

行政院海岸巡防署署長電子信箱信件處理作業程序

中華民國 89 年 10 月 13 日(89)署秘文字第 0890008268 號函訂定

中華民國 104 年 3 月 19 日署秘文字第 1040004632 號函修正

一、行政院海岸巡防署(以下簡稱本署)為落實為民服務，瞭解民意，促進政策與民意相結合，特訂定本作業程序。

二、任務分工

(一) 署長電子信箱小組(以下簡稱小組)

1. 處理署長電子郵件之判讀、分類與分文事宜。
2. 彙析並陳報民眾反映之即時議題。
3. 回覆民眾致署長信函。
4. 署長電子信箱作業系統與檔案之管理維護。

(二) 本署各單位及海岸、海洋巡防總局(以下簡稱各總局)

1. 處理院長交辦之民眾函件與民眾及同仁函件，並擬具答覆稿。
2. 本署各單位應就來函陳述事項分由承辦人查處。
3. 各總局應指派專人參照本作業程序處理民眾電子函件。

三、處理流程

(一) 所有函件由小組自署長電子信箱接收及分辦。

(二) 屬本署業務之統一規定與原則性問題者，分由本署主管之業務單位辦理並答覆。

(三) 各總局執行之個案問題，由小組以電子郵件直接傳送各總局辦理，並列印函件副知本署主管之業務單位；各總局回覆查處情形時，由小組轉交該主管之業務單位負責審核；

如審核結果尚須繼續處理者，由該單位提出建議，再由小組發交各總局續辦。

(四) 答覆稿需經主任秘書以上層級判行。

(五) 直接交由各總局查處之案件，其答覆稿亦須經總局主任秘書以上層級判行。

(六) 本署各單位承辦案件於答覆稿奉核後，即將函稿內容傳送至署長電子信箱，並將原件送予小組校對。

(七) 各總局直接承辦之案件於答覆稿判行後，亦以電子郵件傳送至署長電子信箱。

(八) 小組對各答覆稿除校對外應再予審核，有疑問者，應再協調承辦人。

(九) 所有函件之回覆由小組自署長電子信箱統一發文。

四、管制事項

(一) 小組轉予各單位及各總局之電子郵件，依處理時效分三類：

1. 第一類：院長交辦案件及有時效性函件，應於三日內答覆。

2. 第二類：一般函件於十日內答覆。

3. 第三類：僅作參考之函件無需回覆。

(二) 函件陳述事項分屬二以上單位者，由小組就主管業務分別交辦再彙整答覆。

(三) 對分文如有意見，應迅速與小組聯繫處理。

(四) 民眾函件有下列情形之一，受理單位應依分層負責權限規定，不予處理，但小組仍予登記、區分、統計並列入管制：

1. 無具體內容或未具姓名及聯絡方式者。

2. 同一事由，經予適當處理，並已明確答覆後，而仍一再陳情者。

3. 經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、匿名虛報或不實者。

4. 非陳情事項之主管單位，接獲其已以同一事由分向各主管單位陳情者。

(五)前款第二目之情形，一再向本署或上級機關陳情而交辦者，本署得僅函知陳情人已為答覆之日期、文號後，並副知交辦機關，予以結案。

(六)未能於時限內辦結者，應簽請展期並告知陳情人。

五、相關事項

(一)署長電子信箱小組設於署長辦公室，位址為：
master@cga.gov.tw。

(二)各單位將答覆稿等資料傳送署長電子信箱時，主旨請鍵入該案總收文號。

(三)回覆民眾來信，宜避免公文用語，並盡量親切、口語化。

(四)回信時，應註明承辦人及聯絡電話。

(五)民眾來信有保密必要者，各層級均應保密。

(六)本署各單位及各總局之辦理情形，小組均列入時效管制。