

# 交通部觀光局文書流程管理作業要點

民國 92 年 2 月 26 日觀秘字第 0920005966 號函核定  
民國 95 年 6 月 20 日觀秘字第 0959000417 號函修正  
民國 98 年 6 月 16 日觀秘字第 0989000387 號函修正  
民國 100 年 4 月 18 日觀秘字第 1009000270 號函修正  
民國 102 年 6 月 3 日觀秘字第 1029000359 號函修正  
民國 105 年 1 月 29 日觀秘字第 1050901677 號函修正  
民國 105 年 11 月 7 日觀秘字第 1050921557 號函修正  
民國 110 年 4 月 30 日觀秘字第 1109000219 號函修正  
民國 111 年 12 月 1 日觀秘字第 1119000751 號函修正

一、為提高本局公文處理效率及品質，依據行政院「文書處理手冊」及國家發展委員會「文書流程管理作業規範」及交通部「文書流程管理作業要點」等規定訂定本要點。

二、公文處理時限：

(一)主任秘書以上長官交辦案件、急要公文應隨到隨辦。案情特殊或情況緊急者並應持陳、持會、送發。

(二)一般公文：

1.最速件：一日。

2.速件：三日。

3.普通件：六日。

4.來文之處理速別與公文性質不符者，得由承辦人填寫「來文速別調整申請單」，經由承辦單位主管或指定之授權人員核定後，調整來文處理速別。

(三)限期公文：

1.來文或依其他規定訂有期限之公文，依其規定期限辦理。

2.收文時已逾文中所訂期限，以普通件處理時限辦理。

3.來文如有二個以上不同期限者，以最後期限為預定結案日期進行管制，其間若須發文則以創稿或原案附號管制處理。

4.變更來文所訂期限者，須聯繫來文機關確認。

(四)需回覆公文：

來文請求回覆但未明訂期限者，以來文速別為處理時限，惟需追蹤至實質辦結。

(五)開會通知單：

1. 以來文指定之開會日期為處理時限。
2. 收文時已逾開會日期，以普通件處理時限辦理。

(六) 立法委員質詢案件：

1. 立法院關係文書案件(代擬代答、專案及施政質詢與書面文書)，擬復期限為五日。
2. 首長交辦案件(口頭質詢、書面質詢、部長交辦事項、部次長對立委質詢案件之承諾事項)，擬復期限為十日。並應依「行政院與所屬各機關及直轄市政府辦理答復立法委員質詢案件處理原則」辦理。

(七) 人民申請案件：

依行政程序法及本局各類人民申請案件相關規定辦理。各業務單位應按其性質區分類別、項目，分別訂定處理時限，並公布於本局網站。

(八) 人民陳情案件：

1. 視業務性質分別訂定處理時限，但以三十日為處理時限。其因案情複雜未能於三十日辦結者，得簽奉核准展延，並應將延長時限之理由以書面（或電子郵遞）告知陳情人。
2. 院長電子民意信箱案件，應不超過三日。
3. 首長電子民意信箱案件，處理期限應不超過七日。
4. 局長電子民意信箱案件，處理期限為七日。
5. 書函、電話、到局、傳真等方式陳情者，回復日期為三十日。
6. 人民陳情案件依「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」與本局處理人民陳情案件要點相關規定辦理。有合乎「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」第十四點情形者，得依分層負責權限規定，不予處理，但仍應予以登記，以利查考。

(九) 訴願案件依訴願法規辦理。

(十) 監察院案件：

1. 監察院糾正案、調查意見函請改善案及委託調查案件，依「監察院糾正及調查案件追蹤管制作業注意事項」規定辦理。
2. 監察院公文主旨或審查意見已敘明辦理期限者，依所訂期限辦理；未敘明辦理期限者，以發文日起二個月為期限。

(十一) 一般公文涉及政策、法令或需多方會辦、分辦，且需三十日以上方

可辦結之複雜案件，得申請為專案管制案件。

(十二)各單位對於一般公文公文性質及複雜程度未符合專案管制要件，惟難於來文速別時限內辦結之案件，得於公文處理時限屆期前，以個別或通案方式一次提出申請，簽奉核准為特殊性案件並訂定處理時限，仍依一般公文類別統計。

