

金門縣政府暨所屬各機關電子民意信箱陳情案件處理作業要點

中華民國 90 年 4 月 27 日（90）府計研字第 9015644 號函

中華民國 100 年 5 月 30 日府研研字第 1000037583 號函修正

中華民國 101 年 2 月 14 日府研研字第 1010011899 號函修正

- 一、金門縣政府（以下簡稱本府）為促進所屬各機關學校（以下簡稱各機關學校）運用電子民意信箱，受理民眾以網際網路建議、陳情或申訴案件（以下簡稱電子陳情案件）處理作業有所準據，特訂定本要點。
- 二、本府各機關處理電子陳情案件，應依本要點規定辦理，本要點未規定事項，悉依「行政院暨所屬機關處理人民陳情案件要點」及本府訂頒「人民陳情案件作業要點」規定辦理。
- 三、本府各機關學校電子民意信箱應由首長指派專人負責，由登記桌統一收發及稽催工作對於延遲之案件應主動稽催 並由單位研考人員列管追蹤。
- 四、本府各機關學校建置電子民意信箱系統，應遵守相關網路使用規範及有關法令規章，並依發信人意願決定是否公開刊登。
- 五、電子陳情案件如屬檢舉、控訴性質，受理機關應予保密。
- 六、電子民意信箱收受後，應依業務性質分交承辦單位辦理；非屬本機關權者，應逕移主管機關處理及副知研考單位，並上網回覆發信人。
- 七、電子陳情案件，有下列情事之一者，受理機關得依分層負責權限規定，不予處理，並會知各該研考單位登記銷案後結案：
 - (一)同一事由函覆二次以上，經奉核定免予處理者。
 - (二)已上網函覆由法院審理中或移送檢察機關偵辦者。
 - (三)商業廣告信函等。
 - (四)無網址或網址錯誤暨無法連絡地址者。
 - (五)與縣政無關之意見、情緒批評、惡意攻訐謾罵等。
 - (六)其他經核定免予處理者。
- 八、電子陳情案件之處理原則如下：
 - (一)內容為一般性資訊或具時效性之事項，各受理機關應迅速聯繫權責機關查明後，上網答復。
 - (二)內容複雜或涉及二單位以上業務權責者時，由研考單位分發，以業務比重較為重者為主辦單位，再由主辦單位彙辦相關單位後，綜合意見後上網逕覆。必要時得邀請相關機關（單位）、陳情當事人共同研商協調解決；如涉及危害公共安全或

有必要者，應派員實地查訪瞭解，再將處理結果上網答復。

(三)分發原則，以一級業務主管單位為主辦單位，二級單位為協辦單位，協辦單位提供意見及處理情形，由主辦單位彙整綜簽，核定後上網回復。

(四)內容為具建設性之批評意見，各受理機關上網簡復答謝，並彙陳首長核閱。

(五)內容涉及私權事項非行政機關之權責者，應上網婉轉勸導陳情人逕向當地調解委員會聲請協調解決或循司法途徑解決。

(六)受法令、機密或政策之限制而無法辦理者，受理機關應說明法令依據、條文及無法辦理之理由婉覆陳情人。

(七)各單位登記桌應於每日上、下午上網至信箱系統收件，列印後即行呈該單位主官(管)核示收辦人員、辦理原則及時限後，再分派相關業務人員研處。

(八)對於非該單位(機關)權責之電子陳情案件，應於受文後當日四點前逕明理由及建議改分單位(機關)，退回信箱中心管理者重新分派，不可以非該單位(機關)處理權責為由逕覆陳情人。若非權責所屬請依規定辦理，否則該案件由原收件單位(機關)負責，並以該單位(機關)核算期程。

(九)非本府權責之案件，信箱中心管理者將以本府業務屬性相近之單位(機關)為分派對象，受理單位(機關)不得拒絕，並應主動查明權責單位及轉知民眾處理結果。

(十)每日檢查陳情案件處理狀況，對於有延遲之案件應主動稽催。

(十一)陳情案件如進入續列管狀態，其處理流程同一般陳情案件。需長時間辦理者依公文書處理辦理展延，如附件一。

(十二)收受案件應以縣長之名義立場回復，遣詞用語宜「口語化」，並經單位副主管以上或其授權人判稿後上網登錄回復。

(十三)撰擬回復寫作技巧，如附件二。

九、電子陳情案件，各主管機關應本於職權審慎處理，所陳理由係不服下級機關處理者，上級機關應查明事實妥慎處理。

十、電子陳情案件，處理期限不得超過五個工作天，涉及多單位者主辦單位為 8 個工作天協辦單位為 5 個工作天，逾期視同積壓公文，並即予稽催，必要時提主管會報報告；案情如涉及法規或複雜性致無法依限辦理者，應依公文管理辦理展期，經首長核定後，由業務單位檢具展延申請書送本府研考室備查；並先行將續辦處理情形回覆陳情人。

