

高雄市政府 105 年度 公文查訪報告

高雄市政府研究發展考核委員會彙印
中華民國 105 年 11 月

目錄

壹、公文查訪發現優點及建議	4
貳、各受評機關考評成績表	7
參、結語	7
肆、各受評機關策進作為及考評意見	8
一、茂林區公所	8
二、都市發展局	10
三、水利局	12
四、環境保護局	14
五、新建工程處	16
六、海洋局	18
附錄一、查訪實施概述	20
附錄二、高雄市政府公文處理考核要點	22
附錄三、高雄市政府 105 年度公文查訪實施計畫	23

高雄市政府 105 年度公文查訪報告

壹、公文查訪發現優點及建議

依查訪項目「公文處理品質」、「機密文書及文書流程管理」、「陳情及申請案件之處理情形」與「實機線上操作」進行考核評分，抽調受評機關自本（105）年 1 月 1 日至 7 月 31 日止之一般公文、人民申情、人民陳情等 3 類各 100 件連續公文，並透過電腦實機上線操作測試，由本府秘書處於受評當天提供 1 件測試公文作為實機上線之題目，茲將查訪發現有待檢討改善之共同問題提出綜合分析：

一、公文處理品質

（一）優點

1. 簽擬公文符合橫式版面書寫格式。
2. 機關自行辦理公文系統教育訓練或講習。

（二）建議

1. 部分公文及附件未蓋騎縫章或職名章，建請宣導同仁注意。
2. 「附件抽辦」、「影本續辦」等案件，如有待辦事項，則不可簽存查或先存查後再以創稿發文。
3. 公文版面宜維持完整性，如有打孔需求，應避免影響公文登載內容。
4. 簽稿會核單之核閱對象與簽陳不同，應避免直接引用簽陳主旨之期望語-簽請鑒核，應落實案情摘要並使用適切之期望語-請惠示卓見。
5. 會辦公文視同速件，應於 3 日內辦畢，他機關送來會辦的案件，本機關各科室要共用這 3 天，倘於本機關內跨不同科室時，應同時平行分會，以節省時間。另本機關內各科室間的會辦，應視同最速件，隨到隨辦。
6. 陳核市府首長公文，應依公文性質正確取號，如屬創簽者，須取創簽文號；屬創稿者，則須取創稿文號。
7. 請確實檢討改善公文任意註銷問題：
 - （1）重複創號、重複取號、誤創文號等，應註明原公文文號，俾利日後勾稽。
 - （2）針對需多方會辦、協商、釋示、蒐集資料等註銷案件，應請

先查明是否有先存後辦的情形；若有，則屬未妥。

(3)針對暫緩辦理的案件，建議仍應依規定簽請批示後存查，不宜直接註銷。

8.各類公文應依「一般公文」、「人民陳情」、「人民申請」及「專案管制」等類別適當分類，才能讓各類公文有適當的辦理期限及管制。

二、機密文書及文書流程管理

(一)優點

- 1.公文歸檔依規定稽催，檔案立案編目符合規定。
- 2.機密文書有定期清查，歸檔後存放於檔案室上鎖鐵櫃。

(二)建議

- 1.機密文書於收文時應註明「密不錄由」(或以代碼或代名表示)；機密文書專用封套案由欄內不宜僅填寫「密不錄由」，應扼要記載案件主旨，惟不得著錄機敏資訊，以利日後降解密作業。
- 2.部分機密文書專用封套未填寫單位名稱、起訖日期、收發文字號、機密等級等，建議補填寫。
- 3.本年度機密文書尚未清查者，應儘速辦理密等變更或註銷事宜，以符實際。
- 4.部分同仁為避免原文號逾限，以先簽結的方式處理，實非所宜。倘屬案情複雜、需多方會辦，且辦理期限會超過 30 天的案件，建議輔導同仁申請為專案管制案件。
- 5.部份案件於內部稽催時，未確實查明未辦結原因及預估可辦結時程，恐影響公文處理時效，建議應加強稽催頻率，逾期案件應敘明原因，由研考人員提出具體改善建議，並提報主管會議，由各單位主管落實督導。
- 6.建議可參考「文書流程管理作業規範」第四章「管制方法」第二節「統計」、第三節「分析」所提供的分析工具，強化統計分析功能，確實找到問題的關鍵，俾確定爾後改進目標與努力方向，從而提供決策之參考。
- 7.各機關辦理公文講習時，建議納入「公文製作品質(規範)」及「公文時效(文書流程管理)」，俾強化同仁認知，並針對所屬機關及各科室辦理「公文查考」，透過該機制找出問題及研提改善方案，俾解決長期公文逾限的問題。

三、人民陳情及申請案件之處理情形

(一)優點

1. 整體人民陳情案(1999 及市長信箱)公文流程、核稿及歸檔符合本府作業要求。
2. 人民申請案件訂定明確處理期限，並公告於機關網站。

(二)建議

1. 人民陳情案件如涉及預算編列或法令規定而未能於 5 日內辦結者，建議分階段回復，先將擬處情形函知，全案辦理完竣後再次答復。
2. 對於重複出現的陳情案件，應予特別注意，例如路燈故障、施工地點未實施交通管制、未設過路板、塵土飛揚等，建議透過工程管理作業流程予以精進。
3. 人民陳情及申請案件係採取「以案管制」方式，其陳情(申請)書函、處理過程及結果必須併同 1 案，作全程管制及歸檔。
4. 自行車管案件係授權各機關依案情判斷是否解管，故各機關應定期檢討，以減少該類案件。

四、實機線上操作

(一)優點

1. 線上簽核比率大多達 45%以上，符合國發會檔管局規定。

(二)建議

1. 公文系統操作流程大致熟練，惟代理人、自然人憑證、展期設定等請再加強。另電子公文交換時，附件應採用 ODF 或 PDF 格式。
2. 資訊安全符合規定，但作業系統版本建議由 XP 改為 WIN7，以避免資安漏洞。

貳、各受評機關考評成績表

機關名稱	等第	成績	名次	備註
都市發展局	乙等	78.8	1	
海洋局	乙等	78.1	2	
環境保護局	乙等	78.0	3	
水利局	乙等	76.6	4	
新建工程處	乙等	74.7	5	
茂林區公所	乙等	73.7	6	

參、結語

公文處理流程透過電子化管理提升公文處理速度及公文品質，結合公文查詢、稽催等制度，以達到提升行政效能之目的，惟公文品質及速度之提升乃屬全面性作業，除依規定流程辦理外，應以每一成員自我主動管制為主，管考單位查催處理為輔。

各機關對文書處理流程、時效與品質應訂定稽核計畫，對所屬人員處理公文之成效，平日應不定期抽查，並至少每半年定期檢核一次；對所屬機關至少應每年查考一次，並依查考結果適時檢討改進，作為宣導、考核、獎懲之依據。倘若發現有「高雄市政府文書處理實施要點」第 157 點及第 158 點所陳事項，應依規定辦理。

