

臺北市立動物園網站電子信件標準作業程序

89.12.05. 第 193 次園務會議通過

92.02.12. 第 219 次園務會議修正通過

94.08.15. 第 249 次園務會議修正通過

100.05.13 第 318 次園務會議修正通過

102.10.22 第 222 次主管會報修正通過

104.11.06 第 10430964800 號簽奉核准修訂

- 一、 臺北市立動物園(以下簡稱本園)於機關網站(<http://www.zoo.taipei.gov.tw>)受理之電子信件，悉依本作業程序辦理。
- 二、 本園於機關網站受理之電子信件，除有特殊情形外，悉列入園務管理系統之輿情系統管理(以下簡稱輿情系統)。
- 三、 網站受理之信件處理信箱窗口分類
 - (一) 動物諮詢信箱：受理一般動物常識、動物相關知識等諮詢。
 - (二) 動物園服務信箱：受理園區遊客服務、業務相關事項詢問、陳情或建議等。
 - (三) 網站管理信箱：受理網站內容相關諮詢。
 - (四) 動物認養信箱：受理動物認養人業務相關服務及諮詢。
- 四、 動物諮詢信箱
 - (一) 承辦組室：推廣組，並指派專責人員每日收件處理。
 - (二) 處理流程：
 1. 一般性動物問題自行蒐集資料，針對問題，直接答覆民眾。
 2. 本園圈養動物相關問題可視需要請動物組、保育研究中心或獸醫室提供資料，相關組室應協助答覆，不得推諉。由承辦組室彙整後答覆民眾。
 3. 非屬科學知識相關問題或範圍廣泛難以針對核心答覆者，針對無法作答原因委婉說明，並建議其他查詢資料管道。
 4. 非屬動物諮詢信箱受理範圍者，依業務性質轉其他信箱處理。
 - (三) 電子回信格式：
 1. 寄件者為動物諮詢信箱。
 2. 收件者為原寄件者。
 3. 密件副本為園長、副園長、秘書、研究員、副研究員、研考室主管、承辦組室主管、動物園信箱、動物諮詢信箱。
 4. 主旨為「臺北市立動物園動物諮詢信箱回覆您」。
 - (四) 處理時效：
 1. 第(二)項第 1、3 類問題應於收件日次日起 3 個工作日內答覆。
 2. 第(二)項第 2 類問題應於收件日次日起 6 個工作日內答覆。
 3. 第(二)項第 4 類問題應於收件日次日起 1 個工作日內轉其他信箱處理。

五、 網站管理信箱

(一) 承辦組室：推廣組，並指派專責人員每日收件處理。

(二) 處理流程：

1. 一般性問題自行蒐集資料，針對問題，直接答覆民眾。
2. 如需相關組室協助，依業務屬性請相關組室提供資料，各組室應協助答覆，不得推諉。由承辦組室彙整後答覆民眾。
3. 非屬網站管理信箱受理範圍者，依業務性質轉其他信箱處理。

(三) 電子回信格式：

1. 寄件者為網站管理信箱。
2. 收件者為原寄件者。
3. 密件副本為園長、副園長、秘書、研究員、副研究員、研考室主管、承辦組室主管、動物園信箱、網站管理信箱。
4. 主旨為「臺北市立動物園網站管理信箱回覆您」。

(四) 處理時效：

1. 第(二)項第 1 類問題應於收件日次日起 3 個工作日內答覆。
2. 第(二)項第 2 類問題應於收件日次日起 6 個工作日內答覆。
3. 第(二)項第 3 類問題應於收件日次日起 1 個工作日內轉其他信箱處理。

六、 動物認養信箱

(一) 承辦組室：動物認養小組，指派專責人員每日收件處理。

(二) 處理流程：

1. 一般性問題自行蒐集資料，針對問題，直接答覆民眾。
2. 需查閱資料確定答案者，彙整資料後答覆。如需相關組室協助，依業務屬性請相關組室提供資料，各組室應協助答覆，不得推諉。由承辦組室彙整後答覆民眾。
3. 非屬動物認養信箱受理範圍者，依業務性質轉其他信箱處理。

