

內政部長電子信箱處理作業規定

一、依據：行政院九十一年十一月二十二日院台秘字第〇九一〇〇五八五四〇號函頒修正

之「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」。

二、目的：提升內政部（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

部長電子信箱（以下簡稱本信箱）信件之效能。

三、信件分類：

（一）第一類：陳情書、施政諮詢、興革意見、索取可公開之政府資料。

（二）第二類：不具建設之批評、個人情緒抒發、自我推薦、廣告。

四、各類信件之處理時限及方式：

（一）第一類：各單位應自處理中心分信之次日起三個工作天內回覆民眾。

（二）第二類：各單位應自處理中心分信之次日起三個工作天內存參結案。

(三) 案情複雜之信件，如未能於法定期限內辦結，各單位應依規定辦理展期並將延長理由回覆發信人，逐案列管。

五、信件處理權責劃分：

(一) 秘書室：

1 負責本信箱處理中心工作，並配合院長電子信箱，處理院長及部長電子信件之收信、分信、稽催、統計分析及考評事宜。

2 督導各單位處理本信箱信件。

(二) 各單位：

1 指派收發聯絡人及職務代理人各一名（以下簡稱代表人），專責配合本信箱信件之處理、稽催等事宜。

2 代表人之名單確認後送本信箱處理中心彙辦，若有人事異動，應即通知本信箱

處理中心及資訊中心。

(三) 資訊中心：負責本信箱系統之開發、增修、維護、技術協助及相關業務協調聯繫事宜。

六、本信箱處理中心及各單位代表人應隨時查看信箱信件，辦理收信、分信作業，不得延誤。

七、信件如需改分或非本部業務，各單位代表人應於收信當日敘明理由通知本信箱處理中心，並立即將信件傳回。

八、回覆信件時，宜避免公文用語及格式，文字表達應具體明確、親切、口語化，並註明承辦人及聯絡電話，以便民眾查詢。

九、處理信件時，應確實依電腦處理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，俾確保民眾隱私權益。

十、處理信件過程之相關人員應確實掌握自己可用時間，並隨到隨辦，不得留置；代表人公差、請假時，職務代理人應即代辦，不得積壓延誤時效。

十一、信件之查考：

- (一) 秘書室應會同相關單位組成小組，就各單位處理信件之執行情形，進行查考並據以簽辦相關獎懲事宜。

- (二) 各受查考單位應依查考項目提供相關書面資料，以備查考人員查閱。

- (三) 查考項目及評分表如附件；查考件數及查考方式由秘書室簽奉部長核定後辦理。

十二、獎懲：

- (一) 查考成績九十分以上列為優等、八十分以上未滿九十分列為甲等、七十分以上未滿八十分列為乙等，未滿七十分列為丙等。

- (二) 列為優等之受查考單位，該單位之督導及承辦人員得依權責及相關規定辦理敘

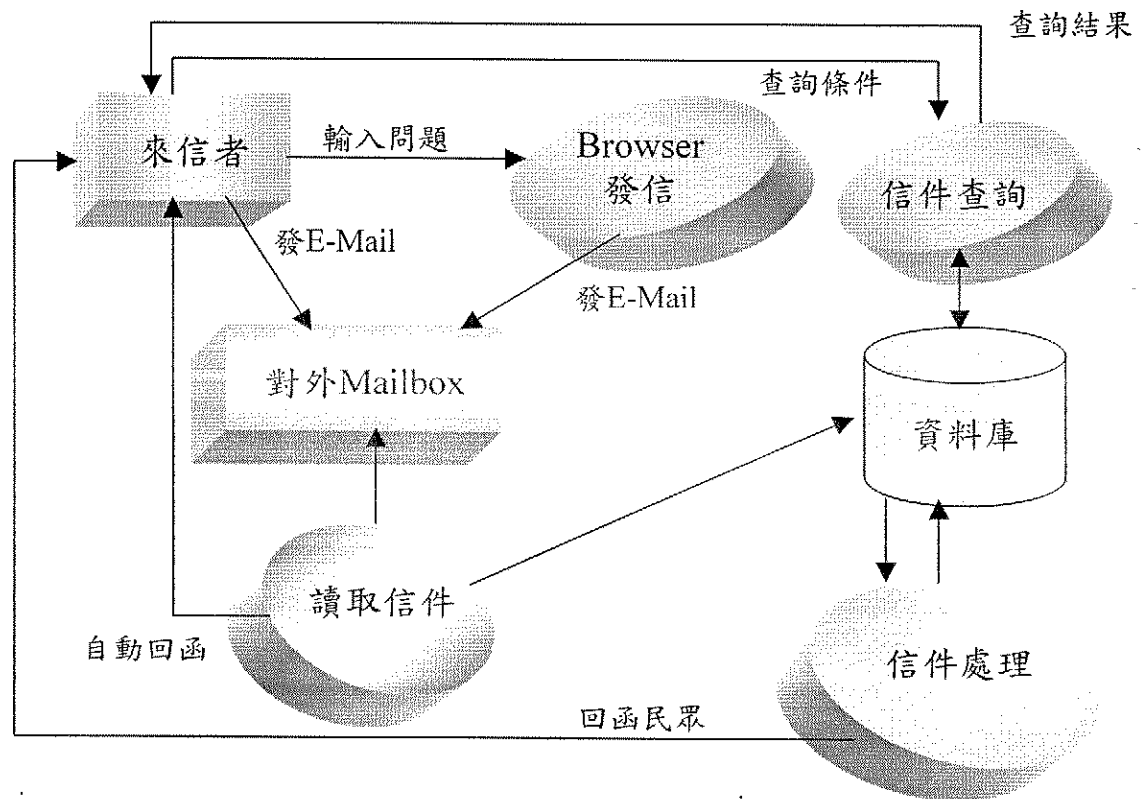
獎；列為丙等之受查考單位，議處該單位相關人員。

(三) 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，經本信箱處理中心查證屬實者，依其情節輕重，予以議處。

