

雲林縣警察局處理電子民意信箱案件作業注意事項

中華民國 105 年 1 月 14 日雲警秘字第 1050800023 號函訂定

一、雲林縣警察局（以下簡稱本局）為提升電子民意信箱郵件處理效能與服務品質，特訂定本注意事項。

二、本局所稱電子民意信箱，係指受理民眾以網際網路平臺，提出建言、意見反映、檢舉或申訴等陳情案件。依案件來源分為三類：

（一）首長信箱：雲林縣政府計畫處交辦之總統、行政院長、部長、縣長信箱。

（二）署長信箱。

（三）本局網站建置民眾意見反映、檢舉信箱和民意論壇等網路平臺之訊息。

三、電子民意信箱案件處理流程：

（一）首長信箱：縣政府以遞送之交辦單者，由本局秘書科專責人負責收發、登錄、列管後，依郵件內容分派各單位辦理。

（二）署長信箱：本局秘書科專責人負責於內政部警政署知識聯網系統接收電子郵件，辦理收文登錄文號後，依業務性質分派至權責單位辦理。

（三）本局網站建置之網際網路服務平臺：由相關業管單位，指定專責人接收處理。

前項之專責人員對各類電子民意信箱案件，應辦理登錄於管制簿列管及稽催事宜。

四、本局各業務權責單位對於電子民意信箱案件，應遵守相關網際網路使用規範，並視同正式公文陳情案件，審慎處理及懇切答復。

五、處理電子民意信箱案件時，應遵守相關保密規定，於有必要蒐集、處理、利用時，並應符合個人資料保護法之規定，以確保民眾隱私權益。

六、電子民意信箱案件處理原則：

（一）於接收交辦案件後，應迅即交予承辦人員儘速查明，並視案情需要，檢附陳情案件之文件及相關處理資料等文卷，以公文、電子

郵件或其他方式將辦理情形依分層負責規定逐級陳核後，立即答復陳情人並副知相關交辦單位。

- (二) 陳情事項非屬本局權責業務者，應由各業管單位立即移送權責機關處理，並回復陳情人、相關單位後，由本局秘書科予以解除列管。
- (三) 內容涉及兩個單位以上者，應以電子文內容所涉及業務較多或主要業務承辦單位為主辦單位，並於收辦後再行會辦或協調分辦。
- (四) 陳情案件應載明具體陳述事項、姓名及聯絡方式（電話、住址、傳真號碼或電子郵件信箱等），所載聯絡方式經查有虛偽不實者，各業務權責單位仍應妥適處理，並將相關處理情形回報本局秘書科專責人員，據以登錄結案。
- (五) 下列情形之一者，各業務權責單位得不予處理，並依分層負責權限規定簽存，並副知秘書科專責人員登記銷案後結案：
 - 1. 無具體內容。
 - 2. 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情，經單位主管核定免予處理。
 - 3. 非主管陳情內容之機關，接獲陳情人以同一事由分向各機關陳情。
- (六) 處理電子民意信箱案件之相關資料，均應妥慎保管且應依規定辦理公文歸檔。

七、電子民意信箱案件，應依電子郵件信箱來源，各業務權責單位於接收文後，處理期限如下：

- (一) 總統信箱、行政院長信箱、部長信箱：處理天數及再次回復皆須在縣政府交辦之預定完成日期前完成。
- (二) 署長信箱：處理天數為一日，再次回復不得超過三十日。
- (三) 縣長信箱：處理天數為三日，再次回復不得超過十日。
- (四) 民眾意見反映、檢舉信箱：處理天數為三日，再次回復為六日。
- (五) 民意論壇：處理天數為三日，再次回復為六日。

對案件複雜致無法依規定期限辦結者，應先行於處理期限內初步上網答

復辦理情形，並依規定敘明理由辦理展延期限。

案件未能於展期期間內處理完竣或屬無法處理之案件，仍應依規定期限內敘明無法依限辦結原因於簽奉核定後並上網答復。

八、處理電子民意信箱案件，列入公文處理成績統計，併本局公文時效管制及稽催查考作業要點辦理考核。