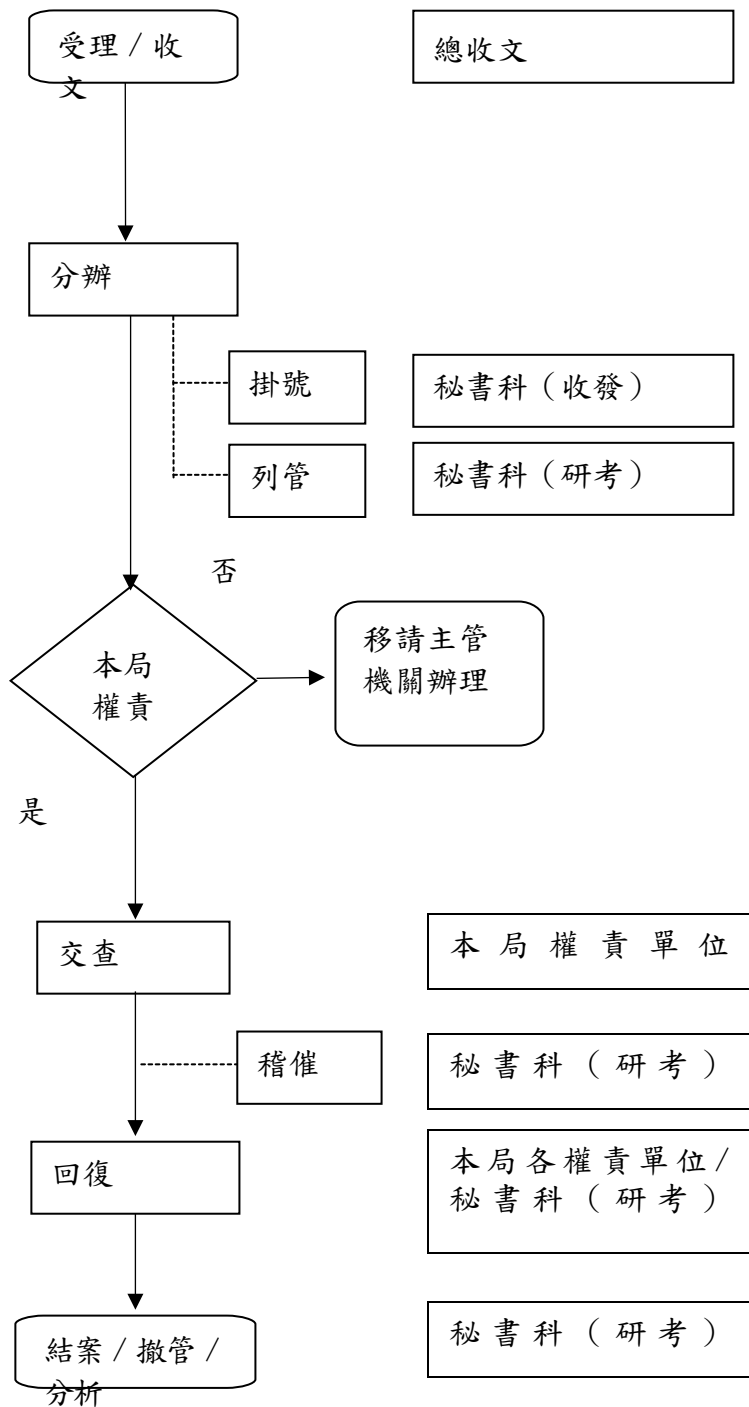


處理院部長信箱人民陳情案件作業程序

1、依據：內政部警政署處理院部長電子信箱作業要點。

2、流程：

流 程 權 責 人 員 作 業 內 容



收文/受理程序：

受理行政院長、內政部部長信箱交下申訴信函（含電子郵件）。

分辨程序：

上述案件應掛號分文，由收發室按性質分文各相關單位，並先送秘書科（研考）編號列管。

簽辦程序：

（一）權責案件：

院長、部長信箱陳情案件由秘書科依案情性質分由各業管單位處理，其處理時限於案件分文次日起三日內依限答復結案。

（二）非權責案件：

如涉及其他機關，為爭取時效，仍應就權責部分先予答復，非屬權責部分函文移請主管機關辦理，副知陳情人及警政署或縣政府。

結案程序：

（一）回復院長、部長信箱，請依陳情人請求回復（函文或電子郵件）方式辦理。（如注意事項第三點）

（二）權責單位回復結案後，作業系統撤銷列管。

（三）權責單位無法三日內處理完竣者，應辦理展期，至遲於文到三十日內正式結案，未能在規定期限內辦結者，應簽請核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人。

處理院部長信箱人民陳情案件作業程序

注意事項

- 一、本類陳情案件係指民眾逕行政院「院長信箱」及內政部「部長信箱」以信函、電子郵件或電話方式，對於行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護，以書面或言詞向本局提出之具體陳情，經由警政署或縣政府層轉交下案件。
- 二、接獲院長、部長民意電子信箱來信，請於分文次日起三日內依限答復結案。未能於三日內處理完竣者，應辦理展期，至遲於文到三十日內正式結案，未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人。
- 三、簽核回復方式，依陳情人請求回復（函文或電子郵件）方式辦理如下：
 - （一）「函文」回復
發文時正本為陳情人全名(請繕發紙本不貼布告)並副知內政部警政署或臺東縣政府國際發展及計畫處公共服務科。
 - （二）「電子郵件」回復
回復院長、部長信箱郵件時，請於使用公務 E-mail 回復，並副知內政部警政署或臺東縣政府國際發展及計畫處公共服務科：
 - 1.「主旨」欄：填入列管編號〔院長：[570-1060000]、部長：（20050000000）〕及標題。
 - 2.「正本」欄：陳情人電子信箱。
 - 3.「副本」欄：內政部警政署來文電子郵件或 1999@taitung.gov.tw（臺東縣政府國際發展及計畫處公共服務科電子郵件信箱）。
- 四、答復格式請依部長信箱參考範例回信，答復時均以部的立場說明，內容儘量簡單流暢，勿以主旨、說明等公文格式撰寫，並注意下列事項：
 - （一）語氣應親切平和，不得於答復內容中責罵或嚴詞反駁民眾。
 - （二）有關數字（含年、月、天【日】等）部分，應依「公文書橫式書寫數字使用原則」撰擬，以阿拉伯數字（半形）填寫；另年份統一書寫中華民國紀元年，勿填寫西元年。
 - （三）郵件內容如涉及其他機關，為爭取時效，仍應就業管權責部分先予答復。
 - （四）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。