

彰化縣選舉委員會處理人民陳情案件作業規定

- 一、本會為加強為民服務工作，有效處理人民陳情案件，特訂定本作業規定。
- 二、本會受理人民陳情案件，除檢舉政風貪瀆及依請願法、訴願法、行政程序法及「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」已有規定應依其規定外，悉依本作業規定辦理。
- 三、本會受理人民陳情案件，係指一般民眾對於本會行政興革之建議；行政法令之查詢；行政違失之舉發；行政權益之維護，以下列方式向本會提出之具體陳述：
 - (一)書面陳情：包含函轉公文、信函、陳情紀錄表、傳真、電子郵件等。
 - (二)言詞陳情：包含電話或面談等。
- 四、人民陳情案件應具明陳情人姓名、國民身分證統一編號 或其他身分證件，連絡電話、住址、傳真或電子郵件及具體陳述事項等相關資料，依「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定，有下列情形之一者，本會除予登記備查外，可不予處理：
 - (一)無具體內容、未具姓名或住址者。
 - (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)經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件地址係屬偽冒、匿名虛報或不實者。
 - (四)非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。
- 五、人民陳情管道：
 - (一)郵遞信箱：彰化市中興路 100 號(設置於中庭入口處)
 - (二)陳情專線：04-7256091
 - (三)電子郵件信箱：chec08@ms1.gsn.gov.tw 或進入本會網站 <http://ch.cec.gov.tw/>行政資訊/各組室簡介/承辦人員 email 帳號
 - (四)受理面談單位：第一、四組暨行政室(彰化市中興路 100 號 7 樓)
- 六、書面陳情如函轉公文、信函、傳真、陳情紀錄表等案件，由收發人員以正式公文掛號登錄，於函件備註「人民陳情案件」戳記由研考人員分文後，編號列管，並影印乙份為管制考核依據，再交業務承辦人員依限期辦理。
- 七、電子郵件之受理由網管人員每日定時查收郵件，對於陳情案件，應先行簡復受理，並列印郵件送交收發人員辦理收文登記列管。
- 八、電話口述或面談之言詞陳情，應由人員受理，填寫「人民陳情案件紀錄表」(如附件一)，並向陳情人朗讀或使之閱覽(面談之陳情應請陳情人簽名或蓋章)確認後，送交收發人員辦理收文登記列管。
- 九、業務單位處理人民陳情案件應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎辦理。除填具「陳情案件處理經過報告表」(如附件二)，併同陳情文件等相關資料，依公文處理程序逐級陳核後，迅速以公文函

- 復(或電子郵件或其他方式回復)陳情人，並副知有關單位。
- 十、處理人民陳情案件，如係本會業務職掌權責範圍，以不超過七日為限，其內容涉及其他機關業務範圍者，以不超過三十日為限，因故未能於上述期限內辦結者，應簽請核准延長，並將辦理情形及延期理由以書面先行告知陳情人。
 - 十一、人民陳情案件有保密之必要者，承辦人員應嚴加保密，加強維護陳情人之權益。
 - 十二、人民陳情案件之辦結，承辦人員須將「陳情案件處理經過報告表」影本及回復函文(或電子郵件)副本交予行政室研考人員，以憑辦理結案銷號。
 - 十三、人民陳情案件之函復應隨附「人民陳情案件處理情形意見調查表」(如附件三)，作為本會改進參考。
 - 十四、本會院民之陳情案件，另依本會相關作業規定辦理。
 - 十五、本作業規定應併同人民陳情案件紀錄表及人民陳情案件處理情形意見調查表，張貼於單位網站導並供民眾取閱與填具投寄。
 - 十六、人民陳情案件之處理，得視辦理績效列為平時考核依據，並按情節輕重，依相關規定專案簽請獎懲。
 - 十七、人民陳情案件處理流程。
 - 十八、電子郵件回復稿(如附件四)。
 - 十九、本作業規定經本會首長核定後實施，修正時亦同。

彰化縣選舉委員會處理人民陳情案件作業規定(附件一)

