

彰化縣鹿港鎮戶政事務所

處理上級機關交付列管及人民陳情案件作業要點

- 一、為確實執行時效管制，加強為民服務，有效處理上級機關交付列管及人民陳情案件，提高行政效率，達到便民要求，特定本要點。
- 二、本所處理陳情案件除依彰化縣政府處理上級機關交付列管及人民陳情案件作業要點規定外，悉依本要點辦理。
- 三、人民陳情得以書面為之，書面包括電子郵件及傳真在內。
前項書面陳情者，應載明具體陳訴事項、姓名、聯絡方式（包括電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址等）。
- 四、人民陳情得以言詞為之，應將陳情人姓名、聯絡住址、電話及陳述內容詳予記載，並向陳情人朗讀或使閱覽後，請其簽名或蓋章確認。
- 五、收文登記桌收文後應將民眾陳情案件加蓋列管章戳，另送研考人員登記列管並追蹤管制。
- 六、處理原則如下：
 - （一）應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理。
 - （二）陳情案件如受法令、機密或政策性之限制而無法辦理者，受理人應說明法令依據、條文及無法辦理之理由婉復陳情人；至涉及私權糾紛而非行政機關之權責者，應婉轉勸導陳情人逕向當地鄉鎮市調解委員會申請調解或循司法途徑解決；依法得提起訴願、訴訟或請求國家賠償者，應告知陳情人。
 - （三）本所承辦人得視案情需要，約請陳情人面談、舉行聽證或派員實地調查處理。
 - （四）本所受理人民陳情案件後，應將陳情書或紀錄及相關資料附隨處理中之文卷，逐級陳核。
 - （五）人民陳情案件有保密之必要者，承辦人處理時，應不予公開。
 - （六）案件有下列情形之一者，得不予處理：
 1. 無具體內容、未具姓名、住址、身分證字號、電子郵件地址、聯絡電話或無法查証者，經主任核定免予處理者。但對「有具體內容因欠缺聯絡方式致無法函復陳情人之函件仍應適當處理，並備

查考。

2. 同一事由，經予適當處理，並已明確答復二次以上，而仍一再陳情者，經主任核定免予處理者。但同一事由當事人能提出不同(新)事証時，仍應適當處理。
 3. 經查證所留住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒或不實者。
 4. 陳情事項非本所主管業務，接獲陳情人以同一事由已向各主管機關陳情者。
- 七、上級機關交付列管或人民陳情案件，除上級機關於來文時已明定辦理時限者外，其處理時限為十四個工作天，如案情複雜致無法依限辦結者，承辦人應簽請主任核准專案處理，最長期限為二個月，並將延長理由及期限函知陳情人。
- 八、本所處理上級機關交付列管及人民陳情案件時，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定之文字函復陳情人並副知上級交辦單位。
- 九、人民陳情案件須轉行其他單位機關辦理時，應副知陳情人。
- 十、對人民陳情案件辦理情形函復陳情人時，其陳情書均應隨稿歸檔。
- 十一、民眾陳情案件逾期未處理者，應調查原因、分析責任，簽報主任核處。
- 十二 主任、秘書應定期督導陳情案件處理績效，檢討分析，參酌改進。
- 十三、本要點陳 主任核定後實施，如有未盡事宜，得隨時補充修訂之。