

嘉義市政府衛生局電子郵件陳情案件處理作業要點

1. 嘉義市政府衛生局（以下簡稱本局）為加強為民服務有效處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），特訂立本要點。
2. 本要點所稱人民陳情案件，係指人民對於行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護，所提出之具體陳情。
3. 電子陳情案件應載明具體陳訴事項、姓名及聯絡方式。所稱聯絡方式包括電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址等。
4. 各科室處理電子陳情案件，應本於職權以合法、合理、迅速、確實辦結原則審慎處理。
5. 各科室電子陳情案件，應依本要點規定辦理，本要點未規定事項，悉依「嘉義市政府電子民意信箱陳情案件處理作業要點」、「行政院暨所屬機關處理人民陳情案件要點」規定辦理。
6. 本局電子民意信箱陳情案件，經局長核閱，收（發）文單位收文後，依業務性質分送權責單位辦理，研考人員予以登記列管追蹤。
7. 電子民意信箱系統之建置，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。
8. 電子陳情案件如屬檢舉、控訴性質，受理科室應予保密。
9. 各科室受理電子陳情案件後，應將陳情之文件或紀錄及相關資料附隨處理中之卷，依分層負責規定，逐級陳核後，視情形以公文、電子公文或其他方式答覆。
10. 電子陳情案件，有下列情事之一者，承辦單位得依分層負責權限規定，不予處理，並副知研考人員登記銷案後結案：
 - (1) 無具體內容、或未具姓名者。
 - (2) 同一事由經予適當處理，並已明確答覆後，而仍一再陳情者。
 - (3) 無網址或網址錯誤暨無連絡地址者。前項第二款一再向本局或上級機關陳情而交辦者，本局得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答覆之日期、文號後，予以結案。
11. 電子陳情案件之處理原則如下：
 - (1) 內容為詢問一般性資訊或具時效性之事項，各權責單位應迅速查明後，上網答覆。
 - (2) 內容複雜或涉及數單位者，得邀請相關單位、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，再將處理結果上網答覆。
 - (3) 內容為具建設性之批評意見，應上網簡覆答謝。
 - (4) 內容涉及私權事項而非行政機關之權責者，應上網婉轉建議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。
 - (5) 受法令、機密或政策之限制而無法辦理者，應說明法令依據、條文及無法辦理之理由，婉覆陳情人。
12. 電子陳情案件，處理期限不得超過七日，如案情複雜致無法依限辦結者，應先行回復辦理情形，並適時將續辦情形告知發信人及研考人員。
13. 各科室處理電子陳情案件，列入公文處理成績統計及管制考核。
14. 各科室處理電子民意信箱收受、答覆陳情申訴案件相關檔案資料，應妥為保管。
15. 本作業要點本局各科室電子郵件信箱於收受民眾電子陳情案件時準用之。
16. 本要點奉局長核定後實施，修正時亦同。