

電子信箱處理原則及作業規定

作業規定

經濟部水利署第十河川局電子信箱信件處理作業規定

日期：101 年 5 月 7 日修訂

文號：依據水利署經水秘字第 1010803299 號函辦理

一、依據：經濟部 101 年 1 月 16 日經秘字第 10102570720 號及經濟部水利署 101 年 2 月 8 日經水秘字第 10153011390 號函。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十河川局（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：毋須分辦之重複信件。

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：負責院長、部長及首長電子信箱信件之掛號、分文、列管稽催及績效考評事宜。

(二)資訊室：負責本局電子信箱之收件、設置、資訊技術與管理。

(三)各組室：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）核判後答復民眾。

(二)第二、三類信件：由本局秘書室收件後，於 1 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 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「經濟部水利署第十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)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)信件涉及非本署主管業務時，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「經濟部水利署第十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、績效考評：

(一)本署秘書室於年度終了時，按各單位「經濟部水利署第十河川局電子信箱績效考評表」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且成績優等之受評單位，嘉獎二次、2名相關人員；評比列為第二名且成績優等之受評單位，嘉獎一次、2名相關人員。

(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署行政效率，經查證屬實者，依其情節輕重，予以議處。

(四)本局資訊室之工作人員，得一併簽報敘獎。

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。

電子信箱作業流程圖

