

## 財政部關務署基隆關民意電子信箱作業要點

一、為增進本關與商民意見溝通，提供多元化互動管道，規範作業單位應辦事項，強化機關對民眾有效回應程度，特訂定本作業要點。

二、本關民意電子信箱案件處理時限為收文單位收件次日起三個工作日，為確實掌握時效，處理流程如下：

(一) 收件、分辦：

秘書室公關機要股應每日定時開啟民意信箱系統收信，並將信件內容匯入公文管理系統。俟確認密碼等，登錄公文管理系統（以一般公文速件方式處理），並副知企考股。

(二) 回函擬稿、陳核：

承辦單位應於收到信件之次日起二個工作日內於公文管理系統新增「電子郵件答復稿」，依定型稿繕具回復內容。除案情複雜，涉跨單位業務外，均由單位主管逕予決行並核批回承辦人。

(三) 案件稽催、展延：

秘書室企考股應依辦結期限稽催承辦單位。如案件確屬案情複雜或須會商其他機關，致無法如期辦復者，承辦單位應於限辦日期前衡酌所需辦理時間，敘明原因辦理展延，並通知來信者，請其稍候。

(四) 信件回復：

承辦人於公文管理系統簽收後點選「傳送郵件」，連結民意信箱系統回復信件，信件傳送完成後，於上揭系統中點選「送歸檔」將公文結案。

(五) 歸檔：

秘書室文書檔案股收到各單位民意信箱待歸檔案件，應儘速歸檔。

(六) 統計、管考：

秘書室企考股按季填報「民意電子信箱信件回復逾期統計表」（附表），並不定期考核各單位信件處理時效。

三、信件回復用語宜親切、口語化，避免使用公文用辭，酌情擬具答復內容，如礙於法律規定，無法為民眾解決問題，亦應婉轉解釋，並提供即時聯絡管道（如：業務承辦人姓名及聯絡電話）。

# 民意電子信箱信件回復逾期統計表

附表

(統計期間： )

製表日期：

填表人：

序號	信件編號	總統府/院長/財政部 /關務署民意信箱	來信摘要	交辦 日期	預定結 案日期	實際完 成日期	辦理 天數	逾期原因說明

備註：本統計表每季填報一次。