彰化縣選舉委員會人民陳情案件紀錄表			<input type="checkbox"/> 密件 <input type="checkbox"/> 非密件	
陳情人 資 料	姓 名		聯絡電話	
	身分證件 號 碼		傳 真	
	聯絡地址		電子信箱	
陳情 時間	中華民國 年 月 日 時 分		陳情方式	<input type="checkbox"/> 電話口述 <input type="checkbox"/> 面談
陳情 性質	<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 <input type="checkbox"/> 其他			
陳訴 事項	<div style="text-align: right;"> 陳情人： (簽章) 紀錄人： </div>			
備註	面談陳情紀錄完畢，請陳情人確認後簽名或蓋章，送交收發室辦理收文登錄			

彰化縣選舉委員會處理人民陳情案件作業規定(附件二)

彰化縣選舉委員會人民陳情案件處理經過報告表

壹、收文列管文號：

貳、處理經過

參、回復方式：函復 電子郵件回復 其他：

彰化縣選舉委員會處理人民陳情案件作業規定(附件三)

彰化縣選舉委員會人民陳情案件處理情形調查表

您好！本問卷是想瞭解您對本會處理人民陳情案件的感受，您的答覆，將由本會作整體性統計分析，以做為改進參考，謝謝您的支持！

彰化縣選舉委員會 敬上

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.請問您是用哪一種方式陳情？

(1)書信 (2)電話 (3)傳真 (4)電子郵件

(5)親自到機關陳情 (6)其他（請說明）

3.請問您是多久後（不含郵寄時間及例假日）收到本會的正式答覆？

（答(4)者續答第 3.1 題）

(1)10 天內 (2)11 至 20 天 (3)21 至 30 天 (4)31 天以上 (5)忘記了

3-1 請問本會是否先行通知您本案未能於一個月內辦結的理由？

(1)是 (2)否

4.請問您是否一次向多個機關陳情？

(1)是 (2)否

5.請問您的問題解決了嗎？

(1)完全解決 (2)部分解決 (3)完全沒有解決

(4)只是提供建議供參考 (5)不知道 (6)其他（請說明）

6.請問您對於本會的答覆內容滿意嗎？

（答(4)、(5)者請續答第 6.1 題）

(1)非常滿意 (2)滿意 (3)尚可 (4)不滿意

(5)非常不滿意 (6)沒意見 (7)不知道 (8)其他（請說明）

6-1 請問您不滿意的理由是什麼？（可複選）

(1)問題未解決 (2)處理態度不佳 (3)處理時效太慢

(4)內容係例稿，欠缺誠意 (5)曲解法令或引用錯誤

(6)答覆內容與實際情形不符 (7)相關單位推諉責任 (8)其他（請說明）

7.請問您以前是否曾向本會陳情？

(1)是 (2)否

8.請問您這次陳情是否針對以前曾陳情的相同事由再來陳情？

(答是者請續答 8-1 題)

(1)是 (2)否

8-1 請問您為什麼一再陳情？(可複選)

(1)案件沒有處理 (2)處理結果與期望相差太遠

(3)機關推卸責任 (4)案情另有新發展 (5)與大眾權益有關

(6) 其他 (請說明)

9.基本資料：

性別： (1)男 (2)女

年齡： (1)20 歲以下 (2) 21-29 歲 (3) 30-39 歲

(4) 40-49 歲 (5) 50-59 歲 (6)60 歲以上

教育程度： (1)小學及以下 (2)初中、國中 (3)高中、高職

(4)專科 (5)大學、研究所及以上

職業： (1)軍公教 (2)企業主 (3)一般企業職員 (4)勞工

(5)家管、退休人員 (6)自由業 (醫生、律師、會計師等)

(7)無業

(8)其他 (請說明_____)

TO: 500 彰化市中興路 100 號 7 樓

彰化縣選舉委員會 收

彰化縣選舉委員會處理人民陳情案件作業規定(附件四)

彰化縣選舉委員人民陳情案件 電子郵件回覆稿	機關地址：彰化市中興路 100 號 7 樓 電子郵件： 承辦單位：		
受文者：			
速別：最速件 密等及解密條件： 發送日期：中華民國○○年○月○日 附件：	收文日期：中華民國○年○月○日 收文字號：		
回復內容：			
正本：○○○(E-mail：) 副本：本會行政室研考人員(E-mail：)、研考(E-mail：)			
承辦單位暨主管	會辦單位	決	行