

國軍退除役官兵輔導委員會及所屬機構

文書流程管理作業注意事項

一、國軍退除役官兵輔導委員會(以下簡稱本會)為提升本會及所屬機構(以下簡稱各單位)公文處理品質及行政效率，依據文書處理手冊及文書流程管理作業規範規定，並配合實務作業，訂定本注意事項。

二、管理原則及範圍：

(一)全程管制：

公文從收文(或創簽稿)、發文(或存查)至歸檔應全程列入管制。各級承辦人員均應自我要求管理；各單位登記桌及行政管理處(所屬機構文書單位)負有稽催、管考之責。

(二)全面管制：

各單位均應實施文書流程管理，從總收、總發文件，或單位收文、發文、創簽、創稿文件(或存查)等均應列入管制。

三、收文處理：

(一)總收文人員收到來文，應視公文之時間性、重要性，依各單位之組織與職掌、分層負責明細表及參考相關案例，認定承辦單位，依序迅確分辦；對來文未區分等級而認定內容確係急要者，應加蓋戳記，以提高承辦人員之注意。

(二)收文單位認為非屬本單位承辦公文，應自收文起三個工作小時內敘明理由與建議收辦單位(公文改分建議單格式如附表一)，經單位主管核閱後，由單位收發退回總收文改分，或逕行移送其他單位承辦並通知總收文，受移單位如有意見，自收文起三個工作小時內，依下列程序辦理，如未於時限內退回總收文，則視為同

意接辦，不得請求改分，以免展轉延誤：

- 1、本會：退還總收文，由行政管理處綜簽(總收文分文處理彙辦單如附表二)，陳請權責長官核定主辦單位。
 - 2、所屬機構：簽明理由陳請首長或其指定專人協調判定。
- (三)單位登記桌收到分文或會辦單位送來之文件，經點收並登錄後，立即送請主管(或副主管)批示或依其授權分送承辦人員。未經總收文人員依程序收文之文件，應送總收文人員補辦收文登錄手續。

四、各類公文之處理時限基準：

(一)一般公文：

- 1、最速件：一日(但緊急公文仍須依個案需要之時限內完成)。
- 2、速件：三日。
- 3、普通件：六日。
- 4、限期公文：
 - (1)來文或依其他規定訂有期限之公文，應依其規定期限辦理，如受文機關收文時已逾文中所訂期限者，得以普通件處理時限辦理，其處理時限包含假日計算在內。
 - (2)變更來文所訂期限者，應聯繫來文機關確認同意，並簽奉單位主管或其指定之授權人員核定，留存公務電話紀錄或相關文書，始得移送總收文人員變更處理時限。
 - (3)開會、會勘通知單等通知性質文書，處理時限以所指定開會、會勘日期為準。

(二)創簽稿案件應視為一般公文管制，且承辦人應自系統取號後始得

陳核，創簽稿如欲銷號者，需敘明理由陳單位主管核准後送單位登記桌辦理。

- (三)人民申請案件、人民陳情案件、訴願案件、監察案件或立法委員質詢案件及管制案件，依文書流程管理作業規範及本會訂頒之規定辦理。
- (四)交辦列管案件，應依交辦列管機關所訂之預定完成期限處理，未訂期限時，依一般公文時效管制。
- (五)一般公文來文之處理速別與公文性質不符者，得經由收文單位之主管或指定之授權人員核定後，調整來文處理速別。
- (六)各單位因應業務需要辦理之特定特別公文，確難於來文速別時限內辦結，其性質及複雜程度又未符專案管制案件要件，得簽奉首長(或授權人員)核准列為特殊性案件並訂定管制期限，惟其管制統計仍應依一般公文原則處理。

五、會辦公文處理方式及時限：

- (一)會辦之公文得視案件性質及其時效選擇以會簽(稿)、會辦單或便箋等方式辦理。
- (二)送會單位：
 - 1、對案情複雜或特殊性案件，送會前應先協調受會單位。如需調查、多方協調、研處，且預估需長時間處理者(三日以上)，應以便箋或電子郵件預述合理答復期限方式送達受會單位。使用電子郵件應以電話確認相關收受人員獲知訊息。
 - 2、同一文件請三個以上單位會核，以同時送會為原則。
 - 3、會簽(稿)送會時應依速別使用公文夾以資區別。
 - 4、特急文件或已逾期三個工作日尚未還會之案件，除應持續查催

聯繫外，並應由科長或相當層級以上人員協調洽辦，必要時得知會行政管理處(所屬機構文書單位)列入管考。

(三)受會單位：

- 1、以會辦單會辦之案件，除訂明期限者外應以速件管制(處理期限為三個工作日)，並儘速於期限內辦結退會。
- 2、會簽(稿)應依公文夾速別辦理時效管制。
- 3、對案情複雜或特殊性之案件，如未能於規定期限內完成退會，應先行通知送會單位，並說明原因及預定辦畢時間，不得擅自退件或拒不會辦。
- 4、順會時，受會單位應依主簽單位所定之會辦次序依序完成送(退)會作業，或洽請主簽單位修正會辦次序；未經主簽單位同意，既定順序之受會單位不得自行移送其他受會單位先行會辦。

(四)單位登記桌：會辦公文均應登錄納管。收送傳遞最速件會辦公文應隨到隨辦，餘均應比照速件傳遞；對會辦公文應依速別協助稽催承辦人依限處理或按規定辦理展期，如受會公文已逾期仍應辦理查催作業。

