

臺北市政府工務局水利工程處單位收發人員處理公文應注意事項

99年2月5日核定實施

100年6月16日修訂

101年2月23日修訂

102年8月5日修訂

104年8月10日修訂

105年8月16日修訂

106年9月14日修訂

壹、依據：臺北市政府文書處理實施要點暨相關規定辦理。

貳、目的：強化本處單位收發人員公文處理知能及協助承辦人員落實時效自我管制，以提升本處公文處理品質及績效。

參、對象：本處各單位收發人員。

肆、執行方式：

一、每日提醒事項：

(一) 提醒承辦人員、科室主管或被授權人於線上簽收。

(二) 針對到期前1日及到期當日之公文，至公文處理整合系統執行線上催辦；並提醒承辦人及股長知悉。

(三) 公文有逾期之虞時，應告知科室主管及承辦人員。

(四) 到期未結公文，提醒承辦人員辦理展期。

二、改分程序及時效：

(一) 退文送件簽收單經科室主管核章後，送總收文。

(二) 機關間及科室間改分8小時內完成。

(三) 機關間改分由主任秘書核章；科室間改分第1次由科室主管核章，第2次由主任秘書核章。

(四) 系統改分須退2次；第1階段承辦人員退單位收發人員，第2階段單位收發人員退總收文。

三、速別、公文性質、案件別及時效之確認：

(一) 來文速別與內文不符時，提醒承辦人員於公文處理整合系統上提出表單申請，經主管審核後系統自動修正。

(二) 各類公文（除人民陳情案件外）以副本收受且無應辦事項者，以一般公文普通件(6日)管制時效。

四、逕收來文或交辦案件，應送至總收文掛號：

案件以電話通知、e-mail、傳真、郵寄等方式，直接送至科室或承辦人員，屬應辦理之來文，應至總收文掛號，不可以創號。

五、檢視承辦人員公文簽收作業：

(一) 整合系統公文清單內已線上分文案件，稽催承辦人員儘速執行線上簽收；承

辦人員外勤時，最遲隔天請承辦人員簽收。

(二) 承辦人員休假或公假時，須由代理人代為簽收，以落實職務代理人制度。

六、創簽稿公文之創點時間，原則為承辦人員擬稿蓋章簽註時間；例外為本機關主辦會議(勘)之紀錄，如以創稿方式處理，應以會議(勘)後之次一工作日為基準。

七、送陳核之公文，系統上應點選陳核長官姓名，而非各級長官室收發人員。

八、扣除日數之執行：

(一) 一般公文(含最速件、速件、普通件)

1.彙辦案件：等待外機關資料彙整期間。

2.機關間會辦案件：送會至退會期間。

3.府層級或機關層級：複閱期間。

4.本府或本局收文分辦改分之案件：收文至改分期間。

5.府層級長官之陳核判時間(送陳府級長官至決行期間)。

(二) 人民申請案件：行文民眾補正、天災或其他不可歸責期間。

(三) 人民陳情案件：等待外機關資料或適用法令疑義層轉核釋期間。

九、延長時效之執行：一般公文(含最速件、速件、普通件)下列情形可延長處理期限，不足1日以1日計算：

(一) 先簽後稿：延長2/3。

(二) 陳送至工務局核判：延長1/3。

十、以案管制公文種類及管制方式：

(一) 種類：限期案、專案案、人民申請案、行政救濟案、人民陳情等案件。

(二) 處理過程如須補正、開會、會勘或請他機關表見，有發文需要者，應以原文號之附號(10、20……)發文，俟全案處理完畢再以原文號00結案。

(三) 處理期限1個月以上之限期案件，收文後應先簽陳案件內容，俟有最後處理結果，續之陳核。

十一、以文管制公文種類及管制方式：

(一) 種類：一般公文普通件、速件、最速件、受會案件、議員書面質詢、創簽稿。

(二) 得分階段處理，後續相同案件公文應併案歸檔；若屬「文結案未結」狀態案件，協助檢視承辦人於「發文」或「存查」時，應於公文整合系統勾選「文結案未結」。

十二、併案歸檔：(前案已結)

(一) 有前案、後續回復之文均須併案歸檔。

(二) 會議紀錄須併開會通知單歸檔。

(三) 將併案文號填寫於稿面第1頁左上角。

十三、併案辦理：(前案未結)

