

經濟部水利署第一河川局電子信箱信件處理作業規定

中華民國 101 年 5 月 11 日水一秘字第 1015004515 號函訂

中華民國 106 年 10 月 3 日水一秘字第 1060501038 號函修訂

- 一、 依據：經濟部 106 年 6 月 3 日經秘字第 10608032030 號函頒「經濟部首長電子信箱處理作業規定」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：
 - 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：負責局長及民意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，逕行刪除。
 - （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。

(五) 本信件之處理流程（如附件 1）。

六、信件處理原則：

- (一) 秘書室專責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) 答復時隨答復內容檢附「經濟部水利署第一河川局電子信箱滿意度問卷」（如附件 2），供民眾以電子信箱填復，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：

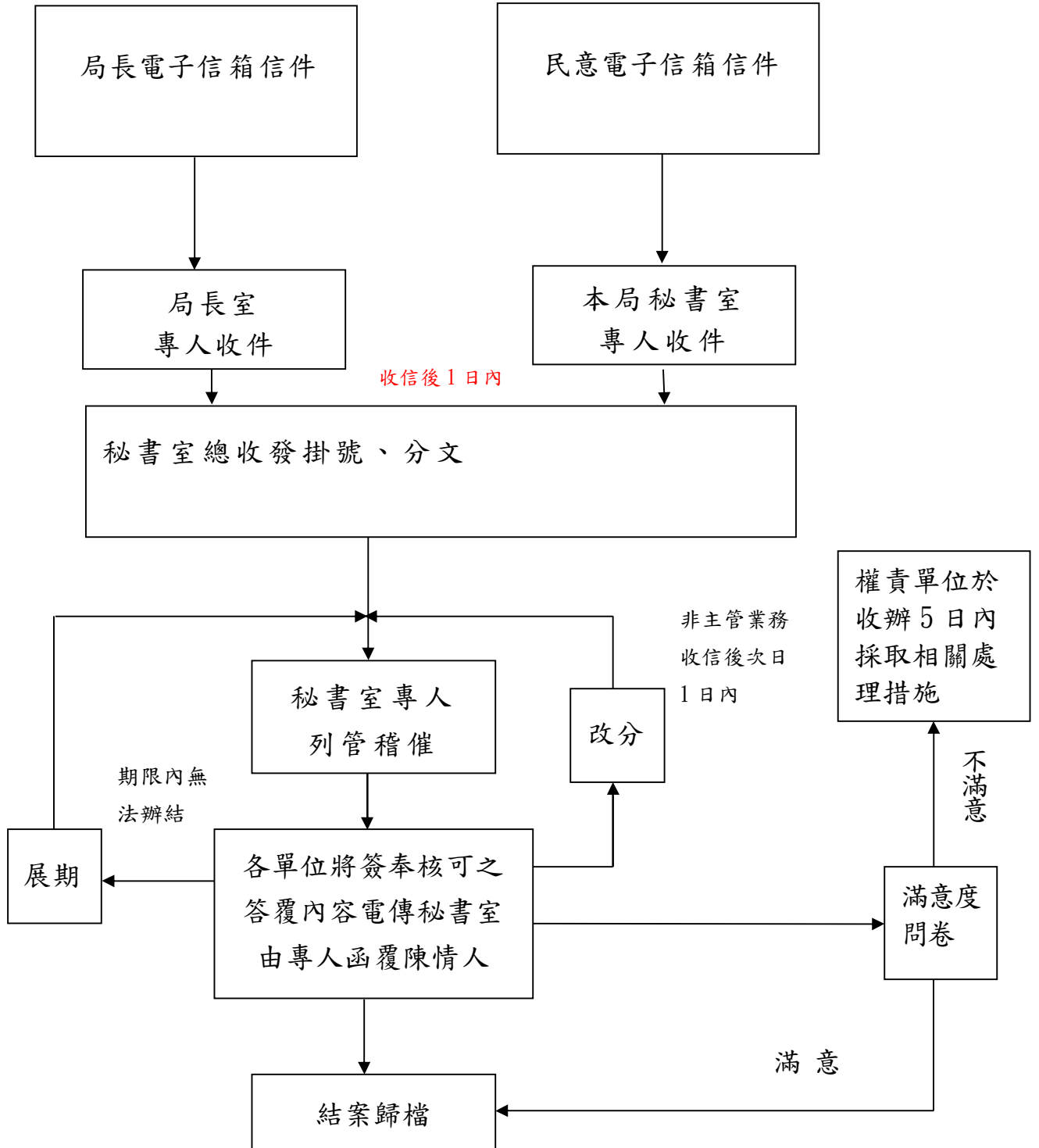
- (一) 本局秘書室於年度終了時，按各單位「經濟部水利署第一河川局電子信箱績效考評表」(詳附件 3) 辦理考評，考評重點包括辦理案件數、處理時效及滿意度。
- (二) 每年度綜合評比列為第一名暨第二名，且成績優等之受評單位，將簽奉局長核閱後知會各相關單位列入相關人員當年度考績參酌辦理，本局資訊人員，亦得一併簽報辦理。
- (三) 信件處理發生錯誤、遺失或積壓逾限，致民眾權益受損或影響本局行政效率，經查證屬實者，依其情節輕重，予以議處。

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。

附件 1

經濟部水利署第一河川局電子信箱信件處理流程圖



附件 2 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 3 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。