

新北市政府行政作業程序標準化管理作業要點

104年6月15日新北府研展字第1041046514號函修正

- 一、新北市政府（以下簡稱本府）為推動本府所屬各機關（以下簡稱各機關）行政作業程序標準化，並提昇為民服務品質，特訂定本要點。
- 二、各機關應將重要之行政業務、危機管理及辦理人民申請案件等作業流程，依新北市政府各機關製定標準化文件編寫格式說明（附件一）製定標準作業程序（以下簡稱SOP）文件，並置於SOP網站，以減少行政錯誤，增進行政效能；SOP文件應力求分類明確，與民眾相關作業流程應符合單一窗口、平行分會、一次告知等原則。
- 三、SOP如涉及其他機關共同辦理或審查程序，其程序之製定或修正應由主辦機關視需要主動要求各會辦（審）機關分別製定後，交由主辦機關統籌彙整辦理。
- 四、各機關應自主管理其所製定之SOP，並配合下列事項隨時檢討修正之：
 - （一）相關法規之制定、修正及廢止。
 - （二）組織業務之移撥調整。
 - （三）應備文件之增減、申辦程序及業務流程之變更及其他民眾陳情案件。
- 五、各機關應設SOP專責管理者（以下稱管理者），以書面專卷或數位檔案方式管理SOP文件，並辦理機關內部教育訓練。
- 六、各機關SOP文件之新增、修改，業務單位應填寫新北市政府各機關推動行政作業標準化自主檢核表（附件二）及新北市政府各機關製（修）定標準化文件紀錄表（附件三），送管理者複審。經府一層或首長核定後，依新北市政府標準化文件上傳文件管理系統說明（附件四）辦理上傳事宜，若涉及其他機關共同辦理或審查者，由主、會辦機關分別辦理上傳。

各機關SOP文件之刪除，除填寫附件三之紀錄表外，應準用前項規定辦理移除。
- 七、本府研究發展考核委員會（以下簡稱研考會）應於每年第四季就該年度內各機關推動行政作業標準化文件內容正確性、實際運作及管理情形等進行評核，其評核指標、配分及評核標準等，由研考會另定之。

研考會依前項評核結果簽報府一層核定後，對各機關推動行政作業標準化相關人員辦理獎懲，並得要求成效不彰之機關提出檢討報告。