年度公文訪查僅能作抽查式協助與輔導，提升公文處理品質，仍有賴機關內部管理方式的調整與因應。仍請機關彼此觀摩，加強內控，藉以全面提升文書管理品質。

肆、各受評機關策進作為及考評意見

一、茂林區公所

(一)受評機關策進作為

電子公文：

線上簽核比率77.49%，符合國發會檔管局規定。

(二)考評意見表

機關名稱	茂林區公所	考評日期	105. 9. 19(一)	考評分數	73.7
項次	考評意見				
(一) 公文處理品質	<p>緣起： 因「一般公文辦結率」、「人民申請」等指標，於全府各機關之績效均屬偏低，爰列為查訪重點。</p> <p>優點： 1. 區長親自主持。</p> <p>建議： 1. 文稿未填列決行層級者計 25 件，未填列發文日期者計 4 件，未蓋騎縫章者計 2 件，請注意公文製作品質。 2. 公文版面宜維持完整性，如有打孔需求，應避免影響公文登載內容。 3. 簽稿會核單之核閱對象與簽陳不同，應避免直接引用簽陳主旨之期望語-簽請鑒核，應落實案情摘要並使用適切之期望語-請惠示卓見。 4. 陳核市府首長公文，應依公文性質正確取號，如屬創簽者，須取創簽文號；屬創稿者，則須取創稿文號。 5. 各類公文應依「一般公文」、「人民陳情」、「人民申請」及「專案管制」等類別適當分類，才能讓各類公文有適當的辦理期限及管制。</p>				
(二) 機密文書及文書流程管理	<p>優點： 1. 機密文書歸檔後存放於檔案室上鎖鐵櫃，專用封套案由欄內未揭露機密性或敏感性內容。</p> <p>建議： 1. 部分機密文書專用封套未填寫單位名稱及裝封日期，1 件機密文書尚未歸檔，建請檢討改善。 2. 105 年機密文書尚未清查，應辦理密等變更或註銷事宜，以符實際。 3. 公文稽催僅以電話通知，容易疏忽，亦難追蹤管制，建議輔以電子郵件通知承辦人及主管，以利提升公文時效。 4. 人民申請案件逾限比率急遽攀升，經現場查核發現105年4月、8月分別為22件及40件，因「保護林帶禁伐補償金申請案件」往年得分批函送行政院原住民族委員會，惟自105年起須彙整成冊後函送該會，致無法於8日內辦畢，爰建議如下： (1)區公所秘書室、農觀課應先研議類此案件所需處理期間(含通知補件、現場會勘、書面審核等)，再會同原住民族委員會訂定合理的處理時限，並公告於機關網站。 (2)人民申請案件所附表件不全、填寫錯誤等原因，需通知補正者，</p>				

機關名稱	茂林區公所	考評日期	105.9.19(一)	考評分數	73.7
項次	考評意見				
	<p>建議正式發函或以電話通知後作成公務電話紀錄，以利未來查考。</p> <p>(3)如承辦人員參加長期性訓練時，應落實職務代理人制度。</p> <p>5.建議於辦理公文講習時，納入「公文製作品質(規範)」及「公文時效(文書流程管理)」，俾強化同仁認知，並針對各課室辦理「公文查考」，透過該機制找出問題及研提改善方案，俾解決公文逾限的問題。</p>				
(三) 陳情及申請 案件之處理 情形	<p>優點：</p> <p>1.人民申請案件訂定明確處理期限，並公告於機關網站。</p> <p>建議：</p> <p>1.105年1~8月線上陳情案件僅6件，但4件逾限；市長信箱及派工案件各1件，但均逾限，爾後應重視類此案件，並加強管制。</p> <p>2.陳情案件、申請案件如涉及預算編列或法令規定而未能於5日內辦結者，建議分階段回復，先將擬處情形函知，全案辦理完竣後再次答復。</p> <p>3.收文後應即送至登記桌登錄，並納入公文流程管理，經查1件申請案件遲延2個月(105年3月25日申請，5月31日收文)後始辦理，建議查明是否誤植日期或遲延辦理。</p> <p>4.自行車管案件係授權各機關依案情判斷是否解管，故各機關應定期檢討，以減少該類案件。</p>				
(四) 實機線上操 作	<p>優點：</p> <p>1.線上簽核比率77.49%，符合國發會檔管局規定。</p> <p>建議：</p> <p>1.公文系統操作大致熟練，惟代理人、自然人憑證設定及簽稿併陳流程等請再加強。</p> <p>2.不得隨意註銷公文，請參照本府102年7月10日高市府秘文字第10230453800號函規定。另電子公文交換時，附件應採用ODF或PDF格式。</p>				

二、都市發展局

(一) 受評機關策進作為

1. 公文稽催：

公文稽催引進LINE工具，對提升公文時效有所助益。

2. 人民申請案：

全國首創住宅補貼線上申請服務，民眾可透過網路查詢服務流程，即時掌握申請進度及租金補貼撥款情形，殊值肯定。

(二) 考評意見表

機關名稱	都市發展局	考評日期	105. 9. 20(二)	考評分數	78.8
項次	考評意見				
(一) 公文處理品質	<p>緣起： 因「一般公文辦結率」、「發文平均使用日數」、「人民陳情」等指標，於全府各機關之績效均屬偏低，爰列為查訪重點。</p> <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 部分公文及附件未蓋騎縫章或職名章，建請宣導同仁注意。 2. 部分來文另行簽陳時，未於版面上簽註「如另簽稿」文字。 3. 公文版面宜維持完整性，如有打孔需求，應避免影響公文登載內容。 4. 簽稿會核單之核閱對象與簽陳不同，應避免直接引用簽陳主旨之期望語-簽請鑒核，應落實案情摘要並使用適切之期望語-請惠示卓見。 5. 文書處理係指收文處理、文件簽辦、文稿擬判、發文處理、歸檔處理等全部流程，除重複收文外，並無註銷流程。經查105年1至7月註銷案件數計487件，特別提醒下列事項： <ol style="list-style-type: none"> (1) 重複創號、重複取號、誤創文號等，應註明原公文文號，俾利日後勾稽。 (2) 清稿後再陳、綜簽的案件，應以原文號陳核。 (3) 受文者為個人的案件，建議該類公文不予編號，於登錄送文簿後轉知個人。 (4) 未註明理由者計48件，建請查明註銷原因。 (5) 針對需多方會辦、協商、釋示、蒐集資料等註銷案件，應請先查明是否有先存後辦的情形；若有，則屬未妥。 (6) 針對陳核內容方向調整而暫緩辦理者，建議仍應依規定簽請批示後存查，不宜直接註銷。 6. 陳核市府首長公文，應依公文性質正確取號，如屬創簽者，須取創簽文號；屬創稿者，則須取創稿文號。 7. 各類公文應依「一般公文」、「人民陳情」、「人民申請」及「專案管制」等類別適當分類，才能讓各類公文有適當的辦理期限及管制。 				
(二) 機密文書及文書流程管理	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 機密文書有定期清查，歸檔後存放於上鎖鐵櫃，專用封套案由欄內未揭露機密性或敏感性內容。 2. 辦理公文教育講習，提升同仁公文處理能力及品質。 <p>建議：</p>				

