

114 年文書流程管理研習第 2 梯次心得報告

一、 研習日期

114 年 9 月 3 日（星期三） 09:20-16:20

二、 研習地點

視訊會議

三、 主辦單位：

國家發展委員會檔案管理局

四、 參與人員

總臺秘書室曾麗靜專員

五、 研習內容

本次研習內容計有「文書處理規範及文書製作」、「文書流程管理機制」、「公文時效管制與檢核」、「歸檔及點收作業」、「文書及檔案管理電腦化作業規範簡介」等 6 門課程。

六、 研習心得

透過一整天很緊湊的學習，我對文書處理的規範、流程管理機制、公文時效管制、歸檔及點收作業，以及電腦化作業規範等議題有了更深入的認識與體會。有效的文書流程管理應做到隨到隨辦、隨辦隨送，並透過明確的時效規定和責任分工來避免遲延、損毀或遺失。此外，公文從收文編號、登錄、分文、會辦、核稿，以及最後的歸檔等環結，都需要嚴謹的執行才能確保文書的順利流通與正確留存。以下是我的研習心得：

（一）文書處理規範與製作

本課程由行政院綜合業務處林參議正雄講授，也是與所有承辦人日常文書處理最密切的部分，內容涵蓋了文書處理的基本規範，包括公文種類、格式與製作要點。公文製作之要求有「正確」、「清晰」、「簡明」、「迅速」、「整潔」，撰文時須要注意

「簡、淺、明、確」，例如函文訂有辦理或復文期限者，要在「主旨」內敘明，如要求副本收受者作為時，要在「說明」段內列明。透過案例分析，我更加明白正確的公文製作不僅是行政效能的展現，也關乎政府形象與政策推動的效率。這提醒我在日常工作中，應嚴格遵守格式規範，避免因疏忽導致行政延宕。

（二）文書流程管理機制

講師是由國家發展委會檔案管理局企劃組朱科長育萱擔任，她強調文書流程涉及收文、分文、擬辦、會辦、核稿到發文等完整環節，每一個環節都需要精確與即時，全程管制。這讓我體認到公文「流程順暢」是確保處理效率的關鍵。文書流程管理實為一整體作業，應由各級承辦人員自我管理做起，業務單位主動導正為主，文書單位稽催及專責管制單位之協調、管考為輔。未來在工作上，我將更注重跨部門協調與追蹤，以避免文件在會辦流程中產生延誤。

（三）公文時效管制與檢核

本課程由國家發展委會檔案管理局企劃組朱科長育萱講授。課程中明確指出各類公文的辦理時限及檢核方式，並提醒若延誤處理可能造成行政責任。展期後的公文仍列為逾期案件，如依更改速別調整後的期限辦畢，不列為逾期。除了承辦人辦理公文時應遵守期限，更要善用系統檢核機制，進行檢核分析，針對公文流程及檢核結果，研提改進目標，付諸實施。並就應改善及注意事項辦理訓練及宣導，以提升承辦人自我提醒與追蹤能力，確保公文能在法定時限內完成。

（四）歸檔與點收作業

本課程由國家發展委員會檔案管理局檔案徵集組人員講授，課程說明了公文檔案的定義與範圍、分類方式與歸檔程序，並示範了

如何正確執行點收與移交。例如附件為書籍經指定保存單位為應公開之陳列品，得不辦理歸檔。附件屬抽存續辦者，承辦人員應本文敘明，並於附件註記文（編）號，簽奉權責長官核准；俟辦畢後，承辦人員應依規定辦理附件歸檔。

檔案管理單位或人員應依機關檔案點收作業要點第 9 點規定辦理點收，並核對歸檔清單之內容，有未符規定者，應退還承辦單位補正。正確點收辦理歸檔，確保有歸檔價值的公文確實歸檔，並依規定進行文件的擺放（晚者在上、早者在下）、頁碼編寫等作業。對於不需歸檔的文件，應在簽辦時註明，避免不必要的歸檔負擔，才能方便日後查找資料。

完整的歸檔制度是組織知識累積的重要基礎，能快速找到相關資料，應付未來查詢或稽核。

（五）文書及檔案管理電腦化規範

隨著數位化趨勢，文書管理逐漸依賴電子系統，如 EDRMS（電子文件與檔案管理系統）。課程介紹了數位簽章、電子檔格式（如 ODF、PDF）、以及安全機制（RSA、AES、SHA256）等規範。我深刻感受到數位化，以電子化設備輔助文書製作、文書核擬、文書處理流程管理及檔案管理作業，以電腦系統及電信網路進行之文書傳遞作業，不僅能提升效率，也能強化安全性與可追溯性，是未來文書管理的必然方向。

（六）個人展望

這次研習讓我深刻體會到，文書處理不只是單純的行政工作，而是組織治理與資訊管理的重要一環。良好的文書流程能確保行政透明、提升效率、保障法遵，也能強化民眾對政府的信任。未來在工作中，我將：

1. 更嚴謹遵守文書規範，確保品質。

2. 善用系統工具，提升流程管理效率。
3. 注重公文時效，避免延宕。
4. 建立完整歸檔習慣，利於知識保存。
5. 主動學習數位化管理技能，跟上趨勢。

總結來說，本次研習不僅提升了我對文書流程管理的專業知識，也激發了我在實務應用上的反思與改進方向，對於未來的行政工作將有極大的幫助。



林正雄 (正在分享螢幕畫面和新增註解)

