

經濟部首長電子信箱處理作業規定

修正對照表

修正規定	現行規定	說明
一、依據:行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點。	一、依據: <u>100 年 7 月 29 日行政院院授研展字第 1002161133 號函修正之「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」</u> 。	刪除行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點之修正日期,並酌作標點符號修正。
二、目的:為提升經濟部(以下簡稱本部)各單位及所屬機關(以下簡稱各單位)處理本部首長電子信箱(以下簡稱本信箱)信件之效能。	二、目的:為提升經濟部(以下簡稱本部)各單位及所屬機關(以下簡稱各單位)處理本部首長電子信箱(以下簡稱本信箱)信件之效能。	本點未修正。
三、信件類別: (一)第一類:須正常處理或回復之信件,包含與本部業務相關之陳情書、興革意見、施政諮詢等。 (二)第二類:毋須分辨之信件,包含系統通知、重複來函等。 (三)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。	三、信件類別: (一)第一類:須正常處理或回復之信件,包含與本部業務相關之陳情書、興革意見、施政諮詢等。 (二)第二類:毋須分辨之信件,包含系統通知、重複來函等。 (三)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。	本點未修正。
四、信件處理時限及方式: (一)第一類信件由本部秘書室收文後,於 <u>二</u> 日內分辨權責單位處理;各單位應自本部秘書室分辨日之次日起 <u>五</u> 個工作天內,依分層負責權限劃分,撰擬	四、信件處理時限及方式: (一)第一類信件由本部秘書室收文後,於 <u>1</u> 日內分辨權責單位處理;各單位應自本部秘書室分辨日之次日起 <u>5</u> 個工作天內,依分層負責權限劃分,撰擬	第一款至第六款依公文書橫式書寫數字使用原則並酌作文字及標點符號修正。

<p>回信（稿）核判後答復民眾。</p> <p>(二) <u>第二類及第三類</u>信件由本部秘書室收文後，於<u>一</u>日內逕行存查。</p> <p>(三) 信件改分：各單位應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<u>二</u>日內通知本部秘書室改分。</p> <p>(四) 信件展期：</p> <ol style="list-style-type: none"> 案情複雜之信件如無法於期限內辦結者，應填列展期單（如附件<u>二</u>）說明具體原因，並於辦理期限截止前傳真至本部秘書室。 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，如案件已在陳核中，則應註明預定完成時間。 <p>(五) 信件存參：如有符合行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點<u>第十四點</u>規定得不予處理之信件，應填列存參申請單（如附件<u>二</u>）說明具體原因，並於辦理截止日期前傳真至本部秘書室。</p> <p>(六) 本信箱信件之處理流程如附件<u>三</u>。</p>	<p>擬回信（稿）核判後答復民眾。</p> <p>(二) 第二、三類信件由本部秘書室收文後，於 1 日內逕行存查。</p> <p>(三) 信件改分：各單位應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 2 日內通知本部秘書室改分。</p> <p>(四) 信件展期：</p> <ol style="list-style-type: none"> 案情複雜之信件如無法於期限內辦結者，應填列展期單（如附件 1）說明具體原因，並於辦理期限截止前傳真至本部秘書室。 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，如案件已在陳核中，則應註明預定完成時間。 <p>(五) 信件存參：如有符合「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」第 14 點規定得不予處理之信件，應填列存參申請單（如附件 2）說明具體原因，並於辦理截止日期前傳真至本部秘書室。</p> <p>(六) 本信箱信件之處理流程如附件 3。</p>	
<p>五、信件處理原則：</p> <p>(一) 本部秘書室及各單位專責人員應隨時查看信箱信件，並予分辦。</p> <p>(二) 答復內容應避免使用公文用語及格</p>	<p>五、信件處理原則：</p> <p>(一) 本部秘書室及各單位專責人員應隨時查看信箱信件，並予分辦。</p> <p>(二) 答復內容應避免使用公文用語及格</p>	<p>一、為提升本部首長信箱便民政策，依據行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點第六點第一項規定，人民陳情案件由陳情事項之主管機</p>

