



# 全民瘋棒球

檔案魂寶

檔案知識+

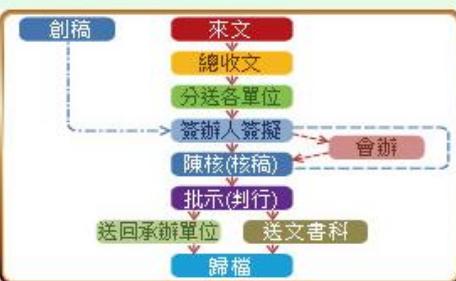
檔案搶先報

回首頁

現在位置：[首頁](#) > [檔案知識+](#)

## 檔案知識+

### 文書流程管制作業



文書流程管理

「公文時效」是呈現機關行政效率最重要指標之一。機關應如何做好文書流程管制作業？文書稽催實施方式？展期申請時機？各類公文時效管制要領？……這些是不是也是經常困擾著您？本文期藉由公文檢核常見問題，說明相關規定與實務經驗分享，使機關文書及管考同仁在推動文書流程管制作業時，可以更加得心應手。

國家發展委員會檔案管理局企劃組科員 蔡艾倫

#### 壹、制度建立、稽催及研考作業



規定：文書流程管理作業規範第1~5章及第13章。

- 常見問題：
- ★ 內部作業規範未配合相關法規更新修正。
  - ★ 未依規定定期辦理公文檢核作業或對所屬機關（構）辦理公文檢核作業。
  - ★ 逾期案件未辦理展期申請。
  - ★ 稽催作業未能落實辦理。

各機關應參酌「文書處理手冊」與「文書流程管理作業規範」（以下簡稱本規範）等規定（圖1），配合機關業務特性與事實需要，自行訂定文書流程管理內部作業規範。又為加強機關內部管理，提升文書流程管理作業成效，各機關至少每半年應自行檢核1次，並對所屬機關（構）至少每年檢核1次。

對於未能於規定期限內完成之案件，經檢討後承辦人應在公文屆滿處理時限前辦理展期申請，並依本規範有關文書稽催之規定，落實稽催作業，實施方式包含承辦人員自我檢查、電腦系統協助稽催、單位收發人員協助查催、單位主管督導催辦及文書單位綜合稽催等。



圖1:文書處理手冊與文書流程管理作業規範

## 貳、一般公文時效管制



規定：文書流程管理作業規範第6章。

- 常見問題：
- ★ 當日下班2小時前收到之公文，總收文人員未依規定登錄分辦。
  - ★ 公文改分費時，造成辦理時間過長。
  - ★ 來文速別變更作業未依規定由授權層級人員核定。
  - ★ 開會通知單處理時限未符規定，例如以來文速別作為時限管制。
  - ★ 會辦時間過長而導致公文逾期。
  - ★ 未能妥處公文處理時程較長案件。

每日下班2小時前送達總收文人員之文件，應於當日編號登錄分送承辦單位，當日收文應標示當日收文日期編號戳及條碼；如公文有改分之必要者，其改分作業應至遲於收文次日確定主辦單位，單位間有分文爭議案件，應陳請首長或其指定專人協調判定，俾提升效率；有關改分公文之管制或統計時效起算點，仍以總收文原登錄收文日期為準。



受文機關主（承）辦單位承辦人員經檢視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。至收受公文如屬開會、會勘通知單等通知性質者，其處理時限以所指定開會、會勘日期為準，惟機關如另訂有處理之管制規定者，例如：以會後報告簽陳管制者，得自訂時限管制。

急要文件須會辦者，應進行親會面洽，同一文件請3個以上單位會核，以同時送會為原則，其屬送會或收會之案件，均應管制時間，且機關內部各單位間之會稿及會辦時間不得扣除。至對於公文處理時程較長之案件，如屬逾期30日以上未結案件，應予個案分析處理；另對於核准展期案件及已逾期仍未辦理展期案件，應即督促承辦人員妥適處理，如遇承辦人員請假時，代理人應確實於時限內辦妥應代辦公文，以落實職務代理制度。

## 參、專案管制案件時效管制



規定：文書流程管理作業規範第7章。

- 常見問題：
- ★ 未依規定申請專案，例如公文逾期後方申請專案、辦理日數未達30日之案件亦申請專案等。
  - ★ 對於專案管制案件之管制，未依據實際需要設計相關管制報表。
  - ★ 人民申請及人民陳情案件誤以專案管制案件管制。

機關應加強宣導及落實執行公文申請專案管制作業，俾對於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，由承辦人員於該案件原處理時限屆滿前提出申請列入專案管制，並藉由釐訂各項作業時程及定期提報執行進度等專案管制措施，適當督催公文處理時效。

