

高雄市政府及所屬機關全國共享版機關內部差勤電子 表單系統 (WebITR) 輔導措施

一、目的：為提升本府各機關差勤管理人員對於 WebITR 差勤系統之問題解決能力，落實工作經驗傳承及輔導責任機制，俾利提升差勤管理作業效率。

二、實施對象：本處暨所屬實施 WebITR 系統機關人事人員。

三、實施方式：

(一) 訂定「高雄市政府及所屬機關全國共享版機關內部差勤電子表單系統 (WebITR 系統) 差勤管理者系統功能項目操作索引表」(附件 1) 供差勤管理人員及廠商客服參考，並釐清雙方職責。

(二) 成立 WebITR 系統輔導小組，採取問題分流方式及輔導工作圈經驗分享機制方式辦理。

四、輔導區域責任劃分方式：依機關層級分一級機關及區公所。

(一) 一級機關：共分 4 組，各組提列 1 名輔導人員，由本處指定人員擔任，二級機關由其隸屬一級機關輔導。輔導人員職務異動至其他組別機關時，仍續擔任，惟如異動至非使用 WebITR 系統機關時，由本處另行指定人員擔任。

組別	機關	輔導人員設置
1	地政局、政風處、秘書處、法制局、人事處、經濟發展局、都市發展局	由本府人事處指定人員擔任
2	民政局、教育局、農業局、觀光局、原住民事務委員會、客家事務委員會、研究發展考核委員會	由本府人事處指定人員擔任
3	衛生局、勞工局、交通局、文化局、空中大學、工務局、財政局	由本府人事處指定人員擔任

4	環境保護局、水利局、海洋局、捷運工程局、新聞局、社會局、主計處、消防局	由本府人事處指定人員擔任
---	-------------------------------------	--------------

(二) 區公所：共分 3 組，各組提列 1 名輔導人員。輔導人員由本處指定人員擔任，輔導人員職務異動至其他組別機關時，仍續擔任，惟如異動至非使用 WebITR 系統機關時，由本處另行指定人員擔任。

組別	區公所	輔導人員設置
1	路竹、茄萣、湖內、阿蓮、田寮、內門、美濃、杉林、甲仙、六龜、桃源、茂林、那瑪夏	由本府人事處指定人員擔任
2	前鎮、苓雅、新興、楠梓、左營、三民、鼓山、前金、梓官、橋頭、岡山、永安、彌陀	由本府人事處指定人員擔任
3	小港、林園、鳳山、大寮、鹽埕、旗津、大樹、鳥松、仁武、大社、燕巢、旗山	由本府人事處指定人員擔任

五、各機關差勤管理人員應注意事項

- (一) 機關更換差勤管理人員應確實做好業務交接，若有操作疑義，請先查詢高雄市政府及所屬機關全國共享版機關內部差勤電子表單系統 (WebITR 系統) 差勤管理者系統功能項目操作索引表、系統操作手冊及常見問題 Q&A，或是詢問機關內較熟悉 WebITR 差勤系統之人事同仁，若仍無法解決問題，再循問題反映處理流程辦理。
- (二) 若屬二級機關，有操作疑義時，應先洽詢上級機關，落實分層負責機制。
- (三) 輔導人員僅協助所屬分組成員查看、排除系統操作障礙，待輔

導人員告知排除方式後，相關增修作業應由各該機關差勤管理者自行維護處理。

六、輔導人員工作內容及注意事項：

- (一) 協助各輔導責任區內組員解決有關 WebITR 系統功能操作及差勤管理等事宜，並以經驗傳承輔導各人事人員，適時提供協助。
- (二) 擔任各分組人事資訊業務聯絡窗口，配合本處宣導 WebITR 系統相關政策或功能修增及相關資訊。
- (三) 彙整所屬組員常見操作疑義及處理方式交予本處（附件 2），作為各機關平時考核、常見問題 Q&A 及高雄市政府及所屬機關全國共享版機關內部差勤電子表單系統（WebITR 系統）差勤管理者系統功能項目操作索引表之增修依據。
- (四) 輔導人員應參與本府（處）辦理之教育訓練。
- (五) 提供 WebITR 系統之修正建議事項、反應系統程式錯誤以致影響操作之情形或協助系統測試工作。
- (六) 輔導人員協助所屬成員排除系統操作障礙時，請勿直接進行資料修正及操作，應告知各該機關差勤管理者相關障礙排除方式，由其自行操作處理。
- (七) 各輔導人員基於公務對系統資料之處理運用，請恪遵個人資料保護法之相關規定，勿逾越使用目的之必要範圍。

