飛航服務總臺檔案管理標竿學習心得報告

一、 參訪機關：交通部公路總局

二、 參訪時間:111年4月12日下午2時30分至5時00分

三、 報告人員：秘書室第一課梁鍾祥

四、 參訪人員：溫副主任皓平、吳專員秀芬、梁報務員鍾祥

五、 共同參訪機關：交通部民用航空局、台北國際航空站、民航人員訓練所、飛航服務總臺

六、 公路總局參與人員：

秘書室唐主任述如

秘書室文檔科：馮士益科長、葉鴻儒科員、黃俊豪科員、林柏盟辦事員、羅紫萍書記

秘書室研考科：曾科長心乃、劉一緯視察、游金鑾科員、黃東雯科員、李念龍工程員、黃心嵐辦事員

七、 參訪心得：

公路總局為交通部所屬文書檔案稽核長年保持優良績效之單位，所屬各區監理站及養護工程處總計曾獲得8次機關檔案管理金檔獎，所屬第一區養護工程處亦為本年第19屆入圍機關。

本次參訪侑於時間緊湊、議題眾多且深入，於雙方長官致詞及介紹出席人員後，隨即進入預設議題之經驗分享及意見交流。參訪團隊以民航局領銜提案討論，議題涵蓋公文處理、文書流程管理及檔案管理三大類總計13項，公路總局與會團隊實務經驗豐富，分享之內容扎實詳盡，對於參訪團隊日後相關之管理機制及日常作業，具有相當的借鑑與實用價值;唯一可惜的是由於時程所限，未能實地參訪檔案庫房及相關管理設施，期待未來能有機會參觀。

經整理雙方提問及回復內容如下:

(一)**民航局提問：**

類別	問題	公路總局回復
公文處理	問題一： 單位間公文改分時限？受改分單位如認為非其業務，可否逕自退回總收文（不寫改分理由）？ 是否有改分單位限制（本局是3個單位）？	一、依本局文書流程管理作業要點第6點規定：公文改分、移文原則以1次為限，並應於24小時以內確認主辦單位。逾期改分、移文自分文（改分）單位送達受理單位超過3天工作日以上者，受理單位得拒絕之，並由申請改分單位辦結，惟經受理單位同意者，不在此限。現行公文系統第1次欲改分者，改分單位需與受理單位溝通協調確認後，註明改分原因與何受理單位業務後，方可退至總收文以利改分。 二、辦理公文第2次改分或移文時，則需至公文系統填寫改分單，並先洽受改分或受移文單位同意後始得為之，並於改分申請事由註明「本案已獲(組室單位名稱)（姓名)同意辦理」，改分單經二層主管同意後，該公文直接自動抽至受理單位登記桌，無須再退至總收文處改分。承辦單位收受之公文，認為非屬本單位承辦，且無法明確知悉

		主辦單位者，需另創簽提陳幕僚長（總工程司或主任秘書）核裁（核裁時得請相關單位副主管以上人員協調），以利依限確認主辦單位。本局公文系統改分次數上限為3次。
	問題二： 一般公文來文速別為最速件或速件，是否皆可改為普通件？是否需與來文機關聯繫並經其同意修改？若來文之處理速別與公文性質不符時，可否逕自修改速別？	一、依文書流程管理作業規範第53點規定，受文機關主（承）辦單位承辦人員經審來文處理速別與公文性質不符者，得簽奉單位主管或其指定之授權人員核定，逕於文件首頁上核批調整速別（例如調整為普通件），並通知單位收發人員據以更改該文管制速別(本局至公文系統變更速別)。 二、是否需與來文機關聯繫並經其同意修改： (一)一般公文變更速別，不須經來文機關同意修改速別。 (二)依文書流程管理作業規範第54點第2款規定，受文機關收受限期公文認為有變更來文所訂期限需要，須聯繫來文機關確認同意並簽奉單位主管核定，始得移送單位收發人員變更處理時限。(本局至公文系統/表單申請變更限辦日期)
	問題三： 收受最速件公文之副本，時效要如何管制？可否以普通件處理？	依文書流程管理作業規範第18點及第19點第2款規定，略以……均應有正確之資料登錄紀錄。本局收受最速件公文之副本，登錄為最速件時效。
	問題四： 一般公文處理時限不足，又未達到「以案管制或專案管制」案件申請標準，可否以特殊性案件處理?	依文書流程管理作業規範第5點第18款及第57點規定得申請特殊性案件。

