

雲林縣各戶政事務所處理陳情案件標準作業程序

壹、目的

為期本縣各戶政事務所對於民眾抱怨或陳情案件，均能秉於「實質處理」而非流於「形式處理」，以期有效化解民眾抱怨及紛爭，提昇各戶政事務所服務品質，特訂定本作業程序。

貳、作業依據

各戶政所處理民眾陳情案件，應依「雲林縣政府處理陳情案件列管作業要點」，本於合法、適情、迅速辦結原則審慎辦理，並依本標準作業程序辦理。

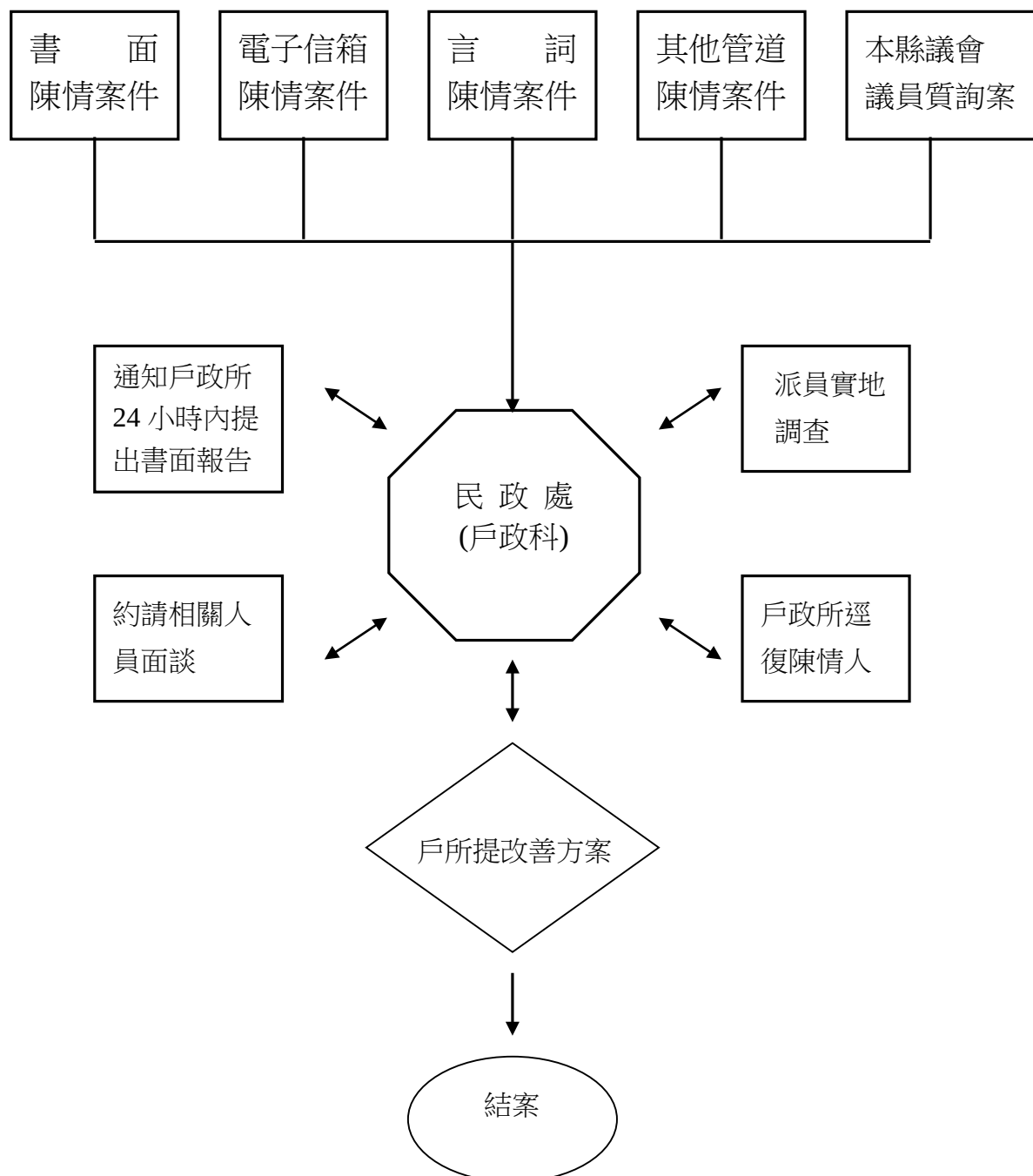
參、標準作業程序

- 一、本計畫所稱陳情案件，係指民眾對於各戶政事務所服務態度、行政違失之舉發或行政上權益之維護等，以書面、電子信箱或言詞等不同管道，向各機關（單位）提出之具體陳情案件。
- 二、民眾經不同管道陳情（含本縣議會議員質詢案）交由民政處辦理之案件，本府民政處及本縣各戶政事務所應依下列作業程序辦理：
 - （一）本府民政處（戶政科）受理各機關（單位）交辦之陳情案件，應研判分析案件內容，分別立即以電話通知戶政所提出書面報告，或約請相關人員面談，或派員實地調查處理，或函請戶政所函復民眾。
 - （二）各戶政所接獲本府民政處（戶政科）通知應提出書面報告時（如附件一），應於 24 小時內將書面報告傳送本府民政處（戶政科），以利瞭解案情，並掌握處理時效。
 - （三）各戶政事務所就陳情案件，應研提具體改善方案（格式如附件二），以確實改善服務態度，提昇服務效能。

