

# 臺南市北區區公所人民陳情案件(1999線上即時服務系統處理) 注意事項

113年6月7日1130600583號簽頒布，並自即日生效

- 一、依臺南市政府及所屬機關處理人民陳情作業要點暨行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點訂定。
- 二、本注意事項所稱人民陳情案件，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具體陳情。
- 三、人民陳情管道及方式：
  - (一)臺南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。
  - (三)電話或現場臨櫃口頭陳情。
  - (四)官方臉書、區長信箱案件。
- 四、處理作業原則(流程圖詳如附件1)：
  - (一)前項人民陳情管道以市長信箱、1999話務中心、本所官網、區長信箱、臉書、電子郵件及非以正式公文陳情案件，統一由行政課研考承辦人依本注意事項流程規定辦理分案。
  - (二)前項人民陳情管道人民陳情以言詞、書面、電子郵件、傳真電話及現場臨櫃口頭向業務課室陳情者，由各課室業務承辦人專責詳細記載「人民陳情案件處理單」(附件2)後，將處理單交由行政課研考承辦人依本注意事項流程分案辦理。
- 五、受理人民陳情案件，各課室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，依長官指示以線上即時系統、公文、電子郵件、電話或其他方式回覆。
- 六、受理人民陳情案件，應本乎合法、適情、迅速辦結原則，審慎處理。
- 七、處理人民陳情案件由各課室業務承辦登記、區分、統計及列入管制，並視

案情先行分類，各類案件處理期限應以最速件處理；未能在規定期限(8個工作天)內辦結者，應依簽請首長核准，並將延期理由以書面告知陳情人。

七、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。

八、答復人民陳情案件時，應針對案件內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定之文字答復陳情人(範例詳如附件3)。

九、本所受理之陳情案件，依下列原則分層陳核：

(一) 一般性通案與例行業務案件授權由各課室主管代決後逕覆陳情人。

(二) 案涉機敏訊息、政治性因素、社會爭議、為民服務態度等相關案件，應陳一層決行後，依裁示憑據答覆陳情人。

(三) 陳情內容案涉多課室，由陳情案件內容首要提及案情之課室簽核，會辦其他受理課室，綜整彙送陳一層決行後，依裁示憑據答覆陳情人。

十、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：

(四) 無具體之內容或未具姓名及地址者。

(五) 同一事由經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。

(六) 經查證所留姓名、住址、電話及或電子郵件位址屬偽冒、匿名虛報或不實者。

(七) 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

十一、人民陳情案件有下列情形之一者，受理機關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。

十二、人民陳情案件有保密之必要者，應予保密。

十三、處理人民陳情案件，績效優良者，得予以獎勵；對於違反本要點規定，

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

十四、本注意事項如有未盡事宜，得隨時修正之。

### 臺南市北區區公所人民陳情案件(1999線上即時服務系統處理) 作業流程圖