十一、管考規定

(一)各機關處理電子陳情案件，列入公文處理成績統計，定期辦理考核。

(二)信箱中心管理者應於半月將各單位處理狀況陳報縣長核處。

(三)本府研考室得於年度內就使用本系統優劣單位辦理獎懲。

- (四) 各單位(機關)登記桌應於每週一列印單位之執行狀況簽呈單位主管核閱。
- (五) 各單位(機關)主管應負督導之責任，相關人員如有違規定者應即時予以糾正，並得視情節之輕重予以議處。
- 十二、各機關處理子民意信箱收受、答覆陳情申訴案件相關資料，均應歸檔按月彙整填報並妥為保管。
- 十三、各機關受理電子民意信箱陳情申訴案件，得參酌本作業要點規定，處理作業相關規定。
- 十四、本要點如有未盡事宜得隨時修正改進。

附件一：

金門縣政府公文處理展期申請表

總 收 文 號		申 請 展 延 次 別	第 次
收 文 日 期	限 辦 日 期	展 延 結 案 日 期	
年 月 日	年 月 日	年 月 日	
信 件 內 容			
申 請 展 期 原 因	☐ 因候調卷 ☐ 因候補充資料 ☐ 因須多方會辦 ☐ 因陳核程序中 ☐ 因奉交下重行簽辦 ☐ 因須定期審查之案件 ☐ 因須會議審定後始可核辦 ☐ 因涉及政策，須核定後始可核辦 ☐ 因涉及法令釋疑，尚須協調之案件 ☐ 其他(請述明理由)：		
承辦人： 單位主管：			

說明：

- (一)申請展期，應在屆滿處理期限以前，報請權責單位主管核准；歷次展期日期累計超過三十日以上者，應簽請機關首長或幕僚長核准。但本府所屬一級單位暨機關學校之申請展期核准權責，應由機關首長或副首長為之。
- (二)本表於申請展期奉核後，於各單位登記桌留存乙份及影送研考備查。
- (三)展期須確屬需要，單位主管應確實審核，或提示處理原則，盡量避免展期。

附件二、撰擬回覆函之寫作技巧

電子郵件(E-mail)是新興的傳播、溝通媒介，具有不受時空限制、傳遞迅速、格式多樣化、節省紙張符合環保等優點。再者，既稱為『郵件』(mail)，就仍保有『書信』的特性。雖然一般政府機關公文書，其有固定的撰寫格式和用語，但往往令一般民眾有『高高在上』、『艱澀難懂』的感覺。

在政府機關講求為民服務、自我行銷、塑造親民形象的今天，對於回覆民眾的電子郵件，以口語化、親民化的語氣撰擬處理情形。

以首長名義設立之『電子信箱』，民眾的來信本身就帶有『私人信件』的特質，幕僚（承辦人員）應注意遣詞用語，不僅有助於提昇機關首長及機關本身形像，更能有效發揮該信箱的功能，成為政府與民眾之間雙向交流的最佳管道。

以下就提供幾點寫作技巧供各機關參考：

一、注意稱謂、問候語、祝福語：

此為基本的書信禮節，從來信中判斷民眾的背景，加上適當的稱謂及問候語，例如：『○○先生你好』、『○小姐你好』、『○○你好』（如無法判定性別時）『○○同學你好』、『○○小朋友你好』，匿名或未留下姓名時，稱呼『先生你好』，並於信尾加上適當的祝福語，來信內容針對縣長為主，則信尾以「縣長 000 敬上，各之若以各局室業管事項，則以本府名義署名「金門縣政府敬上 2011/00/00」。

二、避免公文用語、用字遣詞口語化：

這是各機關最常出現的問題。例如：『台端來函敬悉』、『上開』、『俾利』、『賡續』、『業已』等，可分別改為：『你的來信我已經收到／謝謝你○月○日的來信』、『上述／前述』、『以利』、『繼續』、『已經』。若涉及專業知識的說明或解釋，也應儘量口語化。

三、掌握問題重點：

民眾來信的內容可能五花八門或毫無頭緒，應就其問題重點回覆。

四、善用其他資源：

若民眾反映的問題可透過網際網路解決或找到答案，則提供民眾此項網路資訊；撰擬回覆函的業務承辦人，亦可善用網路資源，補充回覆函的內容，此外，機關首長的言論及演說，或是機關所制定的政策及決策，平常應隨時注意養成資料蒐集的習慣，作為補充說明。

五、注意時效

若民眾反映的問題可於短時間內處理完畢，應在第一時間內回覆；若需要較久的時間查處，亦應先致函民眾，委婉告知已在處理中，請民眾諒解並耐心等待處理結果。

六、同情心、同理心、愛心及耐心：

對民眾所陳述的問題，應設身處地考慮其心情感受，以同理心看待問題。若民眾於來信中表示遭遇不幸或困境，可給予安慰或鼓勵。

附件二：信件處理作業流程