文書流程管理	問題五： 請教貴單位對於限期公文管制情形如何辦理？	一般公文之限期公文，為文面列明函覆期限之公文，本局對此類公文以「指定函覆時間」為辦理期限，作為登錄、管制及統計之依據。並同時採「以案管制」方式管理，需於收文後以「來文公文號」辦理回覆，始為結案。
	問題六： 監察案件認定標準為何？除了監察案件來函外,監察系統副知本局及交通部來函算嗎？	一、公文或其附件之主旨含有括號，其中標示監察案件案號者(例如:110交正1及110財調27…)。 二、公文或其附件之文面有談到監察院相關的字樣者。 三、除監察案件來函外，監察系統副知本局及交通部來函，本局認屬監察案件。
	問題七： 貴機關對公文「會辦」時效，如何有效率的管制?	一、每月各單位受會公文時效列入局務會議開會資料。 二、受會公文時效成績列入「年度目標管理考評項目成績」計算。
	問題八： 貴機關對公文「逾期」管制，採行何種管控措施?	一、事先預防： (一)本局公文系統每日上午7點針對到期前1日及到期當日公文案件，發送稽催電子郵件至該承辦人信箱，提醒承辦人儘速處理；員工入口網站亦有公文訊息通知。 (二)針對以案管制案件，另有專人負責追蹤管制案件辦理進度，並協助稽催提醒，以減少逾限辦結比率。 二、事後管制： (一)每週針對逾期1天(含)以上公文，列印「逾限未結公文稽催清單」，請承辦人填寫逾期未辦結之原因，交單位主管檢視並核章，督促承辦人儘速辦理或申辦展期。 (二)針對逾期30日以上未結案之案件管考予以個案

		分析，將分析結果先送請主辦單位填寫申覆說明，經管考單位填寫檢討及建議事項後，陳請機關首長核閱，並知會相關組室依奉核後之批示意見辦理。 (三)透過局務會議提報各項公文月報表供各主管知悉，並宣導有關逾期公文應注意事項，請承辦人配合辦理，以提升公文處理時效。
	問題九： 請問貴機關對內部單位及所屬機關之公文考核作業之處理原則…?是否訂定檢核機制?	一、局本部公文檢核： (一)檢核次數：每年辦理定期公文檢核8次、不定期公文檢核1次。 (二)檢核內容：公文品質、以案管制、交通部公文檢核缺失。 (三)檢核結果：列入「年度目標管理考評項目成績」計算。 二、局屬公文檢核： (一)檢核次數：每年辦理局屬公文檢核1次。 (二)檢核內容：文書處理、檔案管理、公文電子化、公文管考、以案管制及其他。 (三)檢核結果：相關建議改進事項，列為下年度複查項目。成績末2名機關就各項檢核缺失研議改進對策報局。
檔案管理	問題十： 有關歸檔案件經立案編卷後，案卷如半年無新案之「待編案件」由誰負責彙整及編寫？另「案情摘要」等資訊處理原則為何？	有關歸檔案件經立案編卷後，案卷如半年無新案之「待編案件」由檔管人員負責彙整及編寫，另「案情摘要」等資訊處理原則為： 一、依著錄來源歸納全案案情重點，並以簡潔、明確、具體之文字描述。 二、參考案件目次表，抓大放小取共通性。 三、避免羅列案卷涵蓋之文件或工作項目名稱，應敘明業務內涵及重點。
	問題十一： 貴機關可否說明「檔案庫房」消	本局檔案庫房配置 HFC-227ea(潔淨氣體)自動滅火系統，如偵煙、偵溫探測器發生迴路異常時，就會觸發警報系統(警鈴聲響、警示燈閃爍及語音喇叭廣播發生火災)，並透過控制主機啟動自動滅火系統，另輔

