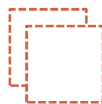


文書流程管理機制

國家發展委員會檔案管理局
企劃組朱科長育萱

重點



01 文書法規

02 管制原則及權責劃分

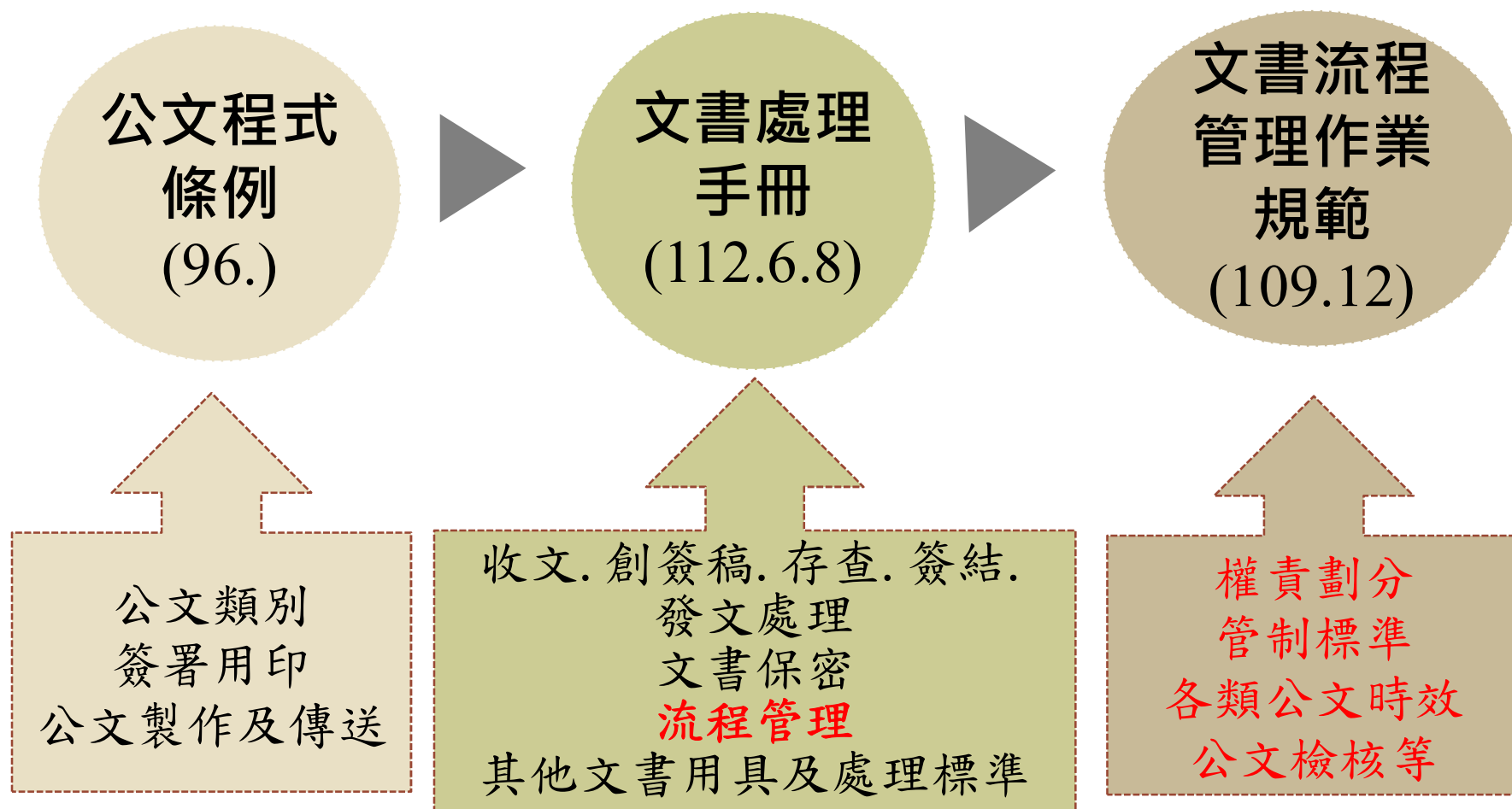
03 管制標準及方式

04 文書稽催

05 QA

01文書法規

文書法規(1/2)



文書法規(2/2)

◆ 文書流程管理作業規範

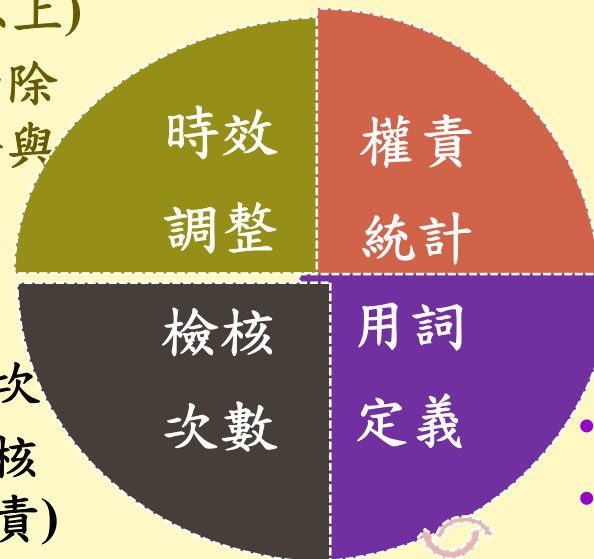
- 文書稽催 ➡ 文書流程管理
- 間接管制觀念 ➡ 積極主動導正之流程管理理念
- 權責劃分、管制標準、各類公文時效、公文檢核等規定
- 109年12月因應實務及配合法規修正



112.1.1 全面 實施

- 專案管制例外(6個月以上)
- 增列一般公文時效得扣除例外規定及特殊性案件與交辦案件時效

- 機關公文稽核至少1年1次
- 上級對下級機關公文稽核以1年1次為原則(分層負責)



- 展期超過30日及專案管制案件核准權責
- 創簽數量改以簽結計列

- 酌修線上簽核定義
- 統一日數以上/下/內呈現
- 展期逾30日者

- 收文處理
- 創(簽)稿

- ✓ 符合文書製作一般原則
(簡淺明確)
- ✓ 字形標準使用
- ✓ 公文簽辦注意事項

文書處理
(製作)

品質+時效
(處理時限)

