

文書流程管理常見問題概述

Overview of the Onsite Visit to the Official Document Flow Management FAQ

廖文娟 Liao, Wen-Chuan

國家發展委員會檔案管理局企劃組約僱書記

Contract Associate Clerk, Planning Division, National Archives Administration, National Development Council

壹、背景說明

為提高公文辦理時效，前行政院研究發展考核委員會（以下簡稱前行政院研考會）於民國（以下同）63年訂定「公文時效管制作業手冊」，現更名為文書流程管理作業規範（以下簡稱本規範），其適用對象為行政院及所屬機關，目的在由各機關按行政系統逐級推動，督導所屬機關全面實施文書流程管理。本規範第25點規定，公文統計類別區分為「一般公文」、「專案管制案件」、「人民申請案件」、「人民陳情案件」、「立法委員質詢案件」、「訴願案件」及「監察案件」等7類，由行政院及所屬各一級機關於每月10日前上網填報機關上一個月之公文時效統計資料；另依本規範第153點規定，國家發展委員會檔案管理局（以下簡稱本局）視各機關公文時效統計資料及因應實際需要，對行政院所屬機關進行公文檢核，相關檢核事項包括公文之分類登錄、管制、統計、公文資訊系統功能建置等作業。

貳、訪查問題發現

本局自101年起承接原由前行政院研考會主辦之文書流程管理相關業務，爰依規定辦理機關文書流程管理訪查，主要係綜合評估行政院所屬一級機關公文時效情形及機關受檢核次數等事項，擇定受檢機關以適時給予協助。

截至104年6月，本局共計辦理14場公文檢核，研提約百餘項查證建議於受訪機關。本文彙整歷次查證發現問題，並依其特性歸類及統計，概分為「承辦單位作業」、「總收發文作業」、「單位收文作業」及「資訊系統作業」等4大面向，其所占比例如下頁圖1。以下並就各面向問題分別說明。

一、承辦單位作業方面

依據本規範第6點規定略以，每一成員對於經辦文件，應基於自我管理及目標管理原則，確保公文品質與時效，並依規定期限辦結，無論送會或收會均應管制時間。惟於實務作業上，多數機關內部負責公文簽辦或擬判之承辦人，仍有下述事項待予改進：（一）公文先存查銷號、再創

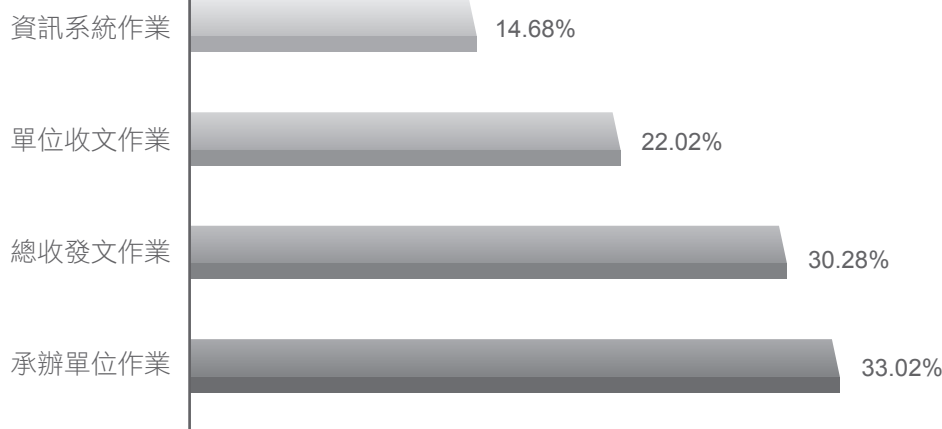


圖 1 常見問題歸類統計

資料來源：作者繪製

稿發文（規避稽催）；（二）未將相關彙併案件文號登載公文系統、文面無承辦人簽辦相關資訊或簽辦時間等（處理程序不完備）；（三）逾期公文未申辦展期（展期作業未落實）；（四）公文收文數日後始簽辦、會辦或發文作業時間過長（處理作業過長）；（五）行文內部單位傳達週知性資訊（未符文書簡化），相關統計如圖 2。

二、總收發文作業方面

依據本規範第 3 點規定略以，機關每一公文全部流程，應建立完整登錄系統，予以正確登錄及統計其使用時間，作為稽催、統計、分析之依據，以發掘問題、有效稽催，防止積壓及偏差。惟於實務作業上，多數機關總收文作業存有下列事項待予改進：（一）誤登速別、公文類別（未正確分類登錄）；（二）下班前

