

# 高雄市體育處人民陳情案件辦理作業規定

中華民國100年1 月6日高市體綜字第1000000136號函訂定

中華民國103年11月 11日高市體綜字第 10371047300號函修正

一、高雄市體育處（以下簡稱本處）為有效辦理民眾以不同形式陳情之事項（以下簡稱陳情案件），順暢民意溝通協商管道，依據「高雄市政府及所屬各機關處理人民陳情案件要點」，訂定本作業規定，以加強為民服務工作之推行。

二、民眾以書面（電子郵件、傳真、郵寄）陳情者，經收發作業登錄公文系統後分由各承辦組（室）辦理，承辦人員將辦理情形簽核後回復陳情人。

市府線上即時服務系統之陳情案件由各組室指定專人每日收分文，各組室承辦人員再將案件交由本處收發人員登錄至公文系統，並將辦理情形簽核後回復陳情人。

三、民眾以電話陳情者，接聽人若非承辦人員，應將電話轉請承辦人員接聽，承辦人員聆聽陳述後，應妥為回復，未能立即回復或回復無法令陳情人滿意者，應記錄於「高雄市體育處民眾陳情案件紀錄單」（如附表）（以下簡稱陳情案件紀錄單），並登錄至公文系統，簽核後回復陳情人。

陳情案件非本處主管業務者，承辦人員應委婉向陳情人說明，並告知相關主管機關聯絡方式。

四、民眾親至本處或所屬場館陳情者，受理之業務主管應於適當場所接待陳情人，負責紓解、傾聽，並予以委婉說明，解決其問題。

如有必要得會同相關單位共同辦理，承辦人員將辦理情形記錄於陳情紀錄單，並登錄於公文系統，簽核後回復陳情人。

五、承辦人員辦理陳情案件，應具體記錄陳情人個人資料、陳情事項及辦理情形等。

市府線上即時服務系統之陳情案件應於五日內回復陳情人，其他來

源之陳情案件應於七日內回復陳情人。

辦理陳情案件如無法於期限內辦結者，應經組室主管核准辦理展期

並先以階段性回復，說明辦理進度。

改列自管之陳情案件辦理期限原則不得超過三十日。

六、各組室每月10日前將上月陳情案件列表後送研考單位。

研考單位每月中旬將本處上月陳情案件辦理時效統計分析及檢討情

形，簽報處長核處並提處務會議報告。

研考單位定期將人民陳情案件統計資料公布於本處網頁。