

102 年度文書流程管理研習會
-公文時效管考

【公文研考人員手冊】

臺中市政府研究發展考核委員會
中華民國 102 年 9 月 11 日
(請列入移交)

目 錄

一、公文研考人員重要辦理事項·····	1
二、研考人員公文抽查技巧·····	9
三、公文時效管制作業·····	11
四、重要公文管考法規·····	37
1. 臺中市政府文書流程管理稽核要點·····	37
2. 臺中市政府處理人民申請案件作業要點·····	48
五、附錄	
1. 公文性質一覽表·····	51
2. 逾限懲處計算說明·····	52
3. 不當存查之公文案例·····	53
4. 公文檢核共同優缺點·····	55
5. 專案案件申請表·····	57
6. 公務電話紀錄表·····	59
7. 公文時效管考重要規定節錄·····	60

一、公文研考人員 重要辦理事項

一、公文研考人員重要辦理事項

102.9

重要辦理事項	辦理時間	辦理方式說明	使用報表	相關通函
1. 電子稽催郵件	每日	<p>1. 公文整合資訊系統針對受會公文及主辦公文自動預警及逾期稽催機制：</p> <p>(1) 到期前一日：寄送承辦人、單位主管及機關稽催人員(系統已依各機關需求修正提早一天寄發預警郵件)。</p> <p>(2) 逾期 1-6 天：承辦人、單位主管、機關稽催人員及一層主管(不含機關首長)。</p> <p>(3) 逾期 7 天以上：承辦人、單位主管、機關稽催人員及一層主管(含機關首長)。</p> <p>2. 研考人員應提醒承辦人及各級主管每日正確接收稽催郵件(人員異動時應即注意郵件設定是否正確)，以落實電子催辦作業，對於『逾期仍未申請展期』案件，應由單位登記桌(或機關收發人員)即時提醒同仁依規辦理展期作業。</p> <p>3. 一般公文第一次展期已開放線上展期。</p>	<p>1. 展期申請單</p> <p>2. 交辦案件展延申請單</p>	<p>(1)100.4.6 #1000058696 (勿公文旅行)</p> <p>(2)100.5.10 #1000085786 (開放線上展期)</p>
2. 檢查登記桌(含銷號案件管制)	每週一次	<p>1. 每星期應查詢登記桌一次，包含逾一日未分文、銷號、改分案件、限期公文是否依規勾選限辦日期及各類公文性質是否正確登錄、紙本公文速別修正等等，若發現錯誤，應指導改正，並促請登記桌(或收發)每週列印『逾期未結案件檢查表』交由承辦人填報逾期原因並陳核單位主管，倘承辦人員仍延不辦理及答復逾期原因者，以故意積壓公文論，簽報議處並限期清理，追蹤至結案為止。</p> <p>2. 速別調整已開放線上申請。</p>	<p>1. 逾期未結案件檢查表(登記桌或收發)</p> <p>2. 逾一日未分文清單</p> <p>3. 銷號清單</p> <p>4. 改分公文查詢</p> <p>※公文性質一覽表(附錄 1)</p>	<p>(3)100.3.23 #1000050978 (銷號管制)</p> <p>(4)100.6.7 #1000106309 (秘書處通函-改分公文)</p> <p>(5)101.5.24 #1010087653 (速別調整)</p>
3. 報表彙整、統計分析	每月 10 日前	<p>1. 每月 10 日前於公文整合資訊系統下載右列四類報表，綜合統計分析管制成果應對內公布(發函或會辦各科室)，並視需要提報局處會報，同時建議獎懲。並請以電子檔案傳送研考會管考組電子信箱 liny103@taichung.gov.tw 及 wen11@taichung.gov.tw。</p> <p>2. 一級機關應同步每月要求所屬二級機關提供相關報表，並依序建檔備查。(請一級機關研考人員務必落實)</p>	<p>1. 報表一：公文時效統計表</p> <p>2. 報表二：決行層次分析表</p> <p>3. 報表三：公文處理速度比較表(單位及個人)</p> <p>4. 報表四：逾期結案公文清單(8類公文)</p>	<p>(6)101.3.3 #1010001656 (每月定期提送報表規定)</p> <p>(24)102.1.17 #1020011166 (前段為逾期公文評比實施計畫，中段為報表提送規定)</p>

