

高雄市政府運動發展局處理人民陳情案件作業須知

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

中華民國 107 年 12 月 7 日高市運綜字第 10730360900 號函修正

中華民國 108 年 12 月 11 日高市運綜字第 10831433800 號函修正第三點及第四點

- 一、為有效辦理人民陳情案件，順暢民意溝通協商管道，加強為民服務工作之推行，特依「高雄市政府及所屬各機關處理人民陳情案件要點」第二十一點規定，訂定本須知。
- 二、本須知所稱人民陳情案件，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，以書面或言詞向本局提出之具體陳情。
- 三、民眾以書面（電子郵件、傳真、郵寄）陳情者，經總收文人員分文後，由各承辦人自行創簽(稿)作業，承辦科室依「高雄市政府運動發展局民眾書面陳情案件回復表」（如附件一）簽核辦理情形後以書面回復陳情人。
民眾以市府線上即時服務系統陳情者，由各科室指定專責人員每日登錄系統收分文後，由各承辦人自行創簽(稿)作業，並將辦理情形簽核後以電話或書面回復陳情人。
- 四、民眾以言詞（當面、電話）陳情者，如承辦人員或場館主管未能立即回復或回復無法使陳情人滿意時，應由承辦科室主管處理並填載「高雄市政府運動發展局民眾言詞陳情案件紀錄單」（如附件二），交由總收文人員分文後，由各承辦人自行創簽(稿)作業，簽核後以電話或書面回復陳情人。
- 五、人民陳情案件應依下列規定辦理：
 - （一）涉及二個科室以上權責時，應依陳情內容反應業務疑義較多或首項業務之科室收文、彙辦。
 - （二）辦理各類人民陳情案件，其辦理期限不得超過五個工作日。
 - （三）如人民陳情案件依業務性質辦理展期者，其處理期限不得超過三十日。
 - （四）如未能於前款規定期限內辦理完結者，應簽請局長核准辦理延長，並先以階段性回復陳情人，並說明辦理進度。
 - （五）陳情案件非本局主管業務者，應委婉向陳情人說明，並告知相關主管機關聯絡方式。
- 六、人民陳情案件有下列情形之一者，得簽請局長核准不予處理，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) 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。

(三) 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，仍一再陳情者。

(四) 本局非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分別向各主管機關陳情者。

(五) 陳情人有第三款情形一再向本局或市府陳情者，本局得僅函知陳情人，並副知市府已為答復之日期、文號後，予以結案。

七、 各科室應指定專責人員負責稽催並於每月十日前將上月陳情案件列表後送研考單位。

研考單位每月中旬彙整上月陳情案件辦理時效統計分析及檢討情形簽報局長後，定期將人民陳情案件統計資料公布於本局網頁。

八、 本須知經局務會議審議通過後實施，修正時亦同。

高雄市政府運動發展局民眾書面陳情案件回復表

陳情方式：☐電子郵件 ☐傳真 ☐郵寄信函
☐其他：_____

登記案件日期					
陳情人 姓名		聯絡 電話		電子 郵件	
連絡住址					
陳情事項摘要					
辦理情形／回應內容					

局 第一層決行
承辦單位

會辦單位

決行

高雄市政府運動發展局民眾言詞陳情案件紀錄單

陳情方式：☐電話 ☐親至本局或所屬場館
☐其他：_____

陳情日期/時間			
陳情地點			
紀錄案件日期			
陳情人 姓名		聯絡電話	
連絡住址			
陳情事項摘要			
辦理情形／回應內容			

局 第一層決行
承辦單位

會辦單位

決行