

臺北市政府工務局水利工程處承辦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：強化本處承辦人員公文處理知能及落實時效自我管制，以提升本處公文處理品質及績效。

參、對象：本處各科室承辦人員。

肆、執行方式：

一、公文時效自我管制：

(一) 每日至公文整合系統檢視：

1. 簽收待辦公文。
2. 查閱未結公文流程；屆期公文親自持陳。
3. 簽收催辦訊息並積極處理。

(二) 公文簽收及改(加)分：

1. 一般公文：

- (1) 接獲單位收發分文通知後，應儘速至公文整合系統簽收；本府或工務局改分、機關間移文、處內改分等應於8小時內，如需現場勘查案件者，可延至16小時。
- (2) 工務局所屬各處間改分：第1次由處主任秘書以上層級核章；第2次由局主任秘書以上核章。
- (3) 工務局以外機關間改分由局主任秘書以上核章。
- (4) 科室間改分：第1次由科室主管核章；第2次由主任秘書以上核章。

2. 單一陳情系統：

- (1) 應於8小時內，如需現場勘查案件者，可延至16小時。
- (2) 加分/「代他機關立案」：先電話聯繫加分機關窗口人員確認，於系統點選「代他機關立案」，並核至副總以上人員決行後，系統即自動完成加分/代他機關立案。
- (3) 改分/「他機關」：先電話聯繫改分機關窗口人員確認，於系統點選「改分」，簽辦改分理由及機關，並核至副總以上人員決行後，系統即將案件退回總收文，總收文再改分他機關。
- (4) 改分/「他科室」：先電話聯繫改分科室確認，於系統點選「退回」，簽

辦改分理由及科室，並核至科室主管決行後，系統即將案件退回他科室登記桌，他科室登記桌再退回總收文重新分發。

(三) 速別、公文性質、案件別及時效之確認：

1. 來文速別修正，須至公文管理系統「時效表單」提出線上申請；紙本公文應請科室主管於速別欄修正並核章。
2. 公文性質、案件別及時效不符可逕洽單位收發人員或研考人員於系統修正。

(四) 逕收來文應送至總收文掛號：

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，應至總收文掛號，不可以創號。

(五) 簽辦敘稿：

依本府公文處理各階段時限暨逾限積壓懲處標準表規定，各類公文承辦人員自收文至簽辦時限如下：

1. 一般公文：最速件 4 小時、速件 8 小時、普通件 16 小時。
2. 限期案、人民陳情案：限辦日期 6 日以下者，處理時限之 1/3；限辦日期超過 6 日者，處理時限之 2/3。
3. 人民申請案、專案：依作業流程圖所訂時限。
4. 行政救濟案：處理時限之 2/3。

(六) 處理期限之扣除：

1. 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。

2. 人民申請案件：行文民眾補正、天災或其他不可歸責期間。

3. 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。

(七) 處理期限之延長：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：

1. 先簽後稿：延長 2/3。
2. 陳送至工務局核判：延長 1/3。

(八) 展期申請：

1. 公文期限屆滿次日前應至公文整合系統「表單申請」項下提出。
2. 一般公文，彙辦及機關間會辦，於等待期間，得暫不辦理展期，經扣除日數作業後再辦。

(九) 以案管制公文種類及管制方式：

1. 種類：限期案、專案、人民申請案、人民陳情案、行政救濟案。

2. 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。
 3. 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）以文管制公文種類及管制方式：
1. 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。
 2. 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，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」。例如：主辦會議之開會通知單、議員書面質詢案件於發文或存查後尚有後續作業須再行處理。
- （十一）併案歸檔：（前案已結）
1. 有前案、後續回復之文均須併案歸檔。
 2. 會議紀錄須併開會通知單歸檔。
 3. 將併案文號填寫於稿面第1頁左上角。
- （十二）併案辦理：（前案未結）
1. 前案未逾期，收到後案，儘速於陳核前登錄「併辦作業」。
 2. 前案已逾期，收到後案，後案另簽辦後併前案歸檔。
- （十三）本機關主辦會議（勘）之紀錄：
1. 應於會後次一工作日創號並管制。
 2. 於6日內發送。
 3. 以案管制案件之會議（勘）紀錄，無須另取文號，以原文號續辦。
- （十四）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。
- （十五）免備文回復屬發文案件，不可簽擬「文存查」：
1. 以傳真、e-mail、上網回復資料或報名、承辦人員逕送等無須備文回復之案件。
 2. 文奉核後，於核定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；如為線上簽核案件，請以「決」字功能加註並蓋章。
 3. 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」。
- （十六）人民陳情案定義：陳情人書面（郵寄、傳真或電子郵件）或言詞（電話、親至機關）向各機關陳述有關本市行政興革之建議、行政法令查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護等具體陳情之案件。
- （十七）人民陳情案如查無檢舉人所陳述之情事，依規定簽存，不再函復。
- （十八）人民陳情案件回復格式：

