

財政部關務署臺北關電子郵件處理作業規定

- 一、為增進本關與民間意見溝通，提供多元化之服務管道，設立本關「關務長電子信箱」，受理民眾之電子郵件，訂定本作業規定。
- 二、本關電子郵件，由秘書室文書股負責收件及分類，其分類如下：
 - (一)本關關務電子信箱之信件。
 - (二)總統府民意信箱、行政院院長電子信箱、部長電子信箱及關務署署長電子民意信箱轉投之信件。
- 三、秘書室文書股應於每日上午九時、下午二時及四時至「郵件管理系統」辦理收件，並匯入「公文線上簽核系統」辦理登錄及分辦，分辦後先以電話通知，再將紙本分送各承辦單位。
- 四、電子信件應儘速辦理回復，其處理方式及期限如下：
 - (一)關務長電子信箱信件：答復函稿原則上由單位主管核定，必要時視案情需要，陳核分層負責主管核判後，退由承辦單位，於收到信件之次日起六個工作天內回復。
 - (二)第二點第二款之信件：依前款處理方式，或參照層轉機關民意信箱系統之結案方式處理，並於來信所示預定結案日期前回復。
- 五、回復電子信件時，應秉持真誠、效率、同理心之原則，並儘量親切、口語化。回復內容前文應有問候語，文後應有結尾語（範例見附件），且應註明聯絡電話，方便來信民眾進一步查詢；英文信件應以英文回復。
- 六、電子信件應由承辦單位之總務人員比照一般公文處理程序催辦及管制；未於第四點處理期限內回復之逾期信件，承辦單位應按月列印電子信件逾期案件分析表送本關秘書室企劃考核股管控。
- 七、電子信件內容如屬陳情案件，依「財政部關務署及各關處理人民陳情案件作業規定」之處理程序辦理。