

# 交通部高速公路局第一新建工程處文書暨檔案管理標竿學習心得報告

活動日期：111年2月22日(星期二)

參訪地點：交通部高速公路局北區養護工程分局

參訪人員：秘書室徐主任春英、賴科員麗緞、張科員黛文及羅辦事員凱齡

## 壹、前言

文書及檔案為一體兩面，文書為檔案的前身，檔案為文書的歸宿，交通部高速公路局北區養護工程分局(以下簡稱北分局)為第13屆機關檔案管理金檔獎獲獎機關，在「檔案管理規劃及培訓」、「檔案立案編目」、「檔案保管及庫房設施」及「檔案應用」等工作項目評比均列為績優，在交通部高速公路局所屬機關110年公文檢核比賽中，亦獲得第二名佳績，尤其「文書管理」項目成績較109年有卓越進步，為提升本處文書暨檔案管理工作品質及績效，強化文檔管理人員業務知能，爰規劃至北分局進行標竿學習及業務交流，以作為本處文檔管理作業工作精進之參考。

## 貳、標竿學習過程

本處於111年2月22日至北分局參訪，當天參訪流程首先由北分局王副分局長吉杉開場，接著由北分局秘書室宋主任傳沛就該局公文處理績效、人力現況及檔案管理業務概況進行簡報，簡報完畢後，現場導覽由北分局陶融(文書承辦人)、陳秀敏(檔案承辦人)分別介紹帶領本處人員參觀檔案庫房及文書處理相關作業流程。

## 參、標竿學習心得

### 一、文書管理

#### (一)公文處理績效

各項公文統計數據均以圖表呈現，如一般公文及人民陳情案件數、收文件數、發文件數、發文平均日數及存查案件等，具體呈現出機關業務量之增減變化，並據以研擬簡化公文流程。

#### (二)公文電子化

1. 推動發文電子交換及線上簽核，為提升線上簽核績效，新增總收文掃描機1台，小額採購案件亦得以線上簽核方式辦理。
2. 紙本公文歸檔掃描，請各單位協助配合改以附件另存方式，避免逾40

頁。

### (三)文書流程管理

- 1.落實分層負責授權核判，案情單純之案件授權單位主管決行。
- 2.文書簡化及建立定型稿，如以通行欠費繳納通知書取代發文、請業務單位參考工程標準作業程序訂定簽文範本、ETC 欠費違規申訴處理訂有例稿及處理標準等，不僅可減少發文件數及公文時效，對新進承辦人而言，有標準可依循更能快速進入狀況。

## 二、檔案管理

### (一)檔案管理規劃及培訓

- 1.分年辦理檔案清查、檔案銷毀及送審各項作業。
- 2.文書及檔管承辦人平時接觸各單位公文，了解各單位相關公文缺失，於自辦教育訓練時擔任講師，更能提醒同仁常犯錯誤，並與同仁交流正確作法。

### (二)檔案立案編目

- 1.檔案業務除承辦人外，點收、立案編目、掃描及清查均由委外人員協助，相關人員均有數年經驗，可節省承辦人管理時間。

2. 北分局檔案分類號多，承辦人大致能依業務選取適當分類號，遇有爭議情形則與承辦人協商選取最恰當之分類號。

### (三)檔案保管及庫房設施

1. 檔案架均清楚標示檔案位置，並區分為永久檔案、定期檔案及附件區等，每一區檔案架及地上均以螢光標示動線，如發生緊急事件可迅速搶救檔案。
2. 永久保存檔案均以棉線裝訂，並加裝封面封底，檔案標籤為藍色，有別於一般檔案之白色標籤。
3. 積極爭取建立新庫房(第三庫房，110年新增)，以緩解庫房壓力。

### (四)檔案應用

1. 牆面呈現機關成立歷史之相關檔案，歷任首長、重大災害之照片紀錄，使民眾了解機關業務，提升檔案應用價值
2. 檔案閱覽區設於服務臺，並於牆面設置 QRcode，可連結至機關網站之檔案應用專區，使民眾能快速了解檔案應用申請之流程及填寫申請表。