前項申請包含案由、理由及擬訂處理時限為超過六日且未達三十日，以備查考。

(十三)機關單位主管以上長官於會議、口頭指示或公文批示等有明確完成日期之交辦案件，其處理時限超過一般公文類別普通件六日，且未符合申請專案管制案件要件者，得比照限期公文時效計算標準進行管制。

(十四)會辦單位對於送會之最速件、速件公文應隨到隨辦，普通件不得逾一日。

三、各類公文之處理時限，除限期公文、特殊性案件、專案管制案件、人民申請案件、訴願案件、監察案件或其他依法令另有規定者外，均不含假日。

#### 四、公文管制

(一)一般公文之處理採以「文」管制方式。

(二)限期公文、需回覆公文、開會通知單、特殊性案件、專案管制案件、人民申請案件、人民陳情案件、訴願案件、立法委員質詢案件、監察案件或其他指定案件之處理採以「案」管制方式。

(三)以「案」管制案件處理過程中，凡屬蒐集資料、通知補件、會議(商)、請釋(示)、查詢等機關(單位)間公文往返等文件，應創稿處理，原文號需全案辦畢後始可歸檔。

#### 五、公文登錄、收、分(會)文及陳核注意事項：

(一)公文登錄及收、分文：

- 1.應依一般公文、立委質詢案件、人民申請案件、訴願案件、人民陳情案件及監察案件之公文性質正確分類並登錄，以利管制及統計。
- 2.收、分文時間不得逾四小時，每日下班二小時前收到之公文應於當日編號登錄並分送承辦單位。急要公文並應隨到隨分辦。
- 3.公文如涉及兩單位以上業務，由該文比重較重或分列項目較多之單位主政；如兩單位之份量、項目均相同者，由來文所述之首項

業務辦理單位為主辦單位。

- 4.公文從收文(創簽稿)至歸檔之處理過程均應於公文系統正確登錄，如因時效緊急未先登錄流程，應予補登。

(二)公文改分注意事項：

- 1.收文後認為非屬本單位權責，應填具改分單並敘明理由及改分單位，經單位副主管以上人員核可後，退還分文單位改分，不得留置或逕予退件。
- 2.公文改分作業應至遲於收文次日確定主辦單位，單位間有分文爭議，單位主管人員應先行協調，倘仍未獲共識，始可移請文書單位請示主任秘書或授權人員協調判定。
- 3.非本單位案件於收件起一日內未提出改分者，即由單位自行承辦，不可再申請改分。
- 4.改分公文之時效管制及統計仍以總收文原登錄收文日期為起算點。

(三)會辦公文注意事項：

- 1.同時會二(含)單位以上之公文，應使用「簽稿會核單」。
- 2.各會辦單位應順移層轉或影印分會，以節省會稿時間。如需退會應簽註時間，依程序辦理。
- 3.會辦單位除經該單位主管(組長、主任)核章同意外，任何人均不得擅自退件或拒不會辦，會辦單位應依其專業及職掌簽擬會辦意見，提供承辦單位彙辦或陳請長官核參。
- 4.受會單位倘有意見，應送回主辦單位綜整後再陳核。局屬管理處代辦部(局)稿或陳局簽，本局各受會單位倘有意見，亦應先請主管業務單位綜整後再陳核。

(四)公文陳核局、副局長及主任秘書應注意事項：

- 1.公文於單位內部陳核時已有較多修改，應清稿再陳核，以利審閱。
- 2.所有陳核之公文書皆需登錄公文系統，如因時效緊急不及辦理，應於事後補登。
- 3.簽辦公文應使用正式「簽」，不可使用「便簽」辦理。
- 4.出席局外重要會議，應於會後二日內將「出席會議報告單」及相關資料陳核至主任秘書以上長官。
- 5.局內主任秘書以上長官主持之會議，應於會後三日內將會議紀錄及相關資料陳核至主任秘書以上長官。

## 六、機密文書處理注意事項：

(一)機密文書區分為國家機密文書及一般公務機密文書。

各單位處理機密文書，應依國家機密保護法與其施行細則、文書處理手冊及相關法規辦理。

(二)國家機密文書區分為「絕對機密」、「極機密」及「機密」；一般公務機密文書列為「密」等級。不同等級之機密文書合併使用或處理時，以其中最高之等級為機密等級。普通文書與機密文書合併使用或處理，應以機密文書方式處理。