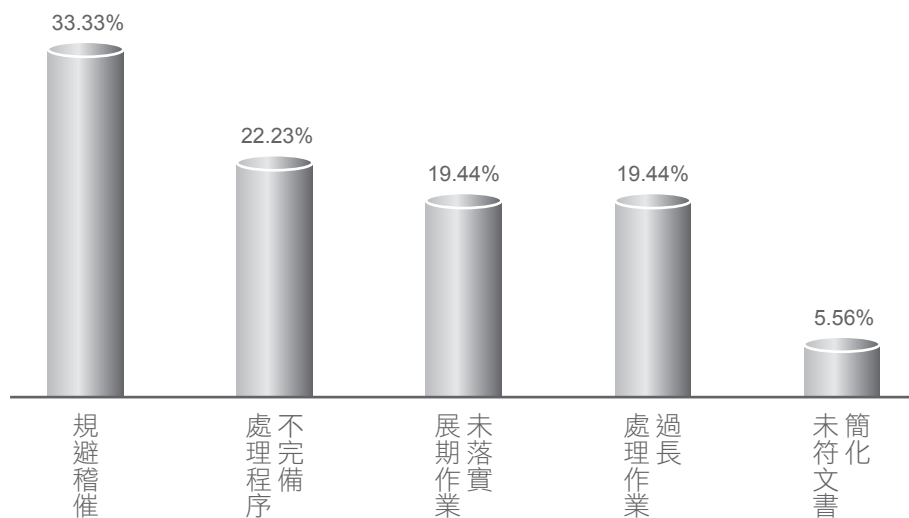


圖 2 承辦單位作業常見問題

資料來源：作者繪製

2 小時前收文未標示當日收文日期或當日登錄（未當日取號或標示日期）；（三）自核決後至完成發文時間較長、函稿文面上有 2 個發文日期（發文作業缺失）；（四）銷號原因未符「文書處理手冊」收文處理規定（銷號原因不詳）等，相關統計如圖 3。

三、單位收文作業方面

依據本規範第 6 點規定略以，單位收發人員管制本單位每一公文處理流程經過及使用時間，對逾期案件未依規定辦理展期手續者或受會逾時辦理者，應依規定辦理稽催。惟於實務作業上，多數機關單位收文人員仍有下述事項待予改進：（一）對逾期公文未辦理稽催（未盡稽催作業）；（二）下班前 2 小時前收文未標示當日收文日期或當日登錄、未正確分類登錄（收文未正確處理）；（三）陳核及會辦等流程未登錄（流程登錄不符）；（四）改分時間過長、核決公文先複閱再發文（文書處理作業缺

失），相關統計如下頁圖 4。

四、資訊系統作業方面

依據本規範第 21 點規定略以，機關可應用電腦系統登錄每一公文之全部流程，以精確掌握公文作業過程，其電腦化資訊系統宜參照行政院及有關機關訂頒之電腦化作業規範開發，以求資料欄位、格式及表報之一致。惟於實務作業上，多數機關在公文系統方面仍待改進下列事項：（一）各類別公文時限之設定有誤；（二）創稿公文起算日有誤；（三）發文不列處理時效計算、複閱流程納入處理時限計算等（辦結案件之設定有誤），相關統計如下頁圖 5。