文書流程管制

一般
公文

專案
管制

人民
申請

人民
陳情

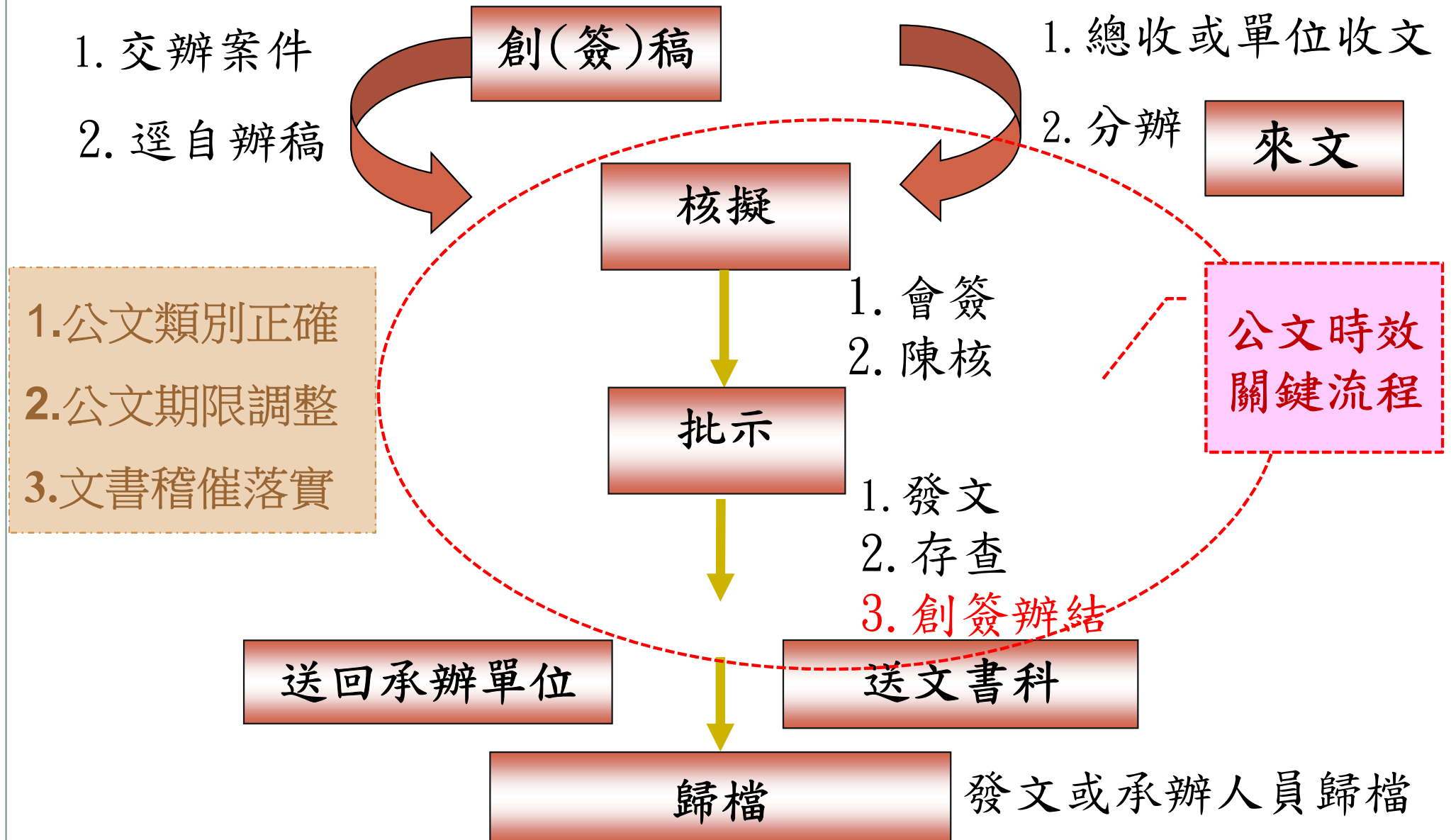
訴願

立委
質詢

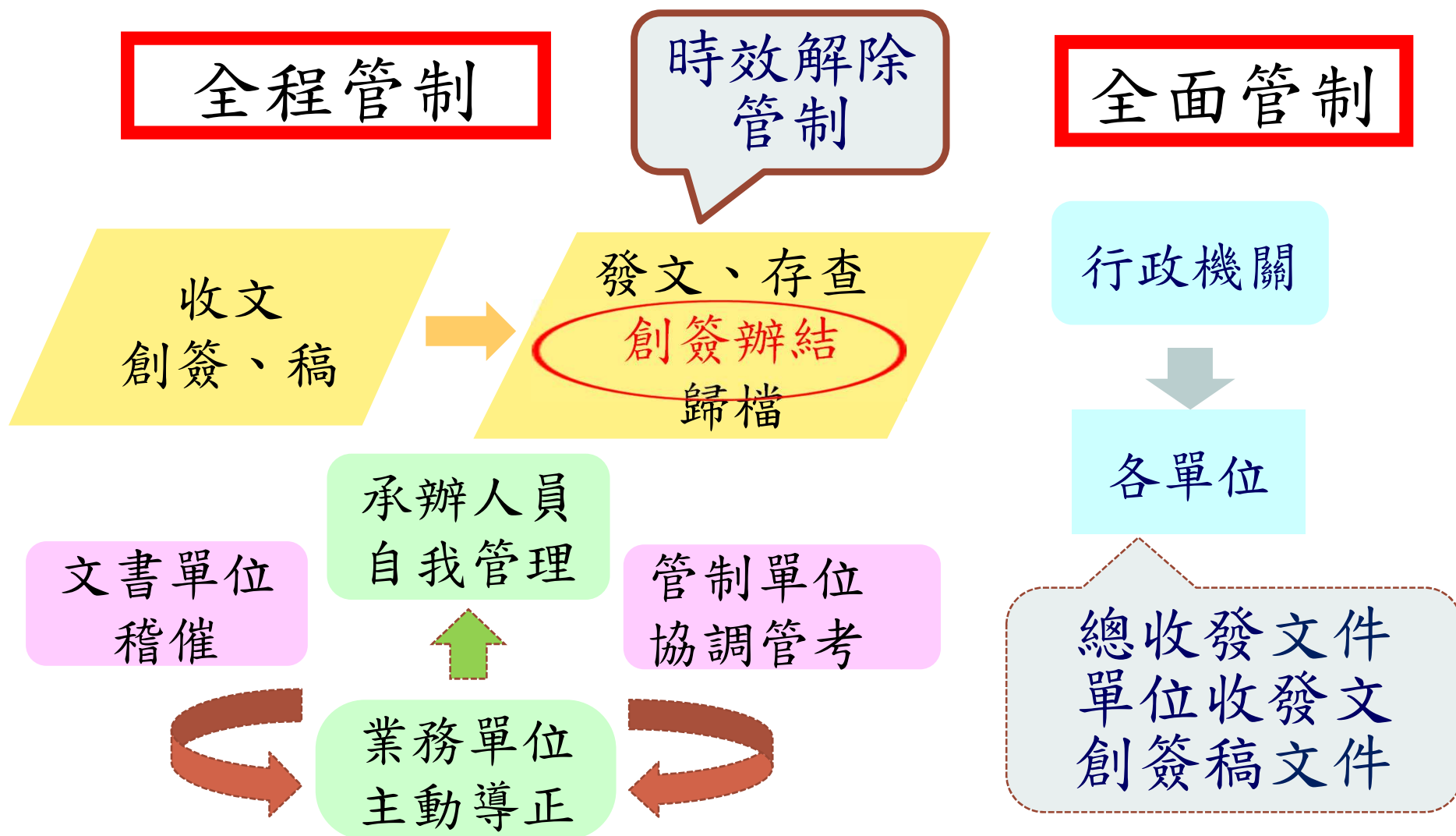
監察

02 管理原則及權責劃分

文書流程管制作業範圍



管理原則(1/2)



管理原則(2/2)