<p>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。</p> <p>(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。</p> <p>(四)信件涉及非屬本部權責時，<u>應逕移主管機關處理，並回復陳情人。但由行政院交辦本部之案件涉及非本部主管業務者，應通知本部秘書室洽行政院改分或加分其他機關。</u></p> <p>(五)如案情複雜短期內無法辦結者，應先行回復民眾告知預定辦理進度，並於案件處理完畢後再次完整回復。</p> <p>(六)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。</p> <p>(七)民眾填復「經濟部首長信箱滿意度問卷」如表達不滿意者，應於接到系統通知<u>五日</u>內，針對民眾不滿意之項目採取相關處理措施，並將處理情形登錄於系統，以備查考。</p>	<p>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。</p> <p>(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。</p> <p>(四)信件涉及非本部主管業務時，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。</p> <p>(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。</p> <p>(六)民眾填復「經濟部首長信箱滿意度問卷」如表達不滿意者，應於接到系統通知 5 日內，針對民眾不滿意之項目採取相關處理措施，並將處理情形登錄於系統，以備查考。</p>	<p>關受理；非屬收受機關權責者，應逕移主管機關處理，並回復陳情人，惟由行政院交辦本部之案件如涉及非本部主管業務，應通知本部秘書室洽行政院改分或加分其他機關，爰修正第四款。</p> <p>二、現行規定第四款後段移列新增為修正規定第五款，並酌作文字修正；其餘款次順移。</p> <p>三、餘依公文書橫式書寫數字使用原則酌作修正。</p>
<p>六、績效考評：</p> <p>(一)本部秘書室於年度終了時，按各單位「經濟部首長電子信箱績效考評表」(詳附件四)辦理考評，考評重點包括辦理案件量、處理時</p>	<p>六、績效考評：</p> <p>(一)本部秘書室於年度終了時，按各單位「經濟部首長電子信箱績效考評表」(詳附件 4)辦理考評，考評重點包括辦理案件量、處理時</p>	<p>第一款依公文書橫式書寫數字使用原則酌作修正。</p>

<p>效、滿意度，績優者得簽報核定後予以獎勵。</p> <p>(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部行政效率，經查證屬實者，依其情節輕重，予以議處。</p> <p>(三)本部秘書室及資訊中心之工作人員，得一併簽報敘獎。</p>	<p>效、滿意度，績優者得簽報核定後予以獎勵。</p> <p>(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部行政效率，經查證屬實者，依其情節輕重，予以議處。</p> <p>(三)本部秘書室及資訊中心之工作人員，得一併簽報敘獎。</p>	
	<p>七、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。</p>	<p><u>本點刪除</u>。</p>
<p><u>七</u>、本作業規定未盡事項，依相關規定辦理。</p>	<p>八、本作業規定未盡事項，依相關規定辦理。</p>	<p>點次變更。</p>

第四點附件一（修正後）

經濟部首長信箱案件展期申請單

單位名稱			
信件編號			
寄件信箱			
分辦單位			
分辦日期			
限辦日期			
內部主旨			
申請展期原因			
展期期限	展期____個工作天至____年____月____日		
核定層級	累計展期 <u>五</u> 個工作天 科（組）長	累計展期 <u>十</u> 個工作天 科（組）長	累計展期 <u>十五</u> 個工作天 機關（單位）首長
簽章			

說明：

- 一、接獲承辦案件，因案情複雜，或在處理過程中發生困難，必須展期，應即分析案情，並填寫「案件展期申請單」，報請權責主管核准展期。
- 二、如超過展期日數仍未辦結時，應於辦理期限屆滿前，再次填寫「案件展期申請單」，如符合「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」第十四點得不予處理事由者，請填寫「案件存參申請單」，報請權責主管核准存參。
- 三、展期單核定後，請傳真本部秘書室（02-23969021）辦理展期，並以電話確認。

修正說明：依公文書橫式書寫數字使用原則酌作修正。

第四點附件一（修正前）

經濟部首長信箱案件展期申請單

單位名稱			
信件編號			
寄件信箱			
分辦單位			
分辦日期			
限辦日期			
內部主旨			
申請展期原因			
展期期限	展期____個工作天至____年____月____日		
核定層級	累計展期 5 個工作天 科（組）長	累計展期 10 個工作天 科（組）長	累計展期 15 個工作天 機關（單位）首長
簽章			

說明：

- 一、接獲承辦案件，因案情複雜，或在處理過程中發生困難，必須展期，應即分析案情，並填寫「案件展期申請單」，報請權責主管核准展期。
- 二、如超過展期日數仍未辦結時，應於辦理期限屆滿前，再次填寫「案件展期申請單」，如符合「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」第14點得不予處理事由者，請填寫「案件存參申請單」，報請權責主管核准存參。
- 三、展期單核定後，請傳真本部秘書室（02-23969021）辦理展期，並以電話確認。

