

附件 12：公務電話紀錄格式

(單位名稱) 公務電話紀錄 20 號字

	發話人單位 級職姓名	地點	
	受話人單位 級職姓名		
	通話時間 (年月日時分)		
	協調事項		
	通話要點		
	擬辦：	批示：	

保存年限：
縮影：
檔號：

核 判 分	
	V
副 部 長	部 長
主 任 司 長	常 務 次 長
處	副 主 任 副 司 長

說明：本紀錄分甲、乙兩聯裝訂成冊，凡具有責任及查考性案件，發受話雙方均應複寫 1 式 2 份，除甲聯自存外，乙聯互送對方，以為信證。

附件 12-1：使用電話洽辦公務注意事項

一、使用電話範圍：

- (一)業務準則內已有規定之事項。
- (二)業務權責內已有規定之事項。
- (三)屬於例行性之協調事項。
- (四)屬於技術性之查告事項。
- (五)屬於事務性之洽商事項。
- (六)已下達命令或會議指示之事項。
- (七)一般案件之「具報」「見復」或「備查」之事項。
- (八)一般例行通報（含表報）且事務與前期無變化之事項。
- (九)必須緊急通報、報告或處理之事項；但重大事故於電話洽辦後，尚需補發正式公文。
- (十)凡可使用電話爭取時效完成公務者，儘量使用電話洽辦。
- (十一)若事涉密級以上公務之接洽，不得使用公務電話記錄。

二、使用電話洽辦公務要領：

- (一)發話人事前需將洽商之公務內容，分條列舉，其需接話人立案研辦者，並須擬成書面簡明扼要之詞句，清晰傳誦。
- (二)發話人接通受話單位後，指明所需接話人員洽辦事項之主官（管）或承辦人。
- (三)發話人與接話人通話後，互相報明本人單位身分及詢問對方單位番號身分，並予紀錄。
- (四)發話人將所需協調之事項及通話要點向接話人扼要說明，並作成紀錄。
- (五)接話人對發話人要求作如下措施：
 - 1、如屬錄案自行辦理者，請發話人傳誦預擬之內容要點，複誦無訛後，登入「電話紀錄」另行簽辦。
 - 2、如須簽復而當時可以決定者，立即答覆具體意見，或告知其確實辦法。
 - 3、電話洽辦公務時，如須立即解決，而當事人不能決定，則報由上一級正副主官電話洽辦。
 - 4、如須答覆而有待研究後始能決定者，照第1項規定紀錄，對發話人說明處理步驟及時限。
 - 5、發話人及接話人雙方對電話洽辦事項有疑問時，應即互相校對，以求確實。
 - 6、發話人與接話人均應以忠實之態度，彼此信任負責。