

桃園市縣選舉委員會處理人民陳情案件作業規定

- 一、桃園市選舉委員會（以下簡稱本會）為提升行政效率，督促同仁有效處理人民陳情案件，並依據行政程序法第一百七十條第一項規定，特訂定本規定。
- 二、本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，以書面或言詞等方式向本會或主管機關提出申訴或陳情。
- 三、本規定適用範圍為本會各組室及鄉鎮市選務中心。
- 四、陳情案件包括：
 - （一）以書面（包括電子郵件及傳真在內）陳情者，應載明姓名、聯絡方式及具體事項，由分文單位以陳情案件類別登錄公文系統及管制簿列管後，分由權責單位依規定辦理。
 - （二）人民親至洽公地點言詞陳情者，各單位應妥備適當場所接待，如有必要得主動知會相關組室人員共同辦理，並由主辦業務單位將所陳述事項，填妥「桃園市選舉委員會人民陳情申訴表」（如附件 1），交由收文人員以陳情案件類別登錄公文管理系統及管制簿列管後，分由承辦人處理。
 - （三）民眾以電話方式陳情時，受理單位應將陳情人姓名、地址、電話及陳訴內容詳予記錄，並依前款規定辦理。
 - （四）凡以言詞陳情者，受理單位均應做成紀錄，並向陳情人朗讀，或使閱覽後請其簽名或蓋章，陳情人對紀錄有異議者，應更正之。
- 五、各單位對於分文單位分辦之陳情案件不得拒收，如確非屬本單位權責之案件，應詳述理由經副總幹事核章後，立即退還分文單位改分。
- 六、處理人民陳情案件，得依下列方式處理之：
 - （一）人民對依法得提起訴願、訴訟或請求國家賠償之事項提出陳情時，收文機關應告知陳情人依規定辦理。

- (二) 人民陳情案件，如受法令、機密或政策性之限制而無法依所請辦理者，受理機關應詳細說明法令依據、條文及無法辦理之理由，婉復陳情人；其內容複雜或涉及數機關者，應邀請相關機關與陳情當事人共同研商協調解決；至涉及私權糾紛而非行政機關之權責者，應婉轉勸導陳情人，逕向當地鄉鎮市調解委員會，居間協調或循司法途徑解決。
- (三) 非屬本會權責，或應向其他機關為之者，受理機關應告知陳情人，但受理機關認為適當時，應即移送其他機關處理，並通知陳情人。
- (四) 各單位主管應督導所屬儘速妥善處理陳情案件，其涉及兩個單位以上者，應依該案件業務比重較大之單位為主辦（彙辦），採取影印分會方式，並負責案件全程查催之責，於函復陳情人時並副知研考單位。
- (五) 人民各類陳情案件，具有檢舉控訴性質而有保密之必要者，受理機關（單位）應予保密。
- (六) 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，受理機關應逐一答復。但陳情案件為十人以上共同具名者，受理機關得對經依行政程序法第二十七條規定選定或指定為當事人者，逕為答復。
- (七) 受理機關認為人民陳情有理由者，應採取適當之措施，認為無理由者，應通知陳情人，並說明其意旨。
- (八) 受理機關認為陳情之重要內容不明確或有疑義者，得通知陳情人補陳之。

七、人民陳情案件有下列情形之一者，經單位主管書面核准後，得不予處理：

- (一) 無具體內容或未具姓名及地址者。

- (二) 同一事由，經予適當處理，並已明確答復二次以上，且無新證據而仍一再陳情者。
- (三) 陳情案件已由法院審理中或移送司法機關偵辦者。
- (四) 非「陳情事項」之主管機關，接獲陳情人以同一事由分向各主管機關陳情者。
- (五) 經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、虛報或不實者。
- (六) 已提起訴願、行政訴訟或國家賠償而尚未裁決者。

八、處理日數及展延作業規定：

- (一) 人民陳情案件，除上級機關於來文時已明訂辦理時限或機關首長專案指定者外，其處理時限電子郵件為三個工作日、其餘各類案件為七個工作日。
- (二) 法規另訂有處理期限或各類案件經簽奉主任委員核准訂有處理期限者依其規定。
- (三) 因案情複雜致未能在規定期限辦結者，應於期限內簽准展期，並將展期理由及期限書面告知陳情人及列管單位，每次展期不得超過十日，且最長處理期限為一個月。
- (四) 已於復函中載明會勘日期或擇期召開會議，並副知列管單位者，視同已辦理展延，並應於會勘或會議結束後十個工作日內簽辦結案，惟全案處理期間不得逾一個月。
- (五) 辦理時限工作日之計算規定：收文之次日起計第一日，其間例假日應予扣除，若時限最後一日為例假日，順延至下一工作日為截止日。

九、各機關處理人民陳情案件，應以「案」為單元建立檔案全程管制，並指定專人負責定期將陳情案件數量及涉及問題性質、類別及處理結果等，加以檢討分析，提出改進建議，供機關首長及有關單位參採。

