

桃園市選舉委員會

103 年度辦理人民陳情案件檢討分析報告

一、前言

為確保陳情人權益，提升行政效能，有效處理人民陳情案件，本會於 97 年 5 月 1 日依據行政院訂頒「行政機關處理人民陳情案件要點」及行政程序法第 171 條第 1 項規定，訂定簽准實施本會「人民陳情案件作業規定」，並配合中央選舉委員於 101 年 7 月 2 日函頒「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」相關規定辦理，另為統一本會同仁辦理首長信箱陳情案件回覆用語，於 102 年 9 月 13 日茲參考桃園縣政府之範例，酌擬本會「首長信箱陳情案件回覆用語與原則及範例」以供同仁處理之依據。

另為提升人民陳情案件辦理績效及統計分析陳情人對處理情形之滿意度，均依規定於結案以公文或電子信箱函復陳情人時，併送「人民陳情案件處理情形調查表」，請陳情人填答後寄還或回覆，藉以分析陳情人之滿意度，以掌握民意動向，達到充分發揮溝通目的，冀能提升辦理績效，有效管制案件。

本報告謹就 103 年度辦理人民陳情案件加以整理、歸納及分析，以瞭解陳情人陳情事項之類型及緣由，並就回收調查表統計分析另為確保陳情案件之處理績效，針對人民陳情案件處理情形及待改進之處，研提改進建議事項，以提供主管單位參考辦理，俾能落實為民服務宗旨；茲依「類別及陳情方式統計」、「處理滿意度分析」、「處理結果檢討」及「結語（建議事項）」等分段報告如下：

二、陳情案件類別及陳情方式統計

表 1 103 年度人民陳情案件類別統計

承辦組室 \ 陳情類別	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	無法歸類	總件數
第一組	2	4	0	3	0	9
第二組	0	0	0	1	0	1
第三組	0	0	0	1	0	1
第四組	0	0	8	0	0	8
行政室	0	0	0	0	0	0
資訊室	0	0	0	0	0	0
人事室	0	0	0	1	0	1
主計室	0	0	0	0	0	0
政風室	0	0	1	0	0	1
總計	2	4	9	6	0	21
(百分比)	9.5%	19%	42.9%	28.6%	0%	100%

表 2 103 年度人民陳情案件方式統計

承辦組室 \ 陳情方式	書信	電子郵件	傳真	言詞	其他	總件數
第一組	4	5	0	0	0	9
第二組	0	1	0	0	0	1
第三組	1	0	0	0	0	1
第四組	2	6	0	0	0	8
行政室	0	0	0	0	0	0
資訊室	0	0	0	0	0	0
人事室	1	0	0	0	0	1
主計室	0	0	0	0	0	0
政風室	0	1	0	0	0	1
總計	8	13	0	0	0	21
(百分比)	38%	62%	0%	0%	0%	100%

備註：

1. 書信(包含：來函、郵寄及實體信箱)
2. 電子郵件(包含：e-mail、總統信箱、院長信箱及首長信箱)
3. 傳真
4. 言詞(包含：親自到場、電話)
5. 其他(包含：移文或尚未分辦)

三、陳情案件處理滿意度分析

表 3 103 年度人民陳情案件處理滿意度統計

答覆情形 陳情類別	滿意 (非常滿意 及滿意)	不滿意 (不滿意及 非常不滿意)	尚可	無明確反應 (未回覆調查表)	總件數
行政興革 之建議	0	0	0	2	2
行政法令 之查詢	0	0	0	4	4
行政違失 之舉發	0	0	0	9	9
行政權益 之維護	0	0	0	6	6
無法歸類	0	0	0	0	0
總計 (百分比)	0	0	0	21	21
	0%	0%	0%	100%	100%

表 4 103 年度人民陳情案件處理不滿意原因統計（可複選）

不滿意原因 承辦組室	處理時間太慢	處理態度不佳	答復未具體明確	答復制式缺乏誠意	答復與實際情形不符	曲解法令引用錯誤	處理沒有考量民眾需求	推諉責任	其他	總件數
第一組	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
第二組	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
第三組	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
第四組	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
行政室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
資訊室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
人事室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
主計室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
政風室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
總計 (百分比)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

四、陳情案件處理結果檢討

本會 103 年度受理人民陳情案件，依案件內容分承辦組室，計有第一組 9 件、第二組 1 件、第三組 1 件、第四組 8 件、人事室及政風室各 1 件，共計 21 件。

(一) 依據人民陳情案件類別統計分析 (詳如表 1)：

1. 行政興革之建議者 2 件。
2. 行政法令之查詢者 4 件。
3. 行政違失之舉發者 9 件。
4. 行政權益之維護者 6 件。
5. 無法歸類者 0 件。

(二) 依據人民陳情案件方式統計分析：

為受理陳情民眾以書信方式投書，於本會大門左側設有首長信箱，民眾亦可利用電話、傳真或親至本會言詞陳述等方式陳情，並依規定責由專人辦理；然為因應資訊化及網路化時代來臨，強化電子化政府 (E-Government) 乃為各級政府機關之施政重點，積極推動各項業務之網路化及數位化功能，本會已在入口網站之首頁建立首長信箱，使民眾得另以電子郵件陳情，以即時化解民眾之誤會或不平，茲就本年度受理之陳情案件，依陳情方式分析如下 (詳如表 2)：