機關名稱	都市發展局	考評日期	105.9.20(二)	考評分數	78.8
項次	考評意見				
	<p>1. 部分機密文書專用封套未填寫單位名稱及收發文字號，建議補填寫；部分欄位資料以鉛筆填寫，建議改用原子筆填寫。</p> <p>2. 經現場查核 105 年 5 月 20 日至 7 月 22 日展期清單，共 8 件於逾限後才申請展期，實屬不妥，建議每日針對即將到期或已到期的案件稽催，並請承辦人填寫原因及預定辦結日期。</p> <p>3. 倘屬案情複雜、需多方會辦，且辦理期限會超過 30 天的案件，建議輔導同仁申請為專案管制案件。</p> <p>4. 105 年 1 至 7 月一般公文辦結率及平均發文日數，有長期逾限的現象，建議可參考「文書流程管理作業規範」第四章「管制方法」第二節「統計」、第三節「分析」所提供的分析工具，強化統計分析功能，確實找到問題的關鍵，俾確定爾後改進目標與努力方向，從而提供決策之參考。</p> <p>5. 雖已依規定辦理公文講習，惟建議爾後納入「公文製作品質(規範)」及「公文時效(文書流程管理)」，俾強化同仁認知，並針對各科室辦理「105 年公文查考」，透過該機制找出問題及研提改善方案，俾解決公文逾限的問題。</p>				
(三) 陳情及申請 案件之處理 情形	<p>優點：</p> <p>1. 105 年 1~8 月線上陳情案件計 573 件，僅 4 件逾期；市長信箱計 219 件，均未逾期，績效良好。</p> <p>建議：</p> <p>1. 陳情案件、申請案件如涉及預算編列或法令規定而未能於 5 日內辦結者，建議分階段回復，先將擬處情形函知，全案辦理完竣後再次答復。尤其涉及土地使用分區管制的陳情案件，有法定的查處時間或改善期間，故建請訂定合理的處理期間，予以管制。</p> <p>2. 自行列管案件係授權各機關依案情判斷是否解管，故各機關應定期檢討，以減少該類案件。倘非屬本機關權管案件，應全案移請主管機關辦理並副知陳情人。</p>				
(四) 實機線上操 作	<p>優點：</p> <p>1. 線上簽核比率 53.72%，符合國發會檔管局規定。</p> <p>建議：</p> <p>1. 公文系統操作大致熟練，惟代理人、自然人憑證及展期設定等請再加強。另電子公文交換時，附件應採用 ODF 或 PDF 格式。</p> <p>2. 不得隨意註銷公文，請參照本府 102 年 7 月 10 日高市府秘文字第 10230453800 號函規定。</p>				

三、水利局

(一)受評機關策進作為

文書處理：

自行開發公文績效檢核資訊系統、自管案件系統、郵資登錄統計系統等，以提升公文處理時效及品質。

(二)考評意見表

機關名稱	水利局	考評日期	105.10.13(四)	考評分數	76.6
項次	考評意見				
(一) 公文處理品質	<p>緣起： 因「一般公文辦結率」、「發文平均使用日數」、「人民申請」、「公文註銷案件量」等指標，於全府各機關之績效均屬偏低，爰列為查訪重點。</p> <p>優點： 1. 藉由公文查考及發布文書處理通報，提升同仁文書處理能力及品質；透過機關內部公布欄通傳周知性公文、單面廢紙回收再利用等作為，落實節能減紙政策。 2. 依公文簽辦性質，刻製相關章戳蓋用，有效提升公文處理時效。</p> <p>建議： 1. 部分公文修改處未蓋職名章，騎縫處未蓋騎縫章或職名章，建請宣導同仁注意。 2. 公文版面宜維持完整性，如有打孔需求，應避免影響公文登載內容。 3. 簽稿會核單之核閱對象與簽陳不同，應避免直接引用簽陳主旨之期望語-簽請鑒核，應落實案情摘要並使用適切之期望語-請惠示卓見。 4. 會辦公文視同速件，應於3日內辦畢，他機關送來會辦的案件，本機關各科室要共用這3天，倘於本機關內跨不同科室時，應同時平行分會，以節省時間。另本機關內各科室間的會辦，應視同最速件，隨到隨辦。 5. 文書處理係指收文處理、文件簽辦、文稿擬判、發文處理、歸檔處理等全部流程，除重複收文外，並無註銷流程。經查105年1至7月註銷案件數計1,631件，特別提醒下列事項： (1)重複創號、重複取號、誤創文號等，應註明原公文文號，俾利日後勾稽。 (2)清稿後再陳、綜簽的案件，應以原文號陳核。 (3)未註明理由的案件，建請查明註銷原因。 (4)針對需多方會辦、協商、釋示、蒐集資料等註銷案件，應請先查明是否有先存後辦的情形；若有，則屬未妥。 (5)針對陳核內容方向調整而暫緩辦理者，例如涉及政策、工程技術問題、用地價購或徵收等，建議仍應依規定簽請批示後存查，不宜直接註銷。 6. 陳核市府首長公文，應依公文性質正確取號，如屬創簽者，須取創簽文號；屬創稿者，則須取創稿文號。</p>				

機關名稱	水利局	考評日期	105.10.13(四)	考評分數	76.6
項次	考評意見				
	7. 各類公文應依「一般公文」、「人民陳情」、「人民申請」及「專案管制」等類別適當分類，才能讓各類公文有適當的辦理期限及管制。				
(二) 機密文書及 文書流程管 理	<p>優點：</p> <p>1. 機密文書歸檔後存放於上鎖鐵櫃。</p> <p>建議：</p> <p>1. 部分機密文書專用封套未填寫文件起迄日期及機密等級，建議補填寫。</p> <p>2. 機密檔案專用封套案由欄內不宜僅填寫「密不錄由」，應扼要記載案件主旨，或以代碼或代名表示，惟不得著錄機敏資訊。</p> <p>3. 機密文書有定期清查，惟相關科室未配合解密事宜，應儘速辦理。另機密文書訂有決標或評審會議後解密條件時，應於條件成就時辦理解密。</p> <p>4. 經現場查核 105 年 7 月份展期清單計 186 件，其中 21 件(11.29%)於逾限後才申請展期，實屬不妥，建議每日針對即將到期或已到期的案件稽催，並請承辦人填寫原因及預定辦結日期。</p> <p>5. 倘涉及政策、法令或需多方會辦、分辦，且需 30 日以上方可辦結之複雜案件，建議輔導同仁申請為專案管制案件，以減少逾限情形。</p> <p>6. 建議於辦理公文講習時，納入「公文製作品質(規範)」及「公文時效(文書流程管理)」，俾利提升所屬同仁公文製作品質及處理流程。</p>				
(三) 陳情及申請 案件之處理 情形	<p>優點：</p> <p>1. 人民申請案件訂定明確處理期限，並公告於機關網站。</p> <p>建議：</p> <p>1. 105 年 1~8 月線上陳情案件計 5,248 件，逾期 12 件；市長信箱計 563 件，逾期 2 件；派工案件 4,588 案，逾期 97 件，逾時 12 小時，爾後應加強對案件的管制。另派工案件常於管制期限前集中回報，致登錄不及而逾限，應予留意。</p> <p>2. 陳情案件、申請案件如涉及預算編列或法令規定而未能於 5 日內辦結者，建議分階段回復，先將擬處情形函知，全案辦理完竣後再次答復。因陳情案件、申請案件係採以案管制，相關文稿均應併案歸檔，以利未來查考。</p> <p>3. 依據統計資料，陳情案件有集中於市排一科的現象(逾 8 成)，囿於該科室處理能量有限，恐影響處理時效及品質而導致民怨增加，建議整體評估各科室人力，俾利提升處理效能。</p> <p>4. 自行列管案件係授權各機關依案情判斷是否解管，故各機關應定期檢討，以減少該類案件。倘非屬本機關權管案件，應全案移請主管機關辦理並副知陳情人。</p>				
(四) 實機線上操 作	<p>建議：</p> <p>1. 線上簽核比率偏低，尚未符合國發會檔管局規定，建議將案情較簡單的紙本公文改由線上簽核辦理。</p> <p>2. 公文系統操作大致熟練，惟代理人、自然人憑證設定等請再加強。</p>				