(四) 秘書室辦理查考之工作人員及小組成員，得一併簽報敘獎。

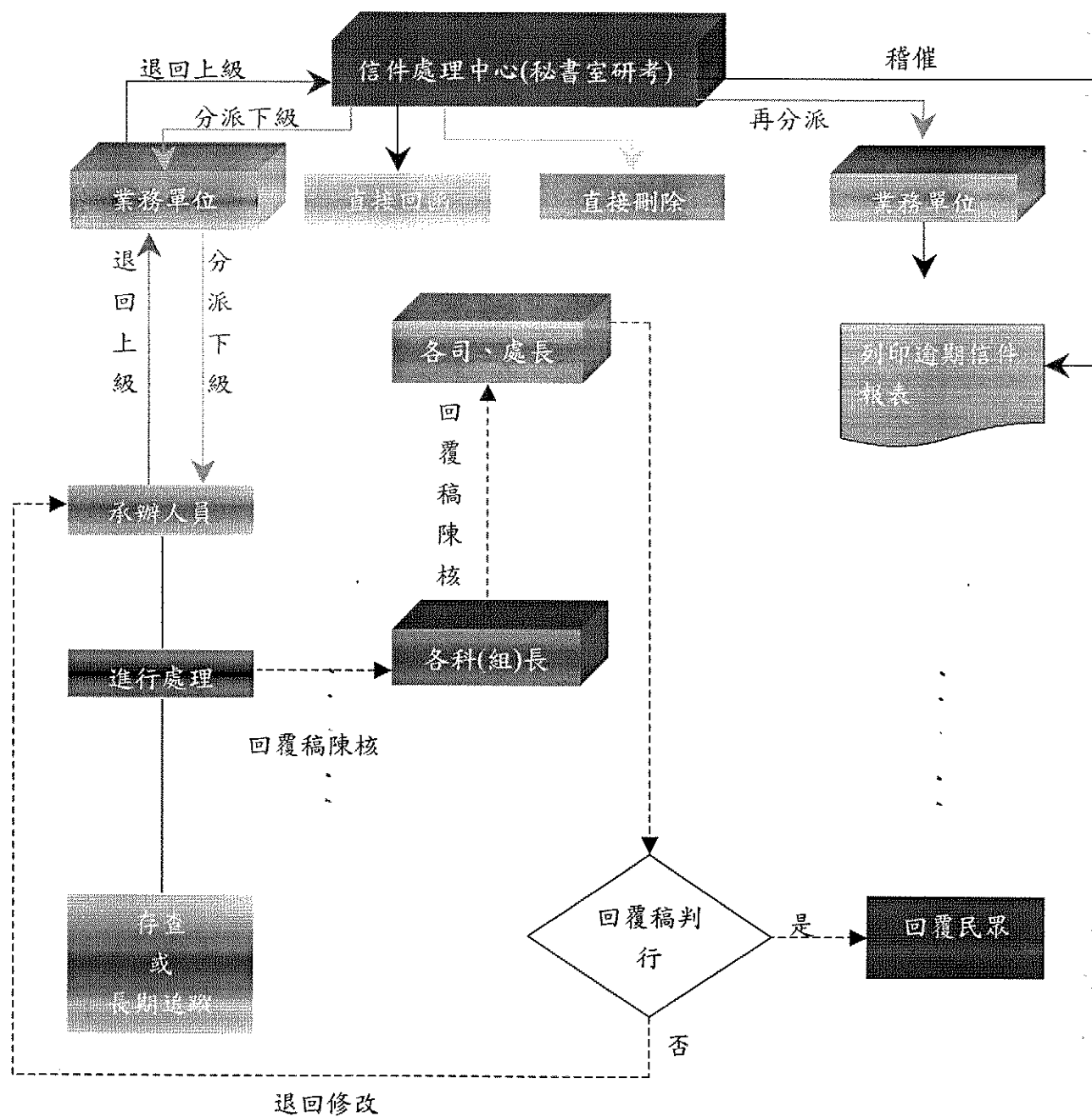
內政部電子信件處理流程圖

1. 本部與民眾之信件流程圖



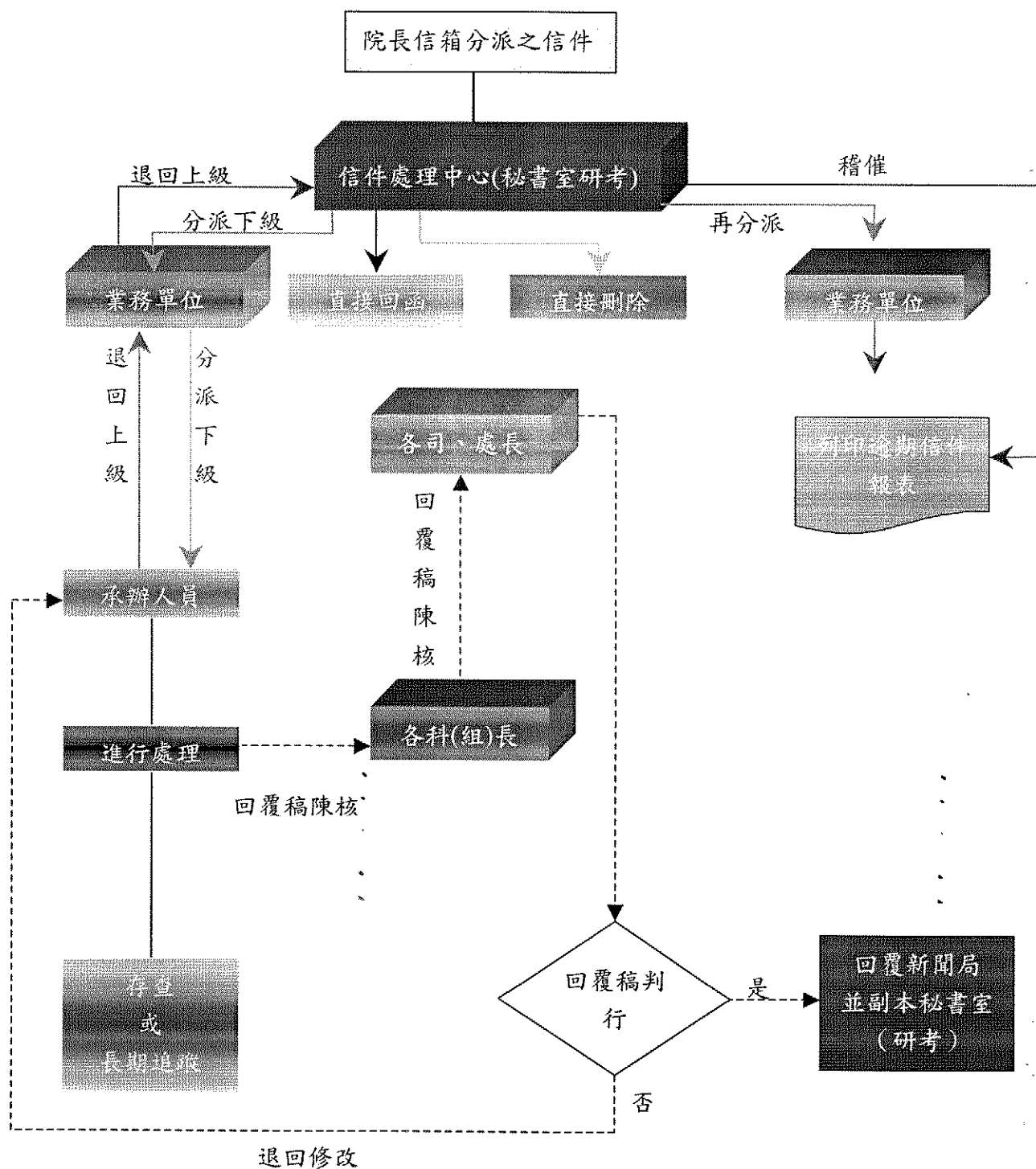
2. 本部各單位信件處理流程圖

(一)部長信箱



Ps. 「虛線」表示人工作業程序 (paper work)

(二)院長信箱



Ps. 「虛線」表示人工作業程序 (paper work)

內政部部長電子信箱查考項目及評分表

受查考單位：

查考日期：

年

月

日

查考人員：

類別	查考項目	評分	查考內容	查考結果	配分	佐證資料
壹、 一、作業規定 (配分：十分)	共	得分：	(一) 將部長信箱處理作業規定發布周知各科同仁。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	三分	佐證資料
項	事	得分：	(二) 單位代表人熟悉部長信箱處理作業規定及流程。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	五分	佐證清冊
同	事	得分：	(三) 能將眾關心問題刊載於FAQ上。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	二分	核對列管清冊及實際承辦同仁
