

臺東市公所電子民意信箱陳情案件處理要點

中華民國 97 年 12 月 18 日東市行字第 0970032163 號函頒定

- 一、臺東縣臺東市公所（以下簡稱本所）為促進運用電子民意信箱，受理民眾以網際網路建議、陳情或申訴案件（以下統一簡稱電子陳情案件），處理作業有所準據特訂定本要點。
- 二、本所各課室及附屬單位處理電子陳情案件，應依本要點規定辦理，本要點未規定事項，悉依行政院頒「行政機關處理人民陳情案件要點」及臺東縣政府訂頒「人民陳情案件作業要點」規定辦理。
- 三、本所電子陳情案件(包含市長信箱、網站電子陳情與建議)由研考或資訊管理人員負責列印，交由收文單位登錄文號後，列為人民陳情案件並由研考登錄於陳情案件列管登記簿列管追蹤。
- 四、本所各課室對於電子陳情案件，應遵守相關網路使用規範及有關法令規章，並視同正式公文陳情案，審慎處理及懇切回覆。
- 五、電子陳情案件如屬檢舉、控訴性質，應對陳情人資料予以保密。
- 六、電子陳情案件之處理原則：
 - （一）內容為一般性資訊或具時效性之事項，各受理課室應迅速查明內容，將具體結論提交研考，以利以 E-mail 或電子陳情與建議系統回覆。
 - （二）內容複雜或涉及數課室者，得邀請相關課室、陳情當事人共同研商協調解決；如有必要，應派員實地查訪瞭解，再將處理結果回覆。
 - （三）民眾之陳情書、市政興革建議、施政諮詢及市容問題查報等，由主管權責課室處理並擬定具體作為，經課室主管核定後交研考回覆之；內容為具建設性之批評意見，除交相關課室處理外，並彙呈市長核閱。
 - （四）內容涉及私權事項或非本所之權責者，相關課室除發文權責機關告知陳情內容外，並副本知會研考以利告知陳情人權責歸屬，或婉轉勸導陳情人逕向當地調解委員會聲請協調解決或循司法途徑解決。
 - （五）商業或政治性廣告信函、不具建設性之批評、個人情緒批評、惡意攻訐謾罵或無意義之亂碼、數字、英文、網址等，由研考單位逕行刪除。
 - （六）下列情形之一者，得不予處理，不分文列管，但仍需回覆陳情人：
 - 1．無具體之內容或未具真實姓名或住址者。

2．同一事由具體函覆二次以上，經單位主管核定免予處理者。

3．已上網函覆由法院審理或移送檢察機關偵辦者。

4．其他經市長核定免予處理者。

（七）無電子郵件位址（E-mail Address）或電子郵件位址錯誤且無連絡地址者，仍應於本所電子陳情系統回覆妥適處理。

七、電子陳情案件，處理期限不得超過十四個工作天，如案件複雜致無法依限辦理者，應先行上網回覆初步辦理情形，並適時將續辦情況回覆陳情人；未能及時處理完竣或屬無法處理之案件，應說明處理期限或敘明無法處理原因並上網回覆。

八、處理電子陳情案件，列入公文處理成績統計，定期辦理考核。

九、處理電子陳情案件之相關資料，均應妥為保管且併列管公文歸檔。