**經濟部投資促進司電子信件處理作業程序**

104年7月修正

一、作業程序所稱電子信件共分四類，係包含由本部轉發之總統府、行政院「院長電子信箱」、經濟部「部長信箱」、本司「司長信箱」等涉及本司業務之信件。

二、總統府、院長電子信箱信件處理作業程序：為提昇為民服務效率，依行政院規定，自91年6月1日起，內容屬本部所轄權責：比照本部部長電子信箱作業方式，直接回覆民眾，並副知行政院「院長電子信箱」小組。

 行政院來函依規定不能自行存參。

三、**依本部「部長信箱」處理作業程序規定，本司各業務單位辦理電子信件處理作業程序如下：**

 第一類回覆：一、 本部秘書室轉來與本司業務有關之部長信箱，由綜合企劃科從本部部長信箱系統收文並掛文號（陳情案）後，交各承辦單位擬答，各承辦單位以答復內容應避免使用公文用語及格式，文字表達需具體明確、親切、口語化，針對所屬業務撰寫答覆稿，於文到3個工作日內司長簽奉核可，後會綜合企劃科依規定登錄於本部部長信箱回覆。

為求回信體例一致，並方便民眾查詢回信時務請簽具承辦人**全名**及聯絡電話。

 二、 **回信時務請書寫抬頭**（如○○先生／小姐），末尾並簽具單位**全銜**（如經濟部○○局處司）、承辦人**全名**及聯絡電話，其內容應針對民眾來信訴求重點回復，切勿過於簡略。請於文末加上祝福語、提供網址，以利民眾連結查詢、民眾陳情若涉及相關法令規章時，應針對陳情事項予以口語化說明，不宜直接援引條文回復。

 第二、三類回覆：

 一、 信件內容僅供研參，無需回覆民眾。如有存參必要請先述明存參原因並會請綜合企劃科列印「存參申請單」陳核報請存參。註3︰依行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點

　　　　　　　　二、 系統回函範本︰❶非經濟部主管業務範圍之信件

　　　　　　　　　　　　　　　　　 ❷無具體事件信件(範本內容請另洽綜合企劃科)

 申請展期︰接獲承辦案件，因案情複雜，必須展期，需通知綜合企劃科列印「案件展期申請單」，報請權責主管核准展期。

四、本司「司長信箱」處理作業程序如下：

由綜合企劃科每日下載列印並提陳分文，交收發室掛文號（陳情案；檔號：0841；保存年限：5年）後，由各承辦單位擬答，各承辦單位答復內容應避免使用公文用語及格式，文字表達需具體明確、親切、口語化針對來信撰寫答覆稿，於文到3個工作日內司長簽奉核可後，後會綜合企劃科依規定登錄於本司司長信箱回覆。

五、年度終了時，將按各單位「經濟部首長電子信箱績效考評表」辦理考評，

 考評重點包括辦理案件量、處理時效、滿意度及個別信件抽查結果，績優

 者得簽報核定後予以獎勵。

註1：電子郵件傳送內容至generaldois@moea.gov.tw或OA信箱至李佳燕收。

註2︰首長信箱系統回函之電子附件只能容納4個附件檔案，每件不可超過2MB大小。

註3︰行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點

十四、人民陳情案件有下列情形之一者，受理機關得依分層負責權限規定，不予處理，但仍應予以登記，以利查考：

1. 無具體內容、未具姓名或住址者。
2. 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，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. 非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。