

參加國家發展委員會檔案管理局辦理

「文書流程管理研習會」心得報告

一、 受訓日期

109年10月22日(北部場次)

二、 受訓地點

行政院新莊聯合辦公大樓國際會議廳（地址：新北市新莊區中平路439號地下1樓）

三、 主辦單位

國家發展委員會檔案管理局

四、 受訓人員

秘書室報務員梁鍾祥

五、 課程內容

(一) 文書處理規範及製作

本課程由行政院綜合業務處翁玉麟參議講授，概述有關文書處理流程、文書處理步驟、文書簡化、文書保密、公文製作及公文夾等項目。

1. 文書係指處理公務或與公務有關之所有形式內容之紀錄資料，文書處理係指自收文或交辦起至發文歸檔止之全部流程。公文擬辦應注意輕重緩急並於時限完成，嚴禁積壓公文或偽造文書。公文陳核及判行應注意明確批示及簽章時間。收文應注意檢視日期及附件並註明收到時間，分文應以業務較多或首項業務為主辦並按時送達；如遇分文爭議，應由文書主管單位或受移單位簽陳或請專人協調判定。發文應注意繕印校對，格式應避免獨字成行、獨行成頁；重要公文應送承辦人員複校。
2. 有關文書保密部分，除依國家機密保護法於必要之最小

範圍內核定之國家機密外，各機關就其就其主管業務核定一般公務機密文書時，應依法律或法律具體明確授權之法規命令為之，以符合法律保留原則(文書處理手冊)。

3. 一般公務機密逾核定保密期限後，應秉持資訊公開原則就實際狀況滾動檢討解密；若有「政府資訊公開法」、「檔案法」規定豁免公開之情形，依法應持續保密。
4. 非保密公文之附件不應加密，如遇有加密附件，應退回承辦人修正。
5. 勿標示不明確之解密條件或保密期限諸如：屆期解密、發文後解密、附件抽存後解密、工作完成時解密等。

(二) 文書流程管理機制

文書流程管理首先在於公文類別的正確登錄。公文登錄類別分為一般公文(含限期公文)、專案管制、人民申請、人民陳情、訴願、立委質詢及監察案件等7大項，各有規定之處理時限。建立完整的登錄系統，正確登錄公文類別才能確保進入正確的管制流程，並作為積催、統計分析及研提改進措施之依據。

(三) 公文時效管制與檢核

類別	定義範圍	處理時限	限辦日期	管制重點
一般公文	1. 含限期公文 2. 不屬其他6類者	最速件：1日 (緊急公文視個案) 速件：3日 普通件：6日	不含假日 (限期公文含假日)	1. 計算發文使用日數 2. 依限辦結或逾限辦結
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	依個案申請奉准之處理時限，1次申請不得超過6個月	含假日	1. 不計算發文使用日數 2. 依限辦結或逾限辦結

類別	定義範圍	處理時限	限辦日期	管制重點
	案件得申請			
人民申請	人民依法規提出之申請案件	★按各事項類別，訂定處理期間並公告 ★未訂者，處理期間為2個月	含假日	1. 不計算發文使用日數 2. 依限辦結或逾限辦結
人民陳情	興革建議 法令查詢 違失舉發 權益維護	★視業務性質訂定處理時限並公告 ★全案處理時限不得超過30個日曆天	不含假日，但機關自訂處理期限者最長不得超過30個日曆天	1. 不計算發文使用日數 2. 依限辦結或逾限辦結
訴願案件	★各級行政機關訴願審議委員會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案	★訴願決定書：3個月 ★報准延長為：5個月	含假日	1. 不計算發文使用日數 2. 依限辦結或逾限辦結
立委質詢	行政院綜合業務處經由立法院答詢系統交答案件	★代擬代判院稿：10日 ★非代擬代判院稿：7日	不含假日	1. 計算發文使用日數 2. 依限辦結或逾限辦結
監察案件	★糾正案 ★調查意見函請改善案 ★委託調查案	★公文已敘明辦理期限者，依其期限為準 ★未敘明辦理期限者，以發文日起2個月為期限	含假日	1. 不計算發文使用日數 2. 依限辦結或逾限辦結

