

臺東縣衛生局電子民意信箱陳情案件處理作業要點

中華民國 94 年 6 月 22 日東衛研字第 0940007053 號函訂定

- 一、臺東縣衛生局（以下簡稱本局）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（以下簡稱電子陳情案件），處理作業有所準據特訂定本要點。
- 二、各課室處理電子陳情案件，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、本局電子民意信箱由研考及資訊管理人員負責列印下載，交由收文單位收文後，列為人民陳情案件並由研考單位列管追蹤。
- 四、本局建置電子民意信箱系統，應遵守相關網路使用規範及有關法令規章，並依發信人意願決定是否公開刊登。
- 五、電子陳情案件如屬檢舉、控訴性質，應予保密。
- 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，各受理課室應迅速聯繫權責單位查明後，上網回復。
 - （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，再將處理結果上網回復。
 - （三）民眾之陳情書、衛政興革建議、施政諮詢及取公開之衛政資料等，由主管權責課室答覆之；內容為具建設性之批評意見，各受課理室除上網簡覆答謝，並彙陳局長核閱。
 - （四）內容涉及私權事項非本局之權責者，應上網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、惡意攻訐謾罵或針對網站內容建議之事項等，由研考單位逕行處理或刪除。
 - （六）下列情形之一者，得不予處理，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. 其他經局長核定免予處理者。

(七) 其他非關本局權責事項：由各相關課室視投書內容回覆民眾，但需述明本事項屬何機關（單位）權責，並轉請該機關回覆民眾並副知研考單位銷案。

(八) 無電子郵件位址（E-mail Address）或電子郵件位址錯誤暨無連絡地址者，仍應上網於本局電子公告欄內回覆妥適處理。

(九) 覆文時應依分層負責人員核定後上網回覆，並應載明覆文日期、各課室（單位）名稱及承辦人姓名。

七、電子陳情案件，處理期限不得超過三個工作天，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，並適時將續辦情回覆陳情人；未能及時處理完竣或屬無法處理之案件，應訂定處理限或敘明無法處理原因逕行上網回覆。

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、處理電子民意信箱收受、答復陳情申訴案件相關資料，均應歸檔並妥為保管。