七、輔導人員行政獎勵：

為獎勵各組輔導人員工作績效，將俟執行情形及相關成果予以評估後，辦理相關敘獎事宜。

八、問題反映處理說明及流程圖：各機關人員若有任何疑義或建議事項，請循下列程序辦理：

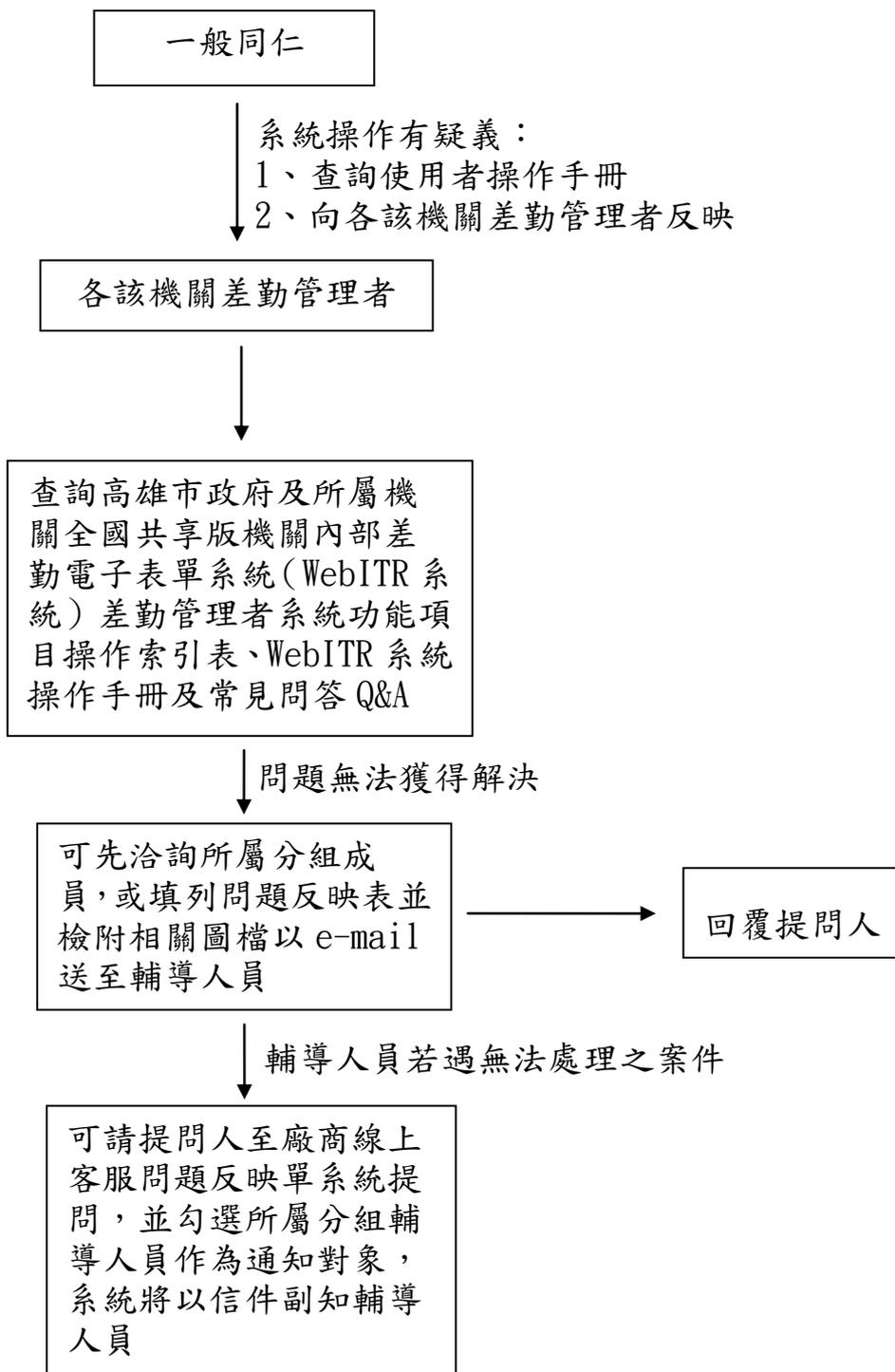
(一) 一般同仁（指所有建置於 WebITR 系統之本府同仁）

請向各機關同仁宣導若有 WebITR 系統操作問題疑義時，先查詢使用者操作手冊（請至 WebITR 系統公佈欄下載）或向各該機關差勤管理者反映，由各該機關差勤管理者依問題反映處理流程循序辦理。

(二) 各該機關差勤管理者

- 1、系統操作有疑義時，請先查詢高雄市政府及所屬機關全國共享版機關內部差勤電子表單系統（WebITR 系統）差勤管理者系統功能項目操作索引表、WebITR 系統操作手冊及常見問答 Q&A（請至人事人員專區→各類表單→差勤管理下載）。
- 2、若問題無法自上開資料獲得解決，各該機關差勤管理者可先洽詢所屬分組組員，或填列問題反映表（附件 3）並檢附相關圖檔以 e-mail 送至輔導人員，由其協助處理。無法聯繫時，亦得洽詢其他分組組員或輔導人員，以發揮系統操作知能交流之目的，請勿直接洽詢客服人員或填寫廠商線上客服問題反映單系統。
- 3、輔導人員若遇無法處理之案件，可請提問人至廠商線上客服問題反映單系統提問，並於提列問題單時，勾選所屬分組輔導人員作為通知對象，系統將以信件副知輔導人員。

<問題反映處理流程圖>



高雄市政府及所屬機關全國共享版機關內部差勤電子 表單系統（WebITR 系統）差勤管理者系統功能項目操作索引表

