

# 桃園縣選舉委員會

## 102 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」及行政程序法第一百七十條第一項規定，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」以供爾後同仁處理之依據。

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 102 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 1 102 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	1	0	0	0	0	1
第二組	0	0	0	0	0	0
第三組	0	0	0	0	0	0
第四組	0	0	0	0	0	0
行政室	1	0	0	0	0	1
資訊室	0	0	0	0	0	0
人事室	0	0	0	0	0	0
主計室	0	0	0	0	0	0
政風室	0	0	0	0	0	0
總計	2	0	0	0	0	2
(百分比)	100%	0%	0%	0%	0%	100%

表 2 102 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	0	1	0	0	0	1
第二組	0	0	0	0	0	0
第三組	0	0	0	0	0	0
第四組	0	0	0	0	0	0
行政室	0	1	0	0	0	1
資訊室	0	0	0	0	0	0
人事室	0	0	0	0	0	0
主計室	0	0	0	0	0	0
政風室	0	0	0	0	0	0
總計	0	2	0	0	0	2
(百分比)	0%	100%	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 3 102 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	0	0
行政違失 之舉發	0	0	0	0	0
行政權益 之維護	0	0	0	0	0
無法歸類	0	0	0	0	0
總計 (百分比)	0	0	0	2	2
	0%	0%	0%	100%	100%

表 4 102 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 102 年度受理人民陳情案件，依案件內容分承辦單位，計有第一組及行政室各 1 件，共計 2 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 0 件。
3. 行政違失之舉發者 0 件。
4. 行政上權益之維護者 0 件。
5. 無法歸類者 0 件。

(二) 依據人民陳情案件方式統計分析：

於本會大門左側設有首長信箱，受理陳情民眾以書信方式投書，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，本會已在入口網首頁之建立首長信箱，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，就本年度受理之陳情案件，均係以「電子郵件」方式傳達，茲依陳情方式分析如下 (詳如表 2)：

1. 書 信：0 件。
2. 電子郵件：2 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：

依本會「人民陳情案件作業規定」第八條：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。

本年度受理人民陳情案件共計 2 件，皆已辦理及結案，辦結率為 100%。均以首長信箱（電子郵件）方式陳情，分別於 3 日與 1 日回覆陳情人，符合本會電子郵件處理時限為 3 個工作日之規定。

### (四) 滿意度調查分析：

本會於人民陳情案件結案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。本年度辦結以電子郵件回復共 2 件，處理滿意度統計如下(如表 3)：

1. 滿意(非常滿意及滿意)：0 件。
2. 不滿意(不滿意及非常不滿意)：0 件。
3. 尚可：0 件。
4. 無明確反應(未回覆調查表)：2 件。

或許因一般陳情人心態較為保守，故並未回覆該處理滿意度調查表，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：

以往本會同仁辦理首長信箱陳情案件回覆時，並無統一之用語

與格式，致於回覆案件時內易使民眾觀感淪於官僚與八股，乃於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」，使同仁有遵循之依據。另就本年度陳情人陳情內容來看，皆以廢除選舉民主制度、廢除選罷法等為訴求，雖不符合我國現有之憲政體制，然均本著合法、合理、迅速、確實辦結原則，積極審慎的處理迅速答復陳情人。後經交叉比對陳情人雖用不同姓名陳情，但其於首長信箱所留回覆郵件信箱資料均相同實為同一人，故依行政程序法第一百七十三條第二款規定：「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」。

## 五、結語（建議事項）

由於本年度(102)並非選舉年，因此人民陳情的案件數相對較少，依據往年經驗，人民陳情案件類型以行政法令查詢最多及投票當日投票所相關工作人員處理及服務態度不佳申訴居多，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，使民眾快速獲得相關訊息。

另選舉當日之選務工作人員大多由公所遴選，建議爾後由本會及公所辦理儲訓講習時，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，使選舉過程更能和諧，此外本會於去(101)年及本(102)年度的非選舉期間，分別舉辦了30場及13場選舉相關法令研習，以強化同仁工作職能，並為選舉業務紮下深厚根基，俾使辦理選務工作，更為圓滿順利完成。