(三)各單位應指定密件專責人員負責辦理機密文書相關作業。

(四)機密文書應註記解密條件或保密期限。

(五)機密文書分文(交辦)、陳核(判)、送會、送繕、退稿、歸檔等流程，除「絕對機密」及「極機密」應由承辦人員親自持送外，其餘非由承辦人員傳遞時，應密封交遞。傳送一般公務機密文書應交指定專責人員或承辦人員親自簽收。

(六)機關內機密文書之傳遞應使用密件傳遞封套，並於封口處蓋章。對外發文時應裝於雙封套內，內封套加蓋機密等級並密封，外封套不得標示機密等級或其他足以顯示內容之註記。歸檔時應使用機密檔案專用封套，並於封口簽章後，送檔案室辦理歸檔。

(七)機密文書非必要不得複製，亦不會簽(稿)，倘確需會簽(稿)，應儘量減少會簽(稿)人數，並將與該會簽(稿)單位無關之公文、附件部分抽離，應減少副本或抄本(件)。

(八)機密公文內容應避免於辦公室內大聲談論或與無關人員談論。

(九)其餘相關規定依文書處理手冊辦理。

## 七、公文處理其他注意事項：

(一)簽辦行政院、交通部交辦事項之公文，應清楚列出指示依據。重要公文應由主管親自確認並簽名。

(二)各級主管批核公文應明確、迅捷，如有任何指示，應明白告知該承辦人重擬、更改、清稿或銷案。

(三)於公文面簽名或蓋章應加註日期、時間。

(四)公文中「金額」、「數據」或重要內容倘經修改，應於修改處蓋章以示負責。

(五)承辦單位承辦、核判及會稿不得逾一日，層轉核判不得逾二日，繕打

發文不得逾一日。

- (六)公文正、副本欄位供填列受文機關或人員，如有需說明或請辦理事項，應撰寫於公文內文。函稿之正本及副本勿發送承辦單位，若該公文有需承辦單位內部續辦事項，採會辦方式，或以抄件或影送方式續辦。
- (七)承辦人員或核稿人員公差、請假時，應由職務代理人代辦。
- (八)公文不可先存查再以創號續辦。
- (九)局內各單位間洽辦公務，應採電子郵件、便簽、會辦等方式，避免行文處理。
- (十)數字使用應依「公文書橫式書寫數字使用原則」辦理。
- (十一)公文及附件紙張使用以 A4 為原則，A3 為例外。撰寫方式以直式橫書為原則，橫式橫書為例外。

#### 八、公文展期：

- (一)一般公文未能於規定時間內結案者，承辦人員應於屆滿處理時限前辦理展期。
- (二)展期次數最多二次，每次最多十四日。核定權限：展期七日以內為單位主管，八至十四日主秘以上長官。
- (三)限期公文無法於來文指定期限辦結者，經協調來文機關同意修改處理時限，並簽奉單位主管核定，由單位文書人員於公文系統修改限辦日期。
- (四)人民申請案件、人民陳情案件、訴願案件及監察案件等另訂有展期規定者，依其規定辦理。

#### 九、專案管制：

- (一)專案管制應於原件處理時限屆期前提出申請，並訂定作業時程及預定完成時間，經秘書室審核後陳送主任秘書核准。核定後由單位文書人員登錄公文系統，申請單併公文歸檔。
- (二)如因機關首長或單位主管書面指示而符合前述實質要件者，申請時間不受前款限制，惟書面指示應併申請表陳核。
- (三)未能在規定期限內辦結者，應在屆滿處理時限前辦理展期，並重新填具專案管制案件(展期)申請單，修正作業時程及預定完成時間，經秘書室審核陳送主任秘書核准，展期申請單亦併公文歸檔。
- (四)秘書室應列管專案管制案件，定期提報辦理情形，並依承辦人之結案

