

# 經濟部智慧財產局局長電子信箱信件處理作業程序

九十二年十一月三日修正 九十三年五月五日修正 一百年三月二十四日修正

## 一、依據

為擴大本局為民服務層面，設立局長電子信箱，俾使本局各單位處理局長電子信箱信件有所依循，特訂定本作業程序。

## 二、職掌區分

### （一）秘書室

- 1、處理局長電子郵件之判讀、分類及分文事宜。
- 2、彙整並統計局長信箱電子郵件。

### （二）各組（室）

- 1、負責民眾有關各組（室）問題之處理及答復。
- 2、各組（室）應指派專人，依本作業程序確實辦理。

## 三、處理方式

### （一）秘書室轉寄各組（室）之電子郵件，依性質概分為下列三類：

第一類：涉一單位可由該單位直接回答之郵件，應於收信之次日起三日內回復民眾（以局長名義回復），並副知秘書室（[hotline@tipo.gov.tw](mailto:hotline@tipo.gov.tw)）。

第二類：涉二單位以上之郵件，應由業務權責比重較大之單位於收信之次日起三日內回復民眾（以局長名義回復），並副知秘書室（[hotline@tipo.gov.tw](mailto:hotline@tipo.gov.tw)）。

第三類：僅供研參，無需回復。

### （二）信件如需改分，請於收信後次日內通知秘書室。

### （三）回復民眾來信，宜避免公文用語，並盡量親切、口語化。

### （四）如因來信內容需研究辦理，無法於規定期限內回復者，應先行簡要回復民眾，俟處理完畢後，再詳細回復結案。

## 四、處理作業流程

### （一）涉一單位可由該單位直接回答之郵件（以局長名義回復）：

秘書室 → 各組（室）指定之人員（單位收文） → 承辦科科長 → 承辦人（擬稿陳核） → 承辦科科長 → 各組（室）組長或副組長（主任） → 承辦人（回寄） → 副知秘書室

### （二）涉二單位以上之郵件（以局長名義回復）：

秘書室 → 由業務權責比重較大之各組（室）指定之人員（單位收文） → 承辦科科長 → 承辦人（擬稿陳核） → 承辦科科長 → 各組（室）組長或副組長（主任）承辦人（回寄） → 副知秘書室

### （三）各單位電子郵件之陳判，悉依本局分層負責明細表規定辦理。

## 五、列管考核

局長電子郵件之績效由秘書室按月彙整，以納入人民陳情案件統計並報部彙辦。