

臺東縣警察局處理電子郵件陳情案件作業規定

中華民國九十二年八月二十日東警秘研字第0920011603號函頒布

一、臺東縣警察局（以下簡稱本局）為有效處理電子郵件陳情案件，提升行政效率，加強便民服務，提高顧客滿意，特訂定本規定。

二、本局暨所屬分局各單位處理電子郵件民意信箱案件，應依本要點規定辦理，本要點未規定事項，悉依行政院頒「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」及本局訂頒「處理人民陳情案件作業要點」規定辦理。

三、本局暨所屬分局各單位處理電子郵件陳情案件應由首長或主管指派專人負責，並由研考單位列管追蹤。

四、本局暨所屬分局各單位處理電子郵件陳情案件之時限，除上級機關交查案件依現制或律定之時限辦理回復外，處理時限以六個工作日為原則，其因案情複雜特殊或涉及數機關（單位）業務須會勘、協調等作業未能於六個工作日內辦結者，承辦人應自規定結案日屆滿後二日內簽請本局局長或分局分局長核准辦妥展期，期限為十四日，未能及時處理完竣或屬無法處理之案件並應將初步處理情形、展延理由及期限回復陳情人及列管單位。

五、本局暨所屬分局處理電子郵件，作業流程如下：

（一）本局或各分局局長室（分局長室）收件→局長室（分局長室）分文→總收文掛號→秘書室（秘書組）訂定辦理期限並輸入電腦流水號列管→交各業務權責單位處理→稽催。

（二）由各業務權責單位於五個工作日內將辦理情形相關卷資連同擬回復之電子檔傳送至研考單位統一回復陳情人。

六、處理電子郵件陳情案件擬稿答復原則如下：

（一）配合電子郵件，概以「西式橫寫」方式繕稿。

（二）稱謂：來信有署名者，以「00先生」、「00小姐」或「00女士」稱之；來信以未署名者，以「敬啟者」稱之。

（三）信頭語：通用「您於0月0日電子郵件反應的問題，經交由本局交由00單位查處……」。

（四）末祝語：通用「感謝您的來信，祝您健康、快樂（或萬事如意）」。

（五）署名：均以本局或分局長之名義回復。

（六）回復民眾信件，除應本認真負責、熱心服務、主動積極之態度，針對民眾之質疑或需求，懇切答復或提供相關資訊外，應避免以公文用語，內容文字表達應具體明確、親切、口語化；並註明承辦人姓名及電話，以方便民眾聯絡、查詢。

（七）回復參考格式如附件一、二。

七、注意事項如下：

（一）如郵件內容經主管判定為非主管業務，應迅速以電話通知研考單位，依本局公文時效管制作業要點辦理改分發作業或撤銷列管；郵件內容涉及非警察機關權責者，仍應就警政部分先行答復（敘明非權責部分，及協調或函請主管機關辦理情形），另函請權

責機關處理。(二)民眾郵件如無具體內容，亦應簡復，並可視需要請渠提供較詳細之資料或到局協助處理；如囿於法令規定，礙難照辦，則儘量以委婉語氣回復，以加強溝通效果，爭取民眾認同。

(三)電子郵件內容特殊，對陳情人有保密之必要者，受理單位應審慎處理並予保密。

(四)回復民眾郵件應附本局「人民陳情案件處理情形調查表」，請陳情人填答後寄還本局或分局秘書室、組(研考單位)。

八、本局暨所屬分局各單位辦理本案答復內容具體詳實，且能依規定期限辦結之各業務承辦人，辦結件數在二十件(含)以上者嘉獎壹次，四十件(含)以上者嘉獎貳次。一案涉二單位或二承辦人員以上者，其件數從寬計算。各業務承辦人半年內辦案件數未達獎勵標準者，得併入下半年件數統一敘獎。本案負責催辦、協調、聯繫工作著有績效人員及單位主管督辦成效優異者，得併案敘獎。

九、本局將定期、不定期檢討辦理本案執行不力人員，無正當理由延誤回復時效二天以上，或經催辦仍未及時處理辦結者，依「警察人員獎懲標準表」相關規定暨本局依本局「公文時效管制作業要點」規定，簽請議處。經常延誤結案時效之單位，其單位主官(管)將併同業務承辦人視情節輕重予以議處。