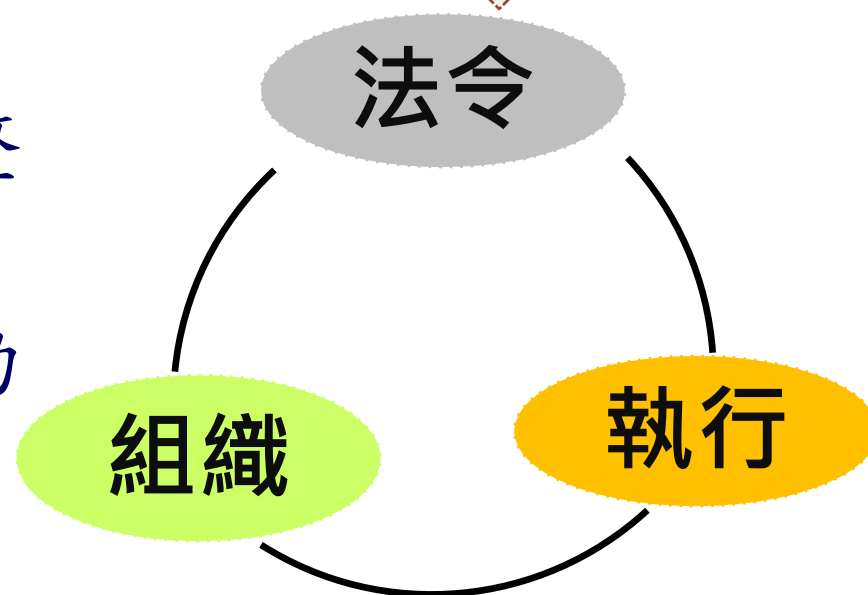
例如：

- 1.公文處理及時效管制獎懲實施要點
- 2.流程管理稽核計畫

◆各機關文書流程作業規定→檢討修正

◆權責劃分→依業務性質調整

◆執行→按行政系統逐級推動



管理原則(權責劃分)

◆承辦人員

主動查催、管制會稿時效、衡酌展期

◆單位收發

登錄流程、稽催、提報時效資料

◆單位主管

督促、核准調整速別、會稿單位研商

◆文書人員

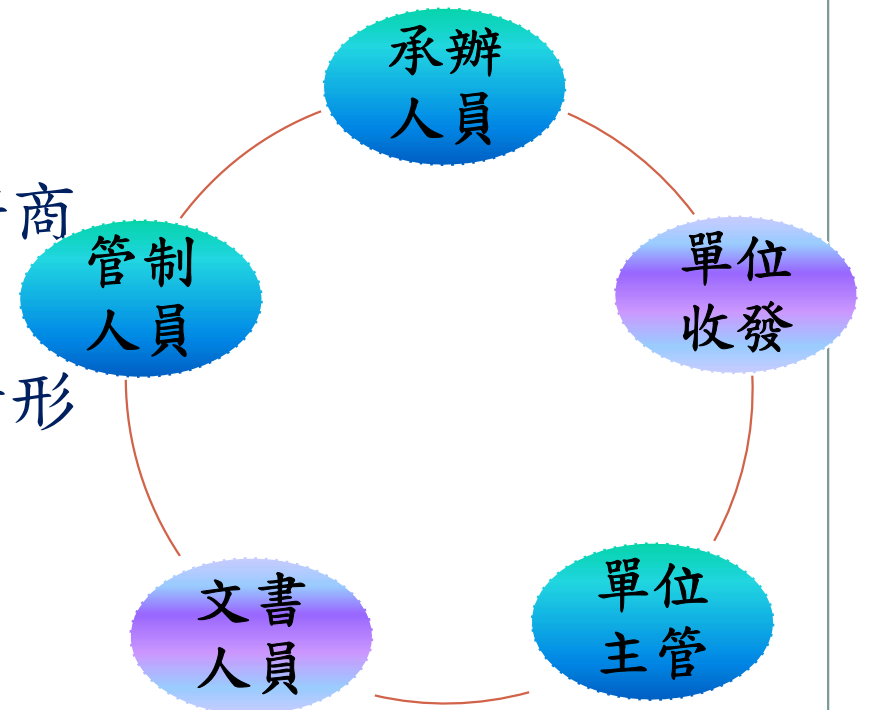
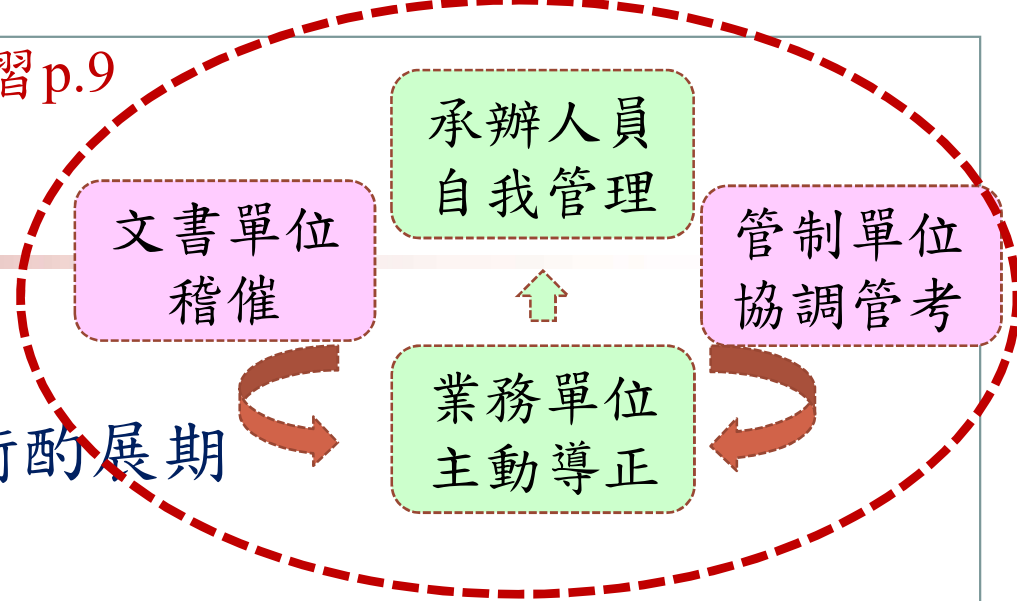
提報待辦案件、檢查登錄及稽催情形

訂定展期做法、每一過程可用時間

◆管制人員

建立制度、專案管制申請流程、

公文檢核、統計分析、個案分析、檢討提報稽催成果



管理原則 管制作業範圍

◆建立完整登錄系統

⊕稽催及統計分析依據

◆統計分析

⊕研提改進措施

公文狀態	作業單位	公文接受時間	公文送出時間	異動別
紙本簽核	企劃組	103/04/08 10:11	103/04/08 10:11	送請送文
主辦待送文	企劃組	103/04/08 10:24	103/04/08 10:24	順會
會辦待分辦	秘書室	103/04/08 11:00	103/04/08 11:00	分辦
受會	秘書室	103/04/08 14:31	103/04/08 14:31	退回
主辦待送文	企劃組	103/04/08 14:41	103/04/08 14:41	辦退回
主辦	企劃組	103/04/08 14:46	103/04/08 14:46	送文
主辦待送文	企劃組	103/04/08 14:46	103/04/08 14:46	順會
會辦待分辦	秘書室	103/04/08 14:46	103/04/08 14:46	分辦
受會	秘書室	103/04/08 14:46	103/04/08 14:46	送請簽核
待核示	主	103/04/09 14:52	103/04/09 14:52	送請簽核
待核示	副局長室	103/04/09 15:52	103/04/09 15:52	送請簽核
待核示	局長室	103/04/11 08:51	103/04/11 08:51	複閱
待複閱	企劃組	103/04/11 09:00	103/04/11 09:00	辦畢退回

確實登錄流程

03 管制標準與方法

管制類別與重點

小叮嚀：

公文類別一定要確實，
後續管制才正確。

管制重點：
1. 依限或逾限辦結；
2. 統計分析發文日數

一般
公文

- 含限期公文、特殊性案件
- 不屬其他類別者

專案
管制

涉及政策、法令或需多方會辦、分辦，且需30日以上方可辦結之複雜案件得申請

人民
申請

人民依法規提出之申請案件

人民
陳情

- 行政興革之建議
- 行政法令之查詢
- 行政違失之舉發
- 行政上權益之維護

訴願

- 受理人民提起訴願之案件
- 原處分機關自行撤銷或變更原處分之案件

立委
質詢

經由立法院答詢系統交答案件(施政質詢及專案質詢案件)

監察

- 糾正案
- 調查意見函請改善案
- 委託調查案

管制標準(1/3)

◆ 處理時限～假日之計算

處理時限 不含 假日計算	處理時限 含 假日計算
一般公文/人民陳情案件/ 立委質詢案件 ★各機關訂定之人民陳情案件處理期限，最長不得超過以日曆天計算30日	限期公文/專案管制案件/人民申請案件/ 訴願案件/監察案件

◆ 處理時限～一般公文速別

發文機關：
承辦人員確實區分

受文機關：
視公文性質，得調整速別

什麼是日曆天?工作天?