以案管制

 專案管制之管制標的

專案管制案件	專案預定目標達成
人民申請案件	具體准駁
人民陳情案件	適當處理並明確答復
訴願案件	訴願案決定
立委質詢案件	處理時限內函復
監察案件	處理時限內函復

- ✓ 專案管制案件，於規定處理時限內辦結為「**依限辦結**」，超過為「**逾限辦結**」
- ✓ 各機關按各人民申請事項類別，訂定處理期間並告知之，未訂定者，其處理期間為2個月
- ✓ 各機關處理**人民陳情案件**，視業務性質分別訂定處理期限，各種**處理期限不得超過30日**
- ✓ 申請專案管制案件之處理時限最長不得超過6個月，但屬行政調查權之調查事項且有法規依據者，不受6個月之限制

28

上午10:04 | htq-ckyy-lks

以案管制-專案管制之管制標的

林正雄 (正在分享螢幕畫面和新增註解)

一般公務機密之核定

一般公務機密應依所據保密之法律或法規命令併予核定保密期限或解密條件，如法律或法規命令未明定時，應衡量該法律或法規命令所定保密事項涉及之保護法益核定之

一般公務機密，由原核定機關權責主管核定之

公務文書核列一般公務機密將影響人民知的權利，各機關應秉持資訊公開原則，依各該秘密事項適用法規滾動檢討是否仍有保密必要，若經檢討已無保密必要，即應予解密

公務機密之核定，為政府機關專屬權責，人民來函自訂有機密等級者，對政府機關並無拘束力
法務部95年1月27日法政字第0951101264號函

審酌有無核密依據及必要

核密時併予核定保密期限或解密條件

滾動檢討解密

權責主管，係指依機關分層負責規定，具該機密文書核定權之主管

早期「從政黨員」之機密文書，各機關可逕行解密

上午10:19 | htq-ckyy-lks

一般公務機密之核定

林正雄 (正在分享螢幕畫面和新增註解)

機密文書機密等級之標示

受文者：
發文日期：
發文字號：
類別：
密等及解密條件或保密期限：
附件：

受文者：行政院綜合業務處
發文日期：中華民國109年8月25日
發文字號：府民生字第1090045493號
類別：普通件
密等及解密條件或保密期限：密(保存年數未滿後解密)
附件：

發文後解密

歸檔後解密

不具體明確

保密期限或解密條件之標示，應具體明確，以括弧標示於機密等級之右

標示內容如下：
本件至某年某月某日解密
本件於公布時解密
其他

早期有規定於「文書處理手冊」之例示規範，但已刪除，如：
本件於工作完成或會議終了時解密
附件抽存後解密（適用於附件已完成機密等級及解密條件標示者）

上午10:21 | htq-ckyy-lks

機密文書機密等級之標示

林正雄 (正在分享螢幕畫面和新增註解)

提問 1

人民陳情案件內容涉及個資，是否均須核密？

- 人民陳情案件如**民眾自行核密**，對政府機關並無拘束力，各機關辦理人民陳情案是否核密，應視是否有法律或法律具體明確授權之法規命令明定有保密義務(例如檢舉案件，依相關規定須保密檢舉人資料，以確保其個人安全)
- 「個人資料保護法」所稱個人資料並無規定一律均須保密或禁止利用，且該法第18條所稱「辦理安全維護事項」，應視公務機關職務內容之性質、個資種類、數量等其他具體情狀而有不同
- 以實務案例而言，不管人民陳情案件是否核定為一般公務機密文書，如處理過程需運用陳情資料，均應確遵個資法規定，並採取相對維護措施

79

上午10:54 | htq-ckyy-lks

人民陳情案件內容涉及個資，是否均須核密？

蔡耀雄 (正在分享螢幕畫面和新增註解)

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	具專業性質者
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(制發稿)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： 專業預定目標 人民申請准駁 人民陳情明確答復 訴願案件決定
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、查詢及有關機關往返公文→取他號。 V 2. 以一般公文、編號個件管制。 V

【版權為國家發展委員會檔案管理局所有】 17

htq-ckyy-lks

公文管制標準-視案情、重要性區分為以「文」管制或以「案」管制

會議 (正在分享螢幕畫面和新增註解)

一般公文時效管制(4/7)

特殊性案件

依限辦畢：最高以6日算
逾限辦畢：以實際使用日數算

業務性質或內容複雜
需多方彙整或協調處理

6日 < 處理時限 < 30日

申請時宜與來文機關
協調其處理時限

【版權為國家發展委員會檔案管理局所有】 19

htq-ckyy-lks

10 070 金佩芬
20 李錦治
009 陳維堯
254 黃明宏
還有另外 456 位使用者
166 黃麗靜

會議控制：靜音、麥克風、螢幕、聊天、手勢、更多、結束

一般公文時效管制-特殊性案件

文書流程管理(1/2)

文書流程管理原則：

- 收文處理、發文處理應與文書傳遞交換系統整合。
- 紙本來文採線上簽核，應先將來文掃描成電子檔，其電子檔得採1檔多頁或1檔1頁。
- 公文電子文件應注意其橫行格式是否相符，附件是否齊全。
- 公文電子交換發送或登載日期應配合公文上之發文日期立即處理。

htq-ckyy-lks

10 070 金佩芬
20 李錦治
30 040 吳冠廷
40 144 楊翔宇
059 陳維堯
還有另外 451 位使用者
166 黃麗靜

會議控制：靜音、麥克風、螢幕、聊天、手勢、更多、結束

文書流程管理原則