四、環境保護局

(一)受評機關策進作為

節能減紙：

104年8月~105年7月電子公佈欄計2,453件，節省用紙1,690,150張。

(二)考評意見表

機關名稱	環境保護局	考評日期	105.10.21(五)	考評分數	78.0
項次	考評意見				
(一) 公文處理品質	<p>緣起： 因「一般公文辦結率」、「發文平均使用日數」、「發文逾30日以上辦結」、「人民申請」、「人民陳情」及「公文註銷案件量」等指標，於全府各機關之績效均屬偏低，爰列為查訪重點。</p> <p>優點： 1. 依公文簽辦性質，刻製相關章戳蓋用，有效提升公文處理時效。</p> <p>建議： 1. 部分創稿批核後近一周才發文；部分公文附件頁數頗多，卻未蓋騎縫章或職名章，請注意改善。 2. 「附件抽辦」、「影本續辦」等案件，如有待辦事項，則不可簽存查或先存查後再以創稿發文。 3. 公文版面宜維持完整性，如有打孔需求，應避免影響公文登載內容。 4. 簽稿會核單之核閱對象與簽陳不同，應避免直接引用簽陳主旨之期望語-簽請鑒核，應落實案情摘要並使用適切之期望語-請惠示卓見。 5. 文書處理係指收文處理、文件簽辦、文稿擬判、發文處理、歸檔處理等全部流程，除重複收文外，並無註銷流程。經查105年1至7月註銷案件數計1,341件，特別提醒下列事項： (1)重複創號、重複取號、誤創文號等，應註明原公文文號，俾利日後勾稽。 (2)未註明理由的案件，建請查明註銷原因。 (3)針對需多方會辦、協商、釋示、蒐集資料等註銷案件，應請先查明是否有先存後辦的情形；若有，則屬未妥。 (4)針對陳核內容方向調整而暫緩辦理者，建議仍應依規定簽請批示後存查，不宜直接註銷。 6. 陳核市府首長公文，應依公文性質正確取號，如屬創簽者，須取創簽文號；屬創稿者，則須取創稿文號。 7. 各類公文應依「一般公文」、「人民陳情」、「人民申請」及「專案管制」等適當分類，才能讓各類公文有適當的辦理期限及管制。</p>				
(二) 機密文書及文書流程管理	<p>優點： 1. 機密文書歸檔後存放於上鎖鐵櫃，專用封套案由欄內未揭露機密性或敏感性內容。</p> <p>建議： 1. 部分機密文書專用封套多處欄位未填寫，建議補填寫。 2. 105年機密文書尚未清查，應辦理密等變更或註銷事宜，以符實際。</p>				

機關名稱	環境保護局	考評日期	105.10.21(五)	考評分數	78.0
項次	考評意見				
	<p>3. 105年1至7月「一般公文辦結率」較去年同期提升3.13%，「發文平均使用日數」較去年同期減少0.23日，「發文逾30日以上辦結件數」較去年同期減少5件，「人民申請逾限辦結件數」較去年同期減少33件，「人民陳情逾限辦結件數」較去年同期減少11件，顯見督導方案已見成效，惟上揭指標於全府各機關之績效仍屬偏低，請持續加強。</p> <p>4. 部份案件於內部稽催時，未確實查明未辦結原因及預估可辦結時程，恐無法提升公文處理時效，建議應加強稽催頻率，逾期案件應敘明原因，由研考人員提出具體改善建議，並提報主管會議，由各單位主管落實督導。</p> <p>5. 每月公文平均1萬多件，「發文逾30日以上」、「人民申請案」、「人民陳情案」逾期比例仍屬偏高，實非所宜。建議可參考「文書流程管理作業規範」第四章「管制方法」第二節「統計」、第三節「分析」所提供的分析工具，強化統計分析功能，確實找到問題的關鍵，俾確定爾後改進目標與努力方向，從而提供決策之參考。</p> <p>6. 建議於辦理公文講習時，納入「公文製作品質(規範)」及「公文時效(文書流程管理)」，俾強化同仁認知，並針對各科室辦理「公文查考」，透過該機制找出問題及研提改善方案，俾解決公文逾限的問題。</p>				
(三) 陳情及申請 案件之處理 情形	<p>優點： 1. 人民申請案件訂定明確處理期限，並公告於機關網站。</p> <p>建議： 1. 105年1~8月線上陳情案件計15,202件，逾期16件；市長信箱計2,879案，逾期7件；派工案件計17,438件，逾期68件，爾後應加強對案件的管制。另派工案件常於管制期限前集中回報，致登錄不及而逾限，應予留意。</p> <p>2. 陳情案件、申請案件如涉及預算編列或法令規定而未能於5日內辦結者，建議分階段回復，先將擬處情形函知，全案辦理完竣後再次答復。因陳情案件、申請案件係採以案管制，相關文稿均應併案歸檔，以利未來查考。</p> <p>3. 案件應正確分類，不宜將訴願案件歸類為陳情案件處理，兩者的管制時間是不同的。倘非屬本機關權管案件，應全案移請主管機關辦理並副知陳情人。</p> <p>4. 自行列管案件係授權各機關依案情判斷是否解管，故各機關應定期檢討，以減少該類案件。</p>				
(四) 實機線上操 作	<p>優點： 1. 公文系統操作流程熟練。 2. 線上簽核比率52.49%，符合國發會檔管局規定。</p> <p>建議： 1. 公文交換終端機資安風險偏高，作業系統版本建議由XP改為WIN7。 另電子公文交換時，附件應採用ODF或PDF格式。</p>				