十、結案認定標準如下：

- (一) 受理機關就陳情案件具體函復陳情人，並註明列管字號副知列管單位後視為結案。
 - (二) 受理機關轉請相隸屬之單位處理者（逕復或見復均屬之），應俟該單位具體函復陳情人，副知列管單位後視為結案。
 - (三) 受理機關函轉不相隸屬機關處理者，應副知陳情人及列管單位視為結案。
 - (四) 涉及二個以上單位權責之案件，應俟主辦單位彙辦具體函復陳情人及列管單位後視為結案。
 - (五) 具參考、建議性質之人民陳情案件經轉請相關單位（機關），且副知陳情人及列管單位者，以結案論。
- 十一、回復各類陳情案件公文或電子公文應檢附**處理情形調查表**（如**附件 2**），回收後併案存檔，並影印送交研考人員彙整分析，以為提昇服務品質及獎懲之參考。
- 十二、為加強人民陳情案件處理績效，各級研考單位應負責催辦逾期未結案件，各機關（單位）每月實施考評，並於年度內辦理獎懲。
- 十三、到會陳情案件如為抱怨服務不佳等情事，並非針對案件實質內容陳情者，則由第一組登錄「**為民服務意見書**」（如**附件 3**），循行政程序辦理，並知會相關單位檢討改進。如 3 個月內同一單位有 3 件以上抱怨紀錄者，該單位除應提出檢討報告陳核外，研考人員應視情節輕重，專案簽報議懲。
- 十四、有關人民陳情案件之稽催、管制、考核與獎懲等事宜，除本作業規定以外，悉依相關規定辦理。
- 十五、本作業規定若有未盡事宜，另依相關規定辦理。

附件 1

◎可填 ※必填

交付 列管 案件	列管編號	交辦日期	預定完成日期	本案發文、存查或改 單位時，請副知行政 (註名列管編號)
		年 月 日	年 月 日	

人民陳情申訴表

※受文者(機關):

承辦(會知)單位:

※主旨:

(此欄由承辦人填寫)

陳情人資料

※姓名(請填寫真實姓名):

※聯絡電話(日):

(夜):

※通訊地址:

◎E-mail:

陳情內容

※內容陳訴(請詳細說明,包括發生之單位、人、事、時、物):

◎備註:

※陳情方式: 書面 電話 傳真 現場

※填表日期: 民國 年 月 日

附件 2

桃園市選舉委員會人民陳情案件處理情形調查表

親愛的民眾：

您好。為瞭解您對本會處理人民陳情案件的需求和期待，請撥冗填寫這份問卷，您的寶貴意見，將作為我們日後改進的參考。如果您滿意我們的處理情形，也期望您能告訴我們，給我們鼓勵與支持，謝謝您！

桃園市選舉委員會 敬上

本表請沿虛線摺頁裝訂寄回，亦可傳真或電子郵件回覆。

傳真回覆：FAX(03)3340964

電子郵件回覆：tyec01@cec.gov.tw

1. 請問您本次提出陳情的時間：_____年_____月_____日。

機關收（發）文號：_____

陳情事由：_____

2. 請問您本次陳情的方式是：書信 電話 傳真 電子郵件
親自到場 其他_____

3. 請問您多久後收到正式答覆？3天以內 6天以內 7-15天
15-30天 31天以上 忘記了

4. 請問您本次陳情案件是第_____次向本會提出？

5. 請問您對於本次陳情案件處理情形是否滿意？（答不滿意或非常不滿意者，請續答5-1題）

非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意 沒意見
其他_____

5-1. 請問您不滿意的理由？（可複選）

處理時間太慢 處理態度不佳 答覆內容沒有具體名確
內容係制式例稿，欠缺誠意 曲解法令或引用錯誤 推諉責任
答復內容與實際情形不符 處理結果沒有考量民眾需求
其他(請說明_____)

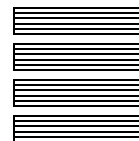
6. 基本資料

性別 女男

年齡 20歲以下 21-29歲 30-39歲 40-49歲 50-59歲
60歲以上

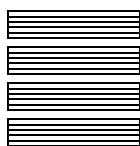
教育程度 國小及以下 國中 高中、職 專科 大學及以上

職業 軍公教 企業主 一般企業職員 勞工 家管、退休人員
自由業（醫師、律師、會計師等） 無業 其他_____



T0 33052 桃園市桃園區成功路3段115巷100號

桃園市選舉委員會 收



寄件人：

地 址：

附件 3

桃園市選舉委員會為民服務意見書

年 月 日

各位女士、先生：

您寶貴的意見是改善本會措施及服務品質的參考依據
請您在□內打 V，並投入意見箱內，感謝您熱心填寫！

您接洽的單位名稱是：_____組（室）

您接洽的服務櫃台是：_____服務員是：_____

您感覺：

辦公環境 很滿意 滿意 無意見 不滿意 很不滿意

服務態度 很滿意 滿意 無意見 不滿意 很不滿意

作業速度 很滿意 滿意 無意見 不滿意 很不滿意

您覺得最需要改善或提供的服務是〔您的意見是〕：

您的性別： 男 女 年齡：_____歲

學歷： 國中以下 高中職 專科 大學 碩士以上

職業： 農 工 商 公 自由業 其他_____

姓名：_____ 電話：_____ e-mail：_____

住址：_____