

交通部民用航空局文書流程管理作業要點

中華民國103年06月12日交通部民用航空局秘文字第1035005055號頒訂

中華民國105年05月17日交通部民用航空局秘文字第1055009339號修訂

中華民國110年04月13日交通部民用航空局秘文字第1105008556號修訂

中華民國112年2月13日交通部民用航空局秘文字第1125003076號修正第15點

中華民國112年12月18日交通部民用航空局秘文字第1125031211號修正第2、7、9、10、12、14至16點

- 一、交通部民用航空局(以下簡稱本局)為加速公文處理、提高行政效率及公文品質，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」訂定本要點。
- 二、公文處理時限之規定如下：
 - (一) 局長、副局長交辦案件、急要公文應隨到隨辦，並視案情親持辦理。
 - (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「速別修改申請單」，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。
3. 本局召開會議之會議紀錄應於會後五日內辦畢歸檔。

(六) 會辦公文：

最速件、速件公文之受會處理時限為一日，普通件公文之受會處理時限為二日。

(七) 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。

(八) 一般公文因涉及之業務性質或內容複雜，需多方彙整或協調處理等原因，難於來文速別時限內辦結，其複雜程度未符申請專案管制案件要件，經簽奉機關首長或其授權人員核准者，為特殊性案件。

(九) 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) 立法委員之質詢案件、專案及施政質詢案件擬復期限為五日，代擬代判院稿案件為六日，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。

(十一) 人民陳請案件：

依「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」及本局人民陳情案件要點相關規定辦理。

(十二) 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。

(十三) 訴願案件依訴願法規辦理。

(十四) 監察案件：

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。

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、公文管制方式：

- (一) 一般公文之處理採以「文」管制方式。
- (二) 限期公文、特殊性案件、需回覆公文、開會通知單、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，應另創簽稿處理，原文號需全案辦畢後始可歸檔。

五、公文登錄及收、分文注意事項：

- (一) 文書人員應依一般公文、限期公文、需回覆公文、立委質詢案件、人民陳情案件、人民申請案件、訴願案件及監察案件之公文性質正確分類並登錄本局公文管理線上簽核系統(以下簡稱公文系統)。
- (二) 收、分文時間，總收文不得逾四小時，單位文書人員不得逾三小時，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，急要公文應隨到隨辦。
- (三) 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，以來文所述之首項業務辦理單位為主辦單位。惟內容如屬任務編組或依分層負責明細表明訂有彙辦工作項目之單位，優先分文予案關之窗口單位或分層負責明細表列屬彙辦性質之單位主辦。
- (四) 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。

六、公文改分注意事項：

- (一) 收文後認為非屬本單位權責，應速以「改分單」敘明理由及改分單位，經單位副主管以上人員核可後，移送建議改分單位或退還分文單位改分，不得留置或逕予退件。
- (二) 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，如獲共識，通知秘書室並經確認收辦時可重新分辦單位以免影響公文辦理時效，倘未獲共識，應填寫改分核定單始可移請文書單位陳請主任秘書或其指定專人協調判定。
- (三) 改分公文之管制及統計仍以總收文及單位收文原登錄收文日期為起算點。

七、會辦公文注意事項：

- (一) 紙本公文會辦時，應使用「文稿批示單」。
- (二) 以簽稿送會有關單位時，其送會單位較多者，宜採用簽稿會核單或文稿批示單，並視案情需要決定採順會或並會方式。
- (三) 受會單位應依專業及職掌簽擬會辦意見，不得逕予退件或拒不會辦。
- (四) 受會單位倘有意見，應送回主辦單位綜整後再行陳核。

八、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」、「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) 本局各單位應指定密件專責人員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，並儘量免用或減少副本及抄件。
- (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裝封，並於封口簽章後，送檔案管理單位辦理歸檔。
- (七) 其餘相關規定依文書處理手冊辦理。

九、公文陳核局、副局長及主任秘書應注意事項：

- (一) 公文於單位內部陳核時已有較多修改，應清稿再陳。
- (二) 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。
- (三) 簽辦公文應使用正式「簽」，不可使用「便簽」。
- (四) 出席局外重要會議，應於會後二日內將出席會議相關資料簽陳核閱。。

十、其他公文處理應注意事項：

- (一) 承辦人員或核稿人員公差、請假時，應由職務代理人代辦。
- (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員重擬、更改或銷案。
- (三) 公文內之金額、數據或重要內容如有修改，應於修改處蓋章負責。
- (四) 於公文面簽名或蓋章應加註日期、時間。
- (五) 公文不可先存查銷號再創號續辦。
- (六) 簽辦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。
- (七) 本局各單位間洽辦公務，應採電子郵件、便簽、會辦等方式，避免行文處理。
- (八) 公文正、副本欄位應填列受文機關或人員，如有需說明或辦理事項，應撰寫於公文內文。單位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其他科組續辦事項，採會辦方式，或以抄件或影送方式續辦。本局函稿之副本與單位函稿正副本發送之需求相同者，亦勿發送承辦單位。
- (九) 數字使用應依「公文書橫式書寫數字使用原則」辦理。
- (十) 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。

