室回覆陳情人，經核定後，應副知相關單位及研考；如

函轉權責單位或函詢相關單位處理者，應副知陳情人及研考。

四、受理人民陳情案件得以言詞為之，無法即時答覆處理者，應由

受理承辦課室派員專責辦理，聆聽陳訴後，由陳情人填列紀錄

單上之民眾資料各欄後，收受有關資料依陳述做成紀錄向陳情

人朗讀或使閱覽，再請其簽名或蓋章，比照前開程序辦理。

五、人民陳情案件其他相關處理原則，本程序未訂定者，應依「行

政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」、「文書流程管理作

業規範」、「臺南市政府文書流程管理稽核作業要點」之最新規

定辦理。

附件：

**臺南市臺南地政事務所處理人民陳情案件記錄單**

民 眾 資 料	陳 情 建 議 內 容
來電（到所）日期： 年 月 日	
姓名：	
身分證件號碼：	
地址：	
電話：	
傳真：	
電子郵件：	