

臺北市政府工務局各單位 公文處理成效檢核實施計畫

108年4月15日北市工秘字第1083007838號簽核定
108年8月15日北市工秘字第1083016959號簽核定
110年9月30日北市工秘字第1103018483號簽核定
111年12月29日北市工秘字第1113036943號簽核定
112年12月20日北市工秘字第1123035610號簽核定

壹、依據：

臺北市政府文書處理實施要點辦理。

貳、目的：

為提升本局各單位同仁之公文處理效能，藉各單位自主管理及公文查考分析，教導公文正確作法，減少文書作業錯誤發生，以加強同仁對文書處理之熟稔度。

參、實施期程：

- 一、定期抽調：每月1次。
- 二、不定期抽調：隨時抽查。

肆、實施對象：

本局各單位。

伍、檢核項目：

- 一、公文文書、檔案缺失項目檢核總表（附件1）。
- 二、公文時效管制缺失項目檢核總表（附件2）。

陸、檢核小組成員：

本局秘書室文書、檔案管理、研考與各單位登記桌人員。

柒、實施方式：

- 一、定期抽調原則：

（一）由各單位登記桌人員負責抽調公文案件，每月於指定回復日前將抽調公文清冊（如附表1，陳情案件須註明公文文號及陳情系統案件編號）送秘書室。

(二)一般公文：各單位承辦公文之人員按月分配抽調件數，每人每1年度應抽調發文案、存查案各2件為原則。每月由秘書室指定抽調公文之區間，如該區間無案件，則順延抽調有辦理公文工作日之案件。

(三)陳情案件、申請案件、專案案件、行政救濟案件抽調原則如下：

1. 道管中心：人民陳情、申請案件每月各抽調15件；專案及行政救濟案件全部抽調。

2. 其他單位：陳情、申請、專案及行政救濟案件全部抽調。

二、不定期抽調原則：由文書、研考人員隨時抽查「逾期公文」、「異常案件」及「追蹤定期抽調檢核結果缺失項目案件」，並製作不定期公文成效檢核輔導紀錄表（如附表3）。

三、定期抽調分段檢核：

為培養各單位自主檢查能力，分二階段進行檢核。

(一)第一階段：

由登記桌人員抽調案件後，先進行初步自我檢核，針對有缺失公文，應製作定期公文成效檢核輔導紀錄表（如附表2），並由承辦人簽章後，再將案卷送交秘書室複檢。

(二)第二階段：

秘書室複檢時，個案缺失如單位已紀錄輔導者（如附表2），則不列入單位缺失登記；如複檢時另有發現缺失者，則列入單位缺失登記。

捌、檢核結果：

一、由秘書室彙整陳報，每季召開公文處理檢討會議。

二、各單位登記桌人員於第一階段自我檢查，如有發現缺失且已列輔導紀錄者，得列入本府公文檢核成績優良，提報敘獎名單時之依據。

玖、本計畫簽奉核定後實施，如有未盡事宜，隨時修訂之。

文書檔案缺失項目檢核總表

公文流程	編號	公文檢核項目
擬辦	1	簽、便簽或便箋格式有誤或使用錯誤。
擬辦	2	函格式有誤。
擬辦	3	公文屬非機密文書，且適合線上簽核者，未採線上簽核行之。
擬辦	4	電子公文需列印採紙本簽辦者，列印者未於「電子公文交換戳記」右方或其下方加蓋職名章。
擬辦	5	2頁以上之紙本公文，採單面列（影）印。（依規定須以單面列印者除外）
擬辦	6	一般公文用語不恰當。
擬辦	7	國字書寫錯誤或使用簡體字。
擬辦	8	標點符號書寫或使用方式錯誤。
擬辦	9	文稿內容有誤或有漏字、贅字情形。
擬辦	10	數字（阿拉伯數字、中文數字）書寫或用法錯誤。
擬辦	11	公文之期望、目的及稱謂用語，誤挪抬（空格）書寫。
擬辦	12	簽之主旨未敘述「簽」之目的與擬辦，或函之主旨未說明行文目的與期望。
擬辦	13	電子交換公文附件格式未優先採用 ODF 或 PDF。
擬辦	14	含附件文稿，附件欄位名稱為檔案名稱而非附件名稱情形。
擬辦	15	紙本來文掃描採線上簽核，其附件無故漏未上傳。
擬辦	16	紙本來文經掃描採線上簽核者，未分別上傳來文本文及附件。
擬辦	17	紙本公文蓋章位置不適當，或未註明日期時間（8碼）。
擬辦	18	紙本公文添註或塗改處未蓋職名章。
擬辦	19	紙本文稿未保持完整，或以剪貼方式行之。