六、各類公文處理時限計算標準：

(一)公文處理時限，除限期公文、專案管制案件、訴願案件、人民申請案件、監察案件或其他依法令另有規定者外，均不含假日。

(二)一般公文發文使用日數：

- 1、一般公文自收文次日或交辦日起至發文日止，所需日數扣除假日。
- 2、限期公文於來文所訂或規定期限內辦結，未超過六日者，扣除

假日以實際處理日數計算，超過六日者，以六日計算；逾越來文所訂或規定期限辦結，以實際處理日數計算。

(三)專案管制案件、立法委員質詢案件、監察案件、人民申請案件、人民陳情案件、訴願案件之計算基準，於規定處理時限內辦結者列為「依限辦結」，超過規定處理時限辦結者列為「逾限辦結」。

(四)處理時限以半日為計算基準，以收文次日起算，但收文當日辦結者，以半日計算。

七、公文展期作業：

(一)案件經詳細檢討，凡未能於規定時間內結案者，承辦人員應於屆期前於電子公文線上簽核系統提出展期之申請，並經權責主管審核同意(展期申請核准權限表如附表三)。

(二)辦理展期，每次以十日為原則；日數之計算，除限期公文、專案管制案件、訴願案件、人民申請案件、監察案件或其他依法令另有規定者外，均不含假日。

(三)展期日數三十日以上，承辦人員應於辦畢五日內填報個案分析表(格式如附表四)併同檔案歸檔，並配合行政管理處(所屬機構文書單位)實施個案分析檢討。

八、公文登錄、催辦及銷號規定：

(一)總收文或單位登記桌均應正確分類登錄，以符合管制及統計作業確實性之基本要求。

(二)各單位對所收之公文，應於公文管理系統按收文號予以登錄、催辦及銷號管制。

(三)受文者或函件之收件者為個人時，由單位登記桌向受文者(收件者)確認是否為個人郵件，如為機關公文或人民陳情案件，應送

總收文登錄分文管制。

- (四)單位登記桌應逐日檢查公文處理紀錄，對屆辦理期限之案件，應告知承辦人員並陳報單位主管；對已逾期而未申請展期之案件，或送會逾時者，應予催辦。
- (五)經簽擬核定之公文，應於發文或辦結後予以銷號；惟應繼續辦理或尚未結案者，仍應繼續管制。
- (六)公文尚未屆辦理期限前，其辦理過程中有函請他機關研提資料或會商相關機關意見需要者，均應另以創號方式處理，不得以原文號直接發文銷號結案，並應於來文限辦日期內，訂定答復期限。嚴禁以先行存查銷號再創稿發文等方式規避稽催。

九、發文及歸檔處理：

- (一)總發文人員對判行待發文稿，應詳加檢查核對及注意時效，以避免錯漏及延誤狀況。
- (二)收文經批存者，應區分永久保存或定期保存年限，由單位登記桌登錄後，依公文處理程序於辦畢五日內送檔案室歸檔。
- (三)發文後之原稿件，除承辦單位註明「發後補判」、「發後補會」者應退承辦單位自行辦理後送檔案室點收歸檔外，其餘稿件應隨同送歸檔清單送檔案室簽收歸檔。
- (四)簽稿應原件合併歸檔，若一簽多次辦稿，得影印附卷，並註明原簽所在文號。

十、公文檢核作法：

- (一)定期檢核：行政管理處每半年對本會內部單位實施檢核一次；另每年對各所屬機構實施檢核一次(抽檢)。
- (二)不定期檢核：由行政管理處視公文時效統計資料及因應實際需

要，簽請主任秘書核定後對各單位實施。

十一、各層級人員作業權責劃分表如附表五。

十二、獎懲：

(一)處理公文如有下列情事，致使人民權益受損或影響各單位公文處理績效及形象者，經查證屬實，得依情節輕重，由各單位之文書單位專案簽請議處，並送該單位主管作為年終考績及績效考評作業參考：

- 1、簽擬及會辦公文拖延遲緩或未依規定辦理展期、專案管制，致逾期者。
- 2、對公文推諉拒收或有異議，而未依規定辦理移文，致延宕處理時效者。
- 3、出差、請假時，未將待辦公文移請代理人接辦；身為代理人，卻未能負起代理職責，致延宕處理時效者。
- 4、公文辦畢未送歸檔：列專案管制之已結案件，未能於一個月內整卷歸檔，致影響檔案管理作業者。
- 5、有關損毀、隱匿、棄置、遺失公文、積壓、作業怠惰等情形，致嚴重影響文書處理時效者。
- 6、對逾期待辦公文經催辦仍未辦理或辦理展期申請者，致影響文書處理作業者。
- 7、應辦案件而簽存查，屬情節重大者。

(二)有下列情事之一者，得專案簽報獎勵：

- 1、公文處理數量、速度、品質、內容難易度等方面均有優良表現之人員。

2、登錄、統計、分析、稽催等作業詳盡確實且於文書流程管理制度之落實推動有重大貢獻者。

3、辦理文書流程簡化工作具重大貢獻者。

4、文書流程管理制度之革新或改進建議，經採行確具績效者。

十三、各單位之承(會)辦公文處理綜合績效，納入各單位團體績效評核。