重要辦理事項	辦理時間	辦理方式說明	使用報表	相關通函
4.公文總檢査、調卷分析填列申復表、並檢討究責 (簽辦逾限懲處責任)	每月25日前	1.各機關研考人員每月對逾期已達「書面糾正」懲處標準之公文應調卷分析各階段處理時間，主動填送申復表送積壓責任人員申復逾期理由及檢具相關文件，申復機關未如期申復者，研考人員應即逕行判定逾限責任。判明有逾限責任或有積壓情事者，應按情節輕重簽報機關首長核辦。 2.各一級機關及公所之報表五、報表六及報表七需於每月25前以電子檔案傳送研考會管考組電子信箱wen11@taichung.gov.tw及liny103@taichung.gov.tw。 3.一級機關應同步每月要求所屬二級機關提供相關報表，並依序建檔備查。(請一級機關研考人員務必落實) 4.逾限懲處標準表除參閱稽核要點之附表一外，另請參閱附錄二之計算說明。	5報表五：逾期公文延誤情形申復表 6報表六：公文處理流程個案分析結果統計表 ※逾限懲處計算說明(附錄2)	同前 (6)101.3.3 #1010001656 (每月定期提送報表規定) (24)102.1.17 #1020011166 (前段為逾期公文評比實施計畫，中段為報表提送規定) (7)101.6.18 #1010102511 (報表五申復表引用稽核要點38及39點請從嚴審核) (8)101.3.21 #1010045818 (請依規究責)
5.各類公文抽查(不當存查)	每月25日前，並得隨時抽核	1.會同有關人員對各科室公文實施抽調檢查，如發現應辦而存查案件，除退回承辦機關辦理外，並按情節輕重簽處。 2.應抽查項目(未實質妥處前即以存查結案或經催辦2次遲不辦理者均應抽查): (1)市長室列管案件 (2)訴願答辯案件 (3)人民申請案件 (4)請款核銷案件 (5)人民陳情案件 (6)限期公文 (7)異常銷號案件 (8)不當彙併辦案件 (9)其他異常案件等 (關鍵字：答辯、申請、文到、請款、核銷、款、據、補助、未回、函復等) 3.各類公文抽查結果除依前開102.1.17#1020011166號函每月25日前電傳研考會管考組電子信箱wen11@taichung.gov.tw及liny103@taichung.gov.tw外，應每月以專卷建檔，研考會將派員抽查。	7報表七：公文抽查彙總表 公文處理流程個案分析表 ※不當存查之公文案例(附錄3)	同前 (6)101.3.3 #1010001656 (每月定期提送報表規定) (24)102.1.17 #1020011166 (前段為逾期公文評比實施計畫，中段為報表提送規定) (9)101.1.2 #1000256917 (前段為逾期公文評比實施計畫，後段有公文抽查規定)

重要辦理事項	辦理時間	辦理方式說明	使用報表	相關通函
6.逾期評比計畫 (研考會主辦)	每月初	本府102年度推行逾期公文評比計畫，逾期目標上半年設定不超過5%，下半年不超過3%。評比指標為四大類： 1.「一般公文發文」 2.「人民申請案件」 3.「受會案件」 4.「訴願案件」 評比對象為一級機關及各區公所。 請詳見「逾期公文評比實施計畫」。 研考會於每月上旬公佈評比結果，並適時提報市政會議檢討。	逾期結案公文清單 (各類公文) (即報表四)	同前 (24)102.1.17 #1020011166 (前段為逾期公文評比實施計畫)
7.公文自行檢核	每半年	1.各機關至少每半年應自行檢核一次； 2.各機關對所屬二級機關(單位)之公文登錄及管考作業每年應定期檢核一次，如公文登錄成績甚差或異常者，得隨時派員輔導或實施作業講習。 3.請每半年研訂各機關適用之公文檢核項目(或運用本會通函檢送之自行檢核表)，進行各機關之公文檢核工作，以專卷建檔備查，本府研考會於公文總檢核時將列入檢核項目中。	公文管考作業自行檢核表	(10)100.8.11 #1000156167 (提醒100年自行檢核) (11)101.8.13 #1010139354 (提醒101年自行檢核)
8.公文檢核實施計畫 (研考會主辦)	每年	由本府研考會偕同本府秘書處、人事處組成「公文檢核小組」，至本府各一級機關及各區公所進行實地檢核工作，評定各機關公文處理績效及文書處理，各受檢機關應依實施計畫辦理相關獎懲作業。 檢核作業採「總檢核」及「複檢」運作方式，前年度總檢核成績不佳者，第2年進行「複檢」。	※公文檢核共同優缺點(附錄4)	(12)101.3.1 #1010030434 (函檢核計畫) (13)101.7.16 #1010121084 (函檢核結果-含共同缺失) (25)102.4.19 #1020067227 (函檢核計畫) (26)102.7.12 #1020127557 (函修正檢核計畫) (27)102.8.19 #1020152723 函102年複檢及各公所之公文檢核結果。
9.宣導訓練	不定期 (一年至少一次)	為灌輸機關所有同仁正確文書處理觀念，針對新進與非新進之承辦人員、主管人員與核稿人員宣導文書流程管理稽核要點之相關規定暨公文整合系統線上作業方式與同仁常犯之文書處理缺失等，並視需要舉行文書流程管理研討會議，與文書、業務及檔案等相關單位共同檢討改進。		