(一) 前案未逾期，收到後案，儘速登錄「併辦作業」。

(二) 前案已逾期，收到後案，後案另簽再併前案歸檔。

十四、本機關主辦會議(勘)之紀錄：

(一) 應於會後次一工作日創號並管制。

(二) 6日內發送有關機關。

(三) 以案管制案件之會議(勘)紀錄，無須另取文號，以原文號續辦。

十五、應辦公文不可簽辦存查，或先簽存查再以創號發文：

例：不可簽擬「因時效將屆，文先存查後續辦」等字樣。

十六、免備文回復屬發文案件，不可簽擬「文存查」：

(一) 以傳真、e-mail、上網回復資料、承辦人員逕送等無須備文回復之案件。

(二) 免備文發文前，須有承辦人員於文稿空白處簽註「已於何時傳真、e-mail、上網填報、逕送……」等字樣，蓋章並註明時間。線上簽核則於系統以「決」加註並蓋章。

(三) 例外：電話回復案件屬存查案，可簽擬「……已於0月0日電話回復，文存查」。

十七、人民陳情案件回復格式：mail回復以機關箋函、書面以函式公文。

十八、人民陳情案件滿意度調查執行情形：

(一) 原則均應檢附滿意度問卷，以書面或機關電子信箱回復民眾時，應說明至本案處理之滿意度調查表，歡迎至臺北市府單一陳情系統「HELLO TAIPEI」網頁(網址：<https://hello.gov.taipei>)「案件查詢」區輸入本案案件總編號000-000000-00000及案件密碼000000後，可直接填寫網路問卷，您的答復將作為本府提升人民陳案件服務品質之參考(https://servcloud.taipei.gov.tw/SCDM/Complaints_Qus.aspx)直接進行網路問卷之線上填寫。

(二) 無須附滿意度調查網路問卷網址情形：

1. 再次陳情而無新事由者。

2. 非案件權管機關，僅就案件移請其他機關辦理者。

3. 案件複雜，先行回文者。

4. 涉及行政處分者、司法程序或訴願程序進行中或辦結時，再提陳情者。

5. 非同一當事人就同一事由陳情者。

6. 本府員工或執行本府公務業務之相關人員提出陳情者。

7. 陳情內容涉有污衊、侮辱、謾罵公務機關或公務人員者。

十九、申請案件因缺漏要件無法辦理時，應一次詳加註明通知申請人補正。

二十、單一陳情系統案件辦理回復，並應儘量以口語化方式，具體明確陳述辦理情形，並註明承辦人姓名及聯絡電話。

二十一、會辦案件：

(一) 線上簽核會辦案件，分文後應提醒承辦人員儘速執行線上簽收。

(二) 對久未批示及送會之公文超過3個工作天者應主動予以查催。

二十二、注意機關間及單位間會辦案件之處理期限：

(一) 機關間會辦案件：

1. 外會他機關如未訂定處理期限，超過3日，應予催辦，並提醒承辦人員處理。
2. 受會逾3日，應提醒承辦人員聯繫來文機關並獲同意，以公務電話紀錄確認，並隨文檢附公務電話紀錄1份佐證。

(二) 機關內單位間會辦案件：

1. 以公文夾顏色區分速別：
 - (1) 綠色：議員質詢案用（隨到隨閱）。
 - (2) 紅色：最速件用（1小時）。
 - (3) 黃色：機密文書用（1小時）。
 - (4) 藍色：速件用（2小時）。
 - (5) 白色：普通件用（4小時）。
2. 已分文之紙本或線上簽核會辦案件，承辦人員超過4小時未辦出者，應予催辦。
3. 對案情複雜或特殊之案件，如未能於規定期限內會畢，應先行通知送會單位。

二十三、併辦、彙辦案件之時效認定，及系統登錄作業：

- (一) 彙辦案：同一事由，轉請不同機關提供資料，他機關回復之文，彙至主案辦理，以最後回復之子案處理期限管制時效。
- (二) 併辦案：相同事由，即不同管道之相同來文，以最早之來文為主案，處理期限以主案之時效管制。

二十四、限期案件及受會案件因故無法於期限內完成處理原則：

- (一) 來文訂有處理期限之案件，無法於期限內辦結者，得電話聯繫來文機關承辦人員，獲同意延長時效，作成公務電話紀錄，並經單位主管核章後，洽單位收發人員修正限辦日期，公務電話紀錄應一併歸檔，如未獲同意，請依規定辦理展期。

