

# 花蓮縣選舉委員會處理人民陳情案件作業規定

(96年03月12日訂定)

一、花蓮縣選舉委員會(以下簡稱本會)為督促所屬人員

加強辦理有關人民陳情案件，特訂定本作業規定。

二、本會全體員工針對陳情案件應切實遵照行政院頒

「行政機關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、陳情管道及方式：

1. 民眾書面陳情。
2. 本會意見箱。
3. 民眾電子郵件陳情（首長信箱）。
4. 民眾口頭陳情。
5. 民眾電話陳情。
6. 民眾傳真陳情。

四、處理流程如下：

1. 本會意見信箱及電子郵件陳情由收發每日收取，民眾口頭陳情、民眾電話陳情由承辦人聆聽紀錄陳情人陳述後，填具人民陳情案件紀錄表（附件一），其餘陳情案件由總收文收取。
2. 本會受理民眾各類陳情案件後，統一由收發登錄列管追蹤(附件二)，並由公文收文人員收文後送交承辦人處理。
3. 承辦人處理本會口頭、電話、電子郵件陳情案件，如非以正式公文函復者，應將處理情形詳載於人民陳情案件答覆/處理單(附件三)。
4. 承辦人處理陳情案件，應將答覆意見陳核核定後，始得回復，並副（會）知收發解除列管。
5. 各類民眾陳情案件，處理時限不得超過 30 日；其未能在規定期限內辦結者，須敘明理由簽請首長核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人。

6. 本會各類陳情案件之答復作業，(含電子信箱、電話、傳真等陳情案件)由各承辦組室以信函、e-mail、電話、傳真等方式回復當事人。

五、本規定經奉核可後實施，修正時亦同。

## 花蓮縣選舉委員會人民陳情案件紀錄表

| 陳情日期   |          | 年 | 月 | 日 | 時 | 分 |
|--|----------|---|---|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> 申訴者<br><input type="checkbox"/> 陳情者 | 姓 名      |   |   |   |   |   |
|  | 聯絡電話     |   |   |   |   |   |
|  | 地 址      |   |   |   |   |   |
|  | 身分證字號    |   |   |   |   |   |
|  | 傳 真      |   |   |   |   |   |
|  | E - mail |   |   |   |   |   |
| 陳<br>情<br>內<br>容   |          |   |   |   |   |   |
| 受<br>理<br>者  | 單位名稱     |   |   |   |   |   |
|  | 姓 名      |   |   |   |   |   |
|  | 職 稱      |   |   |   |   |   |
|  | 聯絡電話     |   |   |   |   |   |

陳情人簽名或蓋章：\_\_\_\_\_

## 花蓮縣選舉委員會人民陳情案件辦理情形表

|                  |  |       |    |  |
|------------------|--|-------|----|--|
| 承辦單位             | 單位名稱   |       |    |  |
|                  | 承辦人姓名  |       | 電話 |  |
| 收文日期             | 年 月 日  | 總收文文號 |    |  |
| 發文日期             | 年 月 日  | 發文文號  |    |  |
| 辦 理 天 數          | <input type="checkbox"/> 7 日以內<br><input type="checkbox"/> 14 日以內<br><input type="checkbox"/> 30 日以內<br><input type="checkbox"/> 31 日以上(請敘明理由) |       |    |  |
| 陳<br>情<br>者      | 姓 名  |       |    |  |
|                  | 聯 絡 電 話  |       |    |  |
|                  | 地 址  |       |    |  |
|                  | 身 分 證 字 號  |       |    |  |
|                  | 傳 真  |       |    |  |
|                  | E - m a i l  |       |    |  |
| 陳 情 方 式          | <input type="checkbox"/> 書信 <input type="checkbox"/> 電子郵件 <input type="checkbox"/> 口頭 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 傳真  |       |    |  |
| 業 務 別<br>陳 情 內 容 | <input type="checkbox"/> 第一組 <input type="checkbox"/> 第四組 <input type="checkbox"/> 行政室 <input type="checkbox"/> 其他：<br>陳情內容：                   |       |    |  |
| 建 議 事 項          | <input type="checkbox"/> 無<br><input type="checkbox"/> 建議內容：   |       |    |  |

附件三

### 花蓮縣選舉委員會人民陳情案件答覆/處理單

|             |        |           |    |  |
|-------------|--------|-----------|----|--|
| 承辦單位        | 單位名稱   |           |    |  |
|             | 承辦人姓名  |           | 電話 |  |
| 受理日期        | 年月日    | 受理登記文號    |    |  |
| 答覆/處理日期     | 年月日    | 答覆/處理登記文號 |    |  |
| 陳<br>情<br>者 | 姓名     |           |    |  |
|             | 聯絡電話   |           |    |  |
|             | 地址     |           |    |  |
|             | 身分證字號  |           |    |  |
|             | 傳真     |           |    |  |
|             | E-mail |           |    |  |
| 陳情內容        |        |           |    |  |
| 答覆/處理內容     |        |           |    |  |

承辦人：\_\_\_\_\_覆核：\_\_\_\_\_首長：\_\_\_\_\_

## 花蓮縣選舉委員會人民陳情案件清冊

受理期間：自 年 月 日至 年 月 日

| 編號 | 收文文號 | 陳情人<br>姓名 | 電話 | 地址 |
|----|------|-----------|----|----|
| 39 |      |           |    |    |
| 40 |      |           |    |    |
| 41 |      |           |    |    |
| 42 |      |           |    |    |
| 43 |      |           |    |    |
| 44 |      |           |    |    |
| 45 |      |           |    |    |
| 46 |      |           |    |    |
| 47 |      |           |    |    |
| 48 |      |           |    |    |
| 49 |      |           |    |    |
| 50 |      |           |    |    |
| 51 |      |           |    |    |
| 52 |      |           |    |    |
| 53 |      |           |    |    |
| 54 |      |           |    |    |
| 55 |      |           |    |    |
| 56 |      |           |    |    |
| 57 |      |           |    |    |

# 花蓮縣選舉委員會人民陳情案件檢討分析報告

檢討期間：自 年 月 日至 年 月 日

## 一、 陳情案件數量統計分析

(一) 處理陳情案件總數量：

(二) 依陳情方式統計分析：

1. 書信：

2. E-mail：

3. 傳真：

4. 口頭：

5. 電話：

(三) 依問題性質統計分析：

## 二、 陳情案件處理時效分析

(一) 單位(機關)內部管制情形：

(二) 處理時效：

(三) 逾期案件質統計分析：

## 三、 陳情內容檢討分析：

## 四、 改進建議事項：



# 花蓮縣選舉委員會人民陳情案件處理作業流程