參、結語

從統計資料發現，各機關應強化事項包括：登錄與統計分析之正確性、查催與檢查作業等管制稽催作業、落實承辦人員應自行檢查經辦

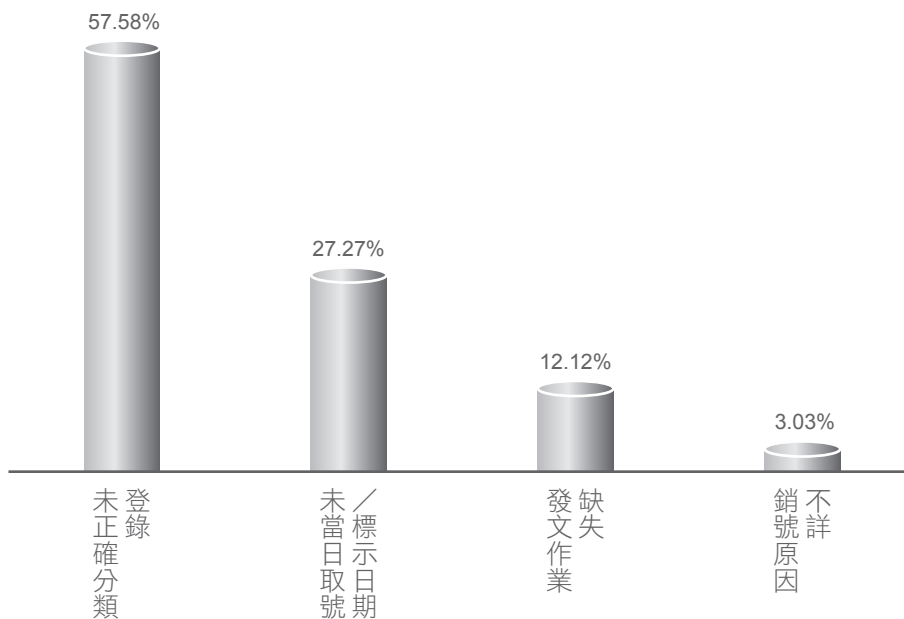


圖 3 總收發文作業常見問題

資料來源：作者繪製

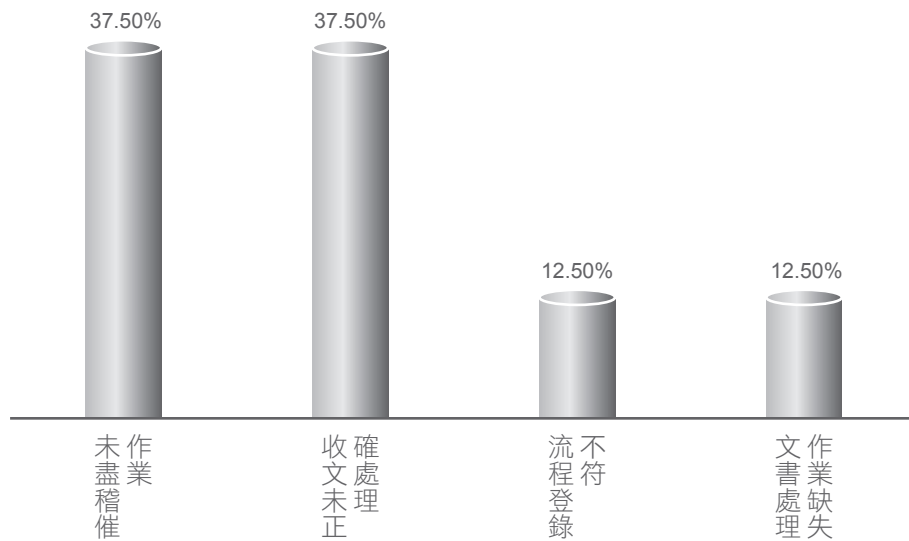


圖 4 單位收文作業常見問題

資料來源：作者繪製

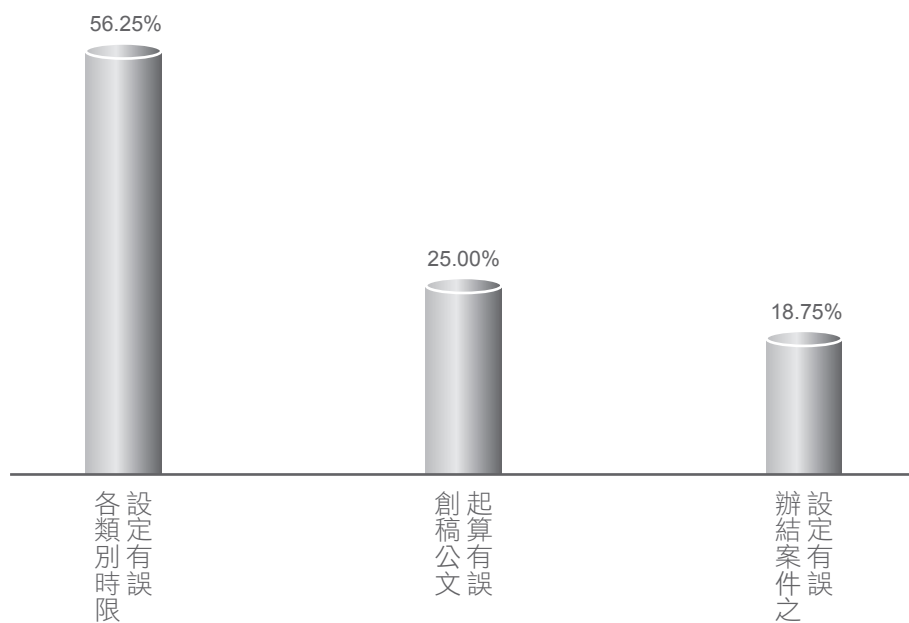


圖 5 資訊系統作業常見問題

資料來源：作者繪製

公文、單位收發人員應協助查催及單位主管應督導考核等各項業務職責。

再以，依據本規範第 153 點規定略以，各機關應定期檢核，依行政系統分層辦理督導改進下列事項：一、各執行機關至少每半年

應自行檢核 1 次。二、各主管機關對所屬機關（構）至少每年檢核 1 次。惟有積極落實自主管理，發掘及改進機關文書作業問題，方能提升文書流程管理作業成效。