

內政部消防署署長電子信箱作業注意事項第六點、第七點、第十一點修正總說明

內政部消防署署長電子信箱作業注意事項(以下簡稱本注意事項)自八十六年七月二日函頒施行，歷經七次修正，最近一次修正為九十六年六月三十日。茲因現行署長電子信箱(以下簡稱本信箱)郵件公文之簽辦及結案歸檔等均係以紙本作業，並由業務單位承辦人以個人公務信箱逕復陳情人，其文書處理耗費人力、時間及資源。為節能減紙及簡化作業，以提升行政效能，本信箱公文改採無紙電腦化線上作業，爰修正本注意事項第六點、第七點、第十一點，其修正要點如下：

- 一、明定本信箱郵件公文採用線上簽核作業，以及參酌內政部役政署文書格式修正本信箱郵件公文簽辦單，並將表次修正為中文數字。(修正規定第六點)
- 二、增訂文書主管單位以電子公文系統發文電郵逕復陳情人之規定。(修正規定第七點)
- 三、配合法制體例，酌作文字修正。(修正規定第十一點)

內政部消防署署長電子信箱作業注意事項第六點、第七點、第十一點修正規定對照表

修正規定	現行規定	說明
六、署長電子郵件公文採用 <u>線上簽核</u> ，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 <u>上載</u> 「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， <u>傳送文書主管單位發文及結案歸檔</u> 。	六、署長電子郵件， <u>一律以『內政部消防署「署長信箱」電子郵件簽辦單』（如附表1）擬具答覆內容，簽奉核定後，依批示內容自行輸入電腦，回覆來文單位或民眾，並應隨文檢附「內政部消防署人民陳情案件處理情形調查表」（如附表2），始可送文書管理單位結案歸檔。</u>	為節能減碳，減少紙本公文列印，爰將署長電子信箱郵件公文由現行紙本簽核改為線上簽核方式辦理，並依據文書及檔案管理電腦化作業規範第十點及法制體例修正本點規定及附表一。
七、署長電子郵件之回覆， <u>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。</u>	七、署長電子郵件辦理結案時，需將電傳內容以電子郵件格式列印一份併送發文。回覆郵件時，宜避免公文用語及格式，文字表達應具體明確、親切、口語化， <u>並一律於文末加註承辦人及聯絡電話，俾便民眾聯繫查詢。</u>	配合第六點修正規定，爰刪除紙本簽核結案規定，並增訂郵件經由電子公文系統發文回覆規定，以降低人為錯誤率；另電子公文系統回覆郵件時將自動帶入承辦人聯絡資訊，爰刪除後段相關規定。
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20	一、第一項未修正。 二、第二項第一款及第二款配合法制體例，酌作文字修正。

修正規定	現行規定	說明
<p><u>十</u>件以上者嘉獎<u>二</u>次，<u>四十</u>件以上者嘉獎<u>二</u>次，<u>六十</u>件以上者記功<u>二</u>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。</p> <p>(二) 辦理本案不力之承辦人，無正當理由延誤公文回覆時效<u>二</u>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。</p>	<p>件以上者嘉獎1次，40件以上者嘉獎2次，60件以上者記功1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。</p> <p>(二) 辦理本案不力之承辦人，無正當理由延誤公文回覆時效2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。</p>	

第六點附表二（修正後）

檔 號：

保存年限：

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

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
----	----	----

修正說明：內政部役政署首長信箱公文採用線上簽核行之有年，成效良好，爰參酌該署文書格式及相關作業，予以調整修正本表內容，以肆應實需，並配合法制體例，將表次修正為中文數字。

第六點附表 1 (修正前)

檔 號：

保存年限：

內政部消防署「署長信箱」電子郵件簽辦單

來 文 者			
擬 答 復 內 容			
承辦單位	核稿	批示	
		陳第 層決行	
備註：一、答復內容應力求簡單流暢，勿以主旨、說明等公文格式撰寫，答復語氣應親切平和，不得於答復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。 二、本件奉核後，請承辦人逕以署個人之 E-mail 帳號答復民眾或相關機關，並應隨文檢附「內政部消防署人民陳情案件處理情形調查表」(附加檔案)予來信者，答復之電子文應併同原稿送文書管理單位銷號結案。			

第六點附表二（修正後）

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！

修正說明：配合原臺北縣升格為新北市，爰酌作文字修正，並依法制體例將表次修正為中文數字。

第六點附表 2（修正前）

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：台北縣新店市北新路三段 200 號 8 樓

內政部消防署秘書室收即可，謝謝合作！