

「市長信箱」電子信件用語及範例

一、單一主政、掌握時效

針對所分電子信件，應依規定於收到轉信之次日起六個工作日內答復(一封信僅一機關處理)或10個工作日內答復(一封信分主辦及協辦機關，協辦於6個工作日內將處理情形交予主辦機關4個工作日內彙整後統一答復，期間主辦機關應主動聯繫協辦機關)；需擇期會勘之案件，應於原規定時間內先行答復說明，並將案件列為B等級，俟處理完畢後，再行文回復結案。

二、注意稱謂語、問候語及祝福語

此為基本的書信禮節。從來信中判斷民眾的背景，加上適當的稱謂語、問候語及祝福語，例如：「親愛的市民您好」、「親愛的市民朋友您好」、「親愛的○○先生您好」、「親愛的○○小姐您好」、「○○您好」(無法判斷性別時)、「親愛的○○同學您好」、「親愛的○○小朋友您好」、「您好」(未留下姓名時)等，並於信末加上適當的祝福語，例如：「敬祝萬事如意」、「敬祝身體健康」、「敬祝順心如意」、「敬祝順利成功」、「敬祝平安順心」、「敬祝健康快樂」、「敬祝學業進步/敬祝金榜題名」(回復學生時)、「祝早日康復」(回復病患時)等。

三、避免公文用語、用字遣詞口語化

這是各機關最常出現的問題。例如：「臺端來函敬悉」、「上開」、「俾利」、「賡續」、「業已」等，可分別改為「您○月○日寫給市長信箱電子郵件，市長非常重視，特別要我們回信向您說明處理的情形/您的來信我們已經收到了/謝謝您○月○日的來信」、「上述/前述」、「以利」、「繼續」、「已經」。若涉及專業知識的說明或解釋，也應儘量口語化。

四、掌握問題重點

民眾來信的內容可能五花八門或毫無頭緒，應就其需求及重點做回復。

五、善用其他資源

若民眾反映的問題可透過網際網路解決或找到答案，則提供民眾此項網路資訊；撰擬回函的業務承辦人，亦可善用網路資源，補充回函的內容。此外，機關首長的言論及演說，或是機關所制定的政策及決策，應隨時注意並蒐集，作為回函的補充說明。

六、同理心、愛心及耐心

對於民眾所陳述的問題，應設身處地考慮其心情與感受，而以同理心看待問題。若民眾於來信中表示遭遇不幸或困境，可給予安慰或鼓勵，使民眾深切感覺是在關心他們。

範例

親愛的網路(市民)朋友您好：

您致市長信箱電子郵件，市長非常重視，已交由本局彙辦，您信中所陳述事項，說明如下：

一、有關您反映○○○○○，本局說明如下：

(一)回復本文○○○○○○○○○○

(二)承辦人：○○○○○聯絡電話：○○○○○

二、另有關○○○○○，本府○○○處說明如下：

(一)回復本文○○○○○○○○○○

(二)承辦人：○○○○○聯絡電話：○○○○○

謝謝您來信與指教，並祝您 健康愉快

臺北市政府○○○ 局長○○○ 敬上(主辦機關署名)