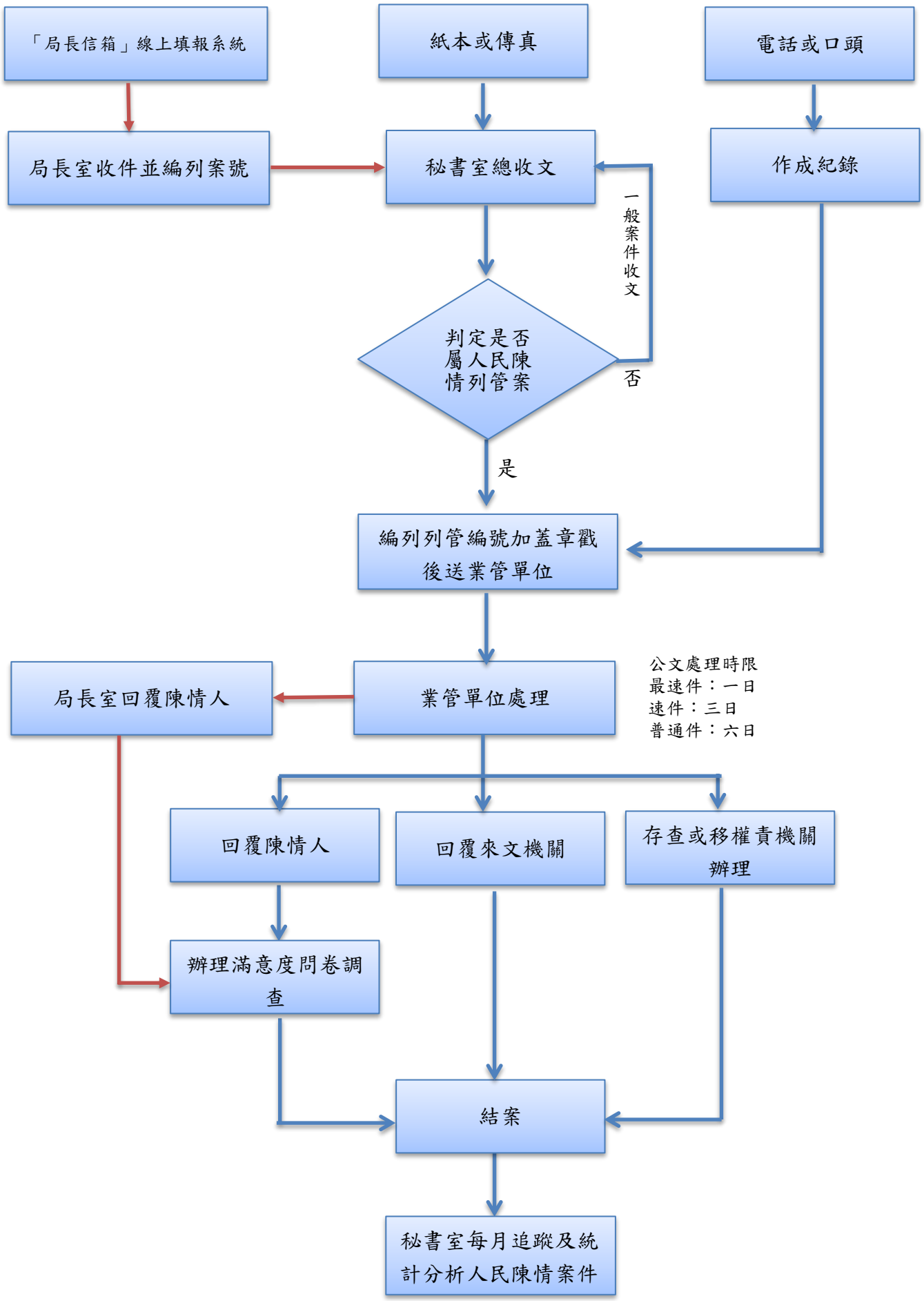
「局長信箱」線上填報系統
紙本或傳真
電話或口頭
局長室收件並編列案號
秘書室總收文
作成紀錄
一般案件收文
判定是否屬人民陳情列管案
否
是
編列列管編號加蓋章戳後送業管單位
局長室回覆陳情人
業管單位處理
公文處理時限
最速件：一日
速件：三日
普通件：六日
回覆陳情人
回覆來文機關
存查或移權責機關辦理
辦理滿意度問卷調查
結案
秘書室每月追蹤及統計分析人民陳情案件