

# 交通部公路總局網站建議區案件回應作業注意事項

中華民國100年5月10日交通部公路總局路秘研字第1001002956號核定

發布全文9點

中華民國103年1月6日交通部公路總局路秘研字第1031000127號函修正

發布全文8點

1、為提升本局網站建議區回應速度及內容訂定本作業注意事項。

二、建議區案件回復期限以五日為限，局本部各單位及所屬各機關請每日指派專人上網檢視，對業管案件，本諸權責逕行上網回應。

三、管理維護：

(一)局本部案件：局內單位（權責單位）應本諸業管權責依限回復，倘逾第二點規定期限尚未回復，本局秘書室研考科（管理單位）應督促該單位儘速上網回復，逾限嚴重案件，則管理單位得列表提送局務會議報告。

(二)局屬案件：局屬機關應本諸業管權責依限回復，倘逾第二點規定期限尚未回復，局本部各督導單位應督促該機關儘速上網回復，本局秘書室研考科（管理單位）亦應督促局本部各督導單位改善，逾限嚴重案件，則管理單位得列表提送局務會議報告。

(三)案件涉及二單位以上者，屬本局權責案件由局本部相關單位自行協商主協辦後統一回復；未能獲共識者，應主動提送幕僚長(總工程司或主任秘書)核決；屬所屬機關(單位)權責案件，請各機關就主管事項分別上網回復；如發現民眾誤植建議區者(例如監理案件於工程建議區提出)，由本局秘書室研考科主動通知案件權責單位處理。

(四)建議區為公開論壇，內容如有妨害善良風俗、顯然不當之言詞、違反個人資料保護法或與本局公路或監理業務無關者，各權責單位應判別案件性質、內容，即時清理維護。

四、建議區案件由各單位指派專人檢視後，不再納入局本部公文線上簽核系統辦理分文作業；案件請自行於網頁下載(可用畫面擷取功能，複製到WORD文件上做為辦稿附件)，局本部單位於簽辦回復時，請以條列式簽辦單簽擬回覆意見，奉核後簽辦單以單位存查處理。嗣後主管單位毋須再以傳真單通知所屬機關辦理；回復單位亦無須再副知各相關機關。

五、為貼近民眾感受，改善現行制式回應，回復內容請以條列式逐項回應為主，並於最末項加註聯絡人姓名及電話，以提供民眾進一步聯繫管道。(詳附件2-1參考範例-文字內容請自行斟酌)

六、本局各單位回復作業務必使用本局提供之使用者ID及密碼登錄後上傳(如附圖所示)；另如有需增修帳密之單位，請洽局本部資訊室或秘書室研考科。

七、各單位主管及機關首長應主動關心案件回應時效及要求同仁回應內容品質，以維機關整體形象。

八、執行績效良好的單位及機關有功人員，秘書室於年度結束後檢討簽報敘獎。