

臺中市選舉委員會處理人民陳情案件作業規定

102年2月1日中市選行字第1023650055號函訂定

依據「行政程序法」、「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」及「中央選舉委員會及所屬選舉委員會處理人民陳情案件作業規定」，訂定本作業規定。

一、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等，以書面或言詞向臺中市選舉委員會(以下簡稱本會)提出之具體陳情者。

二、陳情管道及方式：

1. 書面陳情〔包括一般信函、電子郵件(首長信箱)及傳真)〕。
2. 口頭陳情。
3. 電話陳情。

三、處理流程如下：

1. 本會意見信箱及電子郵件陳情由【資訊人員】每日收取。民眾口頭陳情，由主辦組室安排適當場所接待陳情人，如有必要得會同相關組室人員共同處理，並由主辦業務組室填寫人民陳情案件紀錄表 (附件一)，製作紀錄並請其簽章確認，據以收件掛號處理。民眾親至本會陳情案件，必要時得請政風室或警衛人員會同處理。民眾電話陳情由承辦人聆聽陳情人陳述後，亦填具人民陳情案件紀錄表 (附件一)。
2. 本會受理民眾各類陳情案件後，統一由【收文人員】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，始得回覆，並副(會)知【收發】解除列管。函復同時併附人民陳情案件處理情形調查表(附件四)及回郵信封，請其填答後寄還，填答內容另影印一份送交【**研考人員**】俾便分析滿意度。
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覆作業，(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、傳真等方式回覆當事人並副(會)知【**研考人員**】。
7. 研考人員彙整資料填具人民陳情案件檢討分析報告(附件五)陳機關首長核閱並於年度結束後20日內函送中央選舉委員會。
8. 檢附本會「人民陳情案件處理作業流程」(附件六)供參。

四、本規定經奉核可後實施，修正時亦同。

附件一

臺中市選舉委員會人民陳情案件紀錄表

陳情類別	<input type="checkbox"/> 行政興革 之建議	<input type="checkbox"/> 行政法令 之查詢	<input type="checkbox"/> 行政違失 之舉發	<input type="checkbox"/> 行政權益 之維護
陳情日期	年 月 日 時 分			
陳 情 人	姓 名			
	聯絡電話			
	地 址			
	身分證字號			
	傳 真			
	E - mail			
陳 情 內 容				
受 理 者	單位名稱		姓 名	
	職 稱		聯絡電話	

陳情人簽名或蓋章：_____

附件二

臺中市選舉委員會人民陳情案件辦理情形表

承辦單位名稱			
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 <input type="checkbox"/> 14日以內 <input type="checkbox"/> 30日以內 <input type="checkbox"/> 31日以上(請敘明理由)		
陳 情 人	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		
業務組室 及 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： 陳情內容：		
建議事項	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 建議內容：		

附件三

臺中市選舉委員會人民陳情案件答覆/處理單

承辦單位名稱			
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	
陳情 人	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：_____

附件四

臺中市選舉委員會人民陳情案件處理情形調查表

1. 請問您提出陳情的時間：_____年_____月_____日。
機關收（發）文號：_____。
陳情事由：_____。
 2. 請問您是用那一種方式陳情？（）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？（答31天以上者請續答第3-1題）
（）10天內（）11-20天（）21-30天（）31天以上（）忘記了
3-1. 請問有關機關是否先行通知您本案未能於30天內辦結的理
由？（）是（）否
 4. 請問您是否一次向多個機關陳情同一事件。（）是（）否
 5. 請問您的問題解決了嗎？（）完全解決（）部分解決（）完全
沒
解決（）只是提出建議供參考（）不知道（）其他_____。
 6. 請問您對於有關機關的答覆內容滿意嗎？
（）非常滿意（）滿意（）尚可（）不滿意（）非常不滿意
（）沒意見（）不知道（）其他_____
- （答不滿意或非常不滿意者，請續答6-1題）
- 6-1. 請問您不滿意的理由？（可複選）

問題未解決 處理態度不佳 處理時間太慢 內容
係例稿，欠缺誠意 曲解法令或引用錯誤 相關機關推諉
責任 答覆內容與實際情形不符 其他_____

7. 請問您以前是否曾向本機關陳情？ 是 否

8. 請問您這次陳情是否針對以前曾陳情的相同事由再陳情？

是（答是者請續答第8-1題） 否

8-1. 請問您為什麼一再陳情？（可複選）

案件沒有處理 處理結果與期望相差太遠 機關推諉
責任 案情另有新發展 與大眾權益有關 其他

9. 基本資料

性 別 女 男 年 齡

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_____

附件五

臺中市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、類別及方式統計分析

(一) 處理陳情案件總數量：

(二) 依陳情案件類別及陳情方式統計分析：

1、類別統計分析：依行政興革之建議、行政法令之查詢、
行政違失之舉發、行政權益之維護等類別分析

2、陳情方式分析：

①書信 ② E-mail ③傳真 ④口頭 ⑤電話

二、陳情案件處理時效分析

(一) 處理時效：

(二) 逾期案件性質統計分析：

三、陳情案件處理滿意度及不滿意度統計分析

四、陳情案件處理結果檢討分析：

五、改進建議事項：

臺中市選舉委員會

人民陳情案件處理作業流程