1. 書 信：8 件。
2. 電子郵件：13 件。
3. 傳 真：0 件。
4. 言 詞：0 件。

5. 其他：0 件。

(三) 辦理時效統計分析：

表 5 103 年度人民陳情案件方式處理日數統計

處理日數 陳情方式	1 日內	1 日	2 日	3 日	4 日	5 日	6 日	7 日	7 日 以上	總 件數
書信	1	2	5	0	0	0	0	0	0	8
電子郵件	4	5	4	0	0	0	0	0	0	13
傳真	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
言詞	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
總計	5	7	9	0	0	0	0	0	0	21
(百分比)	23.8%	33.3%	42.9%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%

本年度受理人民陳情案件共計 21 件，皆已辦理及結案，辦結率為 100%。處理日數統計如下(如表 5)：

書信(包含：來函、郵寄及實體信箱)共 8 件

1. 1 日內：1 件。

2. 1 日：2 件。

3. 2 日：5 件。

電子郵件(包含：e-mail 及首長信箱)共 13 件

1. 1 日內：4 件。

2. 1 日：5 件。

3. 2 日：4 件。

依本會「人民陳情案件作業規定」第 8 條：處理日數及展延作業規定之（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，其處理時限電子郵件為 3 個工作日、其餘各類案件為 7 個工作日。故依上述本年度陳情案件均符合本會處理時限之規定。

（四）滿意度調查分析：

本會於人民陳情案件結案均以公文或電子郵件函復陳情人時，併送「人民陳情案件處理情形調查表」，請陳情人填答後送交服務櫃台、寄還（免貼郵票）或以電子信箱回覆，藉以分析陳情人對本會處理陳情案件之滿意度，惟均無明確反應（未回覆調查表）如表 3。或許因一般陳情人心態較為保守，致無法客觀分析陳情人對本會案件處理之滿意程度。

（五）結果檢討：

今年度陳情案件雖有 21 件，經細查其中有 5 件，分屬為 2 位陳情人針對同一陳情內容，於承辦人回覆後，因對回覆內容不滿意而再次回覆（分別為 2 次和 3 次），雖本會以電子郵件函復陳情人時，併送「人民陳情案件處理情形調查表」，請陳情人填答後送交服務櫃台、寄還（免貼郵票）或以電子信箱回覆，藉以分析陳情人對本會處理陳情案件之滿意度，但陳情人未回覆該滿意度調查表，以致在滿意度調查分析之結果失真無法呈現真實狀況。

承辦人對於陳情人因同一事由多次陳情，雖可依行政程序法第 173 條第 2 款規定：「同一事由，經予適當處理，並已明確答覆

後，而仍一再陳情者，可依規定簽存，不再函復」。

而本年度某一陳情人針對候選人競選旗幟懸掛違反選罷法 52 條之處理案，係先以電話告知，卻因承辦人於電話中陳述時不滿意答覆結果，致使改以電子郵件(首長信箱)方式陳情，然對於該電子郵件回覆處理情形不滿意後，乃將該案轉向中選會電子郵件(首長信箱)陳情，經中選會函轉至本會，以致同樣陳情事由，反覆陳情共 3 次，本會雖依電子郵件(首長信箱)為 3 個工作日處理時限內辦結並回覆，但由於該案事關候選人競選旗幟懸掛違反選罷法 52 條之裁罰處理，作業時程較久，且陳情人持續關注本案後續裁罰之處理進度，因此須特別留意。

另承辦人應於接獲民眾來電時就本職業務注意電話禮貌妥適回覆處理，以避免民眾不滿而改採不同方式陳情一再陳情，而徒增自身業務量耗費時間及困擾。

五、結語（建議事項）

由於本年度（103）辦理本市地方公職人員九合一選舉，因此人民陳情的案件數相對較未辦理選舉年度增加許多，且收件皆集中在 10-12 月選務期間，在這段期間各選務承辦人員工作量增加，而民眾陳情及詢問大增，故每一承辦人員更應該注重禮貌，並做正確妥適之回覆，以避免民眾因不滿而重複陳情，而衍生更複雜之處理情事。

根據本年度案件來看，人民陳情案件類型以行政違失之舉發共計 9 件最多，陳情內容大多為候選人競舉旗幟及廣告違規懸掛之舉發；再者行政權益之維護共計 6 件次之，陳情內容為工作地投票限制、投票日投票權益、選舉公報未收到、投開票所選務相關作業及投開票所

殘障設施設置等問題，且以電子郵件為主要陳情管道，為能降低人民陳情案件，宜再加強公職選罷法及上述相關法令宣導，並充分運用資訊網路科技及大眾傳播媒體，無遠弗屆、訊息萬變之功能，以適時傳遞最新法令、政策，使民眾及候選人能快速獲得相關訊息。

另投票當日之選務工作人員大多由公所遴選而監察員部分則由政黨所推薦，建議爾後由本會及公所辦理儲訓及監察員講習時，除加強選務專業訓練外，更應宣導並要求選務人員應本著「同理心」的服務態度，以減少不必要的紛爭，使選舉過程更和諧且圓滿順利完成。