1. mail 回復以機關箋函。
 2. 書面以函式公文。
 3. 單一陳情系統收件者，於該系統簽結回復。
- (十九) 人民陳情案件有下列情形之一者，得不予處理：
1. 無具體之內容或未具真實姓名及住址者。
 2. 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。
 3. 非主管機關，接獲陳情人以同一事由分向各機關陳情者。
- (二十) 同一事由迭次陳情案件之處理原則：
1. 第 3 次陳情時，若無其他足以影響處理結果之新事證或資料補充，得依行政程序法第 173 條第 2 款規定，經簽報機關首長同意(不予處理)後，函復陳情人(除說明已為適當處理外，並告知以後同一事由再陳情，將不予答復)；爾後陳情人再針對同一事由陳情之案件，可依規定簽存不再函復。
 2. 處理迭次陳情案件，經簽報機關首長同意不予處理者，應將簽文影本分送研考錄案列管。
- (二十一) 人民陳情案件滿意度調查執行情形：
1. 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，歡迎至臺北市政府單一陳情系統「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。
 2. 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。
- (二十二) 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。
- (二十三) 單一陳情系統案件辦理回復，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。
- (二十四) 注意機關間及單位間會辦案件之處理期限：

1. 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，應催辦，並製作「公務電話紀錄」，超過10日以上，得以「催辦案件通知單」催辦。
- (2) 受會逾3日，應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。

2. 機關內單位間會辦案件：

(1) 以公文夾顏色區分速別：

- A. 綠色：議員質詢案用（隨到隨閱）。
- B. 紅色：最速件用（1小時）。
- C. 黃色：機密文書用（1小時）。
- D. 藍色：速件用（2小時）。
- E. 白色：普通件用（4小時）。

- (2) 案情複雜或特殊性之案件，如未能於規定期限內會畢，應先行通知送會單位。

(二十五) 併辦、彙辦案件之時效認定：

1. 彙案：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。
2. 併案：不同管道之相同事由來文，以最早之來文為主案，以主案之時效管制。

(二十六) 限期案件及受會案件因故無法於期限內完成，處理原則：

1. 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。
2. 議員書面質詢及其他各類公文則不可以「公務電話紀錄」更改限辦日期。

(二十七) 經核判之公文，應儘速處理後續：

1. 存查案件，應於2日內送存查。
2. 判發案件，應於1日內送發文。

(二十八) 有下列情事之一者，機關得視個案情節輕重，專案簽報議處：

1. 「登錄不確實」、「統計不確實」、「未實施各種分析」致文書流程管理原則不能落實者。
2. 無故積壓公文情形嚴重者。
3. 損毀、棄置、遺失公文或檔案者。
4. 違反分層負責規定者。
5. 無故拒收公文或對承辦公文，延不簽收逾2日者。
6. 未依規定改分或移文，嚴重影響案件處理時效者。

7. 承辦人員無故未將判發之文稿送發文，逾1日者。
8. 公文陳核經書面查催後，仍未核批或核批後未處理。
9. 對逾期待辦之案件，經催辦仍未辦理展期者。
10. 擅將公文交他人閱覽、抄錄影印或未經核准電遞、傳真者。
11. 應辦案件而簽存查或先簽存查再以創號發文者。
12. 逕收來文或交辦案件應登記而未送經文書人員登記者。
13. 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者。
14. 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者；
人民申請案件展延1次仍未辦結，經糾正仍未改善者。
15. 不符專案申請要件而申請專案案件，致公文處理延宕者。
16. 對業務權責機關（單位）有疑義之案件相互推諉，未能即時依相關規定釐清權責，致公文處理延宕者。
17. 違反本要點其他之規定而屬情節重大者。

二、公文製作：

（一）「簽」及「便箋」之撰擬：

1. 簽：

- （1）承辦人員就職掌事項，或下級機關首長對上級機關首長有所陳述、請示、請求、建議時使用。
- （2）簽首頁左上方依簽別不同，載明科(室)別(處簽)、水利處(局簽)、工務局水利處(府簽)，文末應敘明核決者職稱，「敬陳處長」、「敬陳局長」、「敬陳市長」，並於下方承辦單位處加註承辦人員電話。

2. 便箋：

- （1）以個人或單位名義於洽商或回復公務時使用。
- （2）一般存參或案情簡單之文件，得於原件文末下方空白處簽擬或使用便箋，以條列式簽擬。
- （3）便箋左上方須載明承辦單位，文末比照簽應敘明核決者職稱，並於下方承辦單位處加註承辦人員電話。

