

衛生福利部文書流程管理注意事項

中華民國 112 年 3 月 2 日衛部綜字第 1121160188 號函修正

一、為有效提高衛生福利部(以下簡稱本部)公文處理時效，提升公文品質，特訂定本注意事項。

二、本部各層級人員權責劃分如下：

(一)部長或其授權人員：

1. 審核展期超過三十日案件、專案管制案件及特殊性案件。
2. 對逾處理期限三十日之案件，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. 處理單位間公文爭議。
5. 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。

(二)單位主管：

1. 充分掌握單位成員公文承辦時效及查催資料，對權責內核准展期案件及已逾期仍未辦理展期案件，應即督促承辦人妥適處理；督促代理人確實於時限內辦妥應代辦公文，以落實職務代理制度。
2. 對一般公文來文之處理速別與公文性質不符者，得核准調整來文處理速別，或指定授權人員核准調整之。
3. 對涉及二個以上單位之作業，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. 對逾處理時限三十日之待辦案件，應向上級主管報備，並會綜合規劃司處理。
5. 配合綜合規劃司召開文書流程管理工作研討會議，共同檢討改進單位文書流程，並適時提出公文時效優劣案件獎懲建議、調整承辦人員工作量分配相關事項。

(三)承辦人員：

1. 就所承辦案件應積極主動依據相關作業規定時程辦理，所辦理之公文均應掛號納入管制，並應在規定處理期限內辦結。
2. 公文必要時應持陳、持會、送繕、送發，並同時通知單位收發人員登錄，以掌握正確流程及迅速辦結。
3. 承辦案件送會或陳核逾時，應主動追蹤、催辦及聯繫，如有查催困難情事，應即時向單位主管或文書單位反映處理。
4. 接獲公文時效預警通知時，應儘速辦結公文，或視需要申請展期。

5. 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。

(四)收發人員：

1. 管制登錄本單位每一公文處理流程經過及使用時間，逐日檢查公文處理紀錄，對逾期案件未依規定辦理展期手續或受會逾時辦理者，應依規定辦理稽催，並將查催資料提供單位主管參處。
2. 統計本單位公文時效資料，逐月向單位主管提出報告及供文書單位彙整統計運用，其中逾處理時限三十日案件，應單獨列表提報，並配合綜合規劃司辦理調卷分析需要，提供必要之資料。前述「逾處理時限三十日」之各類公文處理時限，除限期公文、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。

(五)秘書處：

1. 全程管制本部每一文件之處理流程與使用時間。統計本部公文時效資料，定期提供綜合規劃司作統計分析運用，其中逾處理時限三十日案件，應單獨列表提報，並視調卷分析之需要，協助提供必要之資料。檢查各單位公文登錄及管制情形，並提供各單位主管及綜合規劃司稽催資料。
2. 訂定本部公文處理作業及檔案管理相關規定。
3. 邀集會商綜合規劃司、資訊處及相關單位，建置文書流程管理電腦化作業環境及推動線上簽核作業、建立「以案管制」及「以文管制」作法、協助推動文書流程簡化相關工作。
4. 依據第三點所定處理時限，訂定本部公文處理每一過程之可使用時間，作為適時提醒各級人員處理公文參考準據。
5. 定期辦理教育訓練及宣導，並針對公文檢核發現缺失加強宣導。

(六)資訊處：推動線上簽核作業及協助建置文書流程管理電腦化作業環境。

(七)綜合規劃司：

1. 建立文書流程管理制度，並依據本部特性，訂定文書流程管理作業及獎懲規定、文書流程管理稽核計畫。
2. 文書流程管理作業
 - (1) 策劃推動文書流程管理科學化、自動化，協同秘書處、資訊處共同建置機關文書流程管理及線上簽核電腦化作業環境，協調解決文書流程管理共同性問題，訂定專案管制案件及其他特殊性案件