5	6	7	8
日 一 二 三 四 五 六	日 一 二 三 四 五 六	日 一 二 三 四 五 六	日 一 二 三 四 五 六
1 2 3 4 5 6 十二 十三 十四 十五 十六 立夏	1 2 3 十四 十五 十六	1 十四	1 2 3 4 5 十五 十六 十七 十八 十九
7 8 9 10 11 12 13 十八 十九 二十 廿一 廿二 廿三 廿四	4 5 6 7 8 9 10 十七 十八 芒種 二十 廿一 廿二 廿三	2 3 4 5 6 7 8 十五 十六 十七 十八 十九 小暑 廿一	6 7 8 9 10 11 12 二十 廿一 立秋 廿三 廿四 廿五 廿六
14 15 16 17 18 19 20 廿五 廿六 廿七 廿八 廿九 四月大 初二	11 12 13 14 15 16 17 廿四 廿五 廿六 廿七 廿八 廿九 三十	9 10 11 12 13 14 15 廿二 廿三 廿四 廿五 廿六 廿七 廿八	13 14 15 16 17 18 19 廿七 廿八 廿九 七月大 初二 初三 初四
21 22 23 24 25 26 27 小滿 初四 初五 初六 初七 初八 初九	18 19 20 21 22 23 24 五月大 初二 初三 夏至 端午節 初六 初七	16 17 18 19 20 21 22 廿九 三十 六月小 初二 初三 初四 初五	20 21 22 23 24 25 26 初五 初六 初七 處暑 初九 初十 十一
28 29 30 31 初十 十一 十二 十三	25 26 27 28 29 30 初八 初九 初十 十一 十二 十三	23 24 25 26 27 28 29 大暑 初七 初八 初九 初十 十一 十二	27 28 29 30 31 十二 十三 十四 十五 十六
		30 31 十三 十四	

管制標準(2/3)

◆視案情、重要性區分為以「文」管制或以「案」管制

項目	以 文 管 制	以 案 管 制
性質	一般性文書	具專案性質者
適用類別	一般公文	專案管制、人民申請、人民陳情、訴願、立法委員質詢、監察案件、其他
管制原則	以收文(創簽稿)編號之個件管制	1. 首件文號於全案辦結始能銷號 2. 處理中需發文者以他號處理 V
管制標的	「文」是否於限期內處理完畢	案情是否已於處理時限內實質擬處： <u>專案預定目標</u> <u>人民申請准駁</u> <u>人民陳情明確答復</u> <u>訴願案件決定</u>
處理過程文件管制	(無處理過程文件)	1. 通知補件、會勘、會商、請釋、查詢及有關機關間往返公文→取他號。 V 2. 以一般公文、編號個件管制。 V

管制標準(3/3)



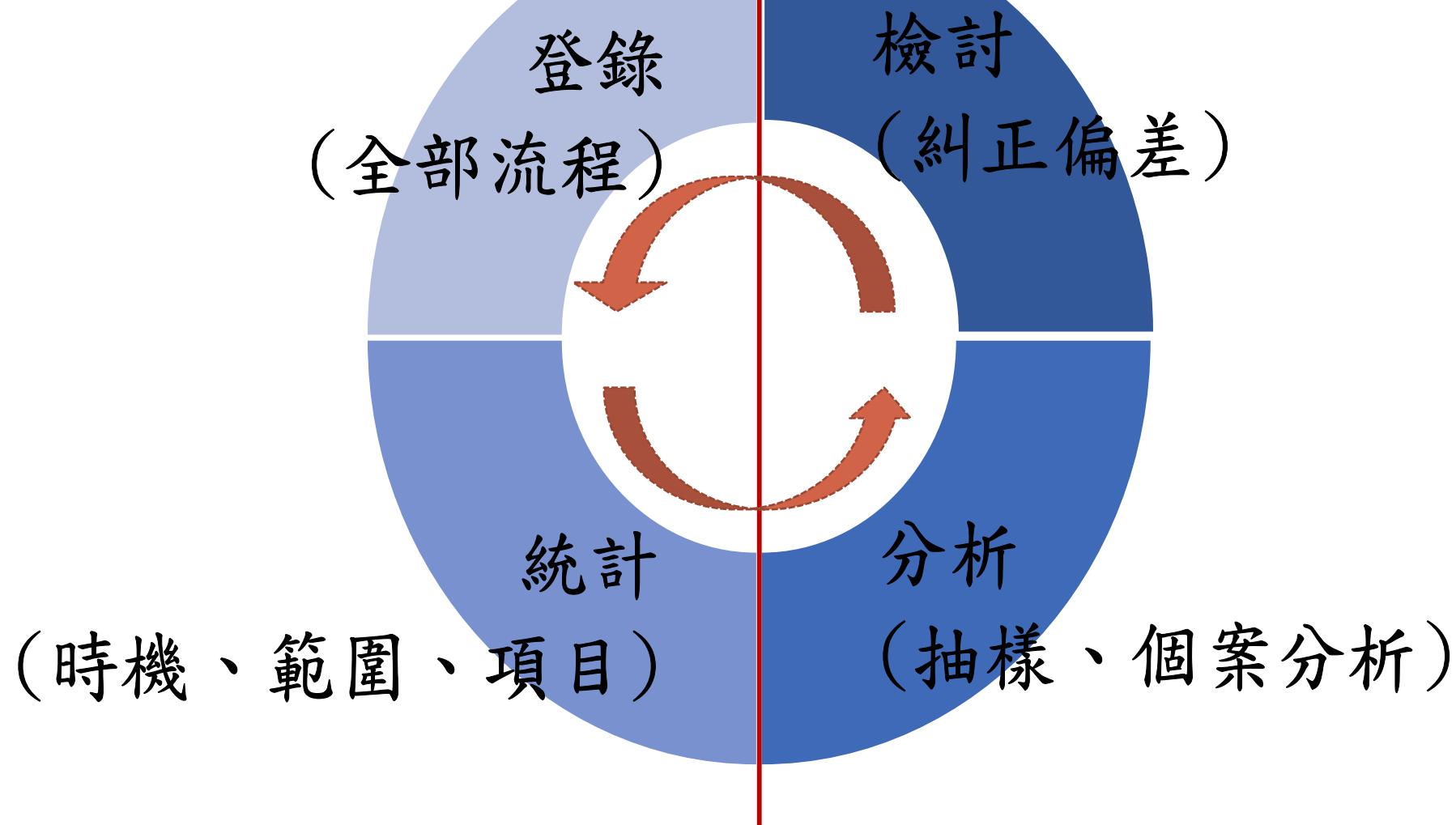
<數量>

- ◎分類統計
- ◎一般公文：收發文數量
- ◎其他類別案件
 - ✓以案為單元
 - ✓每一案計列1件
 - ✓處理過程之收發文件不另計列1案，視同一般公文處理

