

南投縣選舉委員會處理人民陳情案件作業要點

- 一、南投縣選舉委員會（以下簡稱本會）為提升行政效率，督促業務單位有效處理人民陳情案件，並依據行政程序法第一百七十條規定，特訂定本要點。
- 二、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，由收文人員以陳情案件類別登錄公文系統後，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，應妥備適當場所接待，並請其所陳述事項，填妥「南投縣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，受理機關均應做成紀錄，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。
- 三、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，應詳述理由奉核准後，退還分文單位改分。
- 四、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）非屬本會權責，或應向其他機關為之者，應告知陳情人，書面陳情則移送其他機關處理，並通知陳情人。
 - （三）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人員。
 - （四）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，受理單位應逐一答復。但陳情案件為十人以上共同具名者，則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。
 - （五）受理單位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。
 - （六）受理單位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。

五、人民陳情案件有下列情形之一者，經簽奉書面核准後，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。

六、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，其處理時限為七個工作日。首長信箱受理民眾陳情案件，辦理時效另訂有特別之規定者，從其規定。
- (二) 法規另訂有處理期限或各類案件經簽奉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行政室列管人員，每次展期不得超過十日，且最長處理期限為一個月。
- (四) 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。

七、結案認定標準如下：

- (一) 受理單位就陳情案件具體函復陳情人並註明列管字號副知行政室列管人員後視為結案。
- (二) 受理單位函轉其他機關處理者，應副知陳情人及列管單位視為結案。
- (三) 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。

八、為加強人民陳情案件處理績效，研考應負責催辦逾期未結案件。

九、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，則由研考人員登錄「為民服務意見書」(如附件 2)，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、有關人民陳情案件之稽催、管制、考核與獎懲等事宜，除本作業要點規定以外，悉依相關規定辦理。