公文流程	編號	公文檢核項目
擬辦	20	公文陳核流程不符合分層負責明細表上律定之陳核流程（府級決行公文，局內以不超過6顆章為原則）。
擬辦	21	紙本公文未於適當處（公文左上角）書寫決行層級及陳核長官。
擬辦	22	本機關、單位所發公文，再發文予本機關、單位。
擬辦	23	正本或副本受文者可以概括之群組名稱表示者，展開受文群組。
擬辦	24	無須一級機關彙整回復之周知性公文，未逕函各機關學校，而係請一級機關轉知所屬。
發文	25	紙本公文發文案件，承辦人員於校對後，未於校對位置蓋職名章。
發文	26	紙本公文發文案件，監印人員於監印後，未於監印位置蓋職名章。
發文	27	紙本公文發文案件，發文人員於發文後，未於發文位置蓋職名章。
發文	28	免備文回復案件之受文者或傳送方式誤植。
發文	29	紙本公文免備文發文，原稿未加註受文者、發文日期及字號。
發文	30	發文支號使用錯誤。
發文	31	紙本公文發文附件說明或數量漏登。
發文	32	機密文書對外發文未符規定。
歸檔	33	併案文號錯誤或未併入相同年度號、分類號及案次號。
歸檔	34	歸檔公文或其附件不全或附件未經簽准而抽存。
歸檔	35	紙本歸檔公文未以鉛筆逐頁編寫頁碼（如有編列成冊之附件，附件部分除外），或未於首頁標註總頁數。
歸檔	36	歸檔公文如有成冊附件，未加封面及封底，並於封面書寫足以代表附件內容之文字。
歸檔	37	紙本公文歸檔時，未於公文首頁右上角書寫檔號及保存年限。

公文流程	編號	公文檢核項目
歸檔	38	歸檔公文未歸入適當檔號或誤歸入其他科室檔號。
歸檔	39	誤將科室歸檔公文送局檔案室或誤將府文、局文歸檔為科室文。
歸檔	40	紙本歸檔公文檔號與公文系統不一致。
歸檔	41	公文及附件以回收紙張製作歸檔。
歸檔	42	公文未以原件歸檔，且未經簽奉權責長官核准。
歸檔	43	辦畢公文未於5日內歸檔。
歸檔	44	機密封套記載事項不全或填寫有誤。
歸檔	45	機密封套塗改處未蓋職名章。
歸檔	46	機密封套背面黏貼處或封口處未蓋職名章。
歸檔	47	解密條件不明確，如附件抽存解密。
解密	48	解密相關表單未填寫詳實或有誤。
解密	49	解密時，應附而未附相關佐證資料。
解密	50	解密條件不明確，解密時未附「機密文書機密等級變更或註銷處理意見表」。
解密	51	「機密文書機密等級變更或註銷處理意見表」未陳核至原核定機密層級主管。
解密	52	解密條件不明確，應函發「機密文書機密等級變更或註銷通知單」或建議單而未發者。
解密	53	其他未依規定解密程序辦理解密。
解密	54	解密時未將原有機密等級標示雙線劃記後並加蓋職名章。
整體	55	擅將公文交他人閱覽、抄錄影印或未經核准電遞、傳真。
整體	56	毀損、棄置、遺失公文或檔案。