五、新建工程處

(一)受評機關策進作為

教育訓練：

自行辦理公文講習及定期考核，有效提升同仁文書處理能力及品質。

(二)考評意見表

機關名稱	新建工程處	考評日期	105.10.21(五)	考評分數	74.7
項次	考評意見				
(一) 公文處理品質	<p>緣起： 因「一般公文辦結率」偏低、「發文平均使用日數」偏高，爰列為查訪重點。</p> <p>優點： 1. 公文編冊整齊簡潔，編號清楚易找，公文修改處均有核章。</p> <p>建議： 1. 部分公文及附件騎縫處未蓋騎縫章或職名章，建請注意改善。 2. 公文版面宜維持完整性，如有打孔需求，應避免影響公文登載內容。 3. 簽稿會核單之核閱對象與簽陳不同，應避免直接引用簽陳主旨之期望語-簽請鑒核，應落實案情摘要並使用適切之期望語-請惠示卓見。 4. 文書處理係指收文處理、文件簽辦、文稿擬判、發文處理、歸檔處理等全部流程，除重複收文外，並無註銷流程。經查 105 年 1 至 7 月註銷案件數計 432 件，特別提醒下列事項： (1)重複創號、重複取號、誤創文號等，應註明原公文文號，俾利日後勾稽。 (2)部分重複取號案件，間隔期間超過 6 日以上，建請檢討改善。 (3)如需多方會辦、協商、釋示、蒐集資料等註銷案件，應請先查明是否有先存後辦的情形；若有，則屬未妥。 (4)針對陳核內容方向調整而暫緩辦理者，建議仍應依規定簽請批示後存查，不宜直接註銷。 5. 陳核市府首長公文，應依公文性質正確取號，如屬創簽者，須取創簽文號；屬創稿者，則須取創稿文號。 6. 各類公文應依「一般公文」、「人民陳情」、「人民申請」及「專案管制」等類別適當分類，才能讓各類公文有適當的辦理期限及管制。</p>				
(二) 機密文書及文書流程管理	<p>優點： 1. 機密文書歸檔後存放於上鎖鐵櫃。 2. 辦理公文教育講習，提升同仁公文處理能力及品質。</p> <p>建議： 1. 105 年機密文書尚未清查，應辦理密等變更或註銷事宜，以符實際。 2. 機密文書於收文時應註明「密不錄由」(或以代碼或代名表示)；機密文書專用封套案由欄內不宜僅填寫「密不錄由」，應扼要記載案件主旨，惟不得著錄機敏資訊，以利日後降解密作業。 3. 倘涉及政策、法令或需多方會辦、分辦，且需 30 日以上方可辦結之複雜案件，建議輔導同仁申請為專案管制案件，以減少逾限情形。</p>				

機關名稱	新建工程處	考評日期	105.10.21(五)	考評分數	74.7
項次	考評意見				
	<p>4. 105年1至7月「一般公文辦結率」、「平均發文日數」2項指標於全府各機關之績效仍屬偏低，目前已針對逾14日的案件進行稽催，惟經現場查核105年4月份逾30日未辦結的案件仍有3件，建議應加強稽催頻率，並要求承辦單位註明未辦結原因及預計完成期限，始可達到成效。</p> <p>5. 雖已依規定辦理公文講習，惟建議爾後納入「公文製作品質(規範)」及「公文時效(文書流程管理)」，俾強化同仁認知，並針對各科室辦理「公文查考」，透過該機制找出問題及研提改善方案，俾解決長期公文逾限的問題。</p>				
(三) 陳情及申請 案件之處理 情形	<p>優點：</p> <p>1. 針對陳情案件的回復，設計自我檢查表以提醒各承辦人注意，值得其他機關效法。</p> <p>建議：</p> <p>1. 陳情案件、申請案件如涉及預算編列或法令規定而未能於5日內辦結者，建議分階段回復，先將擬處情形函知，全案辦理完竣後再次答復。因陳情案件、申請案件係採以案管制，相關文稿均應併案歸檔，以利未來查考。</p> <p>2. 對於重複出現的陳情案件，應予特別注意，例如路燈故障、施工地點未實施交通管制、未設過路板、塵土飛揚等，建議透過工程管理作業流程予以精進。</p> <p>3. 自行列管案件係授權各機關依案情判斷是否解管，故各機關應定期檢討，以減少該類案件。倘非屬本機關權管案件，應全案移請主管機關辦理並副知陳情人。</p>				
(四) 實機線上操 作	<p>建議：</p> <p>1. 線上簽核比率38.34%，尚未符合國發會檔管局規定，建議將案情較簡單的紙本公文改由線上簽核辦理。</p> <p>2. 公文系統操作大致熟練，惟代理人、自然人憑證及展期設定等請再加強。</p> <p>3. 電子公文交換時，附件應採用ODF或PDF格式。</p>				

六、海洋局

(一)受評機關策進作為

申請案件：

人民申請案件訂定明確處理期限，並公告於機關網站。

(二)考評意見表

機關名稱	海洋局	考評日期	105.10.26(三)	考評分數	78.1
項次	考評意見				
(一) 公文處理品質	<p>緣起： 因「一般公文辦結率」、「發文平均使用日數」、「發文逾 30 日以上辦結」等指標，於全府各機關之績效均屬偏低，爰列為查訪重點。</p> <p>優點： 1. 同類型案件併案處理，符合規範。</p> <p>建議： 1. 部分文稿預填發文日期，惟因陳核期間過長而逾期，且修改處未核章，爰建議該日期先予留空，於發文時再填寫，以確保正確性。 2. 公文漏蓋騎縫章時，檔管人員應退還承辦人補正。 3. 公文及隨文附件(含正本證書、執照、申請書等)掃瞄後未裝訂，逕放置於固定箱盒內，如有散落，恐不易尋找，建議注意改善。 4. 簽稿會核單之核閱對象與簽陳不同，應避免直接引用簽陳主旨之期望語-簽請鑒核，應落實案情摘要並使用適切之期望語-請惠示卓見。 5. 受文者為個人的案件，建議該類公文不予編號，於登錄送文簿後轉知個人。 6. 部份案件逾期原因係會辦時間過長，請依「高雄市政府文書處理實施要點」第 71 點第 5 款規定：「機關內部會簽會核時限如下：最速件 1 小時、速件 2 小時、普通件 4 小時」，如有多個會辦單位，應儘量採平行分會，以縮短會辦時間。 7. 陳核市府首長公文，應依公文性質正確取號，如屬創簽者，須取創發文號；屬創稿者，則須取創稿文號。 8. 各類公文應依「一般公文」、「人民陳情」、「人民申請」及「專案管制」等類別適當分類，才能讓各類公文有適當的辦理期限及管制。</p>				
(二) 機密文書及文書流程管理	<p>優點： 1. 檔案夾依規定格式購置、收納完整、編號列冊及條列清楚。 2. 機密文書歸檔後存放於上鎖鐵櫃，專用封套案由欄內未揭露機密性或敏感性內容。 3. 辦理公文教育訓練，提升同仁公文處理能力及品質。</p> <p>建議： 1. 105 年機密文書尚未清查，應辦理密等變更或註銷事宜，以符實際。 2. 機密文書解密條件如「保存年限屆滿時解密」、「10 年」等，不符「高雄市政府文書處理實施要點」第 122 點規定，建議修正。 3. 105 年 1 至 9 月「一般公文辦結率」較去年同期下降 2.46%，「發文平均使用日數」較去年同期增加 0.43 日，「發文逾 30 日以上辦結</p>				