申請、審核之標準流程及相關表格，以供稽催之用。

- (2)綜合統計分析管制成果應對內公布，並視需要提報部務會議，或舉行文書流程管理研討會議，與文書、業務及檔案相關單位共同檢討改進。
- (3)對經部長或其授權人員核准展期案件及逾處理時限三十日未結案件應予個案（件）分析處理。
- (4)公文時效統計資料，依規定格式於每月十日前將上一個月之公文時效統計資料，以網路填報方式傳送至國家發展委員會檔案管理局之「公文時效統計網路填報系統」。

三、本部公文處理時限規定如下：

(一)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(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.主(承)辦單位承辦人員經審來文處理速別與公文性質不符者，得簽奉科長以上人員核定，逕於文件首頁上核批調整速別(例如調整為普通件)，並通知單位收發人員據以更改該文管制速別。

(三)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。
- 2.來文訂有期限者，如受文單位收文時已逾文中所定期限者，該文得以普通件處理時限辦理。
- 3.變更來文所定期限者，須聯繫來文機關確認。
- 4.單位主管以上長官於會議、口頭指示或公文批示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。

(四)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。

(五)立法委員質詢案件：

立法委員之質詢案件、專案及施政質詢案件擬復期限為七日，代擬代判院稿案件為十日。

(六)人民申請案件

1. 依本部各類人民申請案件公告時限辦理；未訂定處理期間者，其處理期間為二個月。
2. 案件未能於本部公告之處理時限內辦結者，得依分層負責簽請延長，惟延長應以一次為限，其申請日數不得超過原公告處理時限，並應於原處理時限屆滿前將延長之事由通知申請人。

(七)人民陳情案件：

1. 依本部各類人民陳情案件公告時限辦理，各種處理期限最長不得超過三十個日曆天。
2. 總統、行政院院長及本部部長電子民意信箱限辦期間為五個工作日。
3. 未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人。

(八)訴願案件

1. 訴願答辯書：原行政處分機關不依訴願人之請求撤銷或變更行政處分者，應於二十日內附具答辯書，並將必要之關係文件送於訴願管轄機關。
2. 訴願人誤向本部作不服原行政處分之表示者，收文單位應於十日內將該事件移送於原行政處分機關，並通知訴願人。
3. 訴願案件處理期限為三個月，必要時，得予延長，並通知訴願人及參加人，延長以一次為限，最長不得逾二個月。

(九)監察院案件：糾正、調查案件，依監察院相關規定辦理。

(十)專案管制案件：

1. 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。
2. 每一專案管制案件依業務性質得有不同處理時限，其一次申請專案管制案件之處理時限最長不得超過六個月。但為辦理行政調查事項，並敘明法規依據者，不在此限。

(十一)特殊性案件：

1. 來文業務性質或內容複雜，需多方彙整或協調處理，其管制期限依第二目規定簽准為超過六日未達三十日案件，得申請為特殊性案件。
2. 承辦人員於公文處理時限屆期前，係以個別或通案方式一次提出申

請，由單位主管詳實審核，並經部長或其授權人員核准；其比照限期公文時效計算標準進行管制，列入一般公文類別統計。

(十二)會辦公文：本部內部送會公文按傳遞速別卷宗「最速件：一小時」、「速件：二小時」、「普通件：四小時」之時限辦理；他機關送會辦之文件，受會單位應確依時限辦理。

(十三)部內電傳公文：各單位間以電子公文方式行文者，應納入單位內部之公文時效管制。

四、公文限辦日期計算標準：

(一)一般公文之計算標準，自收文次日或交辦日起至發文日止，所需日數扣除假日(包含例假日、國定假日、特定節日及補假日數)。

(二)立法委員質詢案件之計算標準，以行政院電子交答發文之日起算，至本部將擬答電子檔傳送行政院之日止，所需日數亦扣除假日計算。

(三)人民陳情案件之計算標準，自收文次日或交辦日起至發文日止。

(四)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、監察院案件之計算標準，應包含例假日、國定假日、特定節日及補假日數。

