

高雄市政府教育局「局長信箱」電子信件作業權責分工計畫

一、 依據

- (一)「行政程序法」第 170 條第一項。
- (二)「高雄市政府及所屬各機關處理人民陳情案件要點」。

二、任務分工

(一) 本局秘書室（以下簡稱秘書室）：

- 1、負責電子信件之分文，並依業務性質作主項分類。
- 2、電子信件之分文，經綜判各科室業務性質或協調後，仍不能認定主項分類為本局所管轄者，由秘書室於收到轉信之次日起 2 個工作日內答復陳情人，並於收到轉信當日轉知權責機關電子信件系統或其他陳情管道；依業務性質係本局所屬二級機關業務者，比照本項辦理。
- 3、負責電子信件之分類及分派工作，並應於每日將當日 17 時前接收之電子信件分派至各主辦科室。
- 4、對民眾再度來函表示處理情形有疑慮時，秘書室應分信至原承辦科室處理，並予以列管。
- 5、主辦科室之認定原則及順序如下：
 - (1) 業務性質已有主辦科室。
 - (2) 內容涉及某個科室較多。
 - (3) 內容首項業務相關科室為主辦科室。
 - (4) 若有爭議時，由主任秘書先行協調。
- 6、電子信件回復由各科室承辦人員將回復處理單核章後，交予秘書室辦理回復陳情人和歸檔。
- 7、在各科室承辦人員可使用辦理時間屆滿以前，提示注意。
- 8、負責評估本局各科室處理成效，並於每月 25 日前簽報局長核閱。

(二) 本局教育科技科：

負責協助局長信箱系統維護、擴充及修改等事宜。

(三) 本局所屬各科室（以下簡稱各科室）：

- 1、各科室應指派專人擔任局長信箱收分信人員，負責下列事項：
 - (1) 應於收到轉信之當日(17 時前)將電子信件作次項分類及分送各科室承辦人員辦理。
 - (2) 設立收文簿，在各承辦人員可使用辦理時間屆滿以前，提示注意。
- 2、各科室業務承辦人員（以下簡稱各承辦人員）回復信件時應依

下列事項辦理：

- (1) 應經主任秘書以上層級人員核定回復處理單後，依回復處理單格式（如附件）確實填註回信日期、科室、承辦人、陳情人電子信箱、附件名稱、檔號和保存年限，並加蓋騎縫章、編頁碼，交予秘書室辦理回復作業。
- (2) 針對所分電子信件，應依規定於收到轉信之次日起六個工作日內答復（一封信僅一科室處理）或十個工作日內答復（一封信分主辦及協辦科室，協辦於六個工作日內將處理情形交予主辦科室於四個工作日內彙整後統一答復，期間主辦科室應主動聯繫協辦科室）；除因天然災害致全市停止上班之日數應予扣除外，則一律不予扣除。
- (3) 如未能於前項承辦日數內辦理完畢，需階段性回復者，於回復處理單填註繼續管制日期以及處理情形，由主任秘書以上層級人員核定並會知秘書室總收分信人員，依本計畫辦理回復作業。（每一信件可展期二次，每次不可超過 10 日）
- (4) 對於英文信件應以英文回復。
- (5) 如陳情人留下姓名者，請以適當名稱稱呼；如陳情人未留下具體姓名者，請以“親愛的同學”或“親愛的市民”等稱呼；文末署名機關名稱和首長職稱姓名以示負責。
- (6) 退信改分、加分其他科室之案件應於收到轉信之次日起一個工作日內，簽報主任秘書以上層級人員核可同意後，請秘書室辦理改分或加分。
- (7) 對於民眾再度來函表示處理情形有疑慮時，秘書室應分信至原承辦科室處理，且應提高核定層級加以處理（第一次由主任秘書以上層級核定，第二次由副局長以上層級人員核定）。
- (8) 各科室如連續收到同一案由，均予併案辦理，如陳情人不同者，應分別回復；如由同一陳情人多次來信而各科室已明確回復者，得簽請局長核准不予處理並會知秘書室註記結案，由承辦人員自行存查。

三、本計畫如有未盡事宜，得隨時簽報修訂之。