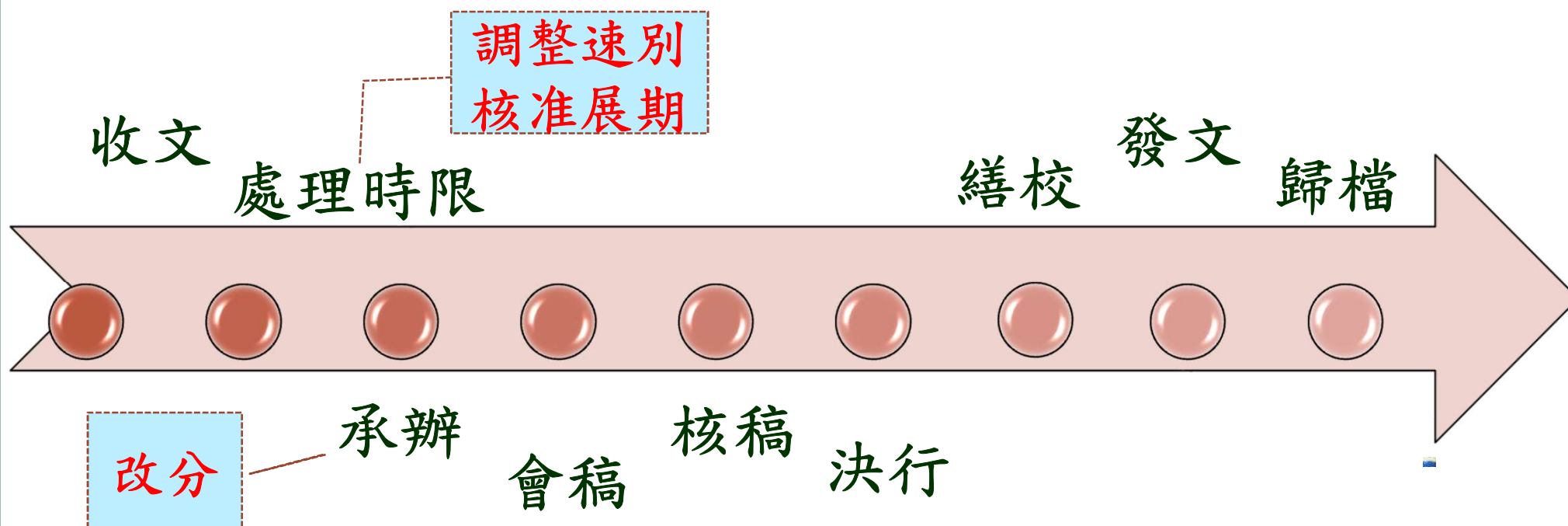
<時效>

- ◎發文使用日數
 - ✓收文次日起至發文日止
 - ✓機關內部會稿時間不扣除
 - ✓本機關以外機關會稿時間得扣除
- ◎發文平均使用日數
 - ✓發文使用日數之和除以發文總件數所得之商
 - ✓分列機關、內部各單位平均日數

管制方法



管制方法 登錄



- ◆ 登錄：相關資料連成一整體，依公文類別正確登錄
- ◆ 登錄人員：總收文、單位收文、單位登錄、總發文、單位發文
- ◆ 補辦收文登錄：未經文書單位收文之文件

從這張公文基資看出什麼？

主旨	行政院就本部函報「公立學校教師獎金辦法第5條所列各獎項近3年發給情形調查表(第1-7、10款)」各1份，請依說明項辦理，請查照。		
速別	最速件	密	等普通
正副本	別正本	來文	文別書函
來文機關	教育部		
來文日期	106/09/30 23:59:59 (文)	來文性質	專案
來文字號	臺教人(四)	來文號	1060140799
承辦單位	人才培育處	承辦人	張賢國
辦理天數	30	延誤天數	0



處理時間	處理名稱	說明
106/10/02 09:50:57	收文	[電子分文：新增] 收文模式：電子來文 原來文日期：<106-09-30> 新來文日期：<106-09-30> 操作者<周惠美>
106/10/03 09:08:18	承辦簽收	[承辦簽收：確認] 操作者<張賢國>
106/10/05 09:33:10	收文	收文模式由<電子來文>調整為<電子紙本> 操作者<謝文儒>
106/10/31 12:09:46	辦結	[承辦人發文送件] 單位<人才培育處> 操作者<張賢國> 分類號<033103>
106/10/31 13:45:25	發文	[發文收件] 文號<國人培育_1060017156> 操作者<許銘仁> 共有1個行文單位

管制方法



<統計資料>

- ❖ 期間：每月、每年
- ❖ 類別：依公文類別區分
- ❖ 統計項目
 - ✓ 數量(新收；創稿；待辦；應辦；辦結；逾期30日)
 - ✓ 時效(發文；存查；抽樣調查統計)

<統計結果>

- ❖ 實施分析
- ❖ 糾正執行偏差
- ❖ 提報
 - ✓ 定期提報業務會報
 - ✓ 內部單位績效評比
 - ✓ 年終考績及獎懲

(行政院暨所屬中央二級機關)公文時效統計公布資訊例示

(一)一般公文時效統計

〇年〇月份

項目 數量 機關	應辦公文統計				已 辦 結 公 文 統 計										待辦公文統計					
	本月 新收件數 (1)	截至上月 待辦件數 (2)	本月 創稿數 (3)	案件總數 (1)+(2)+(3) (4)	發 文 統 計						存查 件數 (10)	辦 結 公 文 合 計 (8)+(10)		待辦公文 (4)-(11)		未逾辦理 期限件數 (13)	已逾辦理期限			
					6日以內辦結		6日以上至30日辦結		30日以上辦結 件數 (7)	小 計 (5)+(6)+(7) (8)		發文平均 使用日數 (9)								
					件數	%	件數	%												
(5)	(5)/(8)	(6)	(6)/(8)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(11)/(4)	(12)	(12)/(4)	(13)	(14)	(14)/(12)						
行政院																				
內政部																				
外交部																				
國防部																				
財政部																				

自107年1月起之公布，刪列本表(9)「發文平均使用日數」欄；並請各機關落實自主管理、實質妥處及依限辦結。

例示～公文時效統計公布資訊(行政院暨所屬中央二級機關)