(四) 本府民政處(戶政科)對於民眾陳情案件應依雲林縣政府處理陳情案件列管作業要點」，依規定於交辦日期至結案日期十日內處理完竣；電子郵件陳情案件，依規定於交辦日期至結案日期三日內處理完竣。

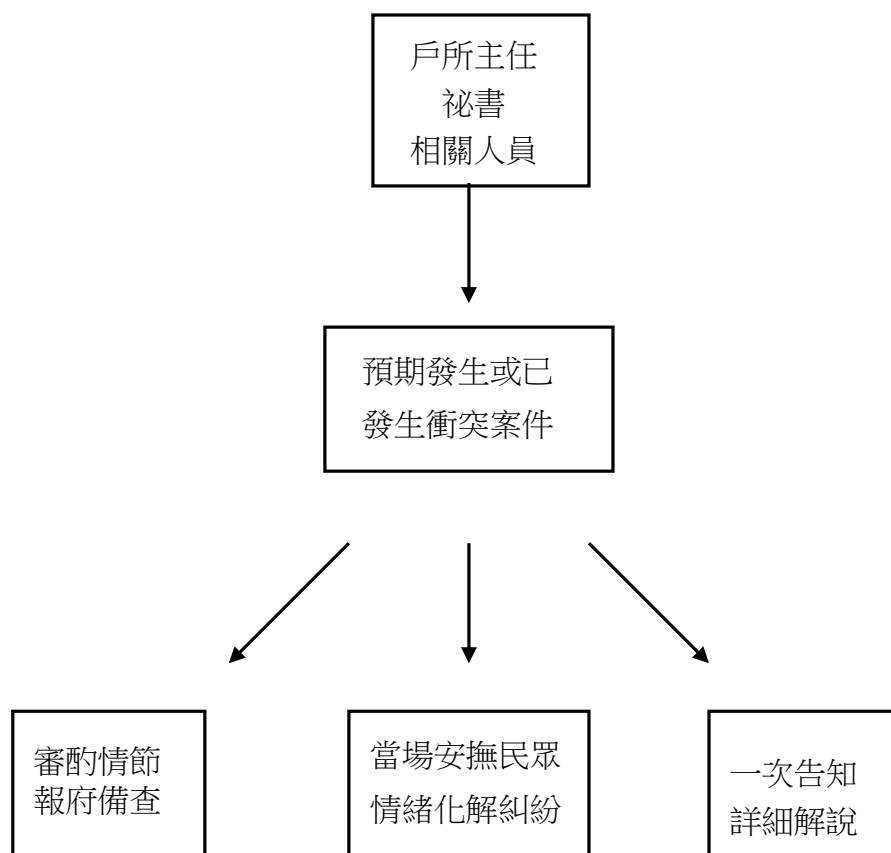
(五) 各戶政事務所函復民眾陳情案件時，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定之文字答復陳情人。

(六) 標準作業流程圖如下：



二、民眾至各戶政所辦理各項戶籍案件時，戶政所對於預期將發生或於當場發生之爭執案件，應依下列標準作業程序辦理：

- (一) 各戶政所第一線工作人員應本服務熱忱，對於民眾辦理案件如未備齊相關證件者，應開立一次告知單，並耐心、詳細向民眾解說，以免引發民眾不滿情緒，進而產生投訴案件。
- (二) 民眾在申辦案件過程中，因未備齊相關證件、或因未符合法令規定、或因不滿戶政人員服務態度，因而與第一線工作人員產生衝突時，各所主任、祕書或其他人員應引導民眾至會客室懇談，及時安撫民眾情緒，掌握第一時間化解民怨。
- (三) 各戶所預期將發生或於當場發生之爭執案件，應審酌情節，於處理完成後，如認為須報府備查者，立即填具衝突案件報告單（如件三），傳送民政處（戶政科）備查。
- (四) 標準作業流程圖如下：



肆、各戶政事務所如屢遭民眾陳情，年度陳情案件類似情境達 5 件以上，同時未能就其服務態度提出改善方案者，除列入年終考績參採外，並於相關會報列入案例檢討。

伍、本作業程序自發布日實施，如有未盡事宜得隨時修訂之。

附件一

戶政事務所陳情案件處理情形報告表

案 由	
發 生 原 由	
處 理 經 過	
備 註	

承辦人

單位主管

附件二

戶政事務所陳情案件改善方案報告表

案 由	
發 生 原 由	
具體改善措施	
備 註	

承辦人

單位主管

附件三

戶政事務所處理衝突案件報告單

案 由	
發 生 原 由	
處 理 經 過	
備 註	

承辦人

單位主管