第四點附件二（修正後）

經濟部首長信箱案件存參申請單

單位名稱			
信件編號			
寄件信箱			
分辦單位			
分辦日期			
限辦日期			
內部主旨			
存參原因			
核定層級	承辦人	科(組)長	單位主管
簽章			

說明：

- 一、接獲承辦案件，有「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」第十四點得不予處理事由者，請填寫「案件存參申請單」，報請權責主管確認存參。
- 二、存參申請單核定後，請傳真本部秘書室（02-23969021）辦理存參作業，並以電話確認。

修正說明：依公文書橫式書寫數字使用原則酌作修正。

第四點附件二（修正前）

經濟部首長信箱案件存參申請單

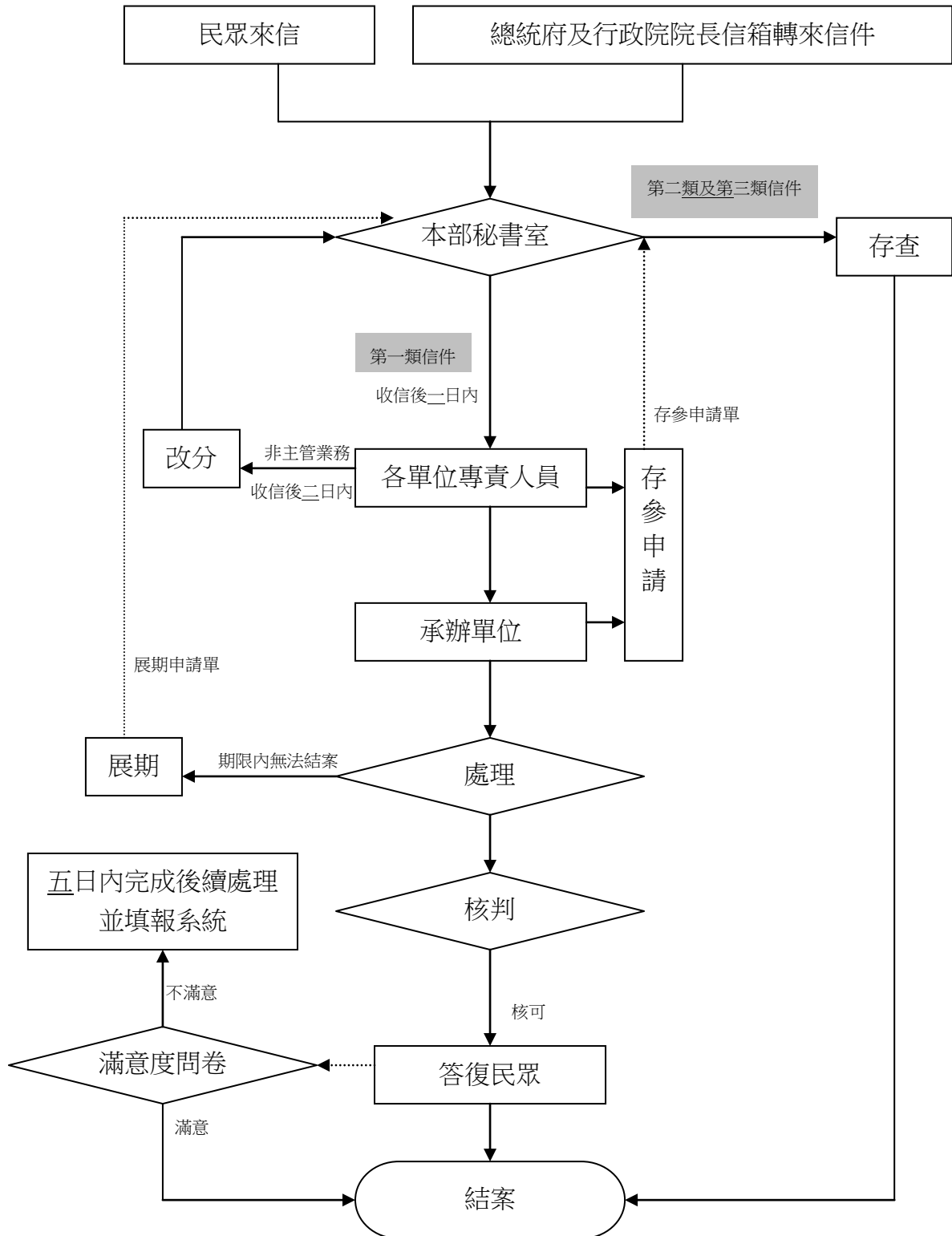
單位名稱			
信件編號			
寄件信箱			
分辦單位			
分辦日期			
限辦日期			
內部主旨			
存參原因			
核定層級	承辦人	科(組)長	單位主管
簽章			