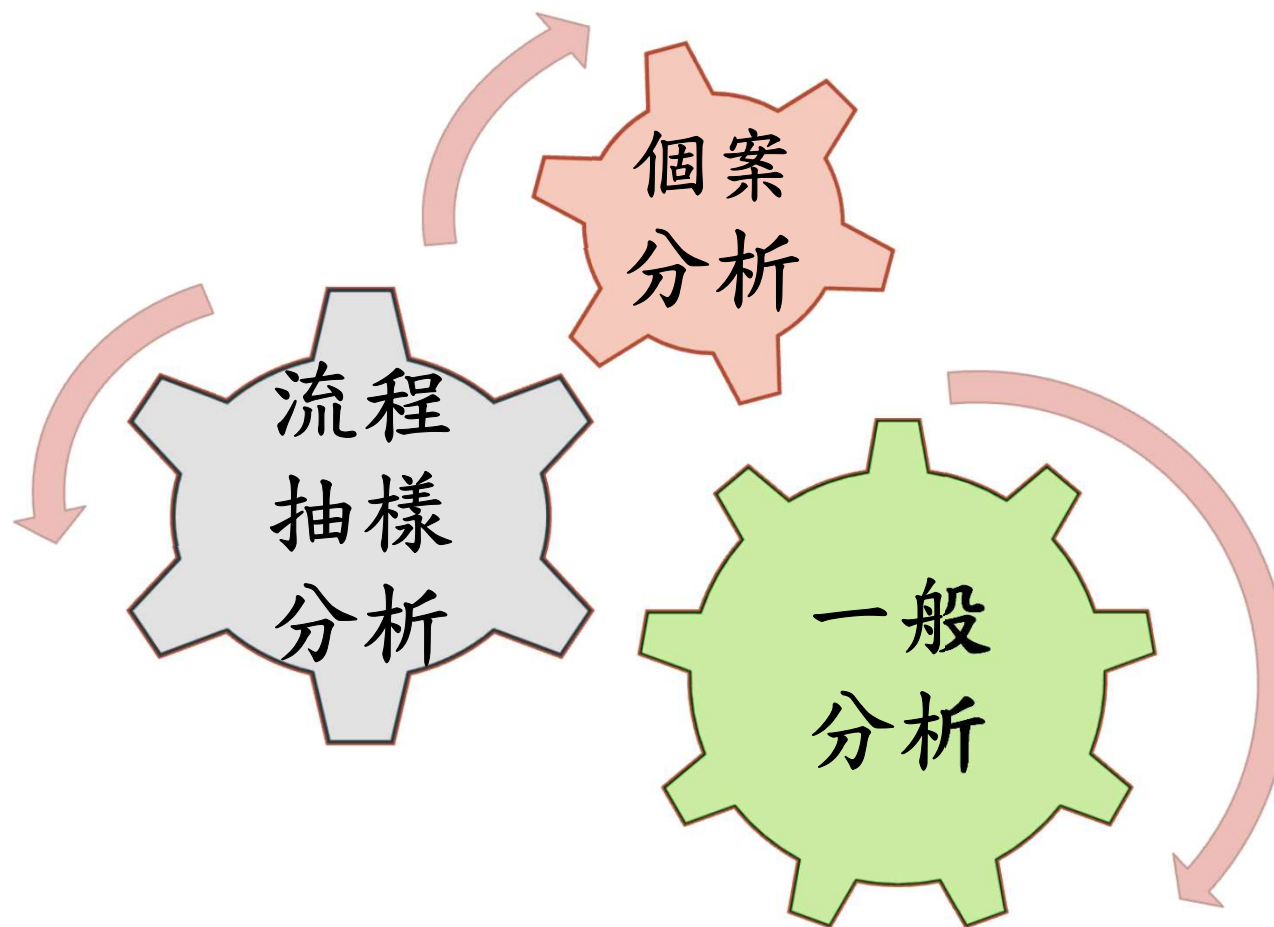
(五)人民陳情案件時效統計

○年○月份

項目 數量 機關	應辦案件統計				已辦結案件統計						待辦案件統計			
	本月新收	截至上	案件總數	屆期應辦案件 之依限辦結率	依限辦結		逾限辦結		合計		待辦案件		未逾辦 理期限	已逾辦 理期限
		月待辦												
	案件數	案件數	(1)+(2)	(5)/(3)-(9)	案件數	%	案件數	%	案件數	%	案件數	%	案件數	案件數
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(5)/(7)	(6)	(6)/(7)	(7)	(7)/(3)	(8)	(8)/(3)	(9)	(10)
行政院														
內政部														
外交部														
國防部														
財政部														

如何 看待這些統計數據

管制方法 分析



管制方法 一般分析

數量分析

～收文量
～發文、存查件數
～待辦件數

時效分析

～發文使用日數
～發文平均使用日數

每月、逐年比較

◆ 數量分析

- ❖ 不必要行文？簡化措施？
- ❖ 工作量增減量分析？
- ❖ 逃避稽催？
- ❖ 逾限案件——確實稽催？
逾限日數分布比較？
確屬需要展期？核准展期？
逾期30日個案資料？

◆ 時效分析

- ❖ 抽樣調查檢討流程？
- ❖ 超過 6 日之件數逐月減少？
- ❖ 各月平均使用日數穩定？
——差距超過 0.5 日？
——忽高忽低現象？

管制方法 流程抽樣分析

時機

- 超過6日辦結數占20%以上
- 發文平均使用日數提高

抽樣範圍

- 抽調5至10案
- 抽樣具代表性者

實地調查

- 分文遞送時效？
- 會稿方式？
- 稽催確實？
- 落實代理？

管制方法 個件抽樣分析

各階段處理時間

- ◆總收文、單位收文、發文
- ◆擬辦、單位間會辦、核稿、核決、機關間會辦

分析案件實際辦理情形

- ◆正確性~~登錄、展期、系統時效統計
- ◆時效性~~陳核、單位間及機關間會辦
- ◆確實性~~稽催管考

文書處理流程個件抽樣分析表

案由：						
收文/創簽稿日期	年	月	日	收文/創簽稿字號		
發文日期	年	月	日	發文字號		
結案日期	年	月	日	辦理日數	日	展期紀錄 次
展期、退稿流程應列入 公文作業流程登記	處理過程	月	時	日	分	受理單位／人員
公文處理分析	例：填寫案件實際辦理情形, 例如登錄、稽催、展期、使用日數、陳核情形及系統統計正確性、公文積壓程度等					
檢討事項	例：未符規定之改進做法、公文積壓情形提報考績參考等					

管制方法



- ◆分析公文處理時效
- ◆找出影響公文時效問題
 - ◆承辦人員：未把握時效
 - ◆核稿：階層及人員太多
 - ◆會稿：方式不當
 - ◆繕校：作業壅塞

- ◆簡化流程、縮短決行層級
- ◆訂定每一過程處理時限
- ◆檢討公文處理方式——
直接辦稿或簽稿併陳？合併一稿發文？
一事數稿分別行文？
- ◆檢討相關作業方式——會稿方式？
傳遞方法？稽催確實？
- ◆檢討工作分配--工作量？代理？

管制方法

文書處理流程抽樣分析綜合檢討報告表

年 月 日

製作人

依據資料	綜合討論	建議
個件分析 5 件，發文字 號如下： 一、109 院 管字第 1090022531 號 二、.....	一、本(4)月份超過 6 日之發 文辦結案件占發文總數 30%，平均使用日數為 6.5 日，較上月退步 0.65 日，公文處理緩慢，有待 改進。 二、每一處理過程可使用時 間，不能掌握： (一)承辦人員未能把握時效。 (二)核稿階層及人員太多。	一、修正負責授權決行權責。 二、檢討各階層核稿人數，減少不 必要核稿人員。 三、訂定每一過程處理時限。 (例：普通件時限為 6 日，分配承 辦人可使用時間為幾日、核稿為幾 日.....繕校為幾日、發文為幾日) 四、下列實際問題，擬請實施調查 (一)會稿方式是否適當？ (二)傳遞方法能否配合？ (三)超過時限案件有無辦理展期？

管制方法 個案分析



04 文書稽催

文書稽催(1/3)

