

臺中市南區戶政事務所人民陳情案件管考小組作業要點

民國 106 年 12 月 22 日訂定

一、臺中市南區戶政事務所（以下簡稱本所）為加強處理人民陳情案件之效率與品質，依據臺中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點，特設「臺中市南區戶政事務所人民陳情案件管考小組」（以下簡稱本小組），訂定本要點。

二、本小組任務如下：

- (一)負責內部處理陳情案件之追蹤管制及結案。
- (二)對於逾期尚未辦結或展期案件，應列管追蹤、稽催。
- (三)不定期召開人民陳情案件管考小組會議，檢討並分析案件。
- (四)每年度辦理 1 次自我考評及教育訓練。

三、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。

四、本小組置召集人一人，由本所秘書兼任之；置委員 3 人，由行政課課長、登記課課長及研考人員派兼之。

五、人民陳情案件之處理期限分為以下二類，其期限之起算均自收文次日起算；未能於規定時間內辦結者，應於期限屆滿前辦理展期，以原限辦日數為得展延天數：

- (一)第一類：檢舉類，處理期限十四個工作天；展期以一次為限，並經機關首長核准。
- (二)第二類：非檢舉類，處理期限六個工作天；展期以二次為限，並經機關首長核准。

六、人民陳情案件因不可歸責承辦機關之事由，致相關資訊系統服務中斷或暫停者，得扣除等待修復期間。

七、處理人民陳情案件，依下列原則辦理：

- (一)應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，並採簡明、親切、口語化之文字。

(二)人民陳情案件若非屬本所業務權責者，應逕移主管機關處理，並以原收文號函知陳情人。

(三)人民陳情案件除常見重複及單純案件外，應陳核至機關首長，並視案情需要或陳情人要求，以公文、電話、電子郵件或其他方式，將辦理情形答復陳情人。

(四)人民陳情案件若未依規定方式回復，應於簽辦內容及回復內容中敘明。

(五)針對檢舉案件如查無檢舉人所陳述之情事，回復時得載明如使公務員登載不實或謊報者，須負相關法律責任。

八、人民陳情案件有保密必要者，應依個人資料保護法及臺中市政府受理檢舉陳情案件保密實施要點規定，以保密方式處理，不得公開。

九、本小組以每年召開一次會議為原則，必要時得召開臨時會議，開會時，由召集人擔任主席。

十、本小組兼任人員均為無給職。

十一、本小組決議及交付執行事項，以本所名義行之。

十二、本小組所需經費，由本所預算戶政業務-戶政業務-業務費項下支應。

十三、本要點如有未盡事宜，依臺中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點規定辦理。