



檔案瑰寶



檔案知識+



檔案搶先報



回首頁

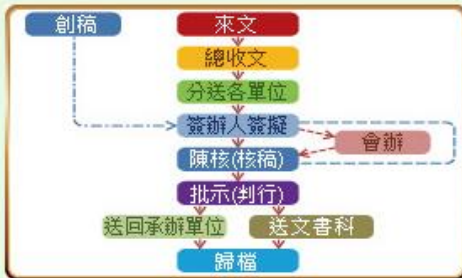
# 全民瘋棒球



## 檔案知識+

### 文書流程管制作業

現在位置：[首頁](#) > [檔案知識+](#)



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



## 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: 20391次

本期簡報及桌布下載