

經濟部水利署第九河川分署電子信箱處理作業規定

101年5月8日水九秘字第1015003645號函頒

111年6月4日水九秘字第1115302571號簽修正

113年1月5日水九秘字第11305000034號簽修正

一、依據：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九河川分署（以下簡稱本分署）處理電子信箱信件之效能。

三、信件類別：

（一）第一類：須正常處理或回復之信件，包含與本分署業務相關之陳情書、興革意見、施政諮詢等。

（二）第二類：毋須分辦之重複信件。

（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、信件處理作業權責劃分：

（一）秘書室：負責本分署分署長電子信箱信件之收件、掛號、分文、列管稽催及績效考評事宜。

（二）資產科：負責本分署電子信箱之設置、資訊技術與管理。

（三）各科室：負責本分署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：由本分署秘書室收件後，於一日內分辦權責單位處理；各科室應自分辦日之次日起五個工作天內，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：由本分署秘書室收件後，於一日內逕行存查。

(三) 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，應於收信後之次日起一日內，由承辦人於本分署公文系統填寫改分申請單，經科室主管決行後改分至本分署權責科室。

(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「經濟部水利署第九河川分署公文展期申請單」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) 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十四點規定得不予處理之信件，請承辦人簽辦敘明具體理由，並於辦理期限內經科室主管決行，後會本分署秘書室解除列管。

(六) 本信件之處理流程如附件一。

六、信件處理原則：

(一) 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) 信件非屬本分署權責時，應逕移主管機關處理，並回復陳情人。但由行政院交辦經濟部之案件，非屬經濟部主管業務者，應通知水利署秘書室洽經濟部秘書處聯繫行政院改分或增列其他機關。

- (五) 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，並於案件處理完畢後再次完整回復。
- (六) 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。
- (七) 民眾填復「經濟部水利署第九河川分署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五日內針對民眾不滿意之項目，採取相關處理措施。

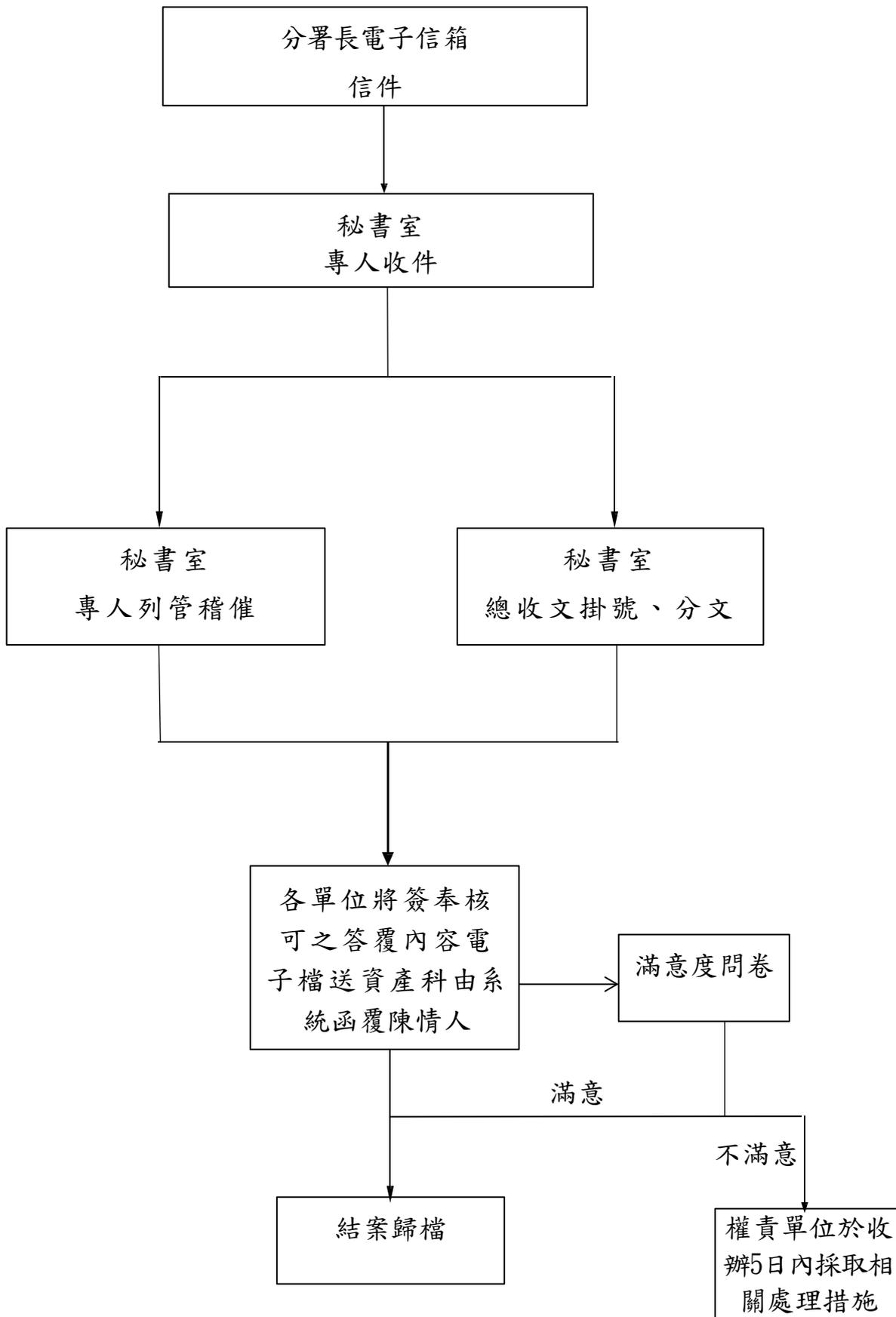
七、績效考評：

- (一) 平時查核：本分署秘書室按月提報「電子郵件件數統計表」送水利署。
- (二) 年度考核：本分署秘書室於年度終了時，按各單位「經濟部水利署第九河川分署電子信箱績效考評表」（詳附件二）辦理考評，考評重點包括辦理案件數、處理時效及滿意度。
- (三) 每年度綜合評比列為第一名且成績優等之受評單位，得提報二名相關人員記嘉獎二次；評比列為第二名且成績優等之受評單位，得提報二名相關人員記嘉獎一次。
- (四) 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分署行政效率，經查證屬實者，依其情節輕重，予以議處。
- (五) 本分署資訊人員及相關執行人員亦得一併簽報辦理。

八、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。

九、本作業規定未盡事項，依相關規定辦理。

經濟部水利署第九河川分署電子信箱信件處理流程圖



附件二

經濟部水利署第九河川分署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 2 件	<input type="checkbox"/> 41		
	2. 月平均未滿 5 件	<input type="checkbox"/> 44		
	3. 月平均未滿 10 件	<input type="checkbox"/> 47		
	4. 月平均 10 件以上	<input type="checkbox"/> 50		
處 理 時 效 45%	1. 案件依限辦結 20%	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，全年度未受理者不予考評。

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。