

副 本

分類號：
保存年限：
總頁數：

行政院國軍退除役官兵輔導委員會臺北榮民總醫院 函

地址：台北市石牌路二段 201 號
聯絡人：童子秦
聯絡電話：(02) 28757277
傳 真：(02) 28732131

受文者：總務室文書組

發文日期：中華民國 102 年 5 月 30 日
發文字號：北總總字第 1020013155 號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：普通
附件：

主旨：函頒本院「文書流程管理作業注意事項」如附件，請查照。

說明：

- 一、本注意事項業奉 輔導會 102 年 5 月 24 日輔秘字第 1020036691 號函准予備查。
- 二、請各單位依本院文書流程管理注意事項，辦理各項文書業務，總務室文書組將於定期或不定期檢核時列入考評，並依此考評列為獎懲依據。

正本：本院各一級單位、臺北榮民總醫院蘇澳分院、臺北榮民總醫院桃園分院、臺北榮民總醫院新竹分院、院內網路

副本：本院主任秘書以上辦公室、總務室文書組

院長林芳郁

行政院國軍退除役官兵輔導委員會臺北榮民總醫院

文書流程管理作業注意事項

一、臺北榮民總醫院為提高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，並配合本院實際作業情況，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；單位登記桌及文書組負有稽催、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，應視公文之時效性、重要性，依本院各單位權責或文書處理手冊及參考相關案例，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，應通知單位登記桌，以提高承辦人員之注意。

(二) 各單位收受公文後，應以先行簽辦為原則，如經查確非業管權責，應即填寫來文改分單敘明具體理由與建議收辦單位，經單位主管核章後，儘速送還文書組改分，如經分文無單位願承辦之公文，由文書組依來文改分單綜簽，陳請權責長官核定主辦單位。如未於時限內送還文書組，則視為同意接辦，不得請求改分。

(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，立即依其授權分送承辦人員承辦。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如下：

- (一) 一般公文：最速件（一日；但緊急公文仍須依個案需要之時限內完成）、速件（三日）、普通件（六日）。
- (二) 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。
- (三) 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。
- (四) 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之規定辦理。
- (五) 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。
- (六) 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。
- (七) 其他特殊案件（包括計畫、規劃、研究、法規、調解、調查、答復等案件）未明訂期限者，依承辦單位專案擬訂處理期限，陳主任秘書以上長官核准後依限處理。

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，以同時分會為原則。
- 3、會簽(稿)送會時應依速別使用公文夾以資區別。特急文件需會辦者，應由單位主管以上層級人員逕行協調洽辦。
- 4、對已逾期二個工作日尚未還會之案件，除應持續查催聯繫外，並應告知單位中、高階核稿人員協助催辦，必要時得知會文書組列入管考。

(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(依速別處理期限為一、二、四個小時)，並儘速於期限內辦結。
- 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) 一般公文發文使用日數：

- 1、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。

2、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。

3、限期公文於來文所訂或規定期限內辦結，未超過六日者，以實際處理日數計算，超過六日者，以六日（普通件）計算；逾越來文所訂或規定期限辦結，以實際處理日數計算。

（二）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」。

（三）處理時限以時為計算基準者，自收文之時起算；以半日為計算基準者，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填寫公文展辦單提出展期之申請，並經權責主管批示同意（展期申請核准權限，如表一）。

表一：本院展期申請核准權限表

臺北榮民總醫院展期申請核准權限表	
展期日數	核定權責長官
展期日數累計三日以下	單位主管
展期日數累計三日以上	主任秘書

（二）辦理展期，每次以三日以內為原則；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。

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，應按收文號予以登錄管制；其相關登錄及催辦格式依現行規定辦理。

（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，如為機關公文或陳情案件，應送總收文登錄及分文。另陳情案件由總收文通知醫務企管部（醫務企劃組）納入管制。

- （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，文可先行存查，請各單位登記桌注意稽催時效，並應於來文限辦日期內再創稿發文。

九、如屬公告或參加課程、研討會等性質之公文，可簽請長官批示，後由文書組發 E-mail 至各單位或全院同仁，以達到省紙化作業。

十、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間歸檔，並於每週一彙送一次。
- （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間點收歸檔外，其餘稿件應隨同總發文登記表送檔案間簽收歸檔。
- （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。

十一、公文檢核作法：

- （一）定期檢核：總務室文書組室每半年對本院內部單位實施檢核一次；另每年對各分院實施檢核一次（抽檢）。
- （二）不定期檢核：由總務室文書組視公文時效統計資料及因應實際需要，簽請長官核定後實施。