一、差勤管理者應辦理事項

功能路徑		項次	系統功能項目	操作手冊頁次或操作方式
首頁面板	1-1	差假取消（未決行差假取消）	申請案件→申請中	
	1-2	代理移轉	代理案件→轉移	
差勤作業	2-1	差假申請（自 106 年起可申請跨年度晚假）	P18-26、P33-34、P42	
	2-2	補休申請	P27	
	2-3	加班申請	P29-31	
	2-4	差假加班撤銷修改（已決行但尚未過當日之差假、加班申請撤銷）	P57-58	
	2-5	忘刷卡申請	P44	
	2-6	差勤資料查詢（差假、加班、刷卡資料查詢）	P52-56	
費用作業	3-1	加班費申請	P60	
	3-2	公差、公假差旅費申請	P64-67	
	3-3	休假結算調查（年末辦理未休假加班費請領調查）	P71	
個人資料	4-1	代理人設定及變更	P15	
以上操作手冊頁碼適用 WebITR 使用者操作手冊，以下適用 WebITR 人事人員操作手冊				
差勤管理	制度管理	5-1	特殊節日登記	P23
		5-2	停止上班上課（汛期或特別災難）	P16
		5-3	基本資料維護（新增人員、離職、留職停薪設定、年資、休假及費用更新）、人員組織樹設定	P20-22
		5-5	差勤資料更新（每年休假年資更新）	P24
		5-6	機關差勤規定（機關差勤組別增減、參數修改、複製、刪除）	P17-19
	出勤管理	6-1	因颱風由人事處統一修改行事曆後之出勤及差假資料維護（包含修改、撤銷休假、晚假、補休及公出差等資料、出勤異常處理）	P34
		6-2	出勤資料查詢、新增	P31-32