公文資料作為解除列管依據。

(五)限期公文、特殊案件、開會通知單、立法委員質詢案件、人民申請案件、訴願案件、人民陳情案件及監察案件不可申請專案管制。

#### 十、公文稽催：

(一)每日稽催：將屆處理時限或已逾處理時限之公文，公文系統每日進行稽催。

(二)每週由秘書室就逾期公文進行稽催，各單位應於收到稽催報表三日內填復辦理情形。

#### 十一、公文歸檔：

(一)各單位承辦之公文，應於辦畢五日內歸檔，未能依限歸檔者，承辦人員應於公文系統辦理線上申請延後歸檔並填具擬歸檔日期與理由，送陳單位主管核可。

(二)延後歸檔次數最多二次。核定權限：一週內為科長，二週內為單位主管，惟應於三十日內辦理歸檔，不再辦理展延。

#### 十二、公文調案申請：

(一)申請借調檔案時，應以案件或案卷為申請單位，調案人應於公文系統辦理線上調案申請，送陳單位主管核可。

(二)如因業務需要，借調非主管案件時，應送會承辦業務主管同意，或簽請主秘以上長官核准。

(三)公文調案次數最多二次，每次以三十日為限。但應於六十日內辦理還卷，不再辦理展延。

#### 十三、文書流程管理權責：

本局同仁應基於自我主動及全面管理原則，掌握時效，積極處理公文並應配合秘書室及本單位文書人員之公文查催管制等作業，同時主動檢討作業程序，簡化工作流程，以提高公文處理時效。

##### (一)各單位副組長、主任：

- 1.負責督導本單位文書流程管理事項，隨時查催及審核本單位公文處理時限，並督導本單位登記桌人員主動查催。
- 2.公文有改分爭議時，應與相關單位人員協調。
- 3.將本單位人員處理公文績效表現列為年度工作考績與績效考評之參考依據。

##### (二)各單位科長及中心課長：

- 1.應教導承辦人公文處理原則及方法，並督導承辦公文應實質辦結，以維公文時效及品質。
- 2.對即將到期及已逾期公文尚未辦理展期者，應督促承辦人依各項相關規定妥適處理。逾期嚴重者應立即督促承辦人儘速辦結。
- 3.視需要適當調配人力，並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。

(三)承辦人員：

- 1.就所承辦之公文均應登錄公文系統納入管制，並應在處理期限內辦結；對於無法於期限內辦結者，應依規定申請公文展期或專案管制。
- 2.自簽辦之日起至發文或存查之日止，應主動注意各階段之公文處理情形，必要時應親持辦理或適時查催。
- 3.接獲逾期公文稽催報表，應於接獲稽催之次日答覆其逾期理由，並儘速辦結或查催（或補登、或更正）公文流程。
- 4.請假或公差時，應請職務代理人代為處理公文，以避免積壓情事。
- 5.具以「案」管制性質案件，應辦理、查催至實質結案，不可轉文或存查後即置之不理。
- 6.公文處理超過十四日且逾期已結案件，應於接獲通知後三日內填寫「逾期檢討表」。

(四)單位文書人員：

- 1.即時處理收文、分辦、送會、會畢、陳核、送繕及歸檔之鍵入電腦等收發作業。
- 2.每週應至少一次(星期五前)列印本單位即將逾期公文稽催報表，提醒承辦人儘快辦結公文、申請展期或催辦，對逾限案件未依規定辦理展期者或受會逾限辦結者，持續查催承辦人員，並將情形做成紀錄陳副主管核閱處理；本局秘書室每週定期稽催，所送之本單位逾期公文稽催表處理情形亦同，但應於三日內請承辦人員填寫理由後，送還秘書室彙辦。
- 3.對將逾期辦理期限之公文，應請承辦人員辦理展期。
- 4.對嚴重逾期之未辦結案件，應立即主動陳報單位副主管處理。

