

高雄市政府地政局美濃地政事務所受理人民陳情案件處理作業要點

114 年 10 月 13 日高市地美價字第 11470691900 號函訂定

- 一、高雄市政府美濃地政事務所(以下簡稱本所)為妥適處理人民陳情案件，加強為民服務，依行政程序法第一百七十條第一項暨行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點與高雄市政府及所屬各機關處理人民陳情案件要點規定，特訂定本作業要點。
- 二、本要點所稱人民陳情案件，係指人民對於本所業務興革之建議、地政法令查詢、行政違失之舉發或不動產權益之維護，以書面、言詞或電話向本所提出之具體陳情。
- 三、人民陳情得以書面為之，本所受理方式如下：
以信函、傳真、電子郵件等書面為之者，應載明具體陳述事項、姓名、聯絡方式，並由收發人員以正式公文取號，加蓋「列管案件」戳記後予以登記列管，各課應依程序儘速辦理。
- 四、人民陳情得以言詞為之，本所受理方式如下：
各課應指派人員專責辦理，聆聽陳訴後，收受有關資料並製作紀錄，紀錄表(如附表一)，並由陳情人閱覽或向其朗讀，其簽名或蓋章確認，各課於辦畢後將辦理結果副知研考錄案備查。
- 五、民眾來電對於本所業務興革之建議、行政違失之舉發或不動產權益之維護等有關反應，各課應即指派人員專責辦理，填寫受理民眾電話陳情紀錄，紀錄表(如附表二)，交由收發人員公文取號後，送至研考登記列管，再交由各課主管分配承辦人員，其辦理情況函復民眾，副知研考錄案備查。
- 六、各課對人民陳情案件，應以合法、合理、迅速、確實，並依下列原則審慎處理：
 - (一) 妥慎研究分析案情，依法研擬具體處理意見簽核，若涉及法令疑義，應報請上級機關核示者，並副知陳情人，俟主管機關核復據以處理。
 - (二) 陳情事項涉及本所行政措施發生誤解者，應婉轉詳細說明，如屬承辦人員執行偏差，應即改正，如有不法或違法情事應依法處理。
 - (三) 案情涉及其他機關權責時，應即函請該機關依陳情事實查明處理，必要時得邀集相關機關共同研商解決，並依研商結果函復陳情人。

(四) 對於非屬本所職責之陳情案件，應逕移主管機關處理，並副知陳情人；陳情事項涉及他機關權責時，本所應主動協調有關機關處理，遇有爭議，再由共同之上級機關處理。

(五) 受理人民陳情案件後，應將陳情之文件或紀錄及相關資料附隨處理中之文卷，依分層負責規定，逐級陳核後，視情形以公文、電子公文或其他方式答復陳情人。但人民陳情案件載明代理人或聯絡人時，得逕向代理人或聯絡人答復。

前項人民陳情案件係數人共同具名且載明各陳情人聯絡方式而無代理人或聯絡人時，應逐一答復。但陳情案件為 10 人以上共同具名者，得對經依行政程序法第 27 條規定選定或指定為當事人者，逕為答復。

(六) 處理人民陳情案件，得視案情需要，約請陳情人面談或派員實地調查處理。

七、人民口頭請辦土地登記、測量、地價業務時，得以口頭請辦事項紀錄表(如附表三)受理申請，如屬簡易即時可處理者，由各課依登記、測量、地價案件收件方式處理，於辦結後通知陳情人；屬案情複雜，無法即時處理，則依一般公文程序收文列管辦理。

八、本所受理人民陳情案件，應予登記、區分、統計及列入管制，視業務性質及處理期限依限完成(附表四)，未能在規定期限內辦結者，應簽准展期，且將延長理由以書面告知陳情人及副知研考。

九、人民陳情案件有下列情形之一者，本所得依規定不予處理，惟應副知研考登記，以利查考：

(一) 無具體內容、未具姓名或住址者。

(二) 同一事由經予適當處理，並已明確答復後，仍一再陳情者。

(三) 經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、匿名虛報或不實者。

(四) 非本所管轄業務，已向本所陳情者。

前項第二款一再向本所或上級機關陳情而交辦者，本所得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。

十、 人民陳情案件有下列情形之一者，本所應通知陳情人依法定程序辦理：

- (一) 檢、警、調機關進行偵查中者。
- (二) 訴訟繫屬中或提起行政救濟者。
- (三) 經判決或決定確定，或完成法定程序者。

十一、 本所處理人民陳情案件，應以「案」為單元建立檔案，並由研考員定期將陳情案件數量及涉及問題性質、類別及處理結果等，綜合檢討分析，提出改進建議，分送各課參考改進。

十二、 人民陳情案件有保密之必要者，本所應予保密。

十三、 人民陳情案件經處理後，陳情人如有不同意見，再向上級機關陳情時，應將處理情形以書面陳報上級機關，由上級機關依權責逕予處理。

十四、 對處理人民陳情案件之績效，各課課長應覈實記錄於平時考核紀錄表，列入年終考核之參考；對於違反本要點各項規定影響民眾權益或本所機關形象，視情節輕重予以懲處。

十五、 本作業要點經簽奉主任核定後實施，修訂亦同。

附表一

高雄市政府地政局美濃地政事務所

言詞陳情案件紀錄表

陳 情 日 期		年 月 日 時 分
陳 情 地 點		
陳 情 人	姓 名	
	統一編號	
	聯絡電話	
	聯絡住址	
	E-mail	
陳 情 內 容		
受 理 者	課室名稱	
	姓 名	
	職 稱	

本陳情案內容經向陳情人朗讀或由陳情人閱覽後確認無誤，

陳情人簽名或蓋章 ()

附表二

高雄市政府地政局美濃地政事務所

受理民眾電話陳情紀錄表

紀 錄 人		受理時間	年	月	日	時	分
陳情人姓名							
聯絡電話							
地址							
傳真							
E-mail							
陳 情 內 容 摘 要							

附表三

高雄市政府地政局美濃地政事務所受理市民口頭請辦 (陳情、檢舉、申請、洽詢) 事項紀錄表				
姓名			簽章	
統一 編號			電話	
			住址	
			受理時間 年 月 日 時	
請辦事項 摘要				
主辦 單位	☐ 登記課 ☐ 測量課 ☐ 地價課	記錄人	會辦單位	
處理 意見			批 示	
備 註	一、凡公務上聯繫、洽詢、通知等可以簡單明瞭說明之事項， 均可使用本紀錄表。 二、當面口述時，請簽章，其餘可免。			

附表四

高雄市政府地政局美濃地政事務所

人民陳情案件處理期限表

編號	案 件 項 目	主 辦 單 位	辦 理 期 限
1	1999 服務專線受理案	各業務課	隨到隨辦
2	本所電子信箱郵件	各業務課	隨到隨辦
3	服務人員服務態度不佳反應案	各業務課	6 天
4	地政法令疑義解釋案	各業務課 (視案情分配)	6 天
5	土地登記案件異議案	登記課	6 天
6	私有土地所有權、時效取得地上權異議案	登記課	6 天
7	土地複丈、建物測量處理時限陳情案	測量課	6 天
8	土地複丈界址疑義、糾紛處理案	測量課	6 天
9	公告地價或公告土地現值陳情案	地價課	6 天
10	核計地政規費陳情人異議案	各業務課 (視案情分配)	6 天
11	訴願案	各業務課 (視案情分配)	20 天