

中央選舉委員會及所屬選舉委員會處理人民陳情案件要點

中華民國 101 年 7 月 2 日中選綜字第 10130501071 號函訂定

- 一、中央選舉委員會(以下簡稱本會)及所屬選舉委員會(以下簡稱所屬選委會)為處理人民陳情案件，加強為民服務，依行政程序法第一百七十條第一項規定，訂定本要點。本要點未規定者，依「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」及有關法令規定辦理。
- 二、本要點所稱人民陳情案件，指人民向本會及所屬選委會提出行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護等具體陳情事項。
- 三、人民陳情案件得以書面或言詞為之。
前項書面包括電子郵件及傳真等，其應載明陳情人之真實姓名、聯絡方式(包括電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址等)及具體陳情事項。以言詞為陳情者，本會及所屬選委會應作成紀錄，載明陳情人之姓名、電話、聯絡地址及具體陳情事項，並向陳情人朗讀或使閱覽，請其簽名或蓋章確認。
- 四、處理人民陳情案件，應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理。
- 五、處理人民陳情案件，應將陳情之文件或紀錄及相關資料附隨處理中之文卷，依分層負責規定，逐級陳核後，視情形以公文、電子公文、電話、電子郵件、傳真、面談或其他方式答復陳情人；人民陳情案件載明代理人或聯絡人時，並得逕向代理人或聯絡人答復。
前項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。
第一項以電話及面談方式答復陳情人，得製作書面紀錄存查。
- 六、處理人民陳情案件，得視案情需要，約請陳情人面談、舉行聽證或派員實地調查處理。

- 七、答復人民陳情案件時，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，並副知有關機關。
- 八、處理人民陳情案件應予登記、區分、統計及列入管制，處理期限依一般公文普通件規定，於收文次日起六日內辦結（不含例假日）；未能依限辦結者，經單位主管核准後，得再延長六日，並以一次為限；經單位主管核准延長期限仍未能辦結者，應簽請機關首長或其授權人員核准延長，並將延期理由以書面告知陳情人。
- 九、人民陳情案件於答復陳情人時應檢附「中央選舉委員會及所屬選舉委員會人民陳情案件處理情形滿意度調查表」（格式如附件），請陳情人填寫調查表後寄還，以瞭解陳情人對陳情案件處理之滿意度。
- 十、人民對依法得提起訴願、訴訟、請求國家賠償或其他法定程序之事項提出陳情時，本會及所屬選委會應告知陳情人，或逕移送主管機關並副知陳情人。
- 十一、人民陳情案件有下列情形之一者，本會及所屬選委會得依分層負責權限規定，不予受理，但仍應予以登記，以利查考：
 - （一）無具體之內容、未具真實姓名或聯絡方式者。
 - （二）同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。
 - （三）本會及所屬選委會非陳情內容之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。其他行政機關移辦之陳情案件有前項第二款之情形者，本會及所屬選委會得僅以會函告知陳情人，並副知移辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。
- 十二、人民陳情案件有下列情形之一者，本會及所屬選委會應通知陳情人依原法定程序辦理：
 - （一）檢、警、調機關進行偵查中者。
 - （二）訴訟繫屬中或提起行政救濟者。
 - （三）經判決或決定確定，或完成特定法定程序者。
- 十三、人民陳情案件有保密之必要者，本會及所屬選委會應予保密。

十四、本會及所屬選委會整理人民陳情案卷，應以「案」為單位建立檔案，所屬選委會每年將陳情案件數量、涉及問題性質、陳情方式及處理結果等加以檢討分析，提出改進建議，並將分析建議簽陳主任委員核閱。

前項報告，所屬選舉委員會應於年度結束後二十日內函送本會二份，本會研考單位應將所屬選委會之報告，綜合檢討分析，研提改進建議，簽報主任委員核閱，並分送本會各處室及所屬選委會參採。

十五、本會及所屬選委會每年對於處理人民陳情案件績效優良者，得予陳報敘獎；對於違反本要點規定者，應按情節輕重，分別依有關規定予以懲處。

中央選舉委員會人民陳情案件處理情形調查表

您好！為提升本會人民陳情案件辦理績效，並瞭解您對本會處理陳情案件的需求與滿意程度，請您能撥冗填復本表，以作為本會未來處理人民陳情案件之參考。

1. 請問您本次提出陳情的時間：____年____月____日。
2. 請問您本次陳情方式是：書信 電話 傳真 電子郵件
親自到場 其他_____
3. 請問您提出陳情的事由是：提出改進建議事項 法規命令的查詢
違法行為的檢舉 個人或團體權益的維護 其他_____
4. 請問您多久收到本會正式函(回)復？ 3天以內 6天以內
7-15天 15-30天 31天以上 忘記了
5. 請問您本次陳情案件是第____次向本會提出？
6. 請問您對本次陳情案件處理情形是否滿意？（不滿意或非常不滿意者，請續答 6-1 題）
非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意
沒意見 其他（請說明：_____）
- 6-1. 請問您不滿意的原因？（可複選）
處理時間太慢 處理態度不佳 答復內容沒有具體明確
答復內容為制式例稿，缺乏誠意 答復內容與實際情形不符
曲解法令或引用錯誤 處理結果沒有考量民眾需求
推諉責任 其他（請說明：_____）