又為落實專案管制案件之管制，各機關專責管制單位可依實際需要，設計專案申請表、執行情形管制表及專案明細表，以確實管制專案。(參考格式範例詳如表1)對於預計能在30日內辦結之案件及訴願案件、人民申請案件、人民陳情案件、立法委員質詢案件等已具專案性質者，均不應另列為專案管制案件。

◆表1:專案管制案件申請作業流程(範例)

總收文號	收文日期			
	○○年○月○日			
申請日期	42日			
	核定完成日期			
案由	○○○○○/案			
申請原因	涉及政策、法令			
預定期限	備註(週／月)			
	9/11~9/17	9/18~9/24	9/25~10/1	10/2~10/8
10/9~10/15				
10/16~10/22				
10/23~10/29				
10/30~11/5				
11/6~11/12				
11/13~11/19				
11/20~11/26				
11/27~12/3				
12/4~12/10				
12/11~12/17				
12/18~12/24				
12/25~1/1				
1/2~1/8				
1/9~1/15				
1/16~1/22				
1/23~1/29				
1/30~2/5				
2/6~2/12				
2/13~2/19				
2/20~2/26				
2/27~3/3				
3/4~3/10				
3/11~3/17				
3/18~3/24				
3/25~3/31				
4/1~4/7				
4/8~4/14				
4/15~4/21				
4/22~4/28				
4/29~5/5				
5/6~5/12				
5/13~5/19				
5/20~5/26				
5/27~6/2				
6/3~6/9				
6/10~6/16				
6/17~6/23				
6/24~6/30				
6/30~7/6				
7/7~7/13				
7/14~7/20				
7/21~7/27				
7/28~8/3				
8/4~8/10				
8/11~8/17				
8/18~8/24				
8/25~8/31				
8/30~9/5				
9/6~9/12				
9/13~9/19				
9/20~9/26				
9/27~10/3				
10/4~10/10				
10/11~10/17				
10/18~10/24				
10/25~10/31				
10/30~11/5				
11/6~11/12				
11/13~11/19				
11/20~11/26				
11/27~12/3				
12/4~12/10				
12/11~12/17				
12/18~12/24				
12/25~1/1				
1/2~1/8				
1/9~1/15				
1/16~1/22				
1/23~1/29				
1/30~2/5				
2/6~2/12				
2/13~2/19				
2/20~2/26				
2/27~3/3				
3/4~3/10				
3/11~3/17				
3/18~3/24				
3/25~3/31				
3/30~4/5				
4/6~4/12				
4/13~4/19				
4/20~4/26				
4/27~5/3				
5/4~5/10				
5/11~5/17				
5/18~5/24				
5/25~5/31				
5/30~6/5				
6/6~6/12				
6/13~6/19				
6/20~6/26				
6/27~7/3				
7/4~7/10				
7/11~7/17				
7/18~7/24				
7/25~7/31				
7/30~8/5				
8/6~8/12				
8/13~8/19				
8/20~8/26				
8/27~9/3				
9/4~9/10				
9/11~9/17				
9/18~9/24				
9/25~9/31				
9/30~10/5				
10/6~10/12				
10/13~10/19				
10/20~10/26				
10/27~11/3				
11/4~11/10				
11/11~11/17				
11/18~11/24				
11/25~11/31				
11/30~12/5				
12/6~12/12				
12/13~12/19				
12/20~12/26				
12/27~1/3				
1/4~1/10				
1/11~1/17				
1/18~1/24				
1/25~1/31				
1/30~2/5				
2/6~2/12				
2/13~2/19				
2/20~2/26				
2/27~3/3				
3/4~3/10				
3/11~3/17				
3/18~3/24				
3/25~3/31				
3/30~4/5				
4/6~4/12				
4/13~4/19				
4/20~4/26				
4/27~5/3				
5/4~5/10				
5/11~5/17				
5/18~5/24				
5/25~5/31				
5/30~6/5				
6/6~6/12				
6/13~6/19				
6/20~6/26				
6/27~7/3				
7/4~7/10				
7/11~7/17				
7/18~7/24				
7/25~7/31				
7/30~8/5				
8/6~8/12				
8/13~8/19				
8/20~8/26				
8/27~9/3				
9/4~9/10				
9/11~9/17				
9/18~9/24				
9/25~9/31				
9/30~10/5				
10/6~10/12				
10/13~10/19				
10/20~10/26				
10/27~11/3				
11/4~11/10				
11/11~11/17				
11/18~11/24				
11/25~11/31				
11/30~12/5				
12/6~12/12				
12/13~12/19				
12/20~12/26				
12/27~1/3				
1/4~1/10				
1/11~1/17				
1/18~1/24				
1/25~1/31				
1/30~2/5				
2/6~2/12				
2/13~2/19				
2/20~2/26				
2/27~3/3				
3/4~3/10				
3/11~3/17				
3/18~3/24				
3/25~3/31				
3/30~4/5				
4/6~4/12				
4/13~4/19				
4/20~4/26				
4/27~5/3				
5/4~5/10				
5/11~5/17				
5/18~5/24				
5/25~5/31				
5/30~6/5				
6/6~6/12				
6/13~6/19				
6/20~6/26				
6/27~7/3				
7/4~7/10				
7/11~7/17				
7/18~7/24				
7/25~7/31				
7/30~8/5				
8/6~8/12				
8/13~8/19				
8/20~8/26				
8/27~9/3				
9/4~9/10				
9/11~9/17				
9/18~9/24				
9/25~9/31				
9/30~10/5				
10/6~10/12				
10/13~10/19				
10/20~10/26				
10/27~11/3				
11/4~11/10				
11/11~11/17				
11/18~11/24				
11/25~11/31				
11/30~12/5				
12/6~12/12				
12/13~12/19				
12/20~12/26				
12/27~1/3				
1/4~1/10				
1/11~1/17				
1/18~1/24				
1/25~1/31				
1/30~2/5				
2/6~2/12				
2/13~2/19				
2/20~2/26				
2/27~3/3				
3/4~3/10				
3/11~3/17				
3/18~3/24				
3/25~3/31				
3/30~4/5				
4/6~4/12				
4/13~4/19				
4/20~4/26				
4/27~5/3				
5/4~5/10				
5/11~5/17				
5/18~5/24				
5/25~5/31				
5/30~6/5				
6/6~6/12				
6/13~6/19				
6/20~6/26				
6/27~7/3				
7/4~7/10				
7/11~7/17				
7/18~7/24				
7/25~7/31				
7/30~8/5				
8/6~8/12				
8/13~8/19				
8/20~8/26				
8/27~9/3				
9				