## 肆、結論及參考建議事項

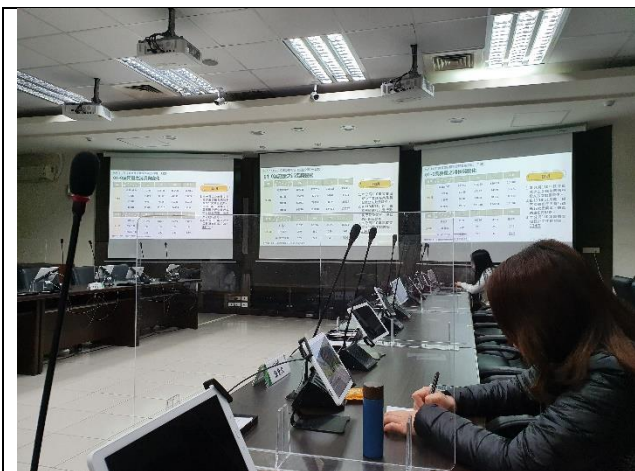
文書及檔案作業密不可分，檔案管理工作品質要提升，除了檔管人員依相關規定作業外，也與文書作業源頭，也就是收文、承辦人員創簽稿、公文簽核流程及簽辦文件(附件)之完整度息息相關。

北分局對於公文及檔案品質從源頭控管，特別是在文書流程簡化方面，落實分層負責授權核判，建立標準化作業流程及定型稿，不僅可以節省承辦人自行擬稿時間，長官核判時間及公文時效均得以減少；在檔案管理方面，包含委外人員均有數年經驗，有效增加檔案各項作業處理速度。

本處文書暨檔案管理經費及人力均有限，惟在經費及人力之限制下，建議本處參考精進事項如下：

|             |                                                                      |
|-------------|----------------------------------------------------------------------|
| 文書簡化        | 落實分層負責授權核判，並請業務單位可參考高公局之工程標準作業程序，訂定簽文範本，建立各項定型稿，以節省公文辦理時效。           |
| 文書及檔案管理教育訓練 | 自辦檔案管理教育訓練，由相關承辦人擔任講師，就文檔作業流程及同仁平時常犯錯誤講解並交流。                         |
| 檔案保管及庫房設施   | 檔案區分為永久保存檔案及定期檔案，分開存放，並以螢光貼紙標示動線，以利於緊急情況時搶救；另永久檔案以棉線裝訂，製作封面及封底，以利保存。 |
| 檔案應用        | 製作 QRcode 文宣(連結至本處檔案應用專區)，張貼於服務臺以供民眾運用。                              |

#### 伍、標竿學習照片



會議室簡報



檔案應用 QRcode 文宣



牆面呈現機關歷任首長



重大災害紀錄



牆面呈現北分局歷史



永久檔案及定期檔案分區存放

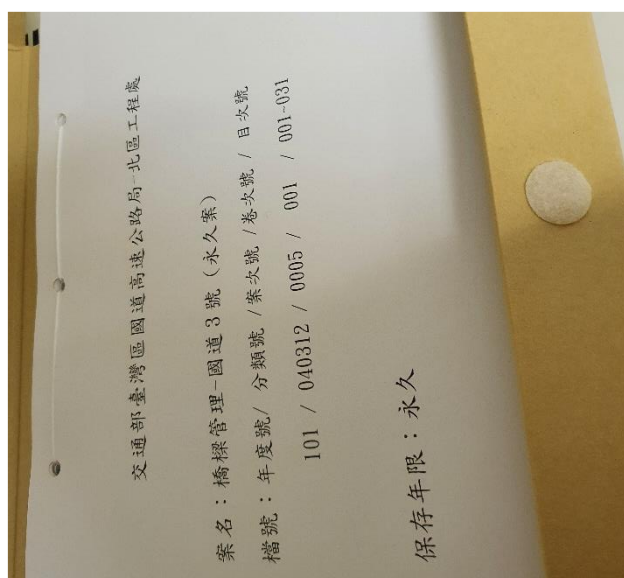




密件櫃檔案



光碟防潮櫃



永久檔案裝訂



檔案保管



附件保管



檔案架螢光標示



螢光標示動線



地面螢光標示動線



參訪合照