

# 國立高雄大學處理人民陳情案件作業規定

90年2月27日本校第10次行政會議通過  
依104年4月10日第144次行政會議決議修正法規格式

- 一、國立高雄大學（以下簡稱本大學）為適當有效處理人民陳情案件，特依據行政程序法第一百七十條第一項及行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點規定訂定本作業規定。
- 二、本校各處、室、館、系、中心（以下簡稱各單位）處理陳情案件，應切實遵照行政程序法及行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點規定辦理。其未規定者，依本作業規定辦理。
- 三、本作業規定所稱人民陳情案件，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，以書面或言詞向各單位提出之具體陳情。
- 四、各單位對人民陳情案件，應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理。
- 五、人民以書面（包括電子郵件及傳真）陳情者，應依下列方式分辦：
  - （一）總收文應將陳情案件以陳情類別登入公文資訊系統後，分由各承辦單位處理。如陳情事項非屬本大學業務者，應告知陳情人；但認為適當時，得移送主管機關處理，並告知陳情人。
  - （二）校長及副校長指示各單位辦理之陳情案件，應交由總收文依前款規定辦理。
- 六、人民以電話陳情者，接聽人應儘速將電話轉接承辦單位，承辦人員於聆聽陳訴後，應將陳情事項製作紀錄（格式如附件），交由總收文將陳情案件以陳情類別登入公文資訊系統後，再分回承辦單位處理。

接聽人無法確認承辦單位者，得轉接秘書室處理；陳情事項非屬本大學業務者，應委婉告知陳情人，並告知相關主管機關電話或其他聯絡方式。
- 七、人民親至本大學陳情者，各單位承辦人員應利用適當場所接待陳情人，如有必要得會同相關單位人員共同處理，並由主辦單位將陳情事項製作紀錄（格式如附件），交由總收文將陳情案件以陳情類別登入公文資訊系統後，再分回主辦單位處理。

前項陳情人如超過六人以上，未共同委任代理人者，得選定其中一人至五人為全體為陳情。其未選定當事人者，應命其選定或依職權指定之。

人民至本大學陳情之案件，必要時得請警衛人員或協請轄區警察局派員會同處理。
- 八、各單位處理人民陳情案件，得依下列方式處理之：
  - （一）由本大學直接處理並函復陳情人。
  - （二）函轉主管機關處理，並副知陳情人。
  - （三）無法確定陳情事項之主管機關時，得協調相關機關處理。
  - （四）有行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點第十四點第一項所列四款情形者，陳閱後予以存查。

九、人民陳情案件有下列情形之一者，受理單位得依分層負責權限規定，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）同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。

（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）本大學非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。

前項第二款一再向原受理單位或其上級機關（長官）陳情而交辦者，受理單位得僅函知陳情人，並副知交辦機關（長官）已為答復之日期、文號後，予以結案。

十、人民陳情案件以一般公文普通件處理期限處理，未能依限於六日內辦結者，應經各承辦單位主管核准，並至遲於十五日內辦結。未能於十五日內辦結者，應簽請 校長核准延長，延長以十五日為限，並應將延長理由以書面告知陳情人。

公文稽催單位應依前項規定，追蹤列管各單位處理之人民陳情案件，並按期統計陳核 校長。

十一、各單位處理陳情案卷，應以「案」為單元建立檔案，並於年度結束後將該年度處理陳情案件數量、涉及問題性質、類別及處理結果等，加以檢討分析，提出改進建議，並將分析建議彙整，供 校長及有關單位參採。

十二、秘書室每年得就各單位處理人民陳情案件績效優良或違反本作業規定事項者，按情節輕重，報請 校長予以獎懲。

十三、本作業規定經行政會議通過，陳請校長核定後施行，修正時亦同。