	防安全警報系統及消防安全設備？	以手提式滅火器(乾粉及潔淨氣體兩種)，由檔案管理人員手持機動滅火。另外，檔案庫房亦設有避難方向指示燈、緊急照明燈及夜光腳印貼紙指引逃生動線；如遇緊急狀況受困庫房時，亦有通訊設備(貼有緊急聯絡資訊)可對外聯繫求救。
	問題十二： 交通部部屬機關公文績效業已刪除「檔案管理」考核項目，請教貴機關有關「檔案教育訓練」是否持續辦理？	為持續提升本局及局屬機關檔案管理人員專業知能，本局持續辦理新進人員歸檔注意事項及年度檔案管理教育訓練。
	問題十三： 依交通部所屬機關檔案管理考評作業要點，貴局是否就機關自評訂定考核項目？對局屬機關是否訂有考核項目？	一、檔案局評鑑表共9大類45個考評項目，本局持續針對各類項目作自評及精進。 二、另訂有局屬機關檔案管理考評作業要點，考評週期每四年一次，定期辦理考評及輔導作業。
請貴機關分享，部屬機關中如何維持名列前茅之成果…	一、文書及檔案管理作業平時依照相關規定確實執行。 二、各類公文管制、教育訓練、檢核等作業持續進行管制、追蹤。 三、書面報告撰寫及佐證資料整理，須清晰明確並具對應性。 四、每年針對交通部查核之缺失及建議，開會檢討精進。	

（二）民航局回應公路總局提問:

Q1.高雄國際航空站榮獲第17屆金檔獎，請問貴局對所屬機關參加金檔獎之輔導作業如何運作?

A.本局研訂「交通部民用航空局局屬機關參加檔案金檔獎輔助考核工

作計畫」。以協助局屬各機關辦理檔案管理工作及參與機關檔案管理金檔獎競賽。

交通部實地訪查高雄站時，提出評審項目如立案編目/案情摘要、主題項；檔案鑑定與清理/清理(銷毀註記)；檔案保管與庫房設施/檔案整理保管、檔案清查等項目，由於該站專業知識及人力不足，且檢核評審項目涵蓋機關核心業務、組織動員及檔案管理基本作業，因而依該計畫成立輔導小組，由本局副局長擔任輔導召集人。組成督導小組，由本局及局屬機關檔案管理優異或特殊績效機關組成。組成改善小組，由本局及局屬機關檔案管理人員支援。輔導期間督導小組針對各項缺失每週進行現場輔導，改善小組進駐該站協助各項缺失進行改善，直至工作改善完成。

高雄站自交通部推薦參加金檔競賽至檔管局實地考評僅3-4個月，由於本局各機關檔案同仁群策群力共同完成不可能之任務並獲第2名之佳績，實屬幸運。

Q2、請貴局提供嚴重逾期案件調卷分析或管考機制之寶貴經驗分享(例：如何篩選需調卷分析之公文，個件分析後是否有具體改善，是否有特別的稽催機制？)

A. 本局對於提供嚴重逾期案件之公文一節，確實很困擾。坦白說本局同仁對於承辦公文如有逾期案件須做公文檢討並提局務會報一事均視為相當嚴重深怕逾期，故對即將逾期案件都會追蹤後續流程或其他方式辦理結案。另對於稽催機制除了每日期前電話稽催、系統於逾期前三日就開始以電子郵件通知及公文系統登入會有一小提醒方塊，承辦人開始承辦公文時待處理清單也會有燈號及到期日數逾期日數顯示等管控措施。

教育訓練及局務會報也會宣導登記桌及稽催主管對所屬同仁要確實稽催提醒同仁盡速辦理。另本局每月初會發函清查未結案件(前二個月公文)請各主管督請所屬同仁辦結。

Q3、請問貴局專案管制案件之管考機制，是否有專責列管人員？審核

其申請之機制？如何解除管制？另針對逾期申請專案管制案件，請提供貴局申請及管考作法。

A.民航局專案管制申請及管考作業:

1.管制原則:

(1)需30日方可辦結之案件(至多申請180天)

(2)公文屆期前提出申請

2.處理時限：

(1)申請奉准之處理時限，以日曆日計算。

(2)限一次申請，處理時限不得超過6個月。

3.由一般公文申請審核而成案，核准後不得與其它公文併辦。

4.實質要件：需經長時間多方面研議且需時30日以上方可辦結之繁雜案件，諸如涉及政策、法令，或需多方會辦、分辦者始能定案者，可列為專案管制案件。

5.程序要件：

(1)原件處理時限屆滿前依規提出申請。

(2)主辦單位敘明專案名稱與申請理由。

(3)專責管制單位依以往案件處理時間，審核其申請時間是否合理後，簽請機關主任秘書核准方可成立。

6.公文實質辦結後，需於公文系統之案管資訊中辦理解除列管申請，並說明處理情形。

7.專案管制公文採紙本簽核作業。

Q4貴局受會公文績效?如何提升受會公文時效?