(三) 電子回信格式：

1. 寄件者為動物認養信箱。
2. 收件者為原寄件者。
3. 密件副本為園長、副園長、秘書、研究員、副研究員、研考室主管、動物認養小組執行長及副執行長、動物園信箱、動物認養信箱。
4. 主旨為「臺北市立動物園動物認養信箱回覆您」。

(四) 處理時效：

1. 第(二)項第 1 類問題應於收件日次日起 3 個工作日內答覆。
2. 第(二)項第 2 類問題應於收件日次日起 6 個工作日內答覆。
3. 第(二)項第 3 類問題應於收件日次日起 1 個工作日內轉其他信箱處理。

七、動物園服務信箱

(一) 承辦組室：育樂組，指派專責人員每日收件處理。

(二) 處理流程：

1. 一般性問題自行蒐集資料，針對問題，直接回覆民眾。
2. 案情複雜或需其他組室提供資料確定答案者，依業務屬性請相關組室提供資料，各組室應協助答覆，不得推諉。由承辦組室彙整後答覆民眾。
3. 非屬本園業務或範圍廣泛難以針對核心答覆者，針對無法作答原因委婉說明，並建議其他查詢資料管道。
4. 非屬動物園服務信箱受理範圍者，依業務性質轉其他信箱處理。

(三) 電子回信格式：

1. 寄件者為動物園服務信箱。
2. 收件者為原寄件者。
3. 密件副本為園長、副園長、秘書、研究員、副研究員、研考室主管、承辦組室主管、動物園信箱、服務信箱。
4. 主旨為「臺北市立動物園服務信箱回覆您」。

(四) 處理時效：

1. 第(二)項第 1、3 類問題應於收件日次日起 3 個工作日內答覆。
2. 第(二)項第 2 類問題，應於收件日次日起 6 個工作日內答覆，惟屬於重大人民權益影響案，應自收件日次日起 3 個工作日內答覆。
3. 第(二)項第 4 類問題應於收件日次日起 1 個工作日內轉其他信箱處理。

八、凡各信箱所收案件問題內容符合「臺北市政府及所屬各機關受理人民陳情案件注意事項」第二、三點所稱之範圍者，轉知研考單位研判及依本作業規定辦理掛號分文交由業務組室處理，擬定答覆民眾內容及陳核後，連同回覆內容電子檔送交總務室發文人員回覆並副知研考單位。

九、園長信箱及動物園信箱自 97 年 4 月 10 日起，於網站受理信件後併入動物園服務信箱處理流程，104 年 11 月起於網站以動物園服務信箱為信件受理窗口，不再另列園長信箱及動物園信箱。

十、動物園信箱自 97 年 4 月 10 日起為對外公務聯繫及國外業務電子信件處理。

(一) 承辦組室：研考單位，指派專責人員每日收件。

(二) 處理流程：

1. 凡屬重大業務者，轉寄總務室收文人員依收文程序掛號分文處理。
2. 凡問題內容符合「臺北市政府及所屬各機關受理人民陳情案件注意事項」第二、三點所稱之範圍者，將信件登錄輿情系統，依本

作業規定並辦理掛號分文交由業務組室處理，擬定答覆民眾內容及陳核後，連同回覆內容電子檔送交總務室發文人員回覆並副知研考單位。

3. 無須掛號之公務信件，直接轉寄相關人員。

4. 一般詢問信件將信件登錄園務管理系統之輿情系統，依業務性質轉其他信箱處理。

十一、經掛號分文為人民陳情案件其電子回信格式：

(一)寄件者為動物園信箱。

(二)收件者為原寄件者。

(三)密件副本為園長、副園長、秘書、研究員、副研究員、研考室主管、動物園信箱、服務信箱、公文交換信箱。

(四)主旨為「臺北市立動物園回覆您」

十二、廣告信件以不回信為原則。

十三、網站電子信件電子回信時，系統自動併附滿意度調查，對於第一次回覆不滿意案，由研考單位檢視內容，如補充意見有具體敘明內容者再將信件登錄輿情系統，並依案情研判掛號分文或逕交由主辦信箱(組室)處理；由主辦組室依本作業程序回覆，或敘明不回覆原因經秘書以上人員核准後結案。

十四、本園網站電子信箱之「人民陳情案件」，其「人民陳情案件處理情形滿意度調查」調查處理作業，悉依市府相關函示辦理。

十五、本規定奉核定後實施，如有未盡事宜，得隨時修訂之。