1. 限期公文、特殊性案件來文所定或規定期限內辦結，未超過六日者，以實際處理日數計算，超過六日者，以六日計算；逾越來文所定或規定期限辦結，依實際處理日數計算。

2. 專案管制案件、人民申請案件、人民陳情案件、訴願案件、監察院案件等，原則上不另計算發文使用日數，案件於限辦日期前辦結者列為「依限辦結」，超過限辦日期辦結者列為「逾限辦結」。期間之末日為例假日、國定假日或其他休息日者，以該假日或休息日期間結束後之第一個上班日為期間之末日。

五、公文登錄、收文、分文及改分注意事項：

(一)依據「衛生福利部公文分文及改分處理原則」辦理。

(二)總收文及各單位收發人員均應依公文性質，正確分類登錄，以符合管制及統計作業確實性之基本要求。

(三)每日收到之公文，應以當日編號登錄送承辦單位為原則；於下班前二小時內收文者，得於次日登錄送辦。但屬急要公文應隨到隨辦。

六、公文展期注意事項：

(一)案件經詳細檢討，不能於規定時間內辦結時，承辦人應在屆滿處理

時限以前，依第二款規定報請權責主管核准展期。

- (二)展期期限未滿七日者，由科長核定；七日以上未滿三十日者，由單位主管核定；累積三十日以上者，由部長或其授權人員核定。
- (三)來文定有期限，如不能依限辦結時，應於預定結案日前先行協調通知來文機關，如來文機關同意更改處理期限者，得於該件公文簽辦時併同敘明業經同意(視需要填具公務電話紀錄備查)，毋需辦理展期即可調整辦理期限；如不同意，承辦人員應依規定辦理展期。
- (四)展期必須確屬需要，各級權責主管應確實審核，或提示處理原則，避免展期。
- (五)各類公文未於原規定之處理時限內辦結者，即屬逾期案件。逾期案件經辦理展期後，如公文實際有積壓事實者，仍應負積壓之責任。

七、公文檢核規定如下：

- (一)由綜合規劃司組成公文檢核小組，辦理各單位之文書流程管理及公文品質檢核。
- (二)公文檢核小組由部長指派召集人，綜合規劃司派員擔任副召集人，其餘委員由秘書處、資訊處及相關人員共同組成。
- (三)公文檢核至少每年應自行檢核一次，得視需要辦理不定期檢核或專案檢核。
- (四)檢核方式、檢核成績、獎懲標準及方式，依「衛生福利部文書流程管理稽核計畫」相關規定辦理。

八、議處規定如下：

- (一)逾限辦結或待辦之公文或案件，經個件或個案分析，發現有無故積壓延誤時效情事者，依下列延誤日數規定議處：
 1. 未滿七日者，由單位主管予以口頭告誡改進，並列入年終考績參考。
 2. 七日以上，未滿十四日者，申誡一次。
 3. 十四日以上，未滿二十八日者，申誡二次。
 4. 二十八日以上者，記過。
- (二)無故積壓延誤重要公文，致本部於不利之處境(違反規定或逾法定期限)者，記過。
- (三)公文處理發生錯誤、遺失，致人民權益受損或影響本部行政效率者，依其情節輕重，專案議處。
- (四)公文無故先存後辦視為逃避稽催，經由秘書處或綜合規劃司發現糾

正後而再犯者，將函令相關單位主管議處，並列入年終考績參考，嗣後再犯者，申誡一次以上。因此致民眾權益受損、損及本部形象並致本部於不利之處境者，記過一次以上。

(五)部內電傳公文雖設有承辦人可未辦自存之功能，如因以此導致積壓他單位所需收集之資料或其他須回應之意見，視情形之嚴重程度比照前四款規定辦理。

九、公文陳核過程中，如需交換至其他區域之辦公室，依下列規定處理：

(一)非緊急文稿：全程以正本交換方式進行陳核，並以正本歸檔。

(二)緊急文稿：相關人員核章後，以傳真或掃描方式將全案傳送至其他區域辦公室進行核閱，歸檔時將蓋有賦予決行章之公文頁置於首頁，原公文正本附於後加蓋騎縫章始得歸檔。

十、本注意事項未規定者，依相關法令規定辦理。

十一、本部所屬機關之文書流程管理作業，得參照本注意事項規定辦理。