		6-3	出勤異常處理（刷卡不一致、颱風統一調整行事曆後之差勤異常、停機後重開機之出勤資料傳輸等維護）	P34
		6-4	轉出勤資料（出勤異常處理或更正出勤資料後之維護作業）	P33
		6-5	刷卡資料新增或查詢、修改時間、變更卡別	P30
		6-6	員工出勤紀錄查詢、出勤異常報表產製	P36-37
		6-7	查勤報表產製	P38
	請假管理	7-1	請假資料維護（各類假別查詢、編輯、新增）	P40-41 （跨年度娩假需由申請人自行申請）
		7-2	補休資料查詢、新增（大批請假補休同一人多次）、刪除	P40-41
		7-3	延長婚假設定	需從請假資料維護→「婚假期限延長設定」進行調整
		7-4	請假資料報表產製	P45
	出差管理	8-1	出差資料維護（公出、公差資料查詢、修改、新增）	P52
		8-2	差旅費明細查詢、修改、退回	差勤管理→出差管理→出差費用維護
		8-4	公出、公差資料報表產製	P53
	加班管理	9-1	專案加班立案、查詢	P58-59
		9-2	加班資料查詢、編輯、新增	P56-57
		9-3	退回已請領加班費	於加班資料查詢該筆資料後，勾選欲退回之加班費
		9-5	加班時數計算（可查詢該筆加班時數計算結果，例如：成功寫入資料、卡別錯誤等）	差勤管理→加班管理→加班時數計算
		9-6	加班資料報表產製	P63
	統計管理	10-1	差勤、加班統計報表產製	P74-79
	工具	11-1	人事公告欄（發布機關通知或公告）	P85
		11-2	離職人員查詢（係指查詢未再使用 WebITR 系統之人員資料）	P87
		11-3	差假事由編輯（新增機關人員常用事由）	P84
系	個人權限設定	12-1	機關同仁權限設定及修改	P96
統	批核流程查詢	13-1	批核流程、差假類別群組內容、流程群組適用對象查詢	P101

維護	批核流程設定	14-1	各種差假批核流程設定、增減、修正	P102
		14-2	流程群組設定、新增、複製作業、	P103
		14-3	批核結果編輯、批核用語更正（如人事、會計等會辦單位批核結果為「會畢」）	P103
未休假加班費調查	15-1	調查作業設定、年終休假結算	P46-47、P94	
費用作業	16-1	公差旅費退回	P90	
	16-2	公假旅費退回	P91	
刷卡機	18-1	相關設定及操作疑義（例如新增 IP、卡檔上傳異常等問題）請洽本處秘書室資訊股		

二、需洽詢廠商協助處理事項

功能名稱	項次	應辦理（協助）事項	操作手冊頁次或功能路徑
其他差勤系統操作疑義	19-1	機關差勤管理者操作 WebITR 發現資料異常	需洽詢廠商協助處理
	19-2	機關差勤管理者發現系統異常	
	19-3	大批資料修改	
	19-4	身分證字號錯誤修正	
	19-5	差旅費退回申請人後、申請人無法找到該筆資料或仍顯示已請領註記	
	19-6	加班費退回申請人後、申請人無法找到該筆資料或仍顯示已請領註記	
	19-7	機關差勤管理人員之權限設定及修改（該機關僅設有一位差勤管理人員時）	
	19-8	差旅費退回申請人後、申請人無法找到該筆資料或仍顯示已請領註記	

高雄市政府及所屬機關全國共享版機關內部差勤電子表單系統 (WebITR 系統) 常見問題彙整表

輔導人員		填表日期	年 月 日
問 題 描 述		處 理 方 式	
備註：			
1. 請各分組輔導人員彙整所屬組員常見操作疑義及處理方式，以 E-mail 送至本府人事處 (hsin57@kcg.gov.tw) 彙辦。			
2. 本表可於高雄市政府人事處全球資訊網－書表下載－差勤管理專區下載。			

高雄市政府及所屬機關全國共享版機關內部差勤電子表單系統 (WebITR 系統) 問題反映表

提問機關/ 提問人		聯絡電話 /e-mail		填 表 日 期	年 月 日
功 能 路 徑	問 題 描 述	處 理 方 式	附 件		
備註： 1. 請提問人詳細填列本表並檢附相關圖檔（如：問題畫面截圖），以 E-mail 送至所屬分組輔導人員，由輔導人員協助排除障礙。 2. 本表可於高雄市政府人事處全球資訊網—書表下載—差勤管理專區下載。					