（二）應用限制、送達方式及決行層級應正確：

1. 所有檔案原則上都開放應用，密件為限制應用或不開放應用。
2. 任一受文者以電子交換送達，該公文即為電子交換。
3. 奉核決行層級更改，要蓋職名章。

（三）發文日期、字號、速別、密等及解密條件書寫及檔號、保存年限應正確：

1. 密件除填寫密等外，必須填寫解密條件。
2. 解密後機密等級應以雙線劃去，並加蓋職名章。

(四) 一般公文用語：

1. 主旨「檢陳……」，不可寫成「檢呈……」。

2. 復…函，不可寫成「覆」……函。

3. 奉、依……函辦理—上級機關。

4. 依據…函辦理—平行、下級機關。

5. ……奉悉—上級機關。

……敬悉—平行機關。

……已悉—下級機關。

……諒蒙鈞察—上級機關。

……諒達—平行機關。

……計達—下級機關。

6. 期望及目的語：

(1) 請上級機關或首長查核、指示：

請鑒核—報核案件

請核示—請示案件

請核備—核備案件

(2) 請平行機關知悉辦理：

請查照

請辦理惠復

請查明惠復

請查照轉知

(3) 不宜用語：

惠請回復、惠請辦理、惠請協助

(五) 注意數字(阿拉伯數字)、國字之書寫原則及不可使用簡體字：

1. 主旨及說明欄內敘明為……「一」案，不可寫成「乙」或「1」案。

2. 法規內容之引敘或摘述，應書寫為：依兒童及少年福利法第54條規定：「接生人違反第13條規定者，由衛生主管機關處新臺幣6,000元以上3萬元以下罰鍰。」。

3. 共3案、計3份，不可寫成共「三」案、計「三」份。

4. 「臺」不可寫成「台」，但公司行號名稱不在此限，例如：台電公司。

5. 「一式2份」，不可寫成「1式2份」。

6. 請參考「臺北市政府文書處理實施要點」附錄六公文書橫式書寫使用原則。

(六) 本單位所發公文，如有參考必要得以抄本發送本單位：

線上簽核之案件無抄本，如有參考必要請自行存檔。

(七) 正本或副本受文者可以概括之群組名稱表示者，不得將群組內所含之機關名稱逐一展開。

- (八) 於來文上簽擬，應於文末由左至右，至稿面 1/2 處，預留 1/2 位置給長官核批。以線上簽核處理者如空間不足時，職名章可改為左右橫蓋，或改以「簽」或「便箋」簽擬。職名章請蓋於頁碼以上及右側字尾左側以內，以免存檔轉製為影像檔時無法辨識。
- (九) 公文會辦：
1. 本處決行之公文，於文末下方或背面，加註會辦單位即可，不須另加「簽稿會核單」；受會單位表示之意見，稿面無空間書寫可另加便箋。
 2. 陳上級機關之文稿，需會辦 2 個以上機關或本局所屬科室，應使用「簽稿會核單」。
 3. 線上簽核公文非屬複雜案情需送會 2 個以上機關之公文者，建議採分會方式進行。
- (十) 紙本公文添註或塗改處須蓋職名章，以線上簽核則不須。
- (十一) 紙本文稿 2 張以上須蓋騎縫章(含簽、便箋)；騎縫章得於公文製作系統電腦設定。
- (十二) 蓋章位置應適當並註明時間：
1. 應於稿面簽署欄之適當位置（由左至右、上至下）蓋章及註明時間。
 2. 時間簽註應為橫式縮寫，例：5 月 30 日 9 時，縮寫為 0530/0900。
- (十三) 承辦人代理核稿時，僅須於右側核稿處蓋 1 次職名章，並註明「代」。
- (十四) 發文案件承辦人員於校對後須於校對位置蓋職名章，並註明時間。
- (十五) 公文歸檔：
1. 紙本公文單數頁應於右下角；偶數頁則為左下角空白處，以鉛筆編寫頁碼並於首頁填寫共○頁；成冊須加封面及封底，無須編頁碼。
 2. 紙本公文與線上簽核公文如有併案歸檔時，應於左上角空白處載明主併文號。
 3. 紙本公文歸檔資料應雙面影印（書證類除外）。
 4. 紙本陳核之文稿及附件歸檔時不可用回收紙；如有併案歸檔時，應於公文左上角空白處載明主併文號。
- (十六) 周知性公文登錄本處內網或員工愛上網\文件傳閱區及以 e-mail 傳送。
- (十七) 主辦電子化會議注意事項：
1. 會議資料應以公文電子交換、電子郵件傳遞、提供電子檔下載等方式提供與會者，並告知會議現場不提供紙本資料，非有特殊需求，禁止列印、印刷紙本資料。
 2. 會議應優先採線上簽到方式辦理，相關作業得使用本府會議管理系統功能辦理之。
 3. 會議現場應以投影或其他電子設備顯示會議資料，非有特殊需求，不得提供紙本資料。
 4. 會議紀錄應以公文電子交換、電子郵件傳遞、提供電子檔下載等方式提

