

經濟部國際貿易署民意信箱作業規定

| 規定 | 說明 |
|--|------------------|
| 一、經濟部國際貿易署（以下簡稱本署）為提升本署各單位處理民意信箱（以下簡稱本信箱）信件之效能，爰依「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定訂定本作業規定。 | 本規定之訂定目的及依據。 |
| 二、信件類別： （一）第一類：須正常處理或回復之信件，包含與本署業務相關之陳情書、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。 | 本規定所稱信件之類型。 |
| 三、信件處理時限及方式： （一）第一類信件由本署秘書室收文後，於一日內分辨權責單位處理；各單位應自分辨日之次日起五個工作天內，依分層負責權限劃分，撰擬回信（稿）核判後答復民眾，以納入本署文案管理系統列管。如係普通案件，授權各單位主管核判；重要案件，應由主任秘書以上層級核判；承辦單位繕正後，送本署秘書室發文。 （二）第二類信件由本署秘書室收文後，分辨綜合企劃組於一日內辦理存查。 （三）信件改分：各單位應隨時收發處理信件，如需申請改分，應於收信後二日內通知本署秘書室改分。 （四）本信箱信件之處理流程如附件。 | 本規定所稱信件之處理時限及方式。 |
| 四、信件處理原則： （一）本署秘書室及各單位應隨時查看信箱信件，並予分辨。 （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。 | 本規定所稱信件之處理原則。 |

| | |
|---|----------------------|
| <p>(三)信件末尾應以本署名稱回覆，切勿以個人名義署名。</p> <p>(四)信件涉及非屬本署權責時，應逕移主管機關處理，並回復陳情人。</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)民眾填復滿意度問卷如表達不滿意者，應於接到系統通知五日內，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>五、本規定如有未盡事項，依相關規定辦理。</p> | <p>本規定未盡事宜之處理方式。</p> |