## 肆、人民申請及人民陳情案件時效管制



規定：文書流程管理作業規範第8~9章。

- 常見問題：
- \* 誤將人民申請或人民陳情之案件登錄為一般公文。
  - \* 涉及不同業務性質之人民陳情案件處理時限未予區分，或均以30個工作天為處理時限。
  - \* 人民申請案件未以案情實質擬處為管制標的，例如以原收文號發函其他機關釋示，即予銷號或存查銷號再以創稿發文等。
  - \* 人民陳情案件逕自收文未交收發登錄，而另以創稿發文方式處理。

因人民申請及人民陳情案之性質與一般公文有所不同，故其時效管制原則、處理時限、計算標準等，均應依其特性另行實施單獨管制與統計。有關陳情案件，應視業務性質分別訂定處理時限，並以公布於機關網站等方式公告周知，各種處理時限最長不得超過30個日曆天。



人民申請案件之具體准駁為解除管制之要件，不應利用存查銷號，承此，人民申請案件處理過程中，凡屬通知補（件）、會勘（查）、會議（商）、請釋（示）、查詢及有關機關間公文往返等文件，應另以他號方式處理，並列為一般公文管制，不得以原文號銷號結案。

常有民眾(團體)直接發信機關承辦人陳情，承辦人如逕自收文未交收發登錄，致容易遺漏或未注意時效等情形發生，是以，無論機關收文、單位收文或首長（副首長或幕僚長）室收受轉下之陳情案件、陳情人親赴機關陳情、以電話及電子郵件傳送陳情者，皆應確實依全面管制原則分類登錄管制。

## 伍、立委質詢及監察案件時效管制



規定：文書流程管理作業規範第11~12章。

- 常見問題：
- \* 立法委員質詢案件未依規定起算收文日期。
  - \* 機關間之洽詢及行政院催辦公文誤列為監察案件。

立法委員質詢案件，係以行政院電子交答發文之日起算；因此，有關公文系統程式之設定，應配合規定修正，俾依規定時限及計算標準管制公文處理時效。

有關監察案件處理過程中，由行政院或部會函請其他機關協辦提供資料，或會商相關機關意見者，視同一般公文管制。另行政院催辦函或行政院函復監察院副知案件，亦應登錄為一般公文。

## 陸、結語

為提高公文辦理時效，早在民國63年3月，原行政院研究發展考核委員會即頒訂「公文時效管制作業手冊」，期間歷經多次修正，並更名為「文書流程管理作業規範」，施行至今已具相當成效。近年來，公文時效往往成為社會或輿情反映之關注議題，各機關如能落實文書流程管制作業，具備文書流程管理正確觀念，進而主動導正影響公文時效因素，一定能提高機關公文處理時效與品質，使公文管考工作推動更順利！



歡迎您對檔案樂活情報提出寶貴建議，請聯絡：[alohas@archives.gov.tw](mailto:alohas@archives.gov.tw)

瀏覽次數: 122次 累計瀏覽次數: 20591次

本期簡報及桌布下載