機關名稱	海洋局	考評日期	105.10.26(三)	考評分數	78.1
項次	考評意見				
	<p>件數」較去年同期增加 5 件，「人民申請逾限件數」較去年同期增加 4 件，主要原因係(1)105 年元月份帝王級寒流來襲，造成本市漁產災損，養殖業者集中辦理養殖漁業登記證之變更或領證，(2)興達港北側 BOT 海洋產業發展區案，(3)南星計畫遊艇產業園區案，致上揭指標於於全府各機關之績效仍屬偏低，請持續改善。</p> <p>4. 倘涉及政策、法令或需多方會辦、分辦，且需 30 日以上方可辦結之複雜案件，建議輔導同仁申請為專案管制案件，以減少逾限情形。</p> <p>5. 已針對當月的統計資料作分析，惟建議可參考「文書流程管理作業規範」第四章「管制方法」第二節「統計」、第三節「分析」所提供的分析工具，強化縱向(過去歷史區間的統計資料)和橫向(不同科室間的資料)的分析比較，確實找到問題的關鍵，俾確定爾後改進目標與努力方向，從而提供決策之參考。</p>				
(三) 陳情及申請 案件之處理 情形	<p>優點：</p> <p>1. 105 年 1~8 月市長信箱計 23 案，僅逾期 1 案；即時陳情案件計 96 案，均無逾期，績效良好。</p> <p>建議：</p> <p>1. 陳情案件、申請案件如涉及預算編列或法令規定而未能於 5 日內辦結者，建議分階段回復，先將擬處情形函知，全案辦理完竣後再次答復。因陳情案件、申請案件係採以案管制，相關文稿均應併案歸檔，以利未來查考。</p> <p>2. 對於重複出現的陳情案件，例如西子灣技術風箏傷人、前鎮漁港氨氣外洩等，建議找出原因，並訂定後續的管理作為，避免類此案件持續發生。</p> <p>3. 自行列管案件係授權各機關依案情判斷是否解管，故各機關應定期檢討，以減少該類案件。倘非屬本機關權管案件，應全案移請主管機關辦理並副知陳情人。</p>				
(四) 實機線上操 作	<p>優點：</p> <p>1. 公文系統操作流程熟練。</p> <p>建議：</p> <p>1. 線上簽核比率 36.74%，尚未符合國發會檔管局規定，建議將案情較簡單的紙本公文改由線上簽核辦理。</p> <p>2. 不得隨意註銷公文，請參照本府 102 年 7 月 10 日高市府秘文字第 10230453800 號函規定。另電子公文交換時，附件應採用 ODF 或 PDF 格式。</p>				

附錄一、查訪實施概述

一、前言

公文為處理公務之文書，是政府機關間或政府機關與人民、人民團體間，推動公務、溝通意見的重要工具，有其一定的製作格式、作業程序及處理期限，公文本身能否發揮功能，與政府行政效能有極密切關係。公文處理時效及品質良窳不僅顯示個人的工作能力，更攸關政府機關的施政形象與為民服務的品質。

本府自 86 年全面實施公文處理電腦化，積極致力於公文處理電腦化及加速行政資訊化脈動，先後於 88 年建置「公文電子交換」系統，89 年完成「電子佈告欄及電子附件交換」。鑑於 93 年立法院通過修正「公程式條例」，自 94 年 1 月 1 日起各級機關全面實施公文橫式書寫，且行政院正推動「電子公文節能減紙推動方案」，行政院所屬各部、會、行、總處、署、各直轄市及縣市政府及所屬機關每月 10 日前，應將機關上 1 個月之公文統計資料於網站¹填報，並依據 101 年 7 月 17 日電子公文節能減紙推動小組第 6 次會議紀錄決議，自民國 102 年 1 月 1 日起由檔案管理局彙整尚未填報及尚未實施雙面列印、線上簽核績效未達指標、公文電子交換未達指標、電子化會議比率未達指標之機關，公布於公文 e 網通網站之電子公文節能減紙填報系統專區。

績效指標按「電子公文節能減紙續階方案」執行報告與後續推動重點，至 105 年底總體目標應達：(1)公文線上簽核比率達 45%。(2)公文電子交換比率達 70%。(3)電子化會議比率達 40%。

為確實了解本次受評機關公文電子化及節能減紙作為等處理情形，本府今年度由秘書處、人事處、政風處、研考會組成公文查訪小組，透過年度考核機制，進行公文查訪作業檢視其執行成效，並針對缺失部分提出改進建議，供日後公文處理作業精進之參考。

二、查訪依據

- (一)高雄市政府公文處理考核要點(附錄二)。
- (二)高雄市政府 105 年度公文查訪實施計畫(附錄三)。

三、查訪目的

¹ 檔案管理局公文 G2B2C 資訊服務中心 <http://edic.good.nat.gov.tw/>

各機關依「高雄市政府文書處理實施要點」，應就文書稽催、時效統計分析及流程簡化等工作全面實施文書流程管理，並依文書性質、流程及相關法令規定處理時限，確實督促各級人員依限辦結，以有效提升行政效能，落實「簡政便民、行政革新」目標。

四、查訪期間與對象

- (一)105年9月19日至10月26日止。
- (二)以本府一、二級機關及區公所 105 年 1 月至 7 月公文為範圍，依下列標準篩選出茂林區公所、都市發展局、水利局、環境保護局、新建工程處、海洋局等 6 個受評機關。
 1. 一般公文 105 年 1 月至 7 月均高於「發文平均使用日數」及均低於「平均辦結率」與「辦結超過 30 日以上件數」較高者等 3 項指標績效不佳之機關。
 2. 人民申請及陳情、專案管制等 3 類案件逾限辦結數較高之機關。
 3. 註銷公文件數較高之機關。

五、考評成績評定標準及考評結果獎懲標準

- (一)考評成績評定標準如下：
 1. 90分以上者為優等。
 2. 80分以上89分以下為甲等。
 3. 70分以上79分以下為乙等。
 4. 60分以上69分以下為丙等。
 5. 59分以下為丁等。
- (二)考評結果獎懲標準如下：
 1. 評定成績列甲等以上者，機關發給團體獎牌，機關正副首長及幕僚長各予嘉獎二次（成績列優等者記功一次）。
 2. 評定成績列乙等者，不予獎懲。
 3. 評定成績列丙等者，機關正副首長及幕僚長各記申誡一次。
 4. 評定成績列丁等者，機關正副首長及幕僚長各記申誡二次。
 5. 對於個人之獎懲，其獎懲額度比照機關正副首長辦理。

附錄二、高雄市政府公文處理考核要點

102年11月7日高市府研管字第10230983900號函訂定

- 一、為管制本府所屬機關公文處理時效及作業流程，杜絕積延案件，以提高行政效率，加強為民服務，特訂定本要點。
- 二、本府所屬機關公文處理應依據文書流程管理作業規範與高雄市政府文書處理實施要點之規定辦理，並依本要點考核之。
- 三、本要點所稱公文處理之考核，指考核一般公文、人民申請與人民陳情案件之公文處理效率、公文製作品質及檔案管理。
- 四、本府所屬機關之公文處理，由本府研究發展考核委員會(以下簡稱研考會)考核之。
本府各機關應參照本要點規定及本府年度考核計畫考核其所屬機關及單位之公文處理；必要時研考會得抽查之。
- 五、研考會為辦理公文處理之考核，應與本府秘書處、人事處及政風處派員組成考評小組。
研考會每年應訂定本府年度考核計畫，明訂考核對象、流程及評分標準等事項。
第一項考評小組之幕僚作業由研考會負責。
- 六、考核等第及獎懲標準如下：
 - (一)優等：評分九十分以上。記功一次。
 - (二)甲等：評分八十分以上八十九分以下。嘉獎二次。
 - (三)乙等：評分七十分以上七十九分以下。不獎懲。
 - (四)丙等：評分六十分以上六十九分以下。申誡一次。
 - (五)丁等：評分五十九分以下。申誡二次。
- 七、各機關得依本要點之考核結果辦理下列人員之獎懲：
 - (一)機關正副首長及幕僚長。但機關首長為政務人員不適用之。
 - (二)文書與業務單位主管及承辦人員。
 - (三)研考及檔案管理人員。
- 八、研考會得不定期抽查本府所屬機關之公文處理情形。

