

# 經濟部水利署第三河川局電子信箱信件處理作業規定

日期：101 年 5 月 25 日修訂

文號：水三秘字第 10105000890 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」及經濟部水利署 101 年 5 月 7 日經水秘字第 1010803299 號函頒「經濟部水利署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三河川局（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：毋須分辨之重複信件。

第三類：毋須分辨之垃圾或廣告信件，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：負責首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：負責本局各課室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 日內分辨權責單位處理；各課室應自分辨日之次日起 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：各課室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「經濟部水利署第三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) 各課室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，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「經濟部水利署第三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。（滿意度問卷如附件三）

七、績效考評：

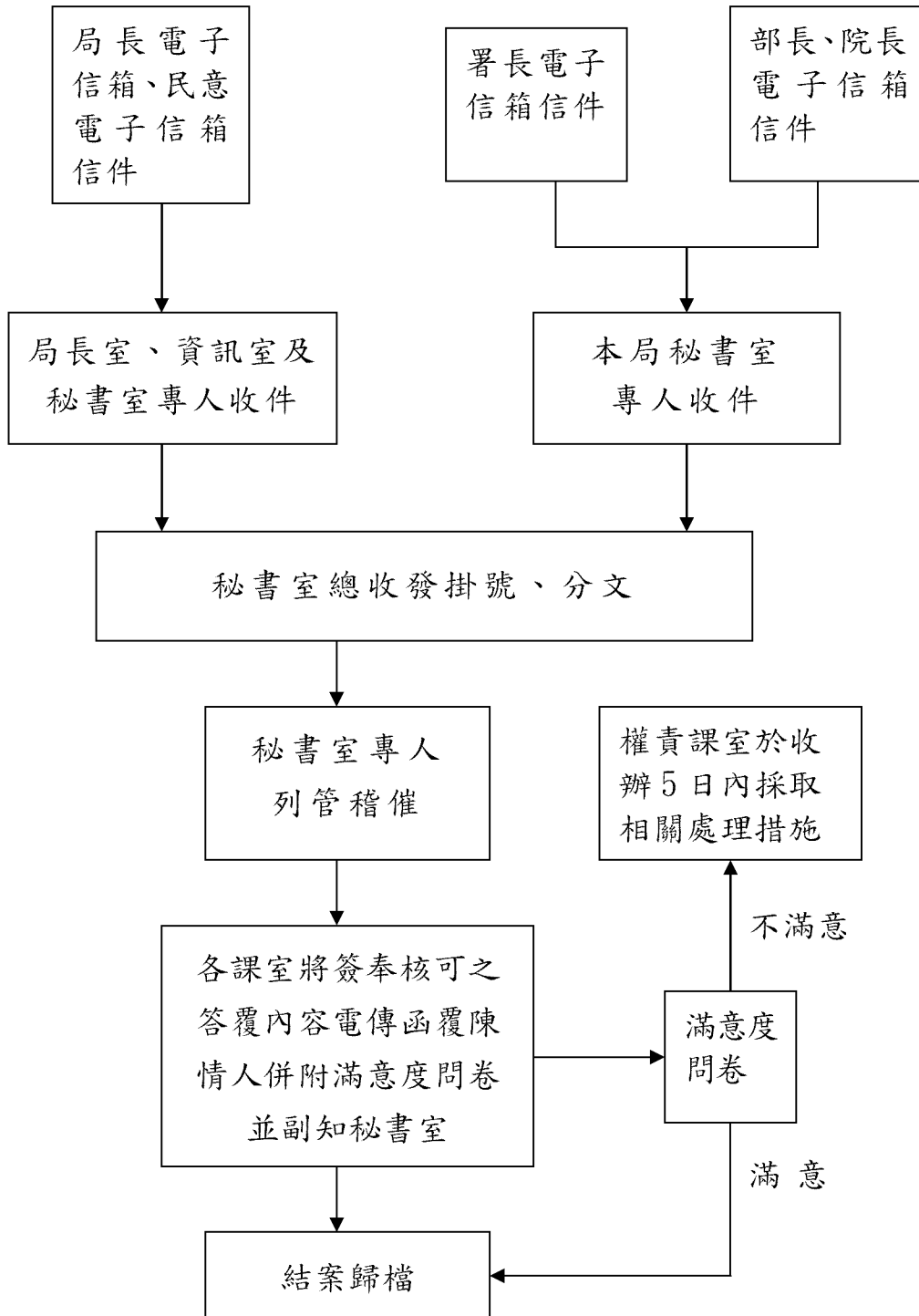
- (一) 本局秘書室於年度終了時，按各課室「經濟部水利署第三河川局電子信箱績效考評表」(詳附件 2) 辦理考評。考評重點包括辦理案件數、處理時效及滿意度。
- (二) 配合水利署辦理所屬單位文書查核成果，本局考核成績甲等以上且名次列為前三名時，本局秘書室將依據此電子信箱績效考評成果，擴大辦理敘獎。
- (三) 當年度電子信箱績效綜合評比列為第一名且成績優等之受評課室，辦理電子郵件公文品質優良之相關人員，嘉獎 1 次。
- (四) 信件處理發生錯誤、遺失或積壓逾限，致民眾權益受損或影響本局行政效率，經查證屬實者，依其情節輕重，予以議處。
- (五) 本局資訊室之工作人員，得一併簽報敘獎。

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。

附件 1

經濟部水利署第三河川局電子信箱信件處理流程圖



附件 2

經濟部水利署第三河川局電子信箱績效考評表

受評核課室：

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 15 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。

附件三

民意調查

經濟部水利署第三河川民意信箱滿意度問卷

一、請問您對信件回覆的語氣與態度表達是否滿意？

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意

二、請問您對信件回覆效率是否滿意？

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意

三、請問您覺得這次回信內容是否已經針對您的問題回答？

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意

四、請問您對本次信件整體處理結果是否滿意

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意

五、其他意見