國立彰化高級中學　文書處理工作規範

一、本校文書處理流程：

收文處理 (1)收文→(2)分文→(3)編號登錄遞送→<承辦單位核辦>。

文件簽辦 (1)擬辦→（2）送會→(3)陳核→(4)核定。

發文管理(1)繕印核對→(2)用印管理→(3)發文→(4)封發付郵送達→(5)歸檔。

公文電子交換收文處理（1）識別通行→(2)電子認證→(3)收文確認→(4)收文列印→(檢視處理) →(5)分文→(6)編號→(7)登錄→(8)遞送。

公文電子交換發文處理（1）列印全文→(2)繕校→(3)列示清單→(4)識別通行→(5)電子認證→(6)發文確認→(7)加蓋「已電子交換」章戳→(8)檢視發送結果→(9)處理失敗訊息（列印改為紙本文發送）。

流程管理 (1)公文填註期限→(2)週逾期通知→(3)月時效統計→(4)半年統計表

二、收文處理流程規範：

(一)收文

1.總收文人員收到函電或文件拆封後，如為普通件，應即點驗來文及附件名稱、數量是否相符，如有錯誤或短缺，除將原封套保留註明外，應以電話或書面向原發文機關查詢；如為密件或書明親啟字樣之文，應用密件送文簿登記後，送由機關首長指定之密件處理人員或收件人收拆。拆封後如須送總收支登記掛號者，應在原文加註「本件陳奉親拆」或「本件由○○○單位拆封」，以資識別。

2.總收文人員應檢視文內之發文日期與送達日期或封套郵戳日期是否相稱，如相隔時日較長時，應在文面註明收到日期。封套所貼之郵票，蓋有日期戳記，不得剪除。

3.公文附件如屬現金、有價證券、貴重或大宗物品，應先送出納單位或承辦單位點收保管，並於文內附件項下簽章證明。

4.附件未到而公文先到者，應俟附件到齊後再分辦；公文如為急要件，可先送承辦單位簽辦，其附件如逾正常時間末寄到時，應速洽詢。

5.附件應不與公文分離為原則，由總收文人員裝訂於文後隨文附送；附件較多或不便裝訂者，應裝袋附於文後，並書明○○號附件字樣。

6.來文如有誤投，應退還原發文機關，其有時間性者得代為轉送，並通知原發文機關。

7.電子交換收人員應輸入識別碼、通行碼或其他辨識方法，實施身分辨識程序，並於電腦系統確認相符後，即時或定時進行收文作業，並依一般收文作業程序後續辦理。

8.電子交換收文人員應注意確認發文單位，及檢查附件與文件有否疏漏或被竄改。

9.電子交換收文人員於電子收文後須列印收受之公文，同時得由收方之電腦系統標明電子公文；如電子公文超過一頁以上時，須加印頁碼及騎縫標識。

(二)分文總收發分文，應依下列規定辦理：

1.分文人員應視公文之時間性、重要性，依本機關之組織與職掌，認定承辦單位並分別在右上角加蓋單位戳後，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。

2.來文內容涉及二個單位以上者，應以來交所敘業務較多或首項業務之主辦單位為主辦單位，於收辦後再行會辦或協調分辦。

3.來文屬急要件或案情重大者，應先提陳核閱．然後再照批示分送承辦單位，如認有及時分送必要者，應同時影印分送。

4.機關首長或單位主管交下之公文，分文時應於公文上加註「○○○交下」戳記。

5.承辦單位收受之文件，認為非屬本單位承辦者，應敘明理由經單位主管核閱後，即時由單位收發退回分文人員改分，或逕行移送其他單位承辦並通知分文人員；受移單位如有意見，應即簽明理由陳請首長裁定，不得再行移還，以免輾轉延誤。

(三)編號登記遞送－收文編號登錄：

1.來文經分文後，應依序按年順序編號，年度中間如遇機關首長更動時，其編號仍應持續，不另更換。確立字號後即在來文正面適當位置加蓋收文日期編號戳，並將來文機關、文號、附件及案由摘要登記於總收文登記簿(表)，分送承辦單位。