公文時效管制缺失項目檢核總表（研考）

公文流程	編號	公文檢核項目
收創文	1	公文性質（含案件別、速別）判定錯誤或時效登錄錯誤： ● 主旨得以判斷：總收文、登記桌。 ● 說明內文或附件內得以判斷：承辦人員。
收創文	2	新公文系統與陳情系統之管制時效不一致。
收創文	3	主辦會議紀錄未於會議次日創號；或未於6個工作日內發送有關單位。
收創文	4	逕收來文或交辦案件應登記而未送總收文掛號，以創號辦理。
收創文	5	逕收來文或交辦案件未於收件當日下班前送總收文掛號。
收創文	6	承辦人員未於收案2日內簽收公文。
收創文	7	紙本創簽稿公文未於陳核前先行掛號管制或日期/時間登錄錯誤。
收創文	8	陳情案件未於新公文系統取號辦理。
收創文	9	陳情案件未於陳情系統立案辦理；或非陳情案件，誤於陳情系統自行立案。
收創文	10	自行登錄陳情系統之主旨、內容未足以辨識案情。
收創文	11	於陳情系統補立之陳情案件，未將公文號登錄於陳情系統，或受理附件未確實上傳。
分文	12	未依規定改分或移文，嚴重影響案件處理時效。
分文	13	經本府分辦之文件，未依規定退回本府總收文改分，逕以移文處理。
分文	14	陳情案件未確實改分或代他機關立案（含涉及本府其他機關權責者，未改分或代他機關立案；未確實填寫聯絡資訊）。
分文	15	陳情案件未於收件後次1工作日內，或須會勘案件次2工作日內，完成改分或代為立案作業。
分文	16	陳情案件未於4小時內回復案件閱覽結果。
擬辦	17	處理時限1個月以上之限期案件，未於收文後先簽陳案件內容，俟有最後處理結果，續之陳判結案。

公文流程	編號	公文檢核項目
擬辦	18	案管案件，未以案管制（處理過程有發文需要者，未以創號方式處理或創號未與原案勾稽）。
擬辦	19	應辦案件無故簽存查或先簽存查再以創號發文。
擬辦	20	併/彙辦作業執行錯誤。
擬辦	21	展期作業錯誤。
擬辦	22	對逾期待辦之案件，經催辦仍未辦理展期。
擬辦	23	陳情案件未依回復範例答復（含聯絡資訊、稱謂語、問候語、結尾語、機關署名）。
擬辦	24	陳情系統案件「業務類別」與陳情內容不符。
擬辦	25	陳情案件未依案件內容判別是否涉及適法性，或未確實填寫須修正之法規名稱。
擬辦	26	陳情案件除有特殊考量外，以陳情系統案件回復表回復為原則；書面公文以陳情系統案件回復表或函式公文回復。
擬辦	27	陳情案件未辦理完成卻辦結回復。
擬辦	28	陳情案件存查未依規定簽辦。
擬辦	29	陳情案件未符免附調查表要件，但未附調查表(含書面回復未附滿意度調查表網址)。
擬辦	30	陳情案件得免附調查表之理由選擇錯誤。
擬辦	31	<p>陳情不滿意案件評估處理時效未符合規定：</p> <p>(1)第1次不滿意評估表單尚未處理完成。</p> <p>(2)第1次不滿意評估，承辦人員與研考人員意見一致時，未於收到評估表單次1個工作日內完成。</p> <p>(3)第1次不滿意評估，承辦人員與研考人員意見不同時，未於收到評估表單次2個工作日內完成。</p> <p>(4)第2次不滿意評估，由承辦人員簽陳說明案情，未於收到評估表單次日起算6個工作日內完成。</p>
擬辦	32	書面陳情案件移請主管機關處理時，未副知陳情人。
擬辦	33	逾限辦日期始提出專案申請，未有主管以上人員之書面批示同意申請專案。
擬辦	34	不符專案申請要件而申請專案案件，致公文處理延宕。

公文流程	編號	公文檢核項目
擬辦	35	專案申請單、作業流程圖未填寫詳實。
擬辦	36	免備文發文案件，簽辦存查。
擬辦	37	申請案件因缺漏要件無法辦理時，未即一次詳加註明通知補正或無通知補正紀錄；申請案件展延一次仍未辦結，經糾正仍未改善。
擬辦	38	申請案件辦理情形與申請案件作業流程圖不符。
陳核	39	限期案件，未於原處理期限內聯繫來文機關同意變更處理期限及完成公務電話紀錄。
會辦	40	送會外機關案件，受會機關未於3日內回復或聯繫變更處理期限，未持續查催聯繫；逾10個工作日未會畢，未以電話、電子郵件或發函等方式催辦。
會辦	41	會辦本機關內部單位線上簽核案件，受會單位未於4小時內會畢。
批核	42	紙本公文電腦登錄決行日期、決行層級及決行主管錯誤。
結案	43	以文管制案件文結案未結，漏未於公文系統勾選列管。
結案	44	未併案歸檔。
結案	45	已判發之文稿無故逾1日送發文。
結案	46	已核判之文稿無故逾2日送存查。
結案	47	公務電話紀錄單或專案申請單未隨文歸檔。
結案	48	陳情系統資料疏漏或不確實（含參考附件、回復附檔未確實上傳、公文系統簽陳資料與陳情系統回復內容或存查辦理結果不符、未書面回復）。
結案	49	公文資料無法回拋陳情系統自動結案之陳情案件，無故未將決行公文於次1工作日內至陳情系統手動結案。
結案	50	陳情系統未落實個資遮罩作業。
結案	51	陳情系統未於結案後次1工作日內完成個資遮罩作業。
結案	52	陳情系統具識別性資料未以代號正圓型「○」遮罩。