A.依循交通部文書流程管理作業要點訂定本局會辦公文時效最速件、速件公文之受會處理時限為一日，普通件公文之受會處理時限為二日。會辦單位送出後及計算受會公文時效，受會單位於公文系統待處理清單即會提醒顯示時間另受會單位多即以併會或影印分會等方式辦理。

本局平均會辦時數約5小時，每月都會陳報局務會報，故同仁們都很注意此時效。

Q5.對於案情相同但文號、承辦時間不同(含前後年)之公文「併案」(註記關聯文號)之管制作為。

A.

本局每年辦理文書教育訓練，均宣導併案重要性，同時將此項目列為年度考核項目之一。

併案之宣導方向：

1. 於公文系統提供承辦人員「併辦」功能，由各承辦人員逕至將相關案情以「整卷」方式歸檔。
2. 如有本文需彙整併案辦理，提供「彙辦」功能方式辦理。
3. 各承辦人員如有遺漏者，則由檔案管理人員率斷補做，以利案卷完整。

Q6.開會通知單及出席會議報告單管制作為。

A.本局召開會議之會議紀錄應於會後五日內辦結。參加局外重要會議於會後二日內將「出席會議報告單」及相關資料陳核至局長。

開會通知單與會議紀錄須併案辦理，另須至公文系統案管資訊夾內填寫辦理情形並解除列管。

Q7.貴局如何規劃公文教育訓練？(含安排時間、參訓人員及辦理方式等)

A.民航局依年度教育訓練計畫辦理，說明如下:

1.依據本局及所屬各機關年度公文教育訓練計畫辦理：

(1)訓練對象：

A.本局各單位主管、核稿人員、承辦人員與登記桌人員。

B.本局所屬各機關負責公文檔案教育訓練種子人員。

(2)訓練時間：

A.每年3月-4月辦理4場次

B.9月-10月辦理3場次，

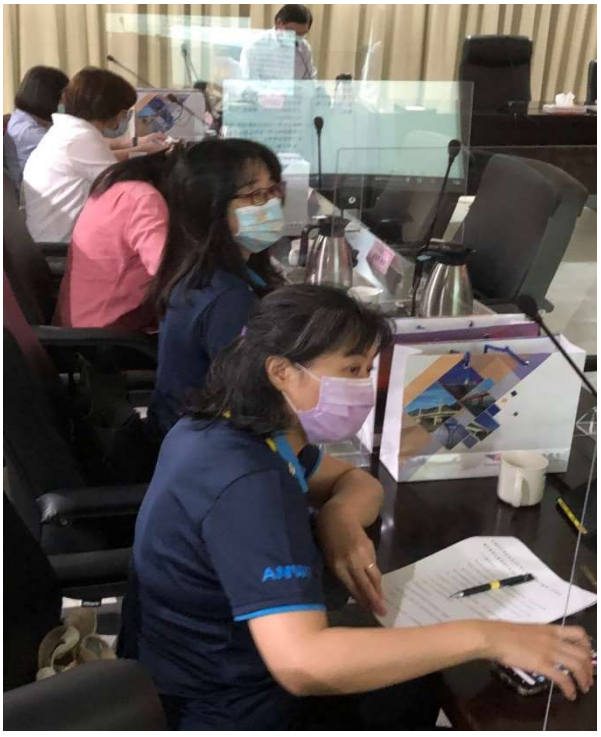
C.總計年度辦理7場次。

2.依計畫訓練時程分別訂定年度內課程內容、對象、地點及人

數。

(三)參訪照片

公路總局綠建築 / 環境介紹



雙方領隊交換紀念品 / 議題討論

總臺參訪團隊與公路總局團隊合影