

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 <input type="checkbox"/> 陳情者 | 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：_____

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 <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 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 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

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 情 者 | 姓 名 | | | |
| | 聯 絡 電 話 | | | |
| | 地 址 | | | |
| | 身 分 證 字 號 | | | |
| | 傳 真 | | | |
| | E - m a i l | | | |
| 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 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