供與會者。

5. 會議具特殊性而不適合採電子化方式召開或與會人員具無障礙需求時，主辦機關應適時提供紙本資料應變。

(十八) 函發會議紀錄，非屬必要者，無須檢附「出席者簽到名冊」，以節省紙張。

(十九) 例行事項（例：借支、請假、出差、請購等）請使用定型化表單。

(二十) 檢查公文附件檔是否符合 ODF、PDF 格式。

(二十一) 蓋用印信申請表須創文號。

(二十二) 擬稿應以一文一事為原則，來文係一文數事者，得分為數文答復。

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承辦人員處理公文自我檢核表

編號	時效管制檢查項目
1	每日至公文整合系統簽收公文及催辦訊息，並查閱公文流程，避免逾期。
2	是否為權責業務、是否需改(加)分並注意改分時效。
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	收文簽辦:最速件4小時、速件8小時、普通件16小時。會辦:最速件1小時、速件2小時、普通件4小時。
6	先簽後稿可延長處理期限。
7	注意可扣除之處理期限。
8	展期申請應於期限屆滿次日前提出。
9	以案管制公文，處理中有發文需要，應以原文號之附號發文。
10	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。
11	以文管制公文：一般公文普通件、速件、最速件、受會案件、議員書面質詢、創簽稿等，得分階段處理，後續相同案件應併案歸檔；若屬「文結案未結」狀態案件，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	併案歸檔。(前案已結)
13	併案辦理。(前案未結)
14	主辦會(勘)議紀錄會後次1工作日創號及管制；6日內發送。
15	應辦公文不可先存查後創號續辦。
16	免備文回復屬發文案件，不可簽存查。
17	陳情案件應依規定處理。
18	人民陳情案件回復格方式：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。
19	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。
20	注意陳情案件得不予處理原則。

21	同一事由迭次陳情案處理原則。
22	陳情案件無須附滿意度調查網路問卷網址情形，計有 7 項目。
23	申請案件缺漏要件，應一次詳加註明通知申請人補正。
24	注意機關間及單位間會辦案件之處理期限。
25	注意併辦、彙辦案件之時效。
26	限期案件及受會案件無法於期限內完成，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。
27	經核判之公文，1 日內送發文、2 日內送存查。
28	應注意公文保密與時效。
29	應善盡公文保管之責，不得毀損、棄置、遺失公文或檔案。

編號	公文製作檢查項目
1	「簽」及「便箋」：簽首左上方依簽別不同，載明科(室)別(處簽)、水利處(局簽)、工務局水利處(府簽)，文末須填寫「敬陳○長」，並於下方承辦單位處加註承辦人員電話。
2	送達方式、應用限制及決行層級。
3	發文日期、字號、速別、密等及解密條件書寫及檔號、保存年限。
4	公文用語。
5	注意數字書寫原則及不可使用簡體字。
6	勿發送副本予本單位，請自行存檔參考（線上簽核無抄本）。
7	正本或副本受文者應以群組名稱呈現，不得逐一展開。
8	來文簽擬，應於文末由左至右，至稿面 1/2 處，預留 1/2 給長官核批。
9	會辦單位於文末下方或背面加註；線上簽核公文非屬複雜案情需送會 2 個以上機關之公文者，建議採分會方式進行。
10	紙本公文添註或塗改處須蓋職名章，線上簽核則不須。
11	2 張以上紙本函稿(含簽、便箋)，須蓋騎縫章。
12	蓋章位置應適當並註明時間。
13	承辦人代理核稿時，僅須於右側核稿處蓋 1 次職名章，並註明「代」。
14	發文案件承辦人員於校對後蓋職名章並註明時間（8 碼）。
15	歸檔公文應雙面列印，紙本公文單數頁應於右下角；偶數頁則為左下角空白處以鉛筆逐頁編寫頁碼，成冊無須編碼。
16	紙本陳核文稿及附件歸檔時勿用回收紙；如有併案歸檔時，應於公文左上角空白處載明主併文號。
17	周知性公文，登錄員工愛上網\文件傳閱區並以 e-mail 傳送，儘量避免影送。
18	以電子化形式召開會議。
19	函發會議紀錄，非屬必要者，勿檢附「出列席者簽到名冊」，以節省紙張。
20	例行事項（例：借支、請假、出差、請購等）請使用定型化表單。
21	檢查公文附件檔是否符合 ODF、PDF 格式。
22	蓋用印信申請表須創文號。
23	擬稿應以一文一事為原則，來文係一文數事者，得分為數文答復。