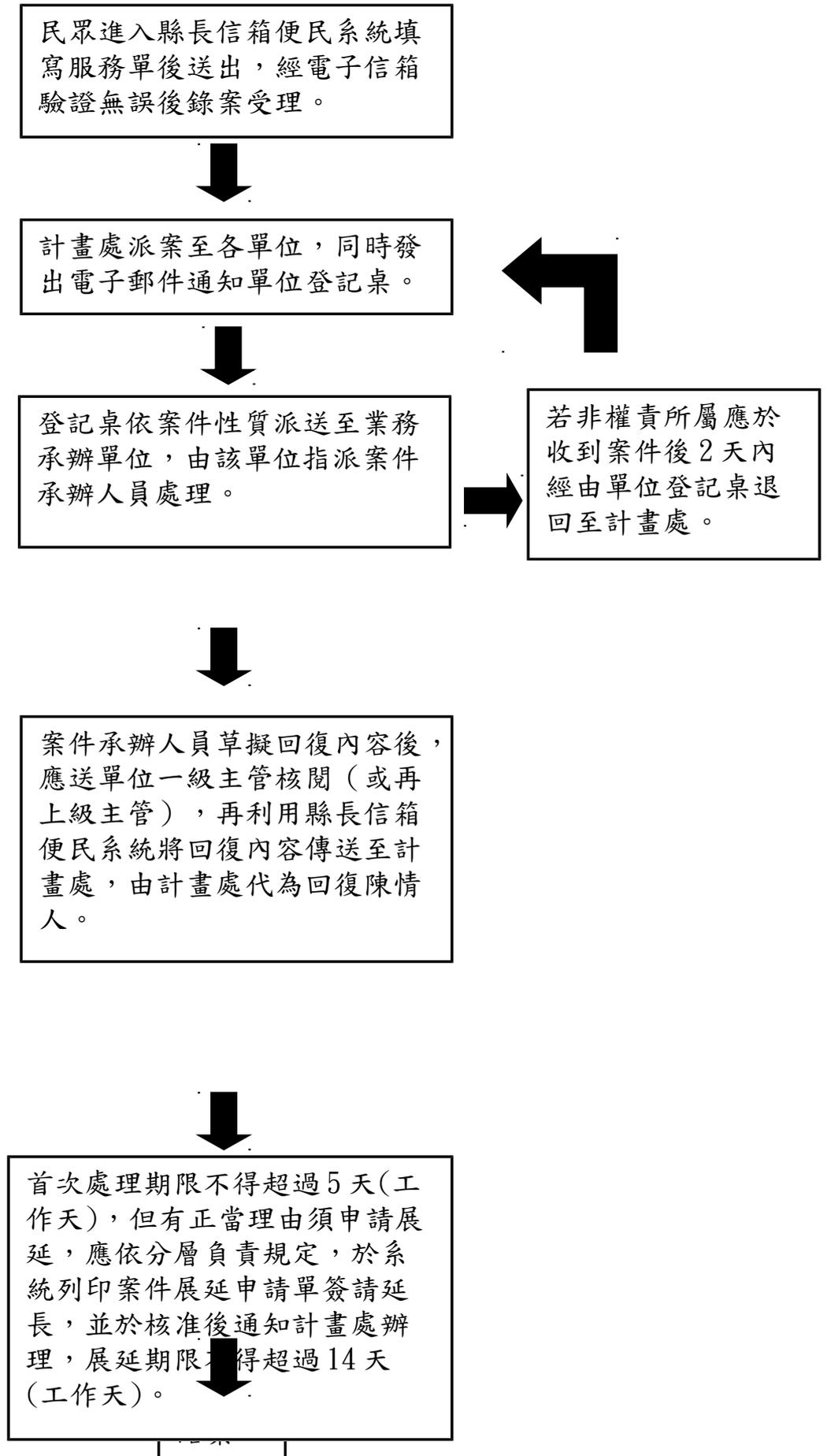


## 苗栗縣政府作業程序說明表

項目編號	1004-01
項目名稱	苗栗縣政府縣長電子信箱陳情案件作業
承辦單位	各單位暨所屬各機關
作業程序說明	<p>一、各單位暨所屬各機關為加強便民服務與提升服務品質，對民眾透過縣長信箱便民系統陳情、投訴或建議案件之處理，力求公正合理之解決，以保障人民權益，並使人民陳情案件作業案件的處理品質提升，特訂定本作業程序。</p> <p>二、作業流程說明如下：</p> <p style="padding-left: 2em;">(一)陳情案件經受理後，由計畫處派送至各單位，同時發出電子郵件通知單位登記桌，登記桌再依案件性質派送至業務承辦單位，由該單位指派案件承辦人員處理。</p> <p style="padding-left: 2em;">(二)案件承辦人員草擬回復內容後，應送單位一級主管核閱（或再上級主管），再利用本系統將回復內容傳送至計畫處，由計畫處代為回復陳情人。</p>
控制重點	<p>一、利用縣長信箱便民系統陳情案件之首次處理期限不得超過5天(工作天)，但有正當理由須申請展延，應依分層負責規定，於系統列印案件展延申請單簽請延長，並於核准後通知計畫處辦理，展延期限不得超過14日(工作天)。</p> <p>二、電子陳情案件分派至案件承辦人員，若非權責所屬應於收到案件後2天內經由單位登記桌退回至計畫處，否則該案件由原收件單位負責，並以該單位核算處理天數。</p> <p>三、計畫處於次月將各單位處理狀況、逾期未結統計資料陳報縣務會議。</p>
法令依據	苗栗縣政府縣長電子信箱陳情案件作業要點
使用表單	苗栗縣政府 1999 熱線暨為民服務系統

# 苗栗縣政府縣長電子信箱陳情案件作業流程圖



## 苗栗縣政府控制作業自行評估表

年度

評估單位：計畫處

作業類別（項目）：苗栗縣政府縣長電子信箱陳情案件作業

評估期間： 年 月 日至 年 月 日

評估日期： 年 月 日

控制重點	評估情形					改善措施
	落實	部分落實	未落實	未發生	不適用	
一、首次處理期限不得超過5天（工作天）。						
二、有正當理由須申請展延，應依分層負責規定，於系統列印案件展延申請單簽請延長，並於核准後通知計畫處辦理，展延期限不得超過14天（工作天）。						
三、若非權責所屬應於收到案件後2天內經由單位登記桌退回至計畫處。						
四、計畫處於次月將各單位處理狀況、逾期未結統計資料						