2.以下文件，不予編號，另登送文簿，送承辦單位辦理：

(1)各種定期及例行表報。

(2)通報及知會之文件。

(3)機關首長私人往來之文電。

(4)邀請參加紀念性集會之文件。

(5)贈送書刊及資料之文件。

3.總收文人員於每日下班前二小時收到之文件，應於當日編號登記分送承辦單位。

4.密件應由機關首長指定之處理人員向總收文人員洽取總收文號填入該文件，並在總收文登記簿(表)案由欄內註明密不錄由。

5.未經文書單位收文之文件，應登錄送由文書主管單位補辦收文登錄手績。

6.承辦單位因故遺失業經收文編號之公文，經原發文機關補發後要求補辦收文手續時，仍應沿用原收文日期及原收文號。

7.電子交換收文人員於檢視來文無誤後，應依序編收文號，加蓋收文日期章戳，登錄摘要資訊，並將相關電子檔與收文號連結。

8.公文傳遞分發

(1)機關內部密件、急要件或附有大量現金、有價證券及貴重物品之公文，應由承辦人員親自遞送。

(2)文件之遞送除急要件應隨到隨送外，普通件以每日上下午分批遞送為原則。

三、發文處理流程規範：

(一)繕印校對

(二)本校（各處室）對外行文，公文製作應採由左至右之橫式公文。

(三)繕印人員對交繕之文稿，如認其不合程式或發現原稿有錯誤或可疑之處，應先請示主管或向承辦人查詢改正後再行打繕。

(四)凡密件及重要性之文稿，應指定專人負責繕印。

(五)繕打文件宜力求避免獨字成行，獨行成頁；遇有畸零字數或單行時，宜儘可能緊湊。

(六)繕印人員對文件內之金額、數字、人名、地名、日期或較重要之字句，不得因繕打錯誤而任意添註、塗改及挖補。

(七)有關校對：

1.公文繕印完畢後應由校對人員負責校對，校對人員應注意繕印公文之格式、內容、標點符號與原稿是否相符。

2.密件及重要文件，應指定專人負責校對。

3.校對人員發現繕印之文件有錯誤時，應退回改正；不影響全文意旨者，得於改正後在改正處加蓋校對章；其以電子文件行之者，該電子檔需一併改正。

4.校對人員如發現原稿有疑義或有明顯誤漏之處，應洽承辦人予以改正；文內之有關數字、人名、地名及時間等應特加注意校對。

5.公文以電子文件行之者，校對人員除須核對內容完全一致外，並應注意其橫行格式是否相符，附件是否齊全。校對無誤後，列印全文作為抄件。

(八)用印管理

1.機關之任何文件，非經機關首長或依分層負責規定授權各層主管判發者，不得蓋用印信。

2.監印人員如發現原稿未經判行或有其他錯誤，應即退送補判或更正後再蓋印。

3.監印人員於待發文件檢點無誤後，依下列規定蓋用印信：

(1)發布令、公告、派令、任免令、獎懲令、聘書、訴願決定書、授權狀、獎狀、褒揚令、證明書、執照、契約、證券、匾額及其他依法規定應加蓋用印信之文件，均蓋用機關印信及首長職銜簽字章。

(2)呈：用機關首長全銜、姓名，蓋職章。

(3)函：上行文署機關首長職銜、姓名，蓋職章。平行文蓋職銜簽字章或職章。下行文蓋職銜簽字章。

(4)書函、開會通知單、移文單及一般事務性之通知、聯繫、洽辦等公文，蓋用機關或承辦單位條戳。

(5)機關內部單位主管依分層負責之授權，逕行處理事項，對外行文時，由單位主管署名，蓋單位主管職章或蓋條戳。

(6)機關首長出缺由代理人代理首長職務時，其機關公文應由首長署名者，由代理人署名。機關首長因故不能視事，由代理人代行首長職務時，其機關公文，除署首長姓名註明不能視事事由外，應由代行人附署職銜、姓名於後，並加註代行二字。機關內部單位基於授權行文，得比照辦理。

