

# 經濟部水利署第二河川局電子信箱信件處理作業規定

日期：101年5月29日訂定

文號：水二秘字第1010501110號

- 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」暨經濟部水利署101年5月7日經水秘字第10108032990號函修訂「經濟部水利署電子信箱信件作業規定」。
- 二、目的：為提升經濟部水利署第二河川局（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：
  - 曉（一）秘書室：負責院長、部長、署長及局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。
  - 曙（二）資產課：負責本局電子信箱之設置、資訊技術與管理。
  - 曜（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「經濟部水利署第二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。
- 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) 信件涉及非本局主管業務時，應主動提供主管單位及相關聯絡資訊，

於  
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  
案件處理告一段落後再次完整回復。

採  
(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

取妥善之保密措施，俾確保民眾隱私權。

- (六) 民眾填復「經濟部水利署第二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) 本局秘書室按月提報經濟部水利署人民陳情案件統計表(電子郵件)(如附件二)。

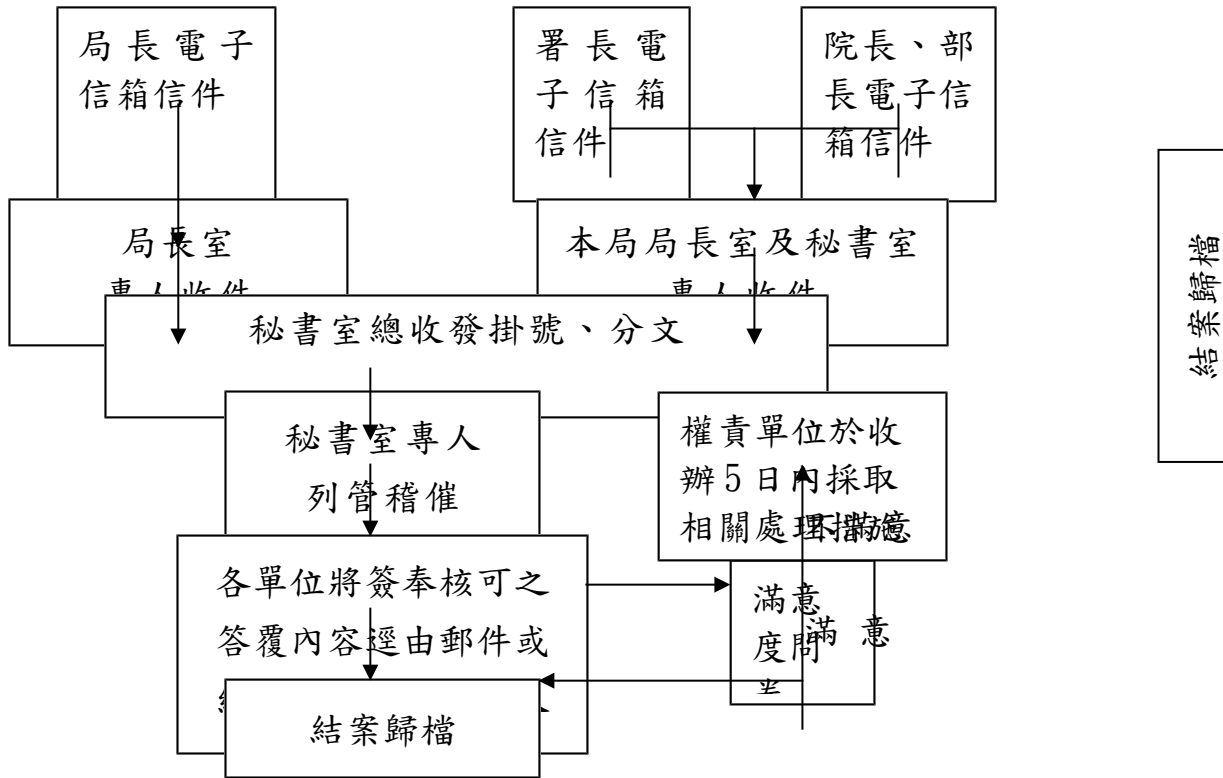
(二) 信件處理發生錯誤、遺失或積壓逾限，致民眾權益受損或影響本局行政效率，經查證屬實者，依其情節輕重，予以議處。

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

經濟部水利署第二河川局電子信箱信件處理流程圖



附件 2

| 人民陳情案件統計(電子郵件) |                           | 統計月份  | 年 | 月 |
|----------------|---------------------------|-------|---|---|
| 編號             | 項 目                       | 第二河川局 |   |   |
| 1              | 本月份新收案件數                  |       |   |   |
| 2              | 截至上月待辦案件數                 |       |   |   |
| 3              | 應辦案件數(1+2)                |       |   |   |
| 4              | 屆期應辦案件之依限辦結率<br>(5/(3-9)) |       |   |   |
| 5              | 依限辦結案件數                   |       |   |   |

|    |                |  |
|----|----------------|--|
|    | 占辦結案件數百分比(5/7) |  |
| 6  | 逾限辦結案件數        |  |
|    | 占辦結案件數百分比(6/7) |  |
| 7  | 辦結案件數(5+6)     |  |
|    | 占應辦案件數百分比(7/3) |  |
| 8  | 待辦案件數(3-7)     |  |
|    | 占應辦案件數百分比(8/3) |  |
| 9  | 未逾辦理期限待辦案件數    |  |
| 10 | 已逾辦理期限待辦案件數    |  |