	二、作業程序 (配分：三十分)	得分：	(一) 指派代表人，專責配合本信箱信件之處理、稽催等事宜。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	三分	
		得分：	(二) 單位代表人如有人事異動，通知本信箱處理中心及資訊中心。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	三分	

貳、 一、回信內容 (配分：三十五分)	得分：	(一) 文字表達具體明確、親切、口語化。 佳 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>	一至十分
		佳 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>	一至十五分
		是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	五分
件 信 別 個 (配分：十分)	得分：	郵件之處理時限： (一) 一天以下。 (二) 二天以下。 (三) 三天以下。 (四) 超過三天。	十分 七分 四分 〇分
第一 (配分：十分)			
類 信 (件)			

備註：

- 一、評分總分為一百分，共同事項佔五十五分，個別信件佔四十五分。
- 二、個別信件分數為抽查信件數之平均分數。
- 三、九十分以上列為優等、八十分以上未滿九十分列為甲等、七十分以上未滿八十分列為乙等、未滿七十分列為丙等。

三、處理案件 及時效					
得分：					
(一) 處理案件(含第一、二類信件)： 1 平均每月未滿三十件。	(三) 單位代表人隨時查看信箱信件，能在四小時內辦理收、分信作業，以免延誤。	(四) 單位代表人對於須改分信件能於收信當日通知本信箱處理中心，並立即將郵件傳回。	(五) 對本信箱分發之信件，能確實查明信件內容，不無故退信。	(六) 民眾反映不滿意信件是否確實檢討改進。	
<input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
三分	三分	五分	五分	八分	
	查證清冊	查證清冊	由處理中心舉證評分	按月陳報處理情形表	

(配分：十五分)						
(二) 處理時效： 2 平均每月三十件以上，未滿五十件。 3 平均每月五十件以上，未滿一百件。 4 平均每月一百件以上。 1 平均每月一天以下。 2 平均每月二天以下。 3 平均每月三天以下。 4 平均每月超過三天。						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
五分	七分	九分	六分	五分	四分	〇分