十一、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) 每週稽催：每週由秘書室就逾期公文進行稽催，各單位應於收到稽催通知三日內填復辦理情形。

十二、公文展期：

- (一) 一般公文未能於處理時限內辦結者，承辦人應辦理展期。
- (二) 公文展期最多二次，每次最多十四日，並於公文系統申請：
 - 1. 展期三日以內：由科長核可。
 - 2. 展期四日至七日：由單位主管核可。
 - 3. 展期八日至十四日：由主任秘書核可。(首次申請應由單位副主管以上層級審核，第二次必須由單位主管親自審核後再陳核主任秘書核可。)
- (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，並於公文系統填寫「限期公文展期申請單」，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) 人民陳情案件、人民申請案件、訴願案件及監察案件等另訂有展期規定者，依其規定辦理。

十二之一、特殊性案件

- (一) 承辦人員於公文處理時限屆期前，以個別或通案方式一次提出申請，由單位主管詳實審核，並經機關首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。
- (二) 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、 專案管制：

- (一) 專案管制須於原件處理時限屆期前依規定於公文系統提出申請，訂定作業時程及預定完成時間，以書面陳核，經本局秘書室審核後陳送主任秘書核准。申請單併公文歸檔。
- (二) 因機關首長或單位主管書面指示而符合前款實質要件者，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，經本局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、特殊性案件、開會通知單、立法委員質詢案件、人民申請案件、人民陳情案件、訴願案件及監察案件不得申請專案管制。

十四、 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，並配合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。

(一) 單位副主管：

1. 負責督導本單位文書流程管理事項。
2. 公文逾期情形嚴重者，應督促承辦人員儘速處理，必要時應予懲處。
3. 公文有改分爭議時應與相關單位人員協調。
4. 將本單位人員處理公文績效表現列為年度工作考績及績效考

評之參考。

(二)單位科長或同層級主管人員：

1. 應教導承辦人員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而尚未辦理展期者，應督促承辦人員依規定妥適處理。逾期嚴重者應即督促承辦人儘速辦結。
3. 視需要適當調配人力，並落實職務代理制度，督促各代理人確實於時限內辦妥應代辦公文，避免積壓公文情事。

(三)承辦人員：

1. 承辦之公文均應登錄公文系統納入管制，並在處理時限內辦結；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. 接獲逾期公文稽催通知，如尚未陳核應儘速辦理；若已陳核應檢視公文流程，檢查公文尚未辦結之癥結並優先採相關積極作為如親持等，不宜先辦理展期以美化公文處理狀態。
4. 公文處理超過十四天且逾期已結案件，應於接獲公文系統通知後三日內至系統填寫「逾期檢討表」。
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. 結案之以案管制公文，除限期公文、需回覆公文、開會通知單由承辦人自行至公文系統「以案管制」填復處理情形解除列管，餘人民陳情、人民申請、立委質詢、訴願案件、監察案件及專案管制則由各管理者依填復之處理情形解除列管。
7. 公差、請假時應請職務代理人代為處理公文，以避免積壓情事。

(四)單位文書人員：

1. 即時處理公文收文、分辦、送會、會畢、陳核、送繕及歸檔等作業。
2. 每週針對本單位即將到期公文提醒承辦人儘快辦結、申請展期或專案管制；對逾限案件未依規定辦理展期者，持續查催承辦人，並將情形陳報副主管。
3. 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)民航資訊組：應依據文書流程管理相關規定，協助秘書室及相關單位辦理文書流程管理作業。

(六)秘書室：

1. 負責綜合督導及管理本局各單位文書流程管理相關工作。
2. 每日由系統列印逾期稽催報表後查催各單位至結案為止。
3. 每週將逾期公文檢討表函送該單位進行分析檢討。
4. 對未辦理展期或專案列管，且已逾三十日未辦結之公文，應即進行分析檢討後，送該單位主管參考。
5. 視需要召開文書流程管理會議或辦理教育訓練及宣導。
6. 每月將各單位及本局所屬各機關公文辦理情形予以統計及分析後提送局務會報。
7. 對監察案件逾期二個月尚未辦結者，進行原因調查及分析責任，簽報局長核處。

十五、公文檢核：

- (一) 本局依文書流程管理需要組成公文檢核小組，定期檢核本局各單位及本局所屬各機關(構)之文書流程管理作業情形。
 - (二) 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。
 - (三) 檢核方式依當年度訂定之公文檢核實施計畫辦理。
 - (四) 獎懲標準及方式：
 1. 本局所屬各機關(構)檢核成績前三名且檢核分數達八十五分以上者，其機關(構)首長：第一名記功一次；第二名及第三名嘉獎二次，並於局務會報頒獎表揚。
 2. 本局所屬各機關(構)檢核成績未滿七十分者，其機關(構)首長申誡一次。
 3. 前項本局所屬各機關(構)首長獎懲事宜由秘書室統籌辦理。
- 十六、公文處理有下列情事，致使人民權益受損或影響本局公文處理績效及形象者，由秘書室簽辦議處，或由單位主管予以口頭告誡改進，列入年終考績參考。

- (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、本局所屬機關(構)之公文流程管理作業，得參照本要點之規定辦理。