- (二) 議員書面質詢及其他各類公文，不可以「公務電話紀錄」更改限辦日期。

二十五、經核判之公文，存查案件應於2日內做辦畢登錄、5日內送檔案室歸檔；發文案件應於1日內送發文。

二十六、提醒承辦人員填寫檔號、保存年限及編頁碼，雙面列印及不可使用回收紙。

二十七、奉核後之決行層級是否正確：核批登錄應注意決行主管之職稱及姓名。

二十八、對處理之公文，應注意保密與時效，不得有下列情形：

- (一) 擅將公文交他人閱覽、抄錄影印或未經核准電遞、傳真。

- (二) 對公文登記及查催資料作不實之記錄或未經權責主管核准擅改紀錄。

二十九、處理公文時，應善盡保管之責，不得毀損、棄置、遺失公文或檔案。

三十、每月須送秘書室研考之報表：本處主辦會議（勘）紀錄列管表。

- 三十一、檢查承辦人員附件檔是否符合 ODF、PDF 格式。
- 伍、本注意事項自處長核定之日起實施，如有未盡事宜，得隨時修正之。

附表：

臺北市政府工務局水利工程處單位收發人員處理公文自我檢查表

編號	檢查項目
1	每日提醒事項： (一) 提醒承辦人員、科室主管或被授權人於線上簽收。 (二) 針對到期前1日及到期當日之一般公文，至公文處理整合系統執行線上催辦；並提醒承辦人及股長知悉。 (三) 公文有逾期之虞時，應告知科室主管及承辦人員。 (四) 到期未結公文，提醒承辦人員辦理展期。
2	改分程序、時效是否正確： (一) 退文送件簽收單經科室主管核章後，送總收文。 (二) 機關間、科室間改分8小時內完成。 (三) 機關間改分由主任秘書核章；科室間改分第1次由科室主管核章，第2次由主任秘書核章。 (四) 系統改分須退2次係因第1次屬承辦人員退登記桌，第2次為登記桌退總收文。
3	速別、公文性質、案件別及時效是否正確。
4	逕收來文、e-mail 或交辦案件，應送至總收文掛號。
5	檢視分文簽收承辦人員是否於規定時間內簽收。
6	創簽稿公文之創點時間，原則為承辦人員擬稿蓋章簽註時間；例外為本機關主辦會議(勘)之紀錄，如以創稿方式處理，應以會議(勘)後之次一工作日為基準。
7	送陳核之公文，系統上應點選陳核長官姓名，而非單位文書員。
8	執行扣除日數是否正確。
9	執行延長時效是否正確。
10	以案管制公文種類及管制方式是否正確。
11	以文管制公文種類及管制方式是否正確；若屬「文結案未結」狀態案件，協助檢視承辦人於「發文」或「存查」時應於公文整合系統勾選「文結案未結」。
12	是否須併案歸檔(前案已結)。
13	是否須併案辦理(前案未結)。
14	本機關主辦會議(勘)之紀錄管制是否正確。

15	應辦公文不可先存查後續辦。
16	免備文回復屬發文案件，不可簽擬文存查。
17	人民陳情案件回復方式原則：單一陳情系統收件者於該系統簽結回復；若需電子郵件回復以機關箋函；書面以函式公文。
18	陳情案件書面回復應請陳情人至臺北市政府單一陳情系統「HELLO TAIPEI」網頁直接進行網路問卷之線上填寫，計有 7 項目。
19	申請案件因缺漏要件無法辦理時，應一次詳加註明通知申請人補正。
20	民眾由各管道反映市政建議或感謝同仁之案件（查核屬實），應附市長名義之感謝信或以電子郵件方式回復。
21	會辦：對久未批示及送會之公文超過 3 個工作天者，應主動予以查催。
22	注意機關間及單位間會辦案件之處理期限。
23	注意併辦、彙辦案件之時效認定，並注意系統登錄作業。
24	限期案件及受會案件因故無法於期限內完成，檢視承辦人員是否洽來文機關承辦人員同意延長期限，並以公務電話紀錄陳核後，更改限辦日期。
25	經核判之公文，存查案件於 2 日內做辦畢登錄、於 5 日內送檔案室歸檔；發文案件應於 1 日內送發文
26	承辦人員檔號(含分類號與案次號)、保存年限、編頁碼；成冊附件應加封面及封底，歸檔文件不可使用回收紙。
27	文稿上開會(會勘)通知與紀錄日期與附件日期是否相符。
28	奉核後之決行層級是否正確：核批登錄應注意決行主管之職稱及姓名。
29	對處理之公文，應注意保密與時效，不得有不實及洩漏之情形。
30	處理公文時，應善盡保管之責，不得毀損、棄置、遺失公文或檔案。
31	檢查承辦人員附件檔是否符合 ODF、PDF 格式
32	蓋用印信申請表須創文號。