

高雄市政府及所屬各機關處理人民陳情案件要點

中華民國 100 年 1 月 25 日高市府四維研秘字第 1000009080 號函訂定

- 一、高雄市政府為督促所屬各級機關（以下簡稱各機關）加強為民服務，有效處理人民陳情案件，特依行政程序法第一百七十條第一項暨行政院暨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，以書面或言詞向各機關提出之具體陳情。
- 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。
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，各機關應指派人員專責辦理，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。
各機關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、各機關對人民陳情案件，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管機關受理；非屬收受機關權責者，應逕移主管機關處理，並函知陳情人。
陳情事項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，應簽請共同之上級機關處理。如陳情內容 涉及私權糾紛而非行政機關之權責者，應婉轉說明並請陳情人逕向轄區調解委員會申請調解或循司法途徑解決。
- 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，受理機關應依上開規定予以適當處理。
- 八、各機關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。
- 九、各機關處理人民陳情案件，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、各機關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。
- 十一、各機關處理人民陳情案件應予登記、區分、統計及列入管制，並視業務性質分別訂定處理期限，各種處理期限不得超過三十日；其未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人。
- 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，收文機關應告知陳情人，或逕移送主管機關並副知陳情人。

十三、人民陳情案件經主管機關處理後，陳情人如有不同意見再向其上級機關陳情時，該上級機關應視案情內容，依權責逕予處理，或指示處理原則後函轉原機關處理。

十四、人民陳情案件有下列情形之一者，受理機關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，受理機關得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。

十五、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。

十六、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)，各機關應依下列作業規定確實辦理：

- (一) 各機關總收文單位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，再交由主辦單位依規定辦理。
- (二) 各機關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，主管機關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機關者，受理機關應主動邀請相關機關或陳情人共同研商解決。
- (四) 交付列管案件，非屬受理機關權責而轉其他機關辦理者，副本應抄送陳情人及移辦機關；各主管機關研考人員，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；如案情複雜無法依限辦結者，應於期限屆至前依分層負責權限規定簽請機關首長核准展延，並將延期之理由函知陳情人副知移辦機關。各機關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，如因疏忽而肇致逾期延誤者，應負行政上連帶責任。
- (六) 各機關對交付列管案件辦理情形，應函復陳情人副知移辦機關並登錄民

意資訊管理系統。

(七) 各機關研考人員對逾期處理之交付列管案件應逐案調卷分析，如有積壓責任，其逾限倍數之計算及積壓責任人員之懲處，應依「高雄市政府文書處理實施要點」內所附「高雄市政府公文處理時限暨逾限懲處標準表」之規定換算辦理。

(八) 各機關研考人員對交付列管案件辦理情形，每三個月得實地查證一次，以防疏漏及規避列管情事，並應協助主辦單位解決困難，增進處理時效。

(九) 為加強交付列管案件處理時效，各機關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，各機關研考人員應主動查證並分析原因，簽報機關首長核處。本府研考會得視需要派員訪視，對處理績效較佳及較差之機關專案簽報獎懲。

十七、各機關處理人民陳情案卷，應以「案」為單元建立檔案，並定期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，供機關首長及有關單位參採。

十八、各主管機關應定期瞭解各該所屬機關陳情案件處理績效，並彙總所屬機關陳情案件統計資料及作業情形，綜合檢討分析，研提改進建議，分送所屬機關參考改進。

十九、人民陳情案件有保密之必要者，受理機關應予保密。

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

二十 各機關直接受理人民陳情案件，得參照本要點自行訂定作業規定。

一、