

彰化縣彰化戶政事務所現場民眾申訴事件處理標準流程

中華民國 93 年 3 月 24 日核定實施

中華民國 106 年 5 月 22 日修正

- 一、為迅速、妥善處理民眾申訴事件，加強為民服務，訂定本標準流程。
- 二、民眾現場申訴，以言詞向本所服務台提出為原則，受理主管為值日股長。
- 三、處理原則：
 - (一) 應本合法、合理、迅速、確實辦理原則，審慎處理。
 - (二) 值日人員應將申訴人姓名、聯絡住址、電話及申訴內容詳予記載，並向申訴人朗讀或閱覽後，請其簽名或蓋章確認（附件一）。
 - (三) 值日股長應督導所屬儘速妥善處理，其涉及兩個以上股別者，亦應協調處理。
 - (四) 申訴事件如受法令、機密或政策性之限制而無法辦理者，應說明法令依據、條文及無法辦理之理由婉復申訴人。
 - (五) 申訴事件內容複雜涉及數單位者，應邀請相關單位、申訴人共同研商協調解決。
 - (六) 視案情需要，得派員實地調查處理。
- 四、申訴事件處理過程應呈主任核閱，重大事件並會研考作成檢討案例教育，傳閱同仁週知。
- 五、本標準流程經簽奉主任核定後實施，修正時亦同。