

檔 號：
保存年限：

教育部 書函

地址：臺北市中山南路5號
傳真：02-23976948
聯絡人：林建中
聯絡電話：02-77365236

受文者：國立高雄大學

發文日期：中華民國99年7月2日

發文字號：台秘企字第0990108291號

速別：最速件

密等及解密條件或保密期限：

附件：總統府網站民意信箱操作說明書（總統府網站民意信箱操作說明書.DOC，共1個電子檔案）

主旨：檢送「總統府網站民意信箱操作說明書」乙份(如附件)，
請 查照辦理。

說明：依總統府公共事務室本(99)年6月22日華總公三字第
09910044120號書函辦理。

正本：本部各單位、部屬機關學校

副本：本部秘書室(企劃科)(含附件)

99/07/02
16:04:17

擬：如芳簽。 組員胡淑君

NUK 
2010/07/02 總收 0990104043

—各機關民意信箱操作說明—

一、 關於總統府民意信箱

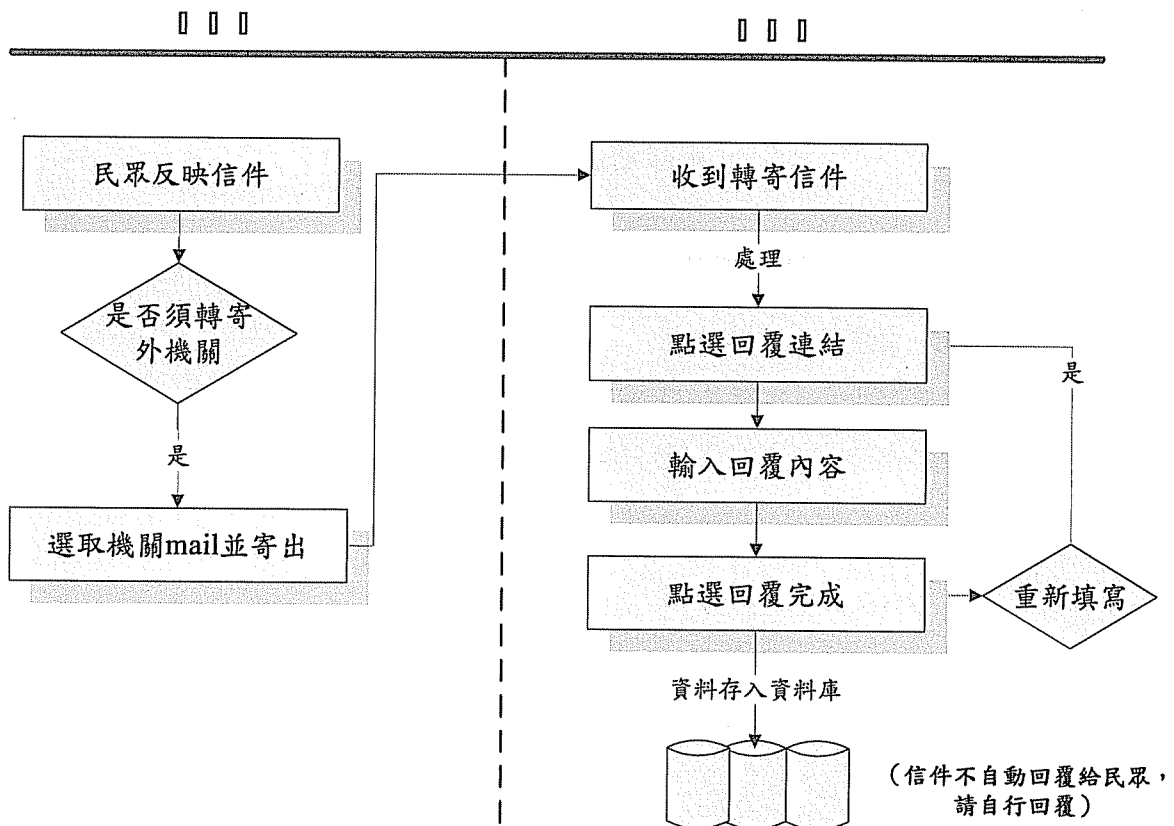
總統府民意信箱主要做為民眾與總統、副總統及總統府網站之間的溝通管道，為使此溝通管道順利運作且確實達到互動溝通成效，從寫信、處理、回覆等過程，皆依各權限角色的特色採取分層功能釋放制，即各類信件處理流程一致，但各流程可處理的權限角色不同，此除可確實達到信件回覆內容之品質控管，更可與民眾建構一個完整且順暢的溝通管道。

二、 各機關之角色

民眾之來信種類繁多，且並非所有信件皆可由府方逕行回覆。當民眾反映之問題或建議為 貴機關之權責時，本府人員將轉寄該信件請 貴機關協助回覆民眾，並請於本府所提供之回覆介面留存回覆內容，以利本府掌握處理進度。

三、 操作流程

詳如下方流程圖：



四、操作說明

- (一) 接獲本府來信後 (信件主旨：「總統府網站民意信箱+信件編號」)，請點選「信件回覆連結」進入回覆畫面。



中華民國總統府

敬啟者：

本府民意信箱接獲民眾電子郵件，敬請貴單位協助回覆民眾，並請點選下方「信件回覆連結」復知本府。

相關資訊如下：

[「信件回覆連結」](#)

聯絡地址：

聯絡電話：

信件編號：2010000064

發信對象：總統

標 題：又是標題

內 容：

又是標題

發信日期：99-6-3


註：如欲再次來函，請勿直接在發信軟體上點選回覆之功能，仍請至總統府全球資訊網民意信箱填寫寄發。

新聞看板

- 「創新強國、文化興國、環保救國、憲政固國、福利安國、和平護國」，打造未來黃金十年
- 壯大臺灣、連結亞太、佈局全球

(二) 於回覆畫面中填寫回覆單位、回覆人員姓名及回覆內容等資訊，結束後請點選 **回覆完成** 按鈕完成回覆，該筆資料將記錄於本府主機。(本府系統不自動回覆給民眾，請 貴機關人員另行回覆民眾)

外機關回覆作業			
分 類	求助案	發信對象	副總統
標 題	高雄市政府行政資源		
內 容	<p>爲了有效運用政府行政資源，請您對來信內容先予確認，凡不確定的檢舉事項或網路流傳訊息請 不要投遞，如有惡意攻訐謾罵等情事，本府將不予受理。</p> <p>信件內容如涉及違反相關法律者，請自負法律責任。</p> <p>爲能有效處理並回覆您的來信，請務必留下正確電子郵件信箱。</p>		
府方意見	由於國人關切國事，致本信箱來信暴增，我們依序處理而遲至今日始回信給您，尚請 見諒！		
姓 名	廖偉傑	來信填寫之 E-MAIL	sfismy@Hotmail.com
地 址	高雄市前鎮區復興四路12號	電 話	0911123456
轉 寄 人	小馬哥	轉寄日期	2010/6/11 上午 09:29:00
回覆單位	<input type="text"/>	回覆人員 姓名	<input type="text"/>
回覆內容	<input type="text"/>		

 回覆完成