

經濟部首長電子信箱處理作業規定

101年1月16日經秘字第10102570720號函頒
101年10月17日經秘字第10102572600號函修正發布
102年01月30日經秘字第10202570180號函修正發布
103年11月20日經秘字第10302572240號函修正發布

一、依據：100年7月29日行政院院授研展字第1002161133號函修正之「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」。

二、目的：為提升經濟部（以下簡稱本部）各單位及所屬機關（以下簡稱各單位）處理本部首長電子信箱（以下簡稱本信箱）信件之效能。

三、信件類別：

- （一）第一類：須正常處理或回復之信件，包含與本部業務相關之陳情書、興革意見、施政諮詢等。
- （二）第二類：毋須分辦之信件，包含系統通知、重複來函等。
- （三）第三類：毋須分辦之垃圾或廣告信件，包含不具建設性之批評、個人情緒性抒發、自我推薦或廣告宣傳信件等。

四、信件處理時限及方式：

- （一）第一類信件由本部秘書室收文後，於1日內分辦權責單位處理；各單位應自本部秘書室分辦日之次日起5個工作天內，依分層負責權限劃分，撰擬回信（稿）核判後答復民眾。
- （二）第二、三類信件由本部秘書室收文後，於1日內逕行存查。
- （三）信件改分：各單位應指派專責人員隨時收發處理信件，如

需申請改分，應於收信後 2 日內通知本部秘書室改分。

(四) 信件展期：

1. 案情複雜之信件如無法於期限內辦結者，應填列展期單(如附件 1)說明具體原因，並於辦理期限截止前傳真至本部秘書室。
2. 展期作業應注意時效並預留陳核時間，展期原因應具體明確，如案件已在陳核中，則應註明預定完成時間。

(五) 信件存參：如有符合「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」第 14 點規定得不予處理之信件，應填列存參申請單(如附件 2)說明具體原因，並於辦理截止日期前傳真至本部秘書室。

(六) 本信箱信件之處理流程如附件 3。

五、信件處理原則：

- (一) 本部秘書室及各單位專責人員應隨時查看信箱信件，並予分辦。
- (二) 答復內容應避免使用公文用語及格式，文字表達需具體明確、親切、口語化，並註明承辦人及聯絡電話，以便民眾查詢。
- (三) 信件末尾應以機關名稱或首長銜名署名，切勿以個人名義署名。
- (四) 信件涉及非本部主管業務時，應主動提供主管單位及相關聯絡資訊，如案情複雜短期內無法辦結者，應先行回函告知預定辦理進度，並於案件處理告一段落後再次完整回復。

(五) 處理信件時，應確實依個人資料保護法等相關規定辦理，並應適時採取妥善之保密措施，俾確保民眾隱私權。

(六) 民眾填復「經濟部首長信箱滿意度問卷」如表達不滿意者，應於接到系統通知 5 日內，針對民眾不滿意之項目採取相關處理措施，並將處理情形登錄於系統，以備查考。

六、績效考評：

(一) 本部秘書室於年度終了時，按各單位「經濟部首長電子信箱績效考評表」(詳附件 4) 辦理考評，考評重點包括辦理案件量、處理時效、滿意度及個別信件抽查結果，績優者得簽報核定後予以獎勵。

(二) 信件處理發生錯誤、遺失或積壓逾限，致民眾權益受損或影響本部行政效率，經查證屬實者，依其情節輕重，予以議處。

(三) 本部秘書室及資訊中心之工作人員，得一併簽報敘獎。

七、附件表格及流程圖得依系統變更或業務需求，簽奉核可後修正之。

八、本作業規定未盡事項，依相關規定辦理。

附件一

經濟部首長信箱案件展期申請單

單位名稱			
信件編號			
寄件信箱			
分辦單位			
分辦日期			
限辦日期			
內部主旨			
申請展期原因			
展期期限	展期____個工作天至____年____月____日		
核定層級	累計展期 5 個工作天 科（組）長	累計展期 10 個工作天 科（組）長	累計展期 15 個工作天 機關（單位）首長
簽章			

