

內政部消防署署長電子信箱作業注意事項第六點、第七點、第十一點修正規定

中華民國八十六年七月二日八十六消署秘字第八六A0八三二號函訂定
中華民國八十七年七月二十四日八十七消署秘字第0一三0八號函修正
中華民國八十九年七月十五日八十九消署秘字第八九A0六七五號函修正
中華民國九十二年四月二十九日消署秘字第0920100360號函修正
中華民國九十六年六月三十日消署秘字第0960100342號函修正
中華民國一百一十二年三月八日消署秘字第一一二〇一〇〇一五六號函修正

- 六、署長電子郵件公文採用線上簽核，以『內政部消防署「署長信箱」簽辦單』（如附表一）擬具答覆內容，並上載「內政部消防署人民陳情案件處理情形調查表」（如附表二），簽奉核定後，傳送文書主管單位發文及結案歸檔。
- 七、署長電子郵件之回覆，由文書主管單位以電子公文系統發文電郵傳送陳情人。承辦人於擬具答覆內容時，宜避免公文用語及格式，文字表達應具體明確、親切、口語化。
- 十一、各單位處理署長電子郵件成效，文書主管單位得定期或不定期檢討執行成效，並辦理獎懲。
- 獎懲規定如下：
- （一）辦理答覆內容具體詳實，且能依規定期限辦結之各業務承辦人，每半年辦結案件數達二十件以上者嘉獎一次，四十件以上者嘉獎二次，六十件以上者記功一次。秘書室承辦人員及督導主管得一併簽報敘獎。相關獎勵人員，由秘書室文書主管單位彙整獎勵名冊，提本署考績委員會審議。
 - （二）辦理本案不力之承辦人，無正當理由延誤公文回覆時效二天以上，或經催辦仍未及時辦結或辦理展期者，視情節輕重予以懲處。經常延誤回覆時效之單位，其單位主管負督導不週之連帶責任。

第六點附表一修正規定

檔 號：

保存年限：

內政部消防署「署長信箱」簽辦單			
來 文 者	(手動輸入)	來文日期	(系統自動帶入)
電子信箱	(手動輸入)	電 話	(手動輸入)
信件主旨	(系統自動帶入)	公文文號	(系統自動帶入)

擬答覆內容：

○○○先生(小姐)您好：

您於○○年○○月○○日寄給署長的電子郵件，提及○○○○○○等情1事，茲答復如下：

備註： 一、本備註係提醒承辦人擬稿時應注意之事項，承辦人應詳加閱讀，並於公文傳遞陳核前，予以刪除及隱藏。

二、答覆內容應力求簡單流暢，勿以主旨、說明等公文格式撰寫，答覆語氣應親切平和，不得於答覆內容中責罵或嚴詞反駁民眾之陳述意見，如確有行政疏漏之處，應誠懇道歉並表達檢討改進之積極作法。

三、承辦人完成擬稿後，應併同上載「內政部消防署人民陳情案件處理情形調查表」，始得傳遞公文陳核。公文奉核後，請傳送文書主管單位發文及結案歸檔。

本案聯絡人：

聯絡電話：

發文日期：

發文字號：

正本：

副本：

抄本：

第 層決行

承辦單位	核稿	批示
承辦人	核稿	署長
科長	主任秘書	
審稿	副署長	
單位主管		

校對	發文	監印
----	----	----

第六點附表二修正規定

內政部消防署人民陳情案件處理情形調查表

1. 請問您提出陳情的時間：____年____月____日。

機關收（發）文號：_____

陳情事由：_____

2. 請問您是用那一種方式陳情？

☐ 書信 ☐ 電話 ☐ 傳真 ☐ 電子郵件 ☐ 親自到場 ☐ 其他_____

3. 請問您多久後收到正式答覆？（答 31 天以上者請續答第 3-1 題）

☐ 10 天內 ☐ 11—20 天 ☐ 21—30 天 ☐ 31 天以上 ☐ 忘記了

3-1. 請問有關機關是否先行通知您本案未能於 30 天內辦結的理由？

☐ 是 ☐ 否

4. 請問您是否一次向多個機關陳情同一事件？

☐ 是 ☐ 否

5. 請問您的問題解決了嗎？

☐ 完全解決 ☐ 部分解決 ☐ 完全沒有解決

☐ 只是提出建議供參考 ☐ 不知道 ☐ 其他_____

6. 請問您對於有關機關的答覆內容滿意嗎？（答不滿意或非常不滿意者，請續答 6-1 題）

☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 尚可 ☐ 不滿意 ☐ 非常不滿意

☐ 沒意見 ☐ 不知道 ☐ 其他_____

6-1. 請問您不滿意的理由？（可複選）

☐ 問題未解決 ☐ 處理態度不佳 ☐ 處理時間太慢

☐ 內容係例稿，欠缺誠意 ☐ 曲解法令或引用錯誤

☐ 相關機關推諉責任 ☐ 答復內容與實際情形不符

☐ 其他_____

7. 請問您以前是否曾向本機關陳情？

☐ 是 ☐ 否

8. 請問您這次陳情是否針對以前曾陳情的相同事由再來陳情？（答是者請續答 8-1 題）

☐ 是 ☐ 否

8-1・請問您為什麼一再陳情？（可複選）

☐ 案件沒有處理 ☐ 處理結果與期望相差太遠 ☐ 機關推諉責任

☐ 案情另有新發展 ☐ 與大眾權益有關 ☐ 其他_____

9. 基本資料

性別 ☐ 女 ☐ 男

年齡 ☐ 20 歲以下 ☐ 21-29 歲 ☐ 30-39 歲 ☐ 40-49 歲
☐ 50-59 歲 ☐ 60 歲以上

教育程度 ☐ 國小及以下 ☐ 國中 ☐ 高中、職 ☐ 專科
☐ 大學及以上

職業 ☐ 軍公教 ☐ 企業主 ☐ 一般企業職員 ☐ 勞工
☐ 家管、退休人員 ☐ 自由業(醫師、律師、會計師等)
☐ 無業 ☐ 其他_____

.....
※本問卷調查表敬請逐條填寫後，

逕以 E-mail 回傳本署信箱：nfa@nfa.gov.tw

或寄回下址：新北市新店區北新路三段 200 號 8 樓

內政部消防署秘書室收即可，謝謝合作！