註1:一般性行政資訊查詢屬一般公文，非人民陳情。

註2:地方政府對地方議會負責，立委質詢案僅限於中央機關。

(四) 歸檔及點收作業

本課程由檔案管理局檔案徵集組講授

1. 文書循管理程序辦畢後，依機關檔案點收作業程序歸檔即成為檔案，範圍包含公文、影音光碟、圖、表、照片及線上簽核案件等。
2. 下列物品不得歸檔
 - a. 現金、有價證券、貴重物品。
 - b. 司法訴訟相關物證。
 - c. 流質、氣體、易燃品、管制物品或危及人身、公安之物品。
 - d. 易變質不適合長期保存之物品。
3. 文書簽核過程中，線上簽核與紙本簽核得互相轉換，惟紙本轉線上者須退回原承辦人重新辦理，線上轉紙本者，如保留之資訊可供鑑別簽核者、簽核時間、簽核意見者，得不退回原承辦人重新辦理。
4. 同一案件之本文及附件全數為電子形式者始得採用線上簽核。
5. 紙本來文轉製為電子形式經線上簽核辦畢，該紙本應併同歸檔。

六、課程心得

- (一) 本次課程舉辦時間或因疫情之緣故，比往年較為延後，行政院新莊聯合辦公大樓國際會議廳內座位安排皆留有相當之間隔，課程內容亦十分緊湊。尤其首堂文書處理規範及製作課程，行政院綜合業務處翁玉麟參議講授內容十分詳實，並貼近文書人員日常作業實務，惟課堂時間實在有限，課程節奏較為快速，於課間短暫休息時間，有問題請教的學員大排長

龍，十分踴躍。

(二) 參加本次課程後，個人深感總臺平日對文書流程管理方面的用心投入，對照本次課程內容之範疇，略有以下心得整理：

1. 在增進公文整體處理績效方面，經由完整登錄公文處理過程、加強各級承辦人自我管理、透過公文系統、電子郵件或書面等方式通知或查詢以落實文書稽催、穩定平均發文使用日數、依時限製作機關公文時效統計表等措施，有效確保持續性精進。
2. 在會辦公文時效方面，律定會辦二個單位，可採順會，會辦三個以上單位時應同時分會；設置外臺登記桌人員協助處理偏遠單位文件；如遇調查案件，可先行以電子郵件詢問各單位意見及每月檢討會辦時效等。
3. 在公文簽辦品質方面方面，舉凡 ODF 附件格式轉換、頁碼/檔號之編寫、簽辦公文角色立場及用語、簽核與發文、公文時效及限期公文、機密文書處理方法及公文系統密件製作、公文夾使用注意事項等，均定期透過以電子郵件發送「文檔小學堂」電子報，不斷教育並提醒本總臺同仁注意相關作業細節；總臺本於律定制式規範之外，輔之以軟性的宣導，更可收相輔相成之效果。
4. 在以案管制方面，總臺對於限期公文、需回覆公文及開會通知單均要求列入以案管制，以期落實正確登錄及實質妥處之原則。
5. 在積催及逾期管理作業方面，明確制定積催管制流程、公文展期、專案管制作業規定，確保公文於期限內結案，且無有逃避積催、先存查銷號再創號回復、不應存查而存查等情事。

6. 在文書流程簡化作業方面，對於簡單聯絡事項，採用電話或電子郵件紀錄收文掛號簽辦，不另行文；對於需多方會商之案件，採用召開會議當面協商辦理並做成會議紀錄，取代公文會簽方式；對於例行性公文像是派免令、送審、退撫、到離職報告表，以定型化方式辦理；對於法令規章或業務權責內已有規定事項，改以電子郵件存查案件批示單或傳閱公文(刊登公文公佈欄)方式辦理，不另行文；建立債權(憑證)管理系統及課程線上報名系統等。
7. 在公文電子化處理方面，定期檢討公文線上簽核比率、加強全部公文電子交換比率、持續辦理會議無紙化、開發檔案上傳管理系統，提供 QRCode 方便下載會議資料至行動裝置並實質檢討實際減紙成效百分比等。
8. 定期辦理文書檢核會議，抽檢各單位結辦文書樣本，由各一級單位文書積催主管交互評分，成績納入單位年終考核依據，有效促進本總臺整體文書品質之精進。

(三) 總結本次課程過程之體驗，由於本次課程於文書處理方面內容佔大多數，相對於個人平日主要辦理之檔案管理部分有較多方面需要熟悉。另本次檔案局所提供課程原始資料文字圖片均無法複製，建議下次參加人員可考慮以手機錄音，並參照所附課程資料，更可收事半功倍之學習效果。