十二、各層級人員作業權責劃分：（如表二）

十三、獎懲：

（一）處理公文如有下列情事，致使人民權益受損或影響本會公文處理績效及形象者，經查證屬實，得依情節輕重，由秘書室專案簽請議處，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。
- 8、不屬上項之其他文書流程作業，因作業疏失，產生違反文書作業紀律，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。

十四、各單位之承（會）辦公文處理綜合績效，納入本院每月文書績效評核公布。

表二：本院各層級人員作業權責劃分表

臺北榮民總醫院各層級人員作業權責劃分表		公	文	檢	核	權	責
各 單 位	承辦人員	1、長官交辦之案件應隨到隨辦。 2、對於無法於期限內辦結之公文者，應先簽請權責長官核可，辦理展期或申請納入專案管制。對處理期限逾三十日以上案件，於辦畢五日內填報個案分析表併檔案歸檔，並配合本院每半年實施個單位訪察業務時作個案分析檢討與改進。 3、對於承辦案件應確實掌握公文之各項會辦、會稿流程及迅速辦結；對於送會逾時公文，應持續追蹤、催辦及聯繫。 4、於請假或公差時，應由代理人代為處理公文，以避免積壓情事。					
	單位登記桌	1、即時處理公文分辦事項。 2、每日對電子公文系統呈現單位內之逾限案件，未依規定辦理展期或受會逾限辦結者，應持續查催承辦人員，並將稽催情形做成紀錄，送陳主管核閱處理。 3、對處理期限逾七日以上案件，查催承辦人員於結案五日內填報個案分析表併檔案歸檔。					
	單位二級主管	1、應主動督導承辦人，指導其公文處理原則及方法或適當調配人力，避免承辦人積壓案件而逾辦理時限。 2、依權限審查、核定及陳轉待辦案件之展期申請事宜，並對將屆處理時限及已逾限案件而尚未辦理展期者，應即督促承辦人依各項規定妥適處理，並予告誡。 3、對涉及二個單位以上之案件，宜與相關單位商訂原則後，再行處理，避免因往來會稿而延誤時效。 4、對已辦結案件，應督促承辦人儘速辦理歸檔作業，避免因承辦人疏漏而逾辦理時限。 5、落實執行職務代理制度，督促各代理人確實於時限內辦妥應代辦公文，以避免積壓公文情事。 6、依權限審查、核定及陳轉待辦案件之展期申請事宜。 7、對處理期限逾三十日以上已辦結案件，應督促承辦人填報個案分析表，並針對個案分析資料深入瞭解逾限原因，指導承辦人或尋求改善方法。					
	單位主管	1、負責督導本單位文書流程管理事項。 2、對重要或複雜案件應隨時查詢並提示承辦人員，加速辦理；或適當調配人力，儘量避免逾期；對申請展期之案件，應注意其期限；對登記員反映承辦人員逾期案件未辦理展期者，應即妥適處理。 3、依權限審查、核定及陳轉待辦案件之展期申請事宜。 4、將所屬單位人員處理公文績效表現列為年度工作績效考評之參考依據。					
總 文 書 室 組	1、總收文人員每日下午二點半前收到之公文，應依規定於當日編號登錄分送至承辦單位，惟急要公文應隨到隨辦。下午二點半前收到之公文，以當日為收文日，惟時效自次日起算。 2、追蹤、管制展期超過三日以上案件。對未辦理展期，且已逾七日未辦結之公文，得選擇件數較多之單位或個人進行流程抽樣分析，送各該單位主管知悉或簽辦懲處建議。 3、每月公布統計分析各單位公文時效統計資料，並對於超過處理時限七日以上案件，分別列表，並於業務會報提報。 4、每月對逾六日以上已辦結案件進行統計及實施個案分析審查，如有延宕責任者送承辦單位申復後，陳秘書長核閱，再移請各單位檢討改進或辦理懲處。 5、依文書處理手冊、文書流程管理規範辦理定期及不定期檢核及文書作業講習。						

	6、協調資訊室建置文書流程管理電腦化作業環境，建立文書流程管理制度與推動文書流程簡化作業及辦理訓練、宣導事宜。
資 訊 室	1、依文書單位之需求，配合建置電子公文線上簽核系統中之各項公文時效管制功能與軟硬體維護、修正及更新事宜。 2、協助文書單位辦理訓練及宣導事宜。
主 任 秘 書	1、依權限審查、核定及陳轉待辦案件之展期申請事宜。 2、襄助副院長以上長官督導及推動文書處理及文書流程管理作業全般事宜。
副 院 長	1、審核專案管制案件及特殊性案件之處理期限與展期三十日以上案件。 2、對逾處理期限三十日以上之案件，責成有關單位或人員限期結案。 3、提示文書流程改進方法。 4、公文時效優劣獎懲案件、文書流程稽核成果獎懲案件之核定。