公文流程	編號	公文檢核項目
結案	53	密件之陳情案件，未依規定方式於陳情系統回復。
結案	54	一般公文執行扣除日數作業非屬可執行扣除日數之事由或未執行或執行錯誤。
結案	55	申請案件等待民眾補正，其期間未執行扣除日數。
結案	56	經本府收文分辦（機關間改分）之改分案件，公文系統未執行扣除日數。
結案	57	免備文發文案件，錯誤登錄存查結案或存查案件錯誤登錄免備文發文結案。
結案	58	一般公文先簽後稿執行延長處理時限未符可執行延長處理時限之規定或未執行或執行錯誤。

工務局各單位11○年○月定期抽調公文清冊

附表1

受檢單位：○○○

登記桌人員：○○○

性質 承辦人	編號	抽調文號	公文性質	發文 / 存查	紙本 / 線上	登記桌 自我檢查結果	研考 複查結果	文書 複查結果
範例 ○○○	1	AGAA1123032086	一般公文	發文	線上	符合作業規定		
○○○	2	AGAA1123032803	一般公文	存查	線上	請填寫檢核缺失項目		
○○○	3	AGAA1123032667	人民陳情	發文	線上	請填寫檢核缺失項目		
○○○	4	AGAA1123032007	申請案件	發文	線上	請填寫檢核缺失項目		
○○○	5	AGAA1123000078	行政救濟	發文	線上	請填寫檢核缺失項目		

註：

- 各單位登記桌人員，每月於指定回復日前將抽調公文清冊送秘書室。
- 一般公文：每月隨機抽調前1個月秘書室指定期間受調承辦人之公文，如該期間無案件，則順延抽調下一個有公文之工作日之案件，並依所屬有承辦公文之人員按月分配抽調件數，每人每年度應各抽調發文案、存查案各2件。
- 人民陳情、申請案件、專案案件、行政救濟案件抽調原則：
 - 道管中心：人民陳情、申請案件每月各抽調15件；專案及行政救濟案件全部抽調。
 - 其他單位：陳情、申請、專案及行政救濟案件全部抽調。

工務局定期公文成效檢核輔導紀錄表

單位名稱：○○○

抽查日期：11○.○.○

序號	承辦人	文號	登記桌自檢/ 文書、研考複檢 檢核結果缺失說明	輔導 檢討改進情形	承辦人簽章
範 例	○○○	AGAA 1123019686	公文性質(含案件別、 速別)判定錯誤或時效 登錄錯誤。	開會通知單有指定112年7月11日 提供出席人員名單，應請登記桌 修改限辦日期為7月11日。	
範 例	○○○	AGAA 1123020210	以文管制案件文結案未 結，漏未於公文系統勾 選。	1. 發文請對方於期限內回復，後 續仍有待辦事項，應勾選文結 案未結。 2. 已請承辦人補辦文結案未結勾 選作業。	
範 例	○○○	AAAA 1120130233	案管案件，未以案管 制。	案管案件(限期案件)，處理過程 有發文需要，應以創號並與原案 勾稽處理。	
1					
2					
3					

單位主管核章：

工務局不定期公文成效檢核輔導紀錄表

單位名稱：○○○

抽查日期：11○.○.○

序號	承辦人	文號	文書、研考人員 檢核結果缺失說明	輔導 檢討改進情形	承辦人簽章
範 例	○○○	AGAA 1123025258	公文性質(含案件別、速別)判定錯誤或時效登錄錯誤。	本案報名期限至112年11月13日，應請登記桌修正案件別為限期案件，限辦日期為112年11月13日。	
範 例	○○○	AAAA 1120130233	案管案件，未以案管制	處理過程有發文需要，應以創號並與原案勾稽處理。	
範 例	○○○	AGAA 1123023228	以文管制案件文結案未結，漏未於公文系統勾選。	1. 發文請對方於期限內回復，後續仍有待辦事項，應勾選文結案未結。 2. 已請承辦人補辦文結案未結勾選作業。	
1					
2					
3					

單位主管核章：