說明：

- 一、接獲承辦案件，有「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」第 14 點得不予處理事由者，請填寫「案件存參申請單」，報請權責主管確認存參。
- 二、存參申請單核定後，請傳真本部秘書室（02-23969021）辦理存參作業，並以電話確認。

第四點附件三（修正後）

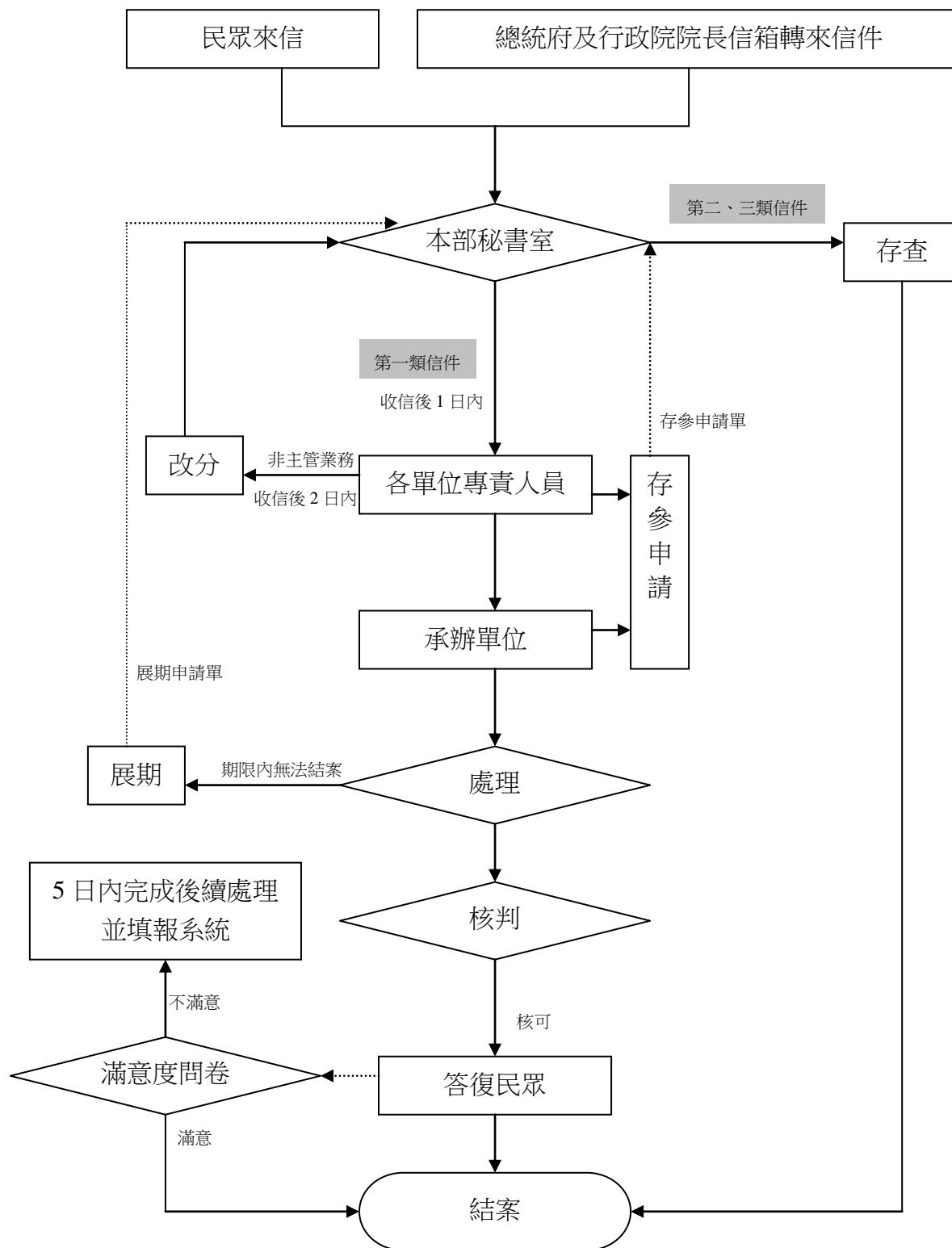
經濟部首長信箱信件處理流程圖



修正說明：依公文書橫式書寫數字使用原則並酌作文字修正。

第四點附件三（修正前）

經濟部首長信箱信件處理流程圖



第六點附件四（修正後：本附件未修正）

經濟部首長電子信箱績效考評表

受評核單位：

項目		配分	得分	備註
案件數 35%	1. 年度結案件數 ≥ 800 件	<input type="checkbox"/> 35		
	2. 年度結案件數 ≥ 400 件， < 800 件	<input type="checkbox"/> 32		
	3. 年度結案件數 ≥ 200 件， < 400 件	<input type="checkbox"/> 29		
	4. 年度結案件數 ≥ 100 件， < 200 件	<input type="checkbox"/> 26		
	5. 年度結案件數 ≥ 50 件， < 100 件	<input type="checkbox"/> 23		
	6. 年度結案件數 ≥ 25 件， < 50 件	<input type="checkbox"/> 20		
	7. 年度結案件數 < 25 件	<input type="checkbox"/> 17		
處理時效 55%	1. 案件依限辦結	20		(1-逾期率)*20
	2. 辦結效率			
	(1) 平均處理日數 ≤ 3 個工作天	<input type="checkbox"/> 35		
	(2) 平均處理日數 > 3 ， ≤ 4 個工作天	<input type="checkbox"/> 30		
	(3) 平均處理日數 > 4 ， ≤ 5 個工作天	<input type="checkbox"/> 25		
滿意度 10%	不滿意問卷			
	平均處理日數 ≤ 3 個工作天	<input type="checkbox"/> 5		
	平均處理日數 > 3 ， ≤ 4 個工作天	<input type="checkbox"/> 4		
	平均處理日數 > 4 ， ≤ 5 個工作天	<input type="checkbox"/> 3		
	平均處理日數 > 5 個工作天	<input type="checkbox"/> 2		
	排名			
