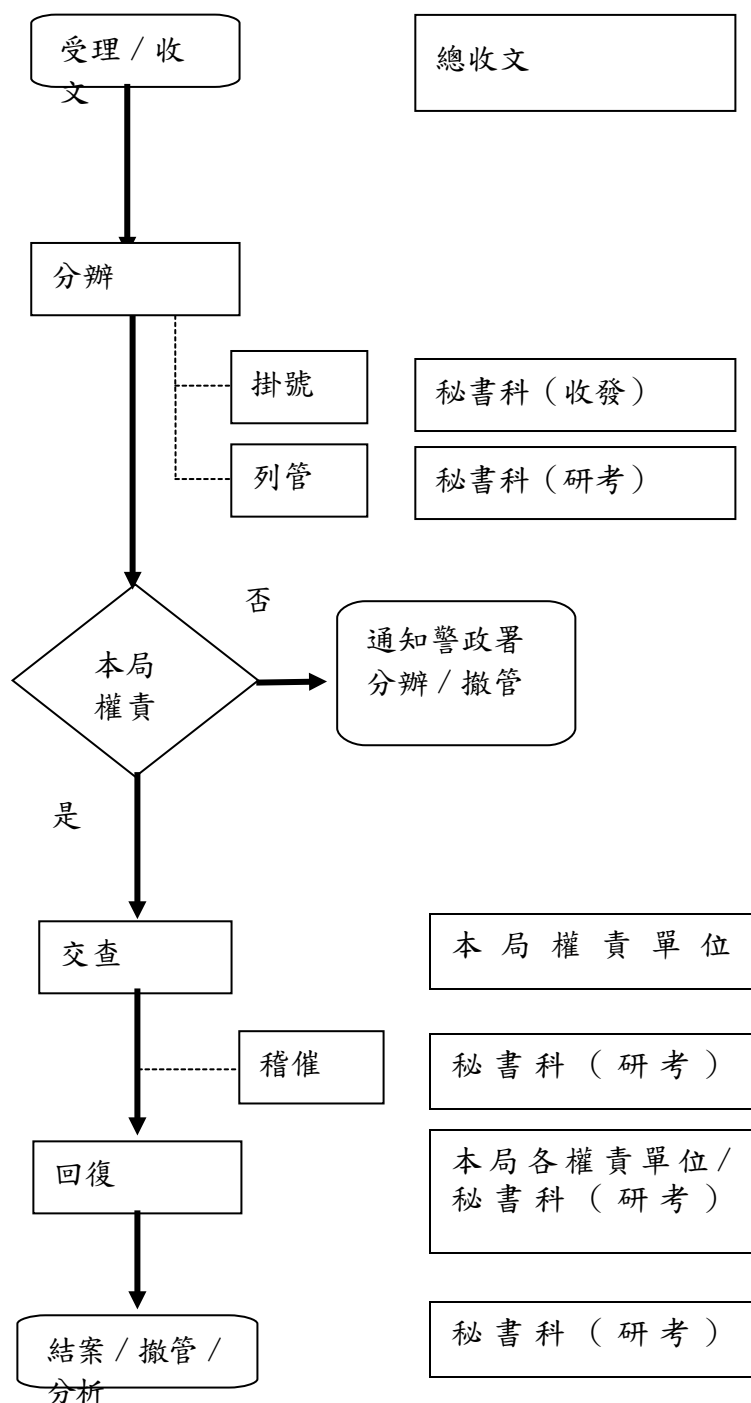


處理警政署長信箱人民陳情案件作業程序

1、依據：內政部警政署署長電子信箱處理作業規定。

2、流程：

流 程 權 責 人 員 作 業 內 容



收文 / 受理程序：

受理署長信箱交下陳情信函
(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：

署長信箱陳情案件處理時
限三日內依限答復結案，
並將辦理情形由警政署警
政知識聯網署長信箱系統
傳送回復。

(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；經主官(管)判
定非主管業務者，迅速以
電話通知警政署秘書室改
分或撤管。

結案程序：

權責單位無法三日內處理完
竣者，應辦理展期，先將初
步處理情形回復，至遲應於
三十個日曆天正式結案。

注意事項

-
- 一、本類陳情案件係指民眾透內政部警政署「署長信箱」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。
 - 二、署長信箱陳情案件處理時限應於三日內依限答復結案將辦理情形由警政署警政知識聯網署長信箱系統傳送回復。
 - 三、如涉及其他機關權責，為爭取時效仍應就權責部分先予答復；經主官（管）判定非主管業務者，迅速以電話通知警政署秘書室改分或撤管（警用：722-2282、2283，自動：02-23912881），另函請權責機關處理。
 - 四、處理本類陳情案件，除遇案情重大或特殊者，均應簽奉機關首長核定。
 - 五、處理本案電子郵件應本認真負責、熱心服務、主動積極之態度，針對民眾提出的質疑或需求，懇切答復或提供相關資訊，內容務求具體詳實明確；內容特殊者，對陳情人有保密之必要者，受理單位應審慎處理並予保密。
 - 六、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；如囿於法令規定，礙難照辦，則應盡量以委婉語氣回復，加強溝通效果，爭取民眾認同。
 - 七、所有分辨、回復郵件均視同正式公文，一律以簡淺明確之文字，透過網路傳送，無需用紙本文函復。
 - 八、權責單位無法三日內處理完竣者，應辦理展期，先將初步處理情形回復，至遲應於三十個日曆天正式結案。