

經濟部水利署第一河川局電子信箱信件處理作業規定

- 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」暨水利署 101 年 5 月 7 日經水秘字第 10108032990 號函辦理。
- 二、目的：為提升經濟部水利署第一河川局（以下簡稱本局）處理電子信箱信件之效能。
- 三、信件類別：
包含陳情書、申請書、興革意見或施政諮詢等。
- 四、信件處理作業權責劃分：
 - （一）秘書室：負責局長及民意電子信箱信件之收件、掛號、分文、列管稽催、提報統計報表及績效考評事宜。
 - （二）資訊室：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覆。
- 五、信件處理時限及方式：
 - （一）由本局秘書室收件後，於 1 日內分辦權責單位處理；各單位應自分辦日之次日起 5 個工作天內，依分層負責權限劃分，撰擬回信（稿）核判後答覆民眾。
 - （二）信件改分：各單位指派專責人員隨時收發處理信件，如需申請改分應於總收文日起 2 日內申請改分作業。
 - （三）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「經濟部水利署第一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。
3. 本電子信箱信件處理流程圖（如附件 3）。

六、信件處理原則：

- （一）秘書室專責收文人員應隨時查看信箱信件，並予分辦，各單位收文後應隨到隨辦，隨辦隨送，不得積壓公文。
- （二）答覆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。
- （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）答覆時隨答覆內容檢附「經濟部水利署第一河川局電子信箱滿意度問卷」（詳附件 1）供民眾以電子信箱填覆，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、績效考評：

- （一）本局秘書室於年度終了時，按各單位「經濟部水利署第一河川局電子信箱績效考評表」（詳附件 2）辦理考評，考評重點包括辦理案件數、處理時效及滿意度。
- （二）每年度綜合評比列為第一名暨第二名，且成績優等之受評單位，將簽

奉局長核閱後知會各相關單位列入相關人員當年度考績參酌辦理，本局資訊人員及相關執行人員亦得一併簽報辦理，如該等有功人員屬勞動派遣者，則依其執行成效酌給榮譽假。

(三) 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局行政效率，經查證屬實者，依其情節輕重，簽報機關首長(或授權人)予以議處。

八、本作業規定未盡事項，依相關規定辦理。

附件 1 經濟部水利署第一河川局電子信箱滿意度調查

(本滿意度調查表敬請撥冗填寫後以電子郵件回傳，俾提供本局施政方向的參考。謝謝您寶貴的意見。)

1. 請問您對信件回覆的語氣與態度表達是否滿意(本題共有 5 個選項)

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意

2. 請問您對信件回覆效率是否滿意(本題共有 5 個選項)

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意

3. 請問您覺得這次回信內容是否已經針對您的問題回答?(本題共有 5 個選項)

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意

4. 請問您對本次信件整體處理結果是否滿意(本題共有 5 個選項)

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意

※其他意見

請填寫其他意見：_____

附件 2 經濟部水利署第一河川局電子信箱績效考評表

受評核單位：

評核年度： 年

項目		配分	得分	備註
案 件 數 50%	1. 月平均未滿 5 件	<input type="checkbox"/> 41		
	2. 月平均未滿 15 件	<input type="checkbox"/> 44		
	3. 月平均未滿 25 件	<input type="checkbox"/> 47		
	4. 月平均 35 件以上	<input type="checkbox"/> 50		
處 理 時 效 45%	1. 案件依限辦結 20%	20		(1-逾期率)*20
	2. 辦結效率 25%			
	(1) 平均處理日數 3 天以下	<input type="checkbox"/> 25		
	(2) 平均處理日數 4 天以下	<input type="checkbox"/> 22		
	(3) 平均處理日數 5 天以下	<input type="checkbox"/> 19		
	(4) 平均處理日數超過 5 天	<input type="checkbox"/> 15		
滿 意 度 5%	1. 無問卷或無不滿意案件	<input type="checkbox"/> 5		
	2. 不滿意案件依限處理比例 $\geq 90\%$	<input type="checkbox"/> 4		
	3. 不滿意案件依限處理比例 $\geq 70\%$ ， $< 90\%$	<input type="checkbox"/> 2		
	4. 不滿意案件依限處理比例 $< 70\%$	<input type="checkbox"/> 0		
		總 計		

說明：

一、考核項目以全年度辦理績效計算。

二、90 分以上列為優等、80 分以上未滿 90 分列為甲等、70 分以上未滿 80 分列為乙等、未滿 70 分列為丙等。

附件 3 經濟部水利署第一河川局電子信箱信件處理流程圖

