經濟部水利署第九河川局電子信箱信件處理作業規定

日期：101 年 5 月 8 日訂定

文號：水九秘字第 1015003645

一、依　　據：經濟部水利署 101 年 5 月 7 日經秘字第 10108032990 號函頒「經濟部水利署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。

一、 信件處理作業權責劃分：

（一）秘書室：負責本局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。

（二）資訊室：負責本局電子信箱之設置、資訊技術、管理與回覆。

（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 日內分辨權責單位處理；各單位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.案情複之信件如無法於期內辦結者應填列「經濟部水利署第九河川局公文展期申請申」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「經濟部水利署第九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）平時查核：本局秘書室於次月5日前，提報「電子郵件件數統計報

表」送署。

（二）年度考核：本秘書室於年度終了時，應填報「經濟部水利署電子信箱績效考評表」(詳附件 2）送署辦理考評，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，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，資訊室之工作人員，得一併簽報敘獎。。

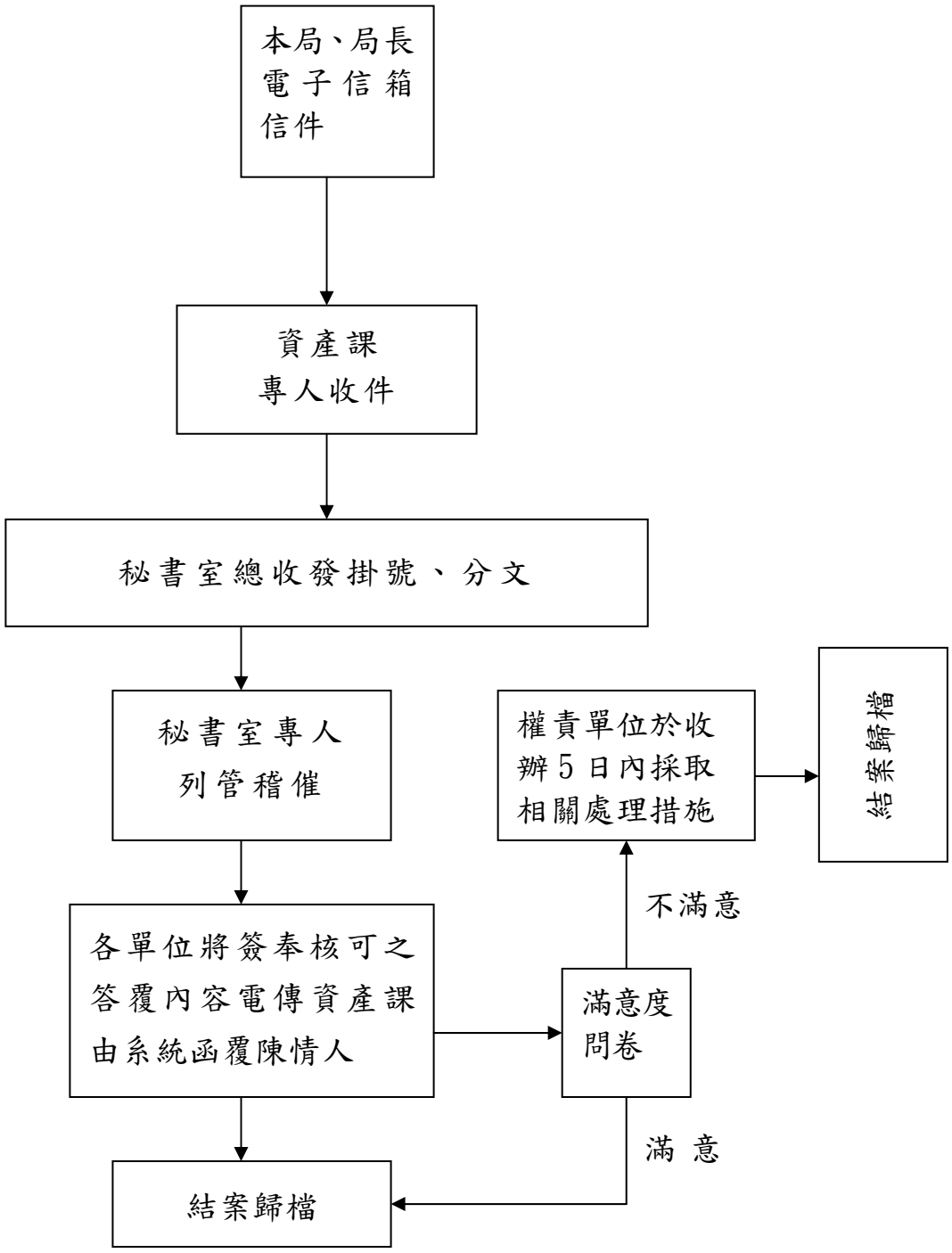
（四）信件處理發生錯誤、遺失或積壓逾限，致民眾權益受損或影響本署行政效率，經查證屬實者，依其情節輕重，予以議處。

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

經濟部水利署第九河川局電子信箱信件處理流程圖



註：水利署民國 100 年 12 月 1 日經水秘字第 10050599870 號函示：陳情民眾若僅提供電郵網址，請先積極聯繫請其提供住址，以利紙本密件函復，或依照民眾指定方式轉達相關處理結果，俾維護民眾權益。

附件 2

經濟部水利署第九河川局局電子信箱信件回復滿意度問卷

親愛的網路朋友，您好：

為了提升本局信箱處理品質，敬請撥冗填寫這份問卷。謝謝您對本局各項業務的關心，我們將彙集統計您寶貴的意見，作為日後改善的參考依據。

(回信位址：tpwcd09@ms7.hinet.net)

1. 請問您對信件回復的語氣和態度表達是否滿意？

（　）非常滿意
（　）滿意
（　）普通
（　）不滿意
（　）非常不滿意

2. 請問您對信件回復效率是否滿意？

（　）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？

（　）已完全針對問題回答
（　）僅針對部分問題回答
（　）完全沒有針對問題回答

4. 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

5. 其他建議事項：

_____

_____

附件 3

經濟部水利署第九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 3 件 2.月平均未滿 10 件 3.月平均未滿 15 件 4.月平均 15 件以上	□ 41 □ 44 □ 47 □ 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 （2）平均處理日數 4 天以下 （3）平均處理日數 5 天以下 （4）平均處理日數超過 5 天	 □ 25 □ 22 □ 19 □ 15		
滿意度 5%	1.無問卷或無不滿意案件 2.不滿意案件依限處理比例≧90% 3.不滿意案件依限處理比例≧70%，＜90% 4.不滿意案件依限處理比例＜70%	□ 5 □ 4 □ 2 □ 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。