(五)秘書室文書科：

- 1.負責綜合督導、管理本局各單位文書流程管理等相關工作。

- 2.應於每週一列印本局各單位逾限未辦結、未歸檔之公文稽催報表，送各單位查催，俟其回報後再據以分析檢討單位或個人之個案。
- 3.對下列案件進行逾期原因分析檢討，並視需要提局務會報：
  - (1)處理天數超過十四日且未於處理時限辦結之已結案件。
  - (2)處理天數超過十四日且未申請展期或專案管制之未結案件。
  - (3)受會天數超過三日未結案件。
  - (4)對於逾期三十日以上未結案件，依規定辦理個案(件)分析與管制。
  - (5)其他處理情形異常有必要進行分析檢討案件。
- 4.對於逾限未答覆監察院案件，應立即稽催承辦人並報告副主管知悉；如逾二個月尚未辦結者，應調查原因及明確責任歸屬後，簽報局長核處。
- 5.得視需要適時召開文書流程管理相關會議或座談，邀請各單位副主管、科長及收發人員參加，溝通研商相關事宜。並於每月將本局各單位暨所屬管理處之公文辦理績效情形予以統計、分析後提送局務會報。

#### 十四、公文檢核：

- (一)本局應依文書流程管理需要組成公文檢核小組，定期辦理本局各單位及所屬管理處之文書流程管理及公文品質檢核。
- (二)公文檢核小組由主任秘書擔任召集人，成員由秘書室簽派人員擔任。
- (三)公文檢核，以每年辦理一次為原則，並視需要辦理不定期檢核或專案檢核。
- (四)檢核方式依當年度訂定之「公文檢核實施計畫」辦理。
- (五)獎懲標準及方式：
  - 1.檢核分數達八十五分以上之前三名，管理處首長(單位主管)嘉獎二次。
  - 2.檢核成績未滿七十分者，管理處首長(單位主管)申誡乙次。前項所屬管理處首長獎懲事宜由秘書室統籌辦理；所屬管理處人員之獎懲由各機關自行辦理。

#### 十五、本局各單位承辦人員處理文書作業獎勵機制：

- (一)年度結束各單位得依人數比例推薦辦理公文績優人員推薦表，送秘書室依「公文處理績優人員遴選審核評分表」審核彙整，並排序計

分，提經本局考績委員會審議，並簽奉局長核定後，依下列獎勵標準辦理敘獎：

- 1.審核分數達八十五分以上者，嘉獎二次。
- 2.審核分數達八十分以上未滿八十五分者，嘉獎一次。
- 3.審核分數未達八十分者不予獎勵。

(二)各單位推薦之績優人員，以承辦重要業務或工作績效優良者為優先，並應符合下列資格條件：

- 1.受推薦人員新收文件數及創稿件數之總和，不得低於當期本局全部承辦人員平均件數。
- 2.受推薦人員公文發文平均使用天數，不得逾該單位公文發文平均使用天數。
- 3.無受理會稿逾三日及公文逾十四日尚未辦結案件之情事者。
- 4.對辦畢案件並無超過五日以上尚未歸檔之情事者。

(三)為提升人民陳情案滿意度，凡處理人民陳情案績效優良者，另立項目以加分採計納於「公文處理績優人員遴選審核評分表」。

十六、同仁處理公文因有下列積壓延誤情事，致使人民權益受損或影響本局公文處理績效及形象者，由秘書室簽辦懲處建議，另於每年年終列印其個人當年度承辦公文總成績表送該單位主管作為年終考績及績效考評作業參考。

