

- (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。