附錄三、高雄市政府 105 年度公文查訪實施計畫

一、查訪依據：

- (一) 行政院 103 年 5 月函頒「文書流程管理作業規範」。
- (二) 「高雄市政府文書處理實施要點」。
- (三) 「高雄市政府公文處理考核要點」。

二、查訪目的：

為實地瞭解本府所屬機關實施公文管理系統電腦化執行概況及辦理一般公文、人民申請及陳情案件包含線上即時服務系統（含網路、非網路部份）等之處理情形，以發掘公文處理上所遭遇之困難及需協助解決之各項問題，並針對缺失提出改進建議，進而提升公文處理效率及品質，加強整體行政效能。

三、查訪項目：

- (一) 公文處理品質占 40%。
- (二) 機密文書管理暨文書流程管理占 30%。
- (三) 人民申請案件之處理情形占 10%。
- (四) 人民陳情案件之處理情形占 10%。
- (五) 實機線上操作占 10%。

上列各查訪項目及配分詳如評分表。

四、查訪對象：茂林區公所、都市發展局、水利局、環境保護局、新建工程處、海洋局等 6 個機關。

五、查訪期程：105 年 9 月 19 日至 10 月 26 日。

六、查訪小組：由本府秘書處 2 名、人事處 1 名、政風處 1 名及研考會 3 名組成，共 7 人組成查訪小組，並由研考會副主任委員擔任領隊。

七、查訪方式：分為公文案卷書面資料查核及電子公文處理流程實機上線操作兩種方式。

(一) 書面資料查核：

1. 請受考機關備妥自本（105）年 1 月 1 日至 7 月 31 日止之一般公文、人民申請、人民陳情等 3 類各 100 件連續公文置於檢查場所，分類分卷裝訂；倘屬線上簽核之公文，則應個別列冊，併同陳列，俾於考核時，實地線上查證。
2. 請專卷整理線上即時服務系統（含網路、非網路部份）案件，俾查核處理情形。
3. 各類書面資料查核件數，得視各機關組織規模與承辦公文數量多寡，彈性增減（最少不得低於 50 件）。
4. 請備妥 104 年 8 月 1 日至 105 年 7 月 31 日本機關公文稽催、調卷分析、註銷公文清冊、逾期公文案件及檢討改進作為、文書作業講習、節能減紙相關作為及辦理獎懲情形等資料，以供查核。

(二) 實機上線操作：

1. 一般公文測試：收發人員、業務承辦人員各 1 人，以測試公文為測試機制，透過收文、分文、承會辦、發文、存查、歸檔等公文管理系統全程完整操作流程進行上線測試，以進行該流程作業。

2. 線上即時服務系統測試：由業務承辦人員進行上線測試。

八、成績評定：依照評分表各查訪項目評分之總和，即為實得分數。

九、考核等第及獎懲標準：

(一)優等：評分90分以上，記功一次。

(二)甲等：評分80分以上89分以下，嘉獎二次。

(三)乙等：評分70分以上79分以下，不獎懲。

(四)丙等：評分60分以上69分以下，申誡一次。

(五)丁等：評分59分以下，申誡二次。

十、各機關得依考核結果辦理下列人員之獎懲：

(一)機關正副首長及幕僚長。但機關首長為政務人員不適用之。

(二)文書與業務單位主管及承辦人員。

(三)研考及檔案管理人員。

十一、查訪結果優缺點函知各受考機關。

十二、其他：

(一)請受考機關將查訪項目相關資料統一置放。

(二)為使查訪工作順利進行，請各機關文書人員或資訊人員在場備詢。

(三)請就機關文書流程業務分工方式事先擬訂總收文、科、室收文、承辦、發文、歸檔等實機上線人員名單；並備妥各單位(含主計、人事)主管級以下人員編號之名單供隨機抽測。

(四)進行查核時，查訪委員就查核所發掘之問題與受查訪機關在場人員交換意見，提出改進建議。

(五)所需交通工具由本府研考會統籌調派，若車輛調派發生困難時，則由查訪小組聯絡人聯繫受查訪機關支援交通工具。

(六)本項查訪工作幕僚作業，由本府研考會負責。

十三、本實施計畫如有未盡事宜，得隨時協調辦理。

高雄市政府 105 年度公文查訪評分表 (表 1)

機關名稱	訪查日期	年月日	查訪委員	秘書處 研考會
項次	訪查項目	配分	評分	評分說明
一、 公文處理 品質	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公文作業採橫式橫書(含各類申請書表、圖表、附件、公務統計報表編製、機關內部表單、收據及相關文件等印製等) 2. 會議紀錄應依規定程式辦理，出列席人員應一列名不得僅書寫如簽到簿。 3. 奉派出席會議，於開會完畢後，應將會議結果及處理意見依「奉派出席會議情形報告表」簽報上級主管核閱。 4. 公文稿面上之章戳應依規定處理，簽署原則由左而右由上而下。 5. 簽、函、公告、開會通知單等各項公文書應符合公文格式規定。 6. 限期、彙辦等案件應按規定程序處理。 7. 簽稿併陳之公文，裝訂順序為「簽」在上，「稿」在下，整卷公文應裝訂整齊，順序應為簽、稿、附件、會辦意見、來文。 8. 承辦人至各級核稿人應依規定及順序核章。 9. 有無「先存後辦」或「存而未辦」之缺失。 10. 對簽稿有錯誤或刪改過多者，應退回承辦人清稿。 11. 審核文稿有無積壓。 12. 稿面依分層負責規定，應確實加蓋「代為決行」章戳，以明責任。 13. 會辦公文應依規定辦理會簽。 14. 公文類別歸類是否正確。 15. 凡總收發分送各機關文件，經確認為非屬本機關主管業務範圍者，最遲應於一個工作日內簽註，由主任秘書以上長官核章後退回總收文改分，勿逕自辦理移交。 16. 保存年限是否依規定填寫。 17. 文稿一頁以上者請裝訂妥當，並於騎縫處加蓋騎縫章或職名章，並於每頁下緣加註頁碼。 18. 以稿代簽、先簽後稿、簽稿併陳是否混淆 	40		優點暨改進建議

	<p>使用。</p> <p>19. 會簽單位有不同意見時是否綜簽後再陳核。</p> <p>20. 節能減紙相關作業作為，如文件資料雙面列印、擴大公文電子交換及電子公布欄應用等。</p> <p>21. 決行之公文，是否為減少公文時效而任意註銷。</p> <p>22. 陳核市府之公文，是否依公文性質正確取號(如公文屬創簽者，需取創簽文號；公文屬創稿者，則需取創稿文號)。</p>			
--	--	--	--	--

填表說明：

1. 考核當天分四組進行(依據表 1、表 2、表 3、表 4 分項考評)。
2. 評分說明欄內請針對訪查項目之優點暨改進建議加以說明。
3. 評分欄位請以 100 分作基準，各項考核項目最高分為 100 分，研考會再依各項配分比計算總分。
4. 評分等級：
 - 90 分以上者為優等。
 - 80 分以上 89 分以下者為甲等。
 - 70 分以上 79 分以下者為乙等。
 - 60 分以上 69 分以下者為丙等。
 - 59 分以下者為丁等。
5. 查訪機關若無人民陳情及申請案件，則滿分為 80 分，依 100 分比例調整。

