

## 臺南市仁德戶政事務所處理人民抱怨陳情案件作業

一、依據：行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點

二、目的：為加強為民服務，有效處理人民陳情案件，特訂定本要點。

三、要件：

人民陳情得以書面或言辭為之，書面包括電子郵件及傳真等在內；以言詞為之，應製作紀錄據以處理。

四、處理流程：

本所受理人民陳情案件由收發人員收文交研考人員，由研考人員填列附表一之管制簿載明處理情形，會請承辦人員將陳情書、相關資料及答覆情形，陳核主任後副知研考人員。

五、處理期限：

除法令另有規定時限者外，其處理時限為六日（扣除例假日），未能在規定期限內辦結者，得簽請主管核准展期二次（一次為六日）。研考人員對展期或專案處理案件，應繼續列管追蹤限期辦理結案。

六、處理原則：

（一）人民對行政措施之建議、行政法令規章之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護，以書面或言詞向本機關提出之具體內容。

（二）處理人民陳情案件應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理，並得視案情需要，約請陳情人面談、或派員實地調查處理。

（三）處理民眾至現場陳情案件，指派人員專責辦理，聆聽陳訴，了解案情，收受有關資料後，交由承辦人處理。

八、答覆方式：

答覆時針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定之文字答覆陳情人，並副知有關機關。

九、例外處理原則：

有下列情形之一者，得不予處理

（一）缺乏具體內容或未具姓名及地址者（屬建議、投訴、或無需回覆之未具名案件除外）。

（二）同一事由，經予適當處理，並已明確答覆二次以上，而仍一再陳情者。

（三）非陳情事項之主管機關，應逕移主管機關處理，並函知陳情人。涉及二個以上機關權責時，收受機關應主動協調有關機關處理；遇有爭議，由其共同之上級機關處理。

十、本要點自核定之日起實施。

## 臺南市仁德戶政事務所民眾抱怨陳情處理作業流程

