

經濟部水利署第七河川局電子信箱信件處理作業規定

104年10月29日七水秘字第1040501120號訂定

- 一、依據：經濟部101年1月16日經秘字第10102570720號函頒「經濟部首長電子信箱處理作業規定」。
- 二、目的：為提升經濟部水利署第七河川局（以下簡稱本局）處理電子信箱信件之效能。
- 三、信件類別：
 - 第一類：須正常處理或回復之信件，包含陳情書、興革意見或施政諮詢等。
 - 第二類：毋須分辨之重複信件。
 - 第三類：毋須分辨之垃圾或廣告信件，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、信件處理作業權責劃分：
 - (一)秘書室：負責局長電子信箱信件之收件、掛號、分文、列管稽催事宜。
 - (二)資產課：負責本局電子信箱之設置、資訊技術與管理。
 - (三)各課室：負責本局電子信箱信件之答復。
- 五、信件處理時限及方式：
 - (一)第一類信件：由本局秘書室收件後，於1日內分辨權責單位處理；各課室應自分辨日之次日起6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：不予處理。
 - (三)信件改分：各課室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之次日起1日內申請改分作業。
 - (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「經濟部水利署第七河川局公文展期申請單」說明具體原因，並於限辦日期前完成手續。
 - 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。
 - (五)本信件之處理流程（如附圖）。
- 六、信件處理原則：
 - (一)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。
 - (二)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。
 - (三)信件涉及非本局主管業務時，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。
 - (四)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。

(五)民眾填復「經濟部水利署第七河川局電子信箱滿意度問卷」如表達不滿意者，請權責單位應於收辦5日內針對民眾不滿意之項目，採取相關處理措施。

七、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 1

經濟部水利署第七河川局電子信箱信件處理流程圖