(一)無故積壓公文情形嚴重者。

(二)對分文推諉拒收，或有異議卻未依規定辦理移文致延宕時效者。

(三)對逾期待辦案件經催辦仍不辦理者。

(四)應辦案件而簽存查或先存查再以創號發文經糾正再犯者。

(五)公差、請假未將待辦公文移請代理人接辦，或代理人未能負起代理職責致延宕處理時效者。

(六)損毀、棄置、遺失公文或檔案者。

(七)其他違反文書流程管理相關規定情節重大者。

十七、所屬管理處之文書流程管理作業得參照本要點辦理。

十八、本要點自奉核定後實施，其未盡事宜得隨時修訂之。

交通部觀光局公文處理績優人員推薦表

考評期間： 年 月至 年 月

|  |  |      |        |
|--|--|------|--------|
| 績優人員資料   | 服務單位   |      | 主要業務項目 |
|  | 姓名   |      |        |
|  | 職稱   |      |        |
| 資格條件   | <p>一、受推薦人員，新收文件數及創稿件數之總和，不得低於當期本局全部承辦人員平均件數。</p> <p>二、受推薦人員公文發文處理平均時效，不得逾該單位平均使用天數。</p> <p>三、無受理會稿逾 3 日及公文逾 14 日尚未辦結案件之情事者。</p> <p>四、對辦畢案件並無超過 5 日以上尚未歸檔之情事者。</p>  |      |        |
| 服務單位考評   | <p>一、被推薦人於本考評期間內負責處理重大業務，工作績優，承辦公文如期結案，品質良好，均符合公文管考有關規定。</p> <p>二、本考評期間內收文__件，創稿__件，共計__件，其中發文處理__件，平均日數__天，存查處理__件，平均日數__天。</p> <p>三、本考評期間內受理會稿案__件，平均日數__天。</p> <p>四、與公文管考、收發人員配合良好。</p> <p>五、受理人民陳情案件依限辦結件數__件，訴願案件依限辦結件數__件，人民申請案件依限辦結件數__件，立委質詢案件依限辦結件數__件，監察案件依限辦結件數__件。</p> <p>六、其他具體優良事蹟(請說明)。</p> |      |        |
| 科 (課) 長  |  | 單位主管 |        |
|  |  |      |        |
| <p>備註：一、表列可推薦員額係依各單位人數訂定下列級距核算：</p> <p>(一)1-20 人可推薦 1 人。</p> <p>(二)21-40 人可推薦 2 人。</p> <p>(三)41-60 人可推薦 3 人。</p> <p>(四)61 人以上可推薦 4 人。</p> <p>二、凡經選拔表揚之績優人員，2 年內不得重復推薦。</p> |  |      |        |

## 交通部觀光局公文處理績優人員遴選審核評分表

附表 2

○年○月○年至○月

單位名稱：

受推薦人員：

任職年資： 年 月

| 項目   | 配分比列  | 配分   | 承辦件數<br>(日數) | 審核<br>總分 |
|--|---|------|--------------|----------|
| 收文總件數                                      | 依各受推薦人員辦理公文收文總件數排序計分，件數最多者為 20 分，件數每減少 5%，分數依次遞減 1 分。           | 20   |              |          |
| 創稿總件數                                      | 依各受推薦人員辦理公文創稿總件數排序計分，件數最多者為 20 分，件數每減少 5%，分數依次遞減 1 分。           | 20   |              |          |
| 發文平均日數                                     | 依各受推薦人員辦理公文發文平均日數排序計分，平均日數最低者為 15 分，日數每增加 5%，分數依次遞減 0.5 分。      | 15   |              |          |
| 存查平均日數                                     | 依各受推薦人員辦理公文存查平均日數排序計分，平均日數最低者為 15 分，日數每增加 5%，分數依次遞減 0.5 分。      | 15   |              |          |
| 受理會稿案件<br>總件數                              | 依各受推薦人員受理會稿總件數排序計分，件數最多者為 15 分，件數每減少 5%，分數依次遞減 0.5 分。           | 15   |              |          |
| 受理會稿案件<br>平均日數                             | 依各受推薦人員受理會稿平均日數排序計分，平均日數最低者為 15 分，日數每增加 5%，分數依次遞減 0.5 分。        | 15   |              |          |
| 小計   |   | 100  |              |          |
| 補充項目                                       | 配分比列  | 配分   | 件數           | 審核<br>總分 |
| 受理人民陳情<br>案件績效優良                           | 人民陳情案件處理情形調查表獲陳情人回應「滿意」者，1 件加計 1 分，回應「尚可」者，1 件加計 0.5 分，滿分 10 分。 | 10   |              |          |
| 受理人民陳情、訴<br>願、人民申請、立<br>委質詢、監察案件<br>依限辦結件數 | 依各受推薦人員受理各類別依限辦結件數計分，受理 1 件依限辦結計 0.5 分，滿分 5 分。                  | 5    |              |          |
| 其他具體優良事蹟                                   | 依各受推薦人員之具體優良事蹟件數計分，1 件計 0.5 分，滿分 5 分。                           | 5    |              |          |
| 小計   |   | 20   |              |          |
| 總計   |   | 120  |              |          |
| 績優序列                                       | 排序方式  | 績優排序 |              |          |
|  | 由秘書室加總各項配分後排序，如審核總分相同者，以任職於單位之年資較長者，排序在前。                       |      |              |          |