高雄市政府 105 年度公文查訪評分表 (表 2)						
機關名稱		訪查日期	年 月 日	查訪委員	秘書處 政風處	
項次	訪查項目			配分	評 分	評分說明
二、 機密文 書暨文 書流程 管理	1. 機密文書應存於具安全防護功能之金屬箱櫃，並裝置密鎖，保管人必須經常檢查。 2. 機密文書依一般公文收文方式處理，惟案由欄內註明「密不錄由」或「適度揭露案情」，惟不得揭示機密性或敏感性內容。 3. 納入檔案管理之機密文書，應隨時或定期清查，其須變更機密等級或解密者，應即按規定辦理變更或解密手續。 4. 公文時效之管制。 5. 有無依照規定辦理展期。 6. 逾期案件之催辦。 7. 辦理定期或不定期公文檢核。 8. 舉辦相關教育訓練或講習等。			30		優點暨改 進建議

填表說明：

1. 考核當天分四組進行(依據表 1、表 2、表 3、表 4 分項考評)。
2. 評分說明欄內請針對訪查項目之優點暨改進建議加以說明。
3. 評分欄位請以 100 分作基準，各項考核項目最高分為 100 分，研考會再依各項配分比計算總分。
4. 評分等級：
 - 90 分以上者為優等。
 - 80 分以上 89 分以下者為甲等。
 - 70 分以上 79 分以下者為乙等。
 - 60 分以上 69 分以下者為丙等。
 - 59 分以下者為丁等。
5. 查訪機關若無人民陳情及申請案件，則滿分為 80 分，依 100 分比例調整。

高雄市政府 105 年度公文查訪評分表 (表 3)						
機關名稱		訪查日期	年 月 日	查訪委員	人事處 研考會	
項次	訪查項目			配分	評分	評分說明
三、 陳情及申請案件之處理情形	1. 按性質訂定處理期限貫徹執行。 2. 依據處理期限，審定「依限」與「逾限」辦結。 3. 以「案」為單元，作全程管制。 4. 線上即時服務系統改列自管案件後續追蹤與管控情形。 5. 話務中心派工通報系統派工案件（立即處理事項）實質處理成效與時效之管控情形。 6. 檢舉、匿名或再重複陳情案件查處原則、作業規定是否有訂定（有則加分）。 7. 人民陳情案件處理之創新作法。（有則加分） 8. 「人民申請案件」處理時限是否公告於機關網站。			20		優點暨改進建議

填表說明：

1. 考核當天分四組進行(依據表 1、表 2、表 3、表 4 分項考評)。
2. 評分說明欄內請針對訪查項目之優點暨改進建議加以說明。
3. 評分欄位請以 100 分作基準，各項考核項目最高分為 100 分，研考會再依各項配分比計算總分。
4. 評分等級：
 - 90 分以上者為優等。
 - 80 分以上 89 分以下者為甲等。
 - 70 分以上 79 分以下者為乙等。
 - 60 分以上 69 分以下者為丙等。
 - 59 分以下者為丁等。
5. 查訪機關若無人民陳情及申請案件，則滿分為 80 分，依 100 分比例調整。

高雄市政府 105 年度公文查訪評分表 (表 4)						
機關名稱		訪查日期	年 月 日	查訪委員	秘書處	
項次	訪查項目			配分	評分	評分說明
四、 實機線上 操作	1. 公文管理系統操作流程熟練程度包括：收文、創簽稿、承會辦、發文、稽催、檔案管理等公文系統全程操作。 2. 線上即時服務系統(網路與非網路部分)操作之熟稔度。			10		優點暨改進建議

填表說明：

1. 考核當天分四組進行(依據表 1、表 2、表 3、表 4 分項考評)。
2. 評分說明欄內請針對訪查項目之優點暨改進建議加以說明。
3. 評分欄位請以 100 分作基準，各項考核項目最高分為 100 分，研考會再依各項配分比計算總分。
4. 評分等級：
 - 90 分以上者為優等。
 - 80 分以上 89 分以下者為甲等。
 - 70 分以上 79 分以下者為乙等。
 - 60 分以上 69 分以下者為丙等。
 - 59 分以下者為丁等。
5. 查訪機關若無人民陳情及申請案件，則滿分為 80 分，依 100 分比例調整。

105 年度公文查訪流程

公文查訪流程表

時間配置	辦理事項
2 分	首長致詞並介紹與會同仁
3 分	領隊致詞並介紹委員
5 分	簡報
30 分	實地查訪
20 分	意見交換、座談

說明：

- 一、簡報：本次簡報重點為「人民申請案件」處理時限應公告於機關網站情形說明、節能減紙相關作業作為、註銷公文的管控、陳核市府之公文是否依正常程序取號、逾期公文檢討改進作為、105 年 1-7 月份一般公文、人民申請及陳情案件處理統計表（包含平均日數、處理件數、依限、逾限件數等），並請各科、室主管陪同參與。
- 二、實地查訪：30 分鐘（委員共分為 4 組，同時進行查訪，查訪項目於查訪評分表內）。
- 三、各機關受訪當天會接收到秘書處所發出的測試公文，請告知收發人員勿接收，俾利查訪作業之進行。
- 四、查訪前請事先準備：
 - (一)請備妥自本（105）年 1 月 1 日至 7 月 31 日止之各 100 件連續公文置於檢查場所，並分類分卷裝訂為一般公文、人民申請及陳情案件之處理情形包含線上即時服務系統（含網路、非網路部份）案件卷夾。
 - (二)備妥 104 年 8 月 1 日至 105 年 7 月 31 日本機關公文稽催、調卷分析、註銷公文清冊、逾期公文案件及檢討改進作為、文書作業講習、節能減紙相關作為及辦理獎懲情形等資料。
 - (三)職員名單（詳計畫第十二點第三項）、抽籤牌。
- 五、若有公文相關問題，可事先傳送至 a01816@kcg.gov.tw 電子信箱，或當天交予研考會助理研究員楊俊信，聯絡電話 07-3368333 轉 2828。

高雄市政府 105 年度公文查訪考核小組委員分工表

機關名稱	職 稱	姓 名	考核職務	查訪任務分工
研考會	副主任委員	朱瑞成	領隊	綜理督導
秘書處	科長	劉慧君	考核委員	評分表(表 1)評分
秘書處	股長	張志君	考核委員	評分表(表 4)評分
人事處	主任	張梅菊	考核委員	評分表(表 3)評分
政風處	股長	阮世昌	考核委員	評分表(表 2)評分
研考會	主任	何宜綸	考核委員	評分表(表 3)評分
研考會	組長	郭寶升	考核委員	評分表(表 1、2)評分

高雄市政府 105 年度公文查訪日程表

日期	時間	受考機關
105.9.19(一)	9:30-11:30	茂林區公所
105.9.20(二)	14:00-16:00	都市發展局
105.10.13(四)	9:30-11:30	水利局
105.10.21(五)	9:30-11:30	環境保護局
105.10.21(五)	14:00-16:00	新建工程處
105.10.26(三)	9:30-11:30	海洋局

備註：每機關查訪時間約為 2 小時，本表所列時段如有異動，隨時通知各機關。