◆稽催時機

衡量各個處理過程可使用時間、展期後期限

◆實施稽催

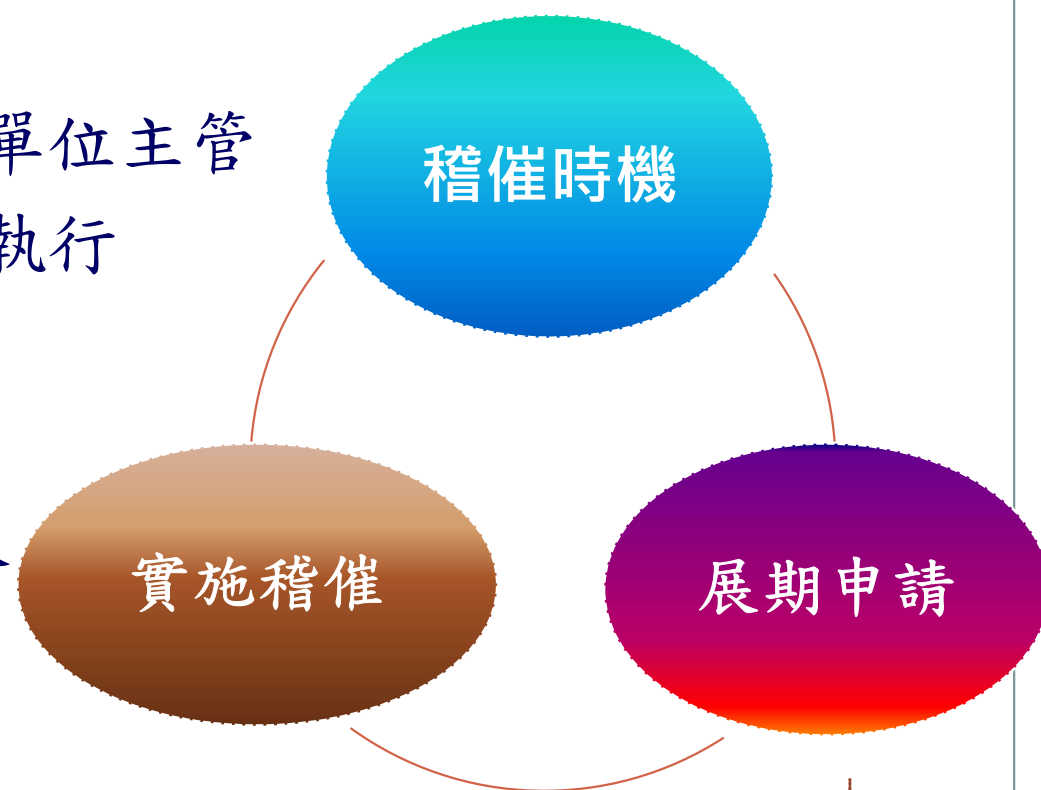
登錄資料為基礎，由承辦人、單位主管、單位收發、文書及管制單位執行

◆展期申請

☆屆期前報請權責主管核准

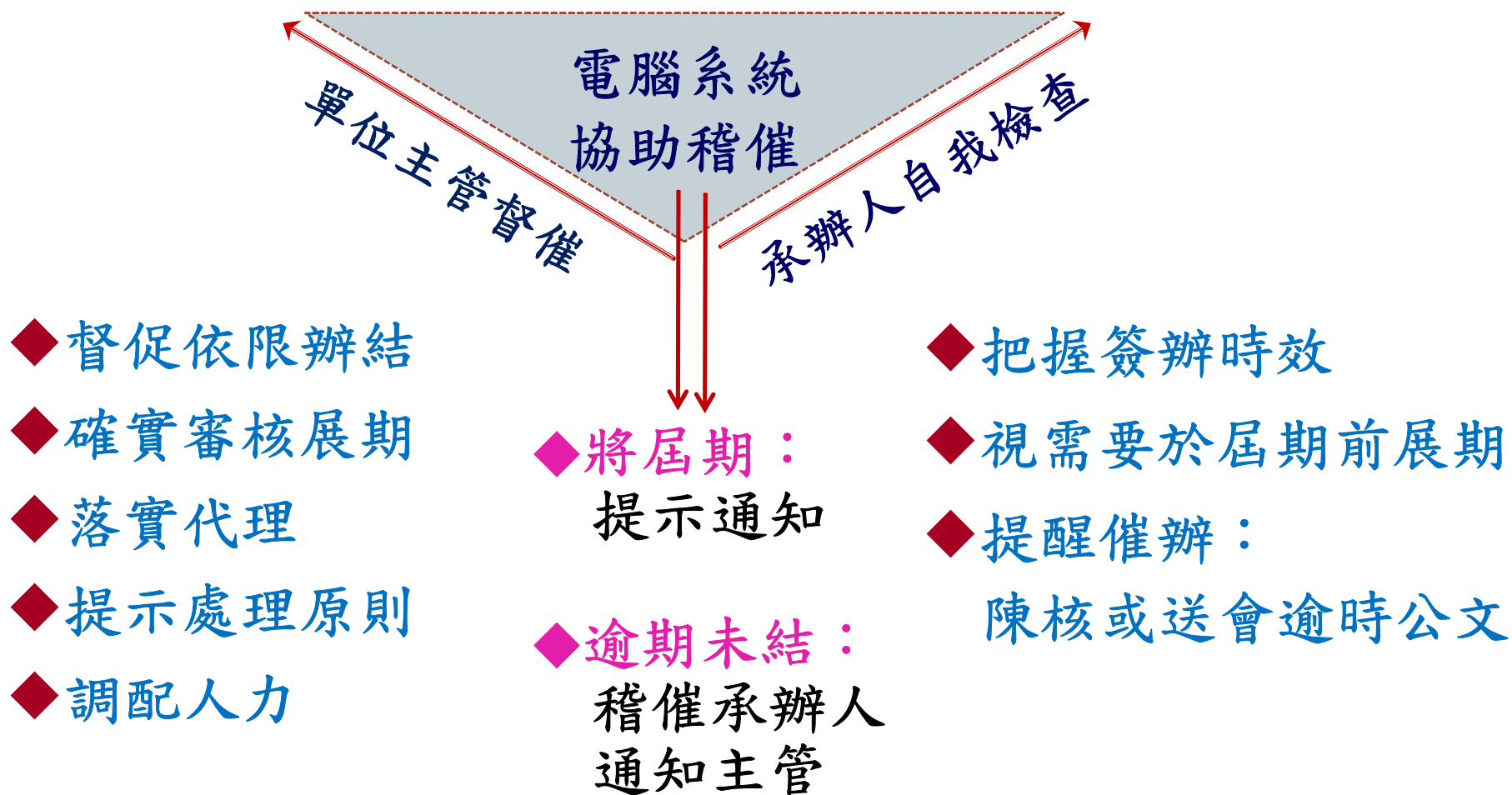
☆依業務性質區分訂定展期期限

☆申請時應登載事項

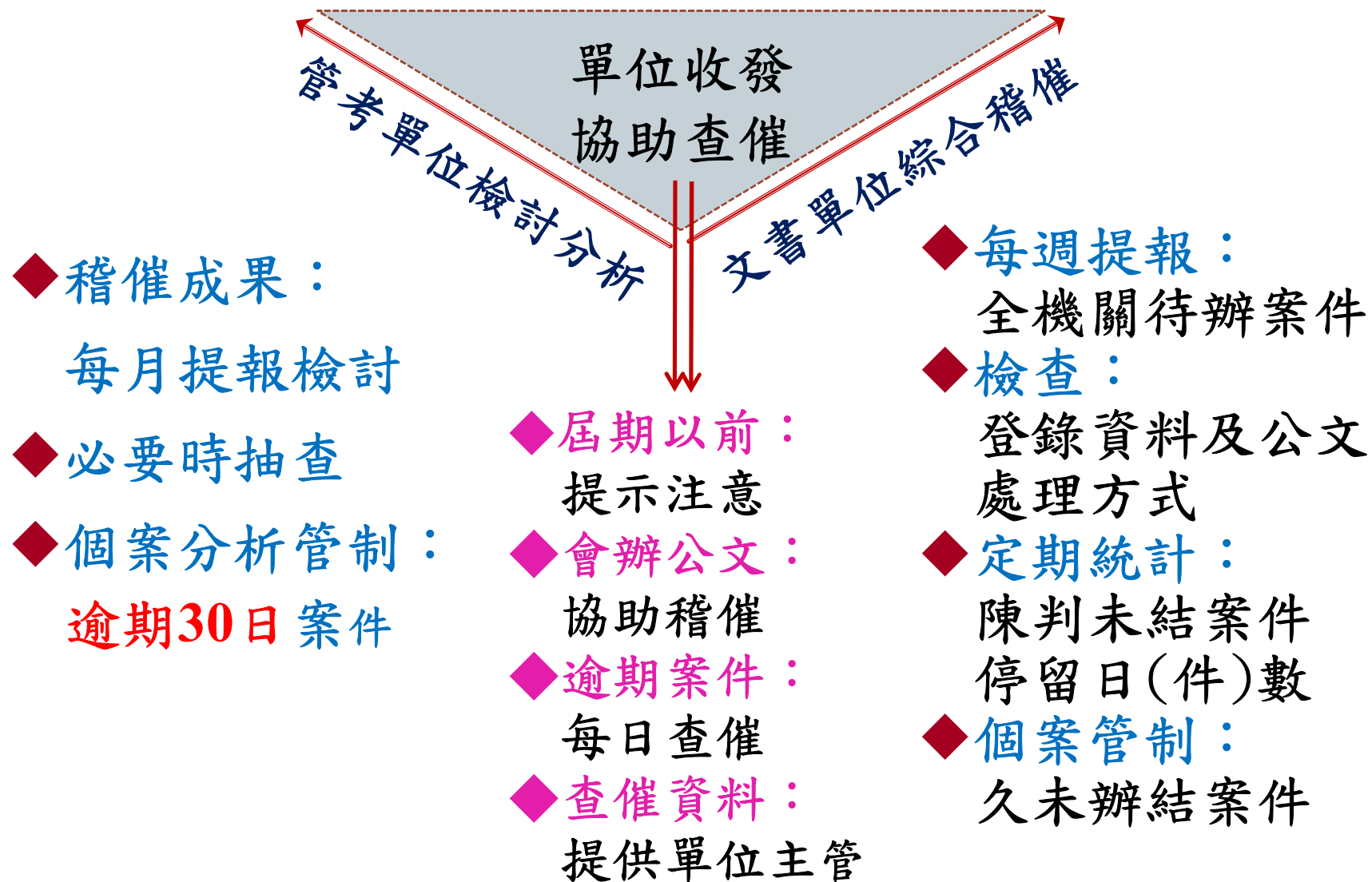


是否落實以「案」全程管制

文書稽催(2/3)



文書稽催(3/3)



國家發展委員會檔案管理局
稽催公文清單

報表編號：ODR420

製表人員：林怡芬

頁次：1 / 1

日期：106/01/26 10:17

承辦人 公文文號 主/會辦(收/創)文日 原始辦理期限 預計辦畢日 逾期 辦理 展期 逾限原因 承辦人
主旨 天數 天數 數 目前辦理情形 簽章
預訂辦結時間

稽催公文：0 件

說明：自106年1月20日起至106年1月25日止，無符合稽催之公文。

01/26清單													
公文文號	來文機關	收到日期	審核別	聯絡方式	主旨	承辦單位	承辦人	原辦日期	辦結日期	辦理天數	目前所在位置	主會辦	狀態
1060000418	行政院人事行政總處	106/01/19	電子	總發文	為籌組「行政院組織調整籌備工作團」一案，請查照惠復說明事項辦理。	企劃組	鄭念宗	106/01/26		5	企劃組二科	會辦	辦理
1060000443	行政院人事行政總處地方行政研習中心	106/01/23	電子	總發文	貴局擬與本中心合作製作5門(5小時)數位課程一案，業已納入本中心「106年度數位課程製作服務專案」辦理，復請查照。	企劃組	陳淑萍	106/02/06	106/01/25	2	企劃組	會辦	辦理
√ 1060000510	林宛蓉	106/01/25	電子	存查	如承辦人先行刪修收展，兩機房復力於收展公文蓋章簽辦，而依據文書流程管理作業規範第63點規定「(三)直接聯稿案件，自承辦人簽陳之時起，至發文之日止，所需日數扣除假日，為其發文使用日數。」其中簽陳之日	企劃組	林怡芬	106/02/08		1	企劃組一科	主辦	辦理
√ 1060000525	內政部	106/01/25	電子	存查	大陸地區人民申請來臺第875次聯合審查會	企劃組	魏合時	106/02/07		1	企劃組二科	主辦	辦理
1060011023		106/01/24	電子	總發文 存查	有關本局105年與宜蘭縣史館、高雄市立歷史博物館、國史館臺灣文獻館等之合作交流辦理情形管制案，查請核示。	企劃組	魏合時	106/02/07		2	典藏組一科	主辦	辦理
