

南投縣政府電子信箱陳情案件作業要點

中華民國 105 年 9 月 13 日投府計管字第 1050193885 號函頒
中華民國 111 年 3 月 23 日府計管字第 1110068373 函修正

一、南投縣政府（以下簡稱本府）及所屬各機關為加強便民服務與提升服務品質，對民眾透過電子信箱便民系統（以下簡稱本系統）陳情、投訴或建議案件之處理，依據行政程序法第一百七十條第一項規定，特訂定本要點。

二、本要點適用範圍為本府各單位及所屬各機關。

三、各單位權責如下：

（一）本府計畫處：

1. 負責本系統之開發。
2. 負責本系統軟體、硬體之建置設置、維護及故障排除。
3. 受理各單位使用本系統帳號及密碼之申請。
4. 列管稽催民眾陳情案件及績效考評事宜。
5. 負責民眾陳情案件確實明顯錯分案件之改分。

（二）各單位承辦窗口：

1. 應隨時查看系統信件(每日至少上、下午各一次)，並立即分派電子陳情案件至案件承辦人員處理。
2. 對於非該單位權責之電子陳情案件，應於受文後二日內列印改分單予單位主管核定後，於系統進行改分。
3. 每日檢查電子陳情案件處理狀況，對於有延遲之案件應主動稽催。(七日內)

四、電子陳情案件之處理原則：

（一）各單位承辦窗口應隨時查看信箱信件，並予以分辦。

（二）案件承辦人員草擬回復內容後，應送單位一級主管核定（或再上級主管）後，再登入本系統將內容回復予陳情人。

（三）人民陳情案件，其內容非本府職權時，應將所當受理之單位或機關名稱通知陳情人或逕移該主管單位或機關，並副知陳情人。

- (四) 如案情複雜短期內無法辦結者，應先行登入系統回復陳情人預定辦理進度(系統上不可先行勾選已結案)，並於系統上申請展延待案件處理告一段落後再次完整回復方可結案。
- (五) 處理信件時，應確實依個人資料保護法等相關規定辦理，並應適時採取妥善之保密措施，俾確保民眾隱私權。
- (六) 陳情事項若涉及二個以上機關權責時依陳情內容先提及之事項為收受單位，並應主動協調相關機關處理，採取分會方式彙整各機關答復內容再一併於系統上回復陳情人。
- (七) 民眾填復滿意度調查表如表達不滿意並要求二次回復者，請權責單位應於收辦七日內針對民眾不滿意之項目，採取相關處理措施；若表達不滿意但未要求二次回復者，請承辦單位將其意見留存參考。
- (八) 同一陳情人同一時間同一事由多次陳情得由承辦單位併案處理。

五、利用本系統陳情案件之首次處理期限不得超過七日，但有正當理由須申請展延，應依分層負責規定，於系統列印案件展期申請單(附表一)簽請延長，並應先行於系統上回復陳情人初步進度，另核准展延後應副知計畫處，展延期限不得超過三十日。

六、電子信箱陳情案件有下列情形之一者，應簽請縣長核定後，影本送請計畫處登記銷案，再由承辦單位登入系統予以結案：

- (一) 無具體內容、未具姓名、電話及住址者。
- (二) 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。
- (三) 經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、匿名、不實或無法查證者。

- (四) 陳情案件已由法院審理中或移送司法機關偵辦者。
- (五) 非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。

前項第二款一再向原受理機關或其上級機關陳情而交辦者，受理機關得僅函知陳情人已為答復之日期、文號後，並副知交辦機關，予以結案。

七、本業務獎懲規定如下：

- (一) 本府計畫處於年度終了時，按南投縣政府電子信箱陳情案件績效考評表（附表二）辦理各單位年度考評，考評重點包括辦理案件數、處理時效及滿意度。
- (二) 年度綜合評比分數達九十分以上之受評單位，單位可提報表現優異之相關人員最多不超過三人，各記嘉獎二次；評比分數八十分至八十九分之受評單位，單位可提報表現優異之相關人員最多不超過三人，各記嘉獎一次。
- (三) 案件承辦單位若有延遲改分文達三日以上者，予以記點一次；年度內累積達五次者，將於年度績效考評時予以扣分。（累積達五次者扣一分，累積達六次者扣二分，以此類推）
- (四) 信件處理發生積壓逾三十日者，致民眾權益受損或影響本府行政效率，經查證屬實者，依其情節輕重，予以議處。
- (五) 本府計畫處及各單位電子信箱陳情案件承辦窗口，得一併簽報敘獎。

八、本要點若有未盡事宜悉依南投縣政府暨所屬各機關處理人民陳情案件實施要點辦理。

南投縣政府電子信箱陳情案件展期申請單

申請展期單位：		
陳情人：	陳情日期：	
案由：		
申請展期原因：		
展期天數： 天 預定至 年 月 日以前辦 妥		
第○層決行		
承辦單位	會辦單位	決行

備註：

1. 電子信箱陳情案件展期天數 7 日內者由主管科長核定，8 日至 30 日內者由單位主管核定，展延期限不得超過 30 日，31 日以上者由機關首長核定。
2. 展期單奉核准展延後，請副知計畫處管制考核科，並應先行登入系統回復陳情人預定辦理進度(系統上不可先行勾選已結案)，俟申請展延案件處理告一段落後再次完整回復陳情人方可結案。

南投縣政府電子信箱陳情案件績效考評表

受評核單位：

評核年度： 年

項 目		配分	得分	備註
案件數 40%	1. 年平均達 80~120 件 2. 年平均達 121~199 件 3. 年平均 200 件以上	<input type="checkbox"/> 20 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 40		
處理時效 50%	1. 平均處理日數 3 天以內 2. 平均處理日數 5 天以內 3. 平均處理日數 7 天以內	<input type="checkbox"/> 50 <input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 30		
滿意度 10%	1. 民眾回復滿意度比率 $\geq 80\%$ 2. 民眾回復滿意度比率 70% - 79% 3. 民眾回復滿意度比率 60% - 69%	<input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 2		
總 計				

說明：

- 一、考核項目以全年度辦理績效計算，全年度未受理者或平均件數未達80件者不予考評。
- 二、90分以上之受評單位，單位可提報表現優異之相關人員最多不超過三人，各記嘉獎二次；89-80分以上之受評單位，單位可提報表現優異之相關人員最多不超過三人，各記嘉獎一次。
- 三、案件承辦單位若有延遲改分文達三日以上者，予以記點一次；年度內累積達五次者，將於年度績效考評時予以扣分。（累積達五次者扣一分，累積達六次者扣二分，以此類推）