說明：

- 一、接獲承辦案件，因案情複雜，或在處理過程中發生困難，必須展期，應即分析案情，並填寫「案件展期申請單」，報請權責主管核准展期。
- 二、如超過展期日數仍未辦結時，應於辦理期限屆滿前，再次填寫「案件展期申請單」，如符合「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」第 14 點得不予處理事由者，請填寫「案件存參申請單」，報請權責主管核准存參。
- 三、展期單核定後，請傳真本部秘書室（02-23969021）辦理展期，並以電話確認。

附件二

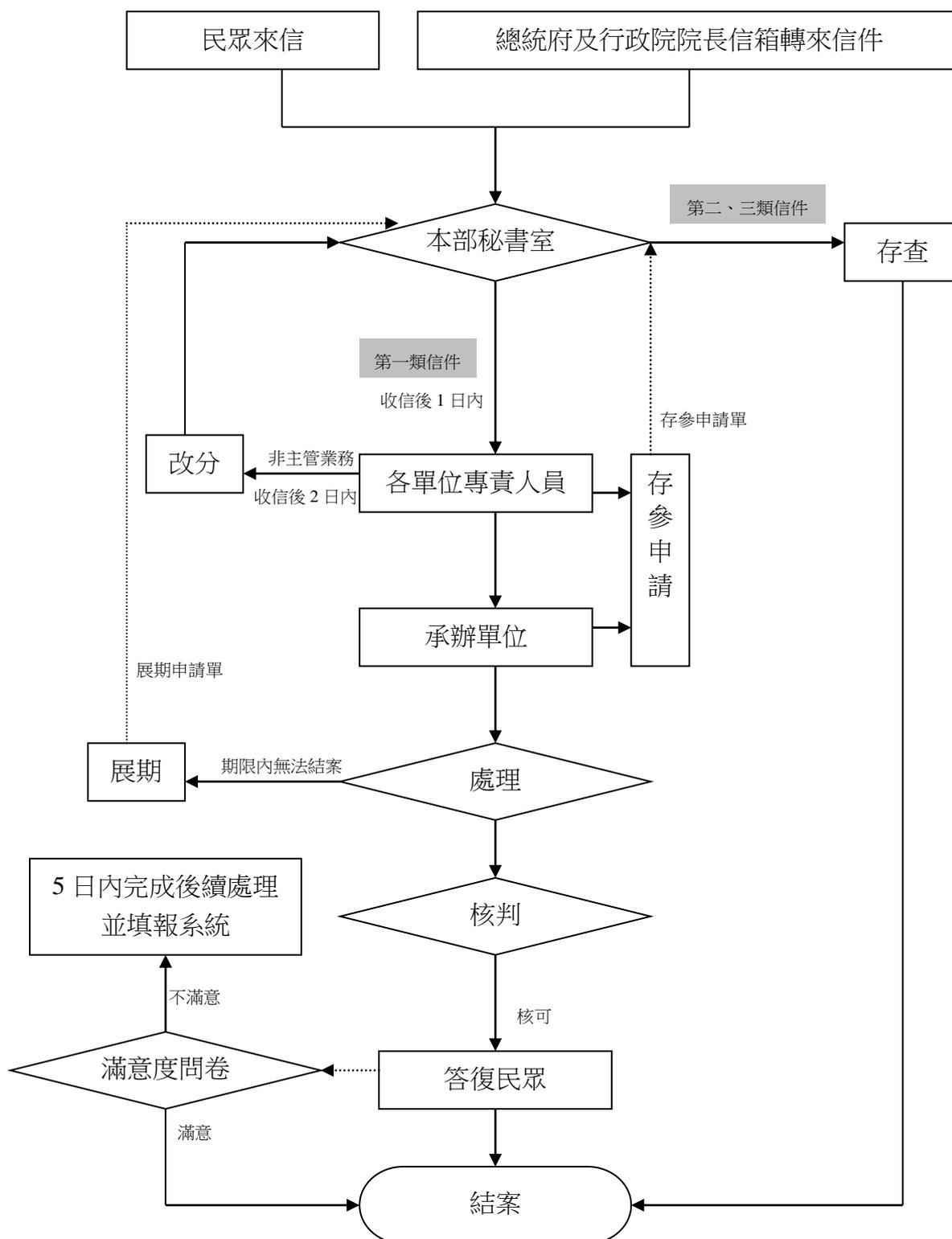
經濟部首長信箱案件存參申請單

單位名稱			
信件編號			
寄件信箱			
分辦單位			
分辦日期			
限辦日期			
內部主旨			
存參原因			
核定層級	承辦人	科(組)長	單位主管
簽章			

說明：

- 一、接獲承辦案件，有「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」第 14 點得不予處理事由者，請填寫「案件存參申請單」，報請權責主管確認存參。
- 二、存參申請單核定後，請傳真本部秘書室（02-23969021）辦理存參作業，並以電話確認。

經濟部首長信箱信件處理流程圖



附件四

經濟部首長電子信箱績效考評表

103.11.20 修正

受評核單位：

類別	項目	配分	得分	備註	
共同事項 60%	案件數 1. 年度結案件數 ≥ 800 件 2. 年度結案件數 ≥ 400 件, < 800 件 3. 年度結案件數 ≥ 200 件, < 400 件 4. 年度結案件數 ≥ 100 件, < 200 件 5. 年度結案件數 ≥ 50 件, < 100 件 6. 年度結案件數 ≥ 25 件, < 50 件 7. 年度結案件數 < 25 件	<input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 27 <input type="checkbox"/> 24 <input type="checkbox"/> 21 <input type="checkbox"/> 18 <input type="checkbox"/> 15 <input type="checkbox"/> 12			