(7)會銜公文如係發布命令應蓋機關印信，其餘蓋機關首長職銜簽字章。

4.一般公文蓋用機關印信之位置，以在首頁頁末偏左下方空白處用印為原則，簽署使用之章戳位置則於全文最後。

5.公文及原稿用紙在兩頁以上者，其騎縫處均應蓋騎縫章。

6.附件以不蓋用印信為原則，但有規定須蓋用印信者，依其規定。

7.副本之蓋印與正本同，抄本及譯本不必蓋印，但應分別標示「抄本」或「譯本」。

8.不辦文稿之文件，如需蓋用印信時，應先由申請人填具「蓋用印信申請表」，陳奉核定後，始予蓋用印信。

(九)發文－編號登錄

1.各單位對外行文，應由機關總收發統一辦理編號、登記、封發及歸檔手續。但其第二、三層主管逕行處理之事項，由各單位逕行編號登記封發。

2.總發文人員對待發之公文，應詳加檢查核對，如有漏蓋印信、附件不全或受文單位不符者應分別退還補辦。

3.待發之文件，應按其性質依序編列發文字號及註明發文日期，如係密件或有時間性之文件，應分別標明，以引起受文機關注意。

4.發文代字應冠以承辦單位之代字，此項代字均以於每年開始預為編定為原則，以便統一使用。

5.總發文字號每年更易一次，年度中間如遇機關首長更動時，其編號仍應持續不另更換。

6.密件應由機關首長指定之人員處理，發文時先向總發文人員洽取填入文中自行封發，並在總發文登記表 (簿)案由欄內註明密不錄由。

7.機關之總發文登記表，除採用收發文同號作業方式者外，其格式及製作份數，得視實際需要，自行決定。公文經編號發文後應依序登記於總發文登記表。

8.發文後之稿件，如承辦單位註明有先發後會或發後補判者，應退還承辦單位自行處理。

(十)封發付郵送達

1.經編號待發之公文，應由專人負責複檢附件是否齊全，文與封是否相符後再封固，並標明速別，登記後遞送。

2.同一受文機關之公文，除最速件應提前封發外，其餘普通件得併封發出，並在封套上註明文號件數。

3.密件、最速件或開會通知應於封套上加蓋戳記；如機密件應另

加外封套，以重保密。

4.發文附件應由總發文人員隨文封發．如為現金、票據、有價證券或貴重物品應由承 辦單位檢齊封固書明名稱、數量，並在封口加蓋經辦人印章隨同公文送交總發文人員辦理封發。

5.凡體積較大數量過多之附件需另寄者，應在公文附件項下註明「附件另寄」，並應在附件封面書明某字號之附件同時付郵。

6.付郵或送達

(1)公文及附件之送達，除特殊情形經陳奉核准外，應直接送達受文之機關。

(2)機關送發之文件，應以有關公務者為限，由收發人員登記遞(寄)送。

(3)人事命令、證件、有價證券、訴願文件及機密件等均應以掛號郵件寄發．

(4)郵遞公文應依其性質分別填送郵遞清單付郵，郵資及收執應另備登記簿登記，以為郵費報銷，及日後追蹤之依據。

(5)電子交換發文人員發文傳送前，應依據文稿上註明之交換處理機制類別及安全管制措施項目，執行公文電子交換作業。並於傳送後，確認電腦系統已發送之訊息。

(十一)歸檔

1.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文書組點收歸檔外，其餘稿件及附件應送文書組簽收歸檔。

2.收文經批存者，由承辦人登記後，依公文處理程序辦理歸檔．

3.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。

4.檔案管理細則另行規範。

四、流程管理<文書稽催>規範：

(一)文書流程管理乃機關所屬人員共同之職責；為有效提高行政效能，各機關應強化各級人員自我管理之精神，並隨時分析、檢討、改進文書處理流程。

(二)機關應針對本機關之特性，建立文書流程管理制度，指定單位或指派專人負責研訂文書流程管理原則、標準、方法及獎懲等相關規定，以作為文書單位、業務單位及專責管制單位執行之依據。

(三)各類公文之處理時限如下：

◎一般公文：

1.最速件：一日。

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。

(2)來文訂有期限者，如受文機關收文時已逾文中所訂期限者，該文得以普通件處理時限辦理。

(3)變更來文所訂期限者，須聯繫來文機關確認。

5.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。

6.專案管制案件或其他特殊性案件之處理時限，各機關得視事宜需要自行訂定。

前項第一款處理速別之擬定，發文機關承辦人員應確實區分，各級人員應詳加審核；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。

第一項各款規定之公文處理時限，除限期公文、專案管制案件、訴願案件或其他依法令另有規定者外，均不含假日。

(四)各類公文處理時限之計算標準如下：

◎一般公文發文使用日數:

1.答復案件：自收文之次日起至發文之日止(含本機關內部各單位會辦、會簽、會稿時間)所需日數扣除假日，為發文使用日數。

2.彙辦案件：自所彙辦公文最後一件收文之次日起，至發文之日止，所需日數扣除假日，為其第一件來文發文使用日數；其餘彙辦公文於全案辦結時，以存查公文計算。

3.併辨案件：自首件收文之次日起，至發文之日止，所需日數扣除假日，為其發文使用日數；其餘併辨公文於全案辨結時，以存查公文計算。

4.創稿案件：

(1)交辨案件，自交辨之日起，至發文之日止，所需日數扣除假日，為其發文使用日數。

(2)先簽後稿案件，自首次簽辦之日起，至發文之日止，所需日數扣除假日，為其發文使用日數。

(3)直接辨稿案件，自辨稿之日起，至發文之日止，所需日數扣除假日，為其發文使用日數。

5.限期公文：依下列方式，自收文之次日起，計算發文使用日數：

(1)未逾來文所訂期限，而實際處理日數超過六日者，以六日計算；未超過六日者，以實際處理日數計算。

(2)逾越來文所訂期限者，依實際處理日數計算。

(3)處理限期公文過程產生之彙(併)辦案件，於全案辦結時，以存查公文計算。送會本機關以外機關者，自送會之日起至退會收到之日止，期間得予扣除。

◎專案管制案件、立法委員質詢案件、人民申請案件、人民陳情案件、訴願案件：

1.以「依限辦結」與「逾限辦結」為計算基準。在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」。

2.人民申請案件因不合法定程式或手續時，主辦單位應詳細說明，一次通知補正。通知補正或因適用法令疑義而層轉核釋者，從其通知、函轉之日起，至補件、釋復之日止，所經過之期間得予扣除。

3.人民陳情案件因須等待其他機關資料或因適用法令疑義而層轉核釋者，自其層轉之日起，至函復、釋復之日止，所經過之期間得予扣除。

4.訴願案件因訴願書不合法定程式，而其情形可補正者，應通知訴願人於二十日內補正者，其時效自訴願補正程式之次日起算。

◎處理時限，除以時為計算基準者，以一小時為計算單位外，以半日為計算基準，未滿半日，以半日計算，超過半日未滿一日，以一日計算；其區分基準為中午一時。

◎處理時限之計算，除以時為計算單位者，自收文之時起算外，其餘一律以收文之次日起算；但收文當日辦結者，以半日計算。

前項各款案件各階段之處理時間，因註記不明確或未註記者，一律以該階段最長時間認定。

(五)公文登錄、催辦及銷號規定如下：

1.各機關對所收之公文，應按收文號予以登錄管制，並依據公文處理紀錄，作為公文檢查、催辦、銷號、製表及統計分析之基礎；其相關登錄及催辦格式，由各機關視需要自行規定。

2.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。

3.承辦人員應隨時注意所承辦公文之時效，對屆辦理期限或逾期案件應儘速辦結或敘明理由辦理展期手續；文書單位或單位收發人員應逐日檢查公文處理紀錄，對屆辦理期限之案件，應提醒承辦人員或送請單位主管參處；對已逾期而未申請展期之案件，或送會逾時，應予催辦；承辦人員應於接獲稽催之次日答復，並立即簽辦，或視需要申請展期，仍不簽辦，又不將延辦理由答復者，得簽報議處。

4.文書單位或單位收發人員，應依業務單位填註之核准展延辦畢日期辦理稽催，如有積壓延誤情事者，應按情節輕重，簽報議處。

(六)各機關對於文書流程管理之各項作業應確實管制；各級單位主管對所屬承辦之公文，應隨時檢查有無逾期之情事，予以督催，本身尤應注意公文品質及處理時限之遵守，若疏於督催致有貽誤時，應負共同責任。公文管制區分為以文管制及以案管制，下列公文原則上須以案管制：限期案件、專案管制案件、人民申請案件、人民陳情案件、訴願案件或其他指定案件等。

(七)本校對公文處理時效，應定期檢討分析，簽報機關首長核閱，並視需要對重大或逾期案件，進行調卷分析，其所需資料，各單位應配合提供。辦理定期或不定期檢核，依據檢核結果，確實檢討改進，並辦理獎懲。