1060011028		106/01/23	電子	總發文 存查	有關研訂「第16屆機關檔案管理金權獎評選實施計畫(草案)」及「第16屆機關績優檔案管理人員金質獎選薦作業注意事項(草案)」案，查請核示。	企劃組	簡東佑	106/02/06		3	企劃組三科	主辦	辦理
√ 1060011030		106/01/25	電子	存查	擬具本局本(106)年度重大工作計畫項目表案，查請核示。	企劃組	林怡芬	106/02/08		1	企劃組一科	主辦	辦理

106/01/26

科長楊曉雲 106/01/26

科長石淑惠 106/01/26

科長陳夢 106/01/26

科長陸安玉 106/01/26

05 常見問題

常見問題 內部機制

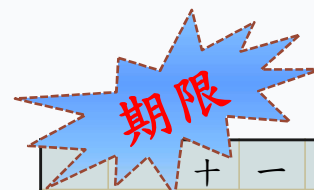
未配合相關規定修正內部規定

擬辦決行

- 分層決行？
- 落實代理人制度？
- 公文會稿時間過久？

公文期限

- 登錄資訊不完整？
- 未將繕發時間計入時效？
- 未檢討處理期限或未訂定各階段處理時限？
- 未依業務性質區分展期期限？



		十	一	月		
日	一	二	三	四	五	六
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29

常見問題 登錄

未登錄(蓋印)

- 未蓋收文日期編號？
- 來文未送文書人員登錄？
- 公文處理流程登錄不全？

登錄有誤

- 分類登錄錯誤？
- 系統與實際批核時間落差大？
- 限期公文以來文速別期限登錄？
- 當日收文登錄次日日期？

The screenshot shows a complex web-based form for document registration. It includes multiple input fields for document details, dropdown menus for classification and status, and a grid of checkboxes for various processing steps. The interface is in Chinese and appears to be a standard administrative tool for government or corporate document management.

常見問題

統計分析



未辦理公文檢核

統計

- 未依規定確實統計？
- 統計設定有誤？
- 展期公文未計列為逾期案件
- 公文時效計算有誤

分析

- 著重每月統計成果比較，缺乏原因分析？
- 未針對逾處理時限30日案件進行個案分析？

感謝聆聽

電話諮詢請洽：

- (02) 89953514
- (02) 89953507
- (02) 89953513

43