

國立新竹科學園區實驗高級中等學校 民意電子信箱信件處理作業程序

104年7月6日 行政會議通過

一、緣起

為落實便民措施，增進民眾對本校業務之了解溝通，特設立本校民意電子信箱，以提供民眾與本校之雙向溝通管道，並為提高處理時效與品質，訂定本作業程序。

二、處理作業程序

(一) 本校民意電子信箱之開啟、電子信件之判讀、分類、分送由總務處文書組負責，追蹤回覆由秘書負責。

(二) 總務處文書組每日開啟民意電子信箱，依據電子信件內容性質轉分給本校各相關處室主管並副知秘書，處室主管再依業務性質轉發所屬承辦。

(三) 總務處文書組轉寄各處室之電子郵件，依性質概分為下列兩類：

第一類：陳情書、校務諮詢、興革意見、索取可公開之政府資料應於收信之次日起二個工作日內撰擬回信(稿)核判後回覆民眾電子信件並將副本副知秘書與總務處文書組。但如事涉敏感、政策決定或專案處理信件，由承辦單位先行請示處理原則後擬稿，再轉秘書陳與校長核判後再回信。

第二類：無關業務之廣告、邀請函、重複信件等，由總務處文書組逕予刪除結案，無需回覆。

三、其他注意事項

(一) 各業務單位回覆電子信件時，應註明承辦人及聯絡電話，以便來信民眾進一步查詢。

(二) 各業務單位收到電子信件後若發現轉分發錯誤，請即刻通知總務處文書組改分發。

(三) 若信件內容複雜未能於期限內答覆時，請於收到電子信件時，即時先予回覆本中心已收件，並預計將於幾日內辦畢，並將副本郵寄副知秘書與總務處文書。

四、本作業程序經行政會議通過後實施，修正時亦同