	處理時效 1. 案件依限辦結 2. 辦結效率 (1) 平均處理日數 ≤ 3 個工作天 (2) 平均處理日數 > 3, ≤ 4 個工作天 (3) 平均處理日數 > 4, ≤ 5 個工作天 (4) 平均處理日數 > 5 個工作天	10		(1-逾期率)*10	
		滿意度 1. 回收問卷中無不滿意案件 2. 不滿意案件依限處理比例 ≥ 90% 3. 無問卷或不滿意案件依限處理比例 ≥ 70%, < 90% 4. 不滿意案件依限處理比例 < 70% 5. 問卷回收件數 ≥ 10 件, 且滿意度為本部前三名者 6. 問卷回收件數 ≥ 10 件, 滿意度未達本部前三名者 7. 問卷回收件數 < 10 件 8. 單位年度滿意度 ≥ 本部年度滿意度 9. 無問卷或單位年度滿意度 < 本部年度滿意度	<input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0		滿意度以問卷三問項之平均值計算
			<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 0		
			<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0		
	個別信件 40%	內容格式 1. 針對問題詳細說明、回答、語氣親切 2. 對來信者稱謂、文末署名正確 3. 註明聯絡人資訊 (機密或涉及敏感案件除外)	0~10		檢視回復內容酌予給分
			0~5		
			0~5		
		處理時效 1. 處理日數 3 個工作天以下 2. 處理日數 4 個工作天 3. 處理日數 5 個工作天 4. 處理日數 6-10 個工作天 5. 處理日數 10-15 個工作天 6. 處理日數超過 15 個工作天	<input type="checkbox"/> 15 <input type="checkbox"/> 13 <input type="checkbox"/> 11 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 0		未辦理展期者另扣 3 分
處理態度 處理方式之妥適性及積極度	0~5				
總計					

說明：

- 一、共同事項以全年度辦理績效計算。
- 二、個別信件依照各單位辦理案件量隨機抽查一定比例，逐案進行檢視，並計算其平均值。