	回收問卷件數 ≥ 10 件且滿意度為本部第一名者	<input type="checkbox"/> 5		
	回收問卷件數 ≥ 10 件且滿意度為本部第二名者	<input type="checkbox"/> 3		
	回收問卷件數 ≥ 10 件且滿意度為本部第三名者	<input type="checkbox"/> 1		
	總計			

第六點附件四（修正前）

經濟部首長電子信箱績效考評表

受評核單位：

項目		配分	得分	備註
案件數 35%	1. 年度結案件數 ≥ 800 件	<input type="checkbox"/> 35		
	2. 年度結案件數 ≥ 400 件， < 800 件	<input type="checkbox"/> 32		
	3. 年度結案件數 ≥ 200 件， < 400 件	<input type="checkbox"/> 29		
	4. 年度結案件數 ≥ 100 件， < 200 件	<input type="checkbox"/> 26		
	5. 年度結案件數 ≥ 50 件， < 100 件	<input type="checkbox"/> 23		
	6. 年度結案件數 ≥ 25 件， < 50 件	<input type="checkbox"/> 20		
	7. 年度結案件數 < 25 件	<input type="checkbox"/> 17		
處理時效 55%	1. 案件依限辦結	20		(1-逾期率)*20
	2. 辦結效率			
	（1）平均處理日數 ≤ 3 個工作天	<input type="checkbox"/> 35		
	（2）平均處理日數 > 3 ， ≤ 4 個工作天	<input type="checkbox"/> 30		
	（3）平均處理日數 > 4 ， ≤ 5 個工作天	<input type="checkbox"/> 25		
滿意度 10%	不滿意問卷			
	平均處理日數 ≤ 3 個工作天	<input type="checkbox"/> 5		
	平均處理日數 > 3 ， ≤ 4 個工作天	<input type="checkbox"/> 4		
	平均處理日數 > 4 ， ≤ 5 個工作天	<input type="checkbox"/> 3		
	平均處理日數 > 5 個工作天	<input type="checkbox"/> 2		
	排名			
	回收問卷件數 ≥ 10 件且滿意度為本部第一名者	<input type="checkbox"/> 5		
	回收問卷件數 ≥ 10 件且滿意度為本部第二名者	<input type="checkbox"/> 3		
	回收問卷件數 ≥ 10 件且滿意度為本部第三名者	<input type="checkbox"/> 1		
	總計			