重要辦理事項	辦理時間	辦理方式說明	使用報表	相關通函
10. 會辦案件管控	定期	1. 會辦案件：請加強宣導督催外會(他機關)：需 2 日內會簽完成。內會案件：需 1 日內完成。 2. 對有時效性案件應親自持會，同一案件請二個以上機關核會時，應複製(影印)同時送會，以爭取時效。 3. 主要檢核重點為： (1)請同仁以最速件優先簽辦 (2)請收發隨到隨送 (3)請主管優先核閱 (4)加強督催會辦案件需於 2 日內完成，內會案件於 1 日內完成 (5)檢視同仁於同時核會 2 個以上機關時以「平行分會」辦理		請配合逾期評比實施計畫-會辦逾期評比
11. 陳情檢舉案件之管控	定期	請各機關研考人員確實依「臺中市政府處理人民陳情案件作業要點」嚴加管控，如有疑問請洽詢本府研考會「為民服務組」。		
12. 非工程活動類之發包案管控	每年 3 月底前	1. 本府各機關非工程活動類之發包案管控應於每年 3 月前完成發包，如無法完成，需於 3 月底前簽告市長。 2. 活動案應於 3 月底前完成發包之期程管控點已奉准自 102 年起納入「本府標案管考系統」列管，請督促同仁依規將活動案件登錄系統填報。	請務必轉知確實辦理。	(14)101.3.15 #1010043003 (通函無法完成者,需於 3 月底前簽告市長) (28)102.3.18 #1020046881
13. 訴願答辯案件之管控及撤銷原處分,另為適法處分之案件管控	每月一次	1. 訴願案件攸關人民權益至鉅，本府各機關受理各類訴願答辯案件應於 10 日內辦結並不得受理展期，倘訴願答辯逾期或先存後辦應依相關規定予以究責。請各研考人員確實轉知同仁依規辦理，並將此類案件納入公文查核重點。其注意事項如下： (1)「公文性質」登錄正確：各機關收發收到「訴願答辯」案，請將公文性質登錄為「訴願答辯」案，使承辦天數正確對應為 10 天(含假日)，機關收發如未及於分案前更正時，請承辦人即時送請機關收發核實更正，以避免誤判為一般公文(6 天)。 (2)以「原文號」函復，勿先存後辦：訴願案件之處理須以「案」為單元，實施全程管制，請同仁以原文號發文，切勿先存後辦。如處理過程中		(15)100.5.17 #1000090132 (通函應於 10 日內答辯) (16)100.8.18 #1000161156 (法制局轉知內政部函-答辯案應於 10 日內完成) (17)100.5.24 #1000095532 (法制局要求每月管制撤銷原處份,另為適法處分

重要辦理事項	辦理時間	辦理方式說明	使用報表	相關通函
		<p>另有發文需要者，須另取他號辦理。(訴願答辯案件之發文天數，公文系統預設並不計入各機關之平均發文天數之評比計算)</p> <p>2. 另機關如收到「撤銷原處分，另為適法處分」之訴願決定書，請要求收發登錄為一般公文之「限期公文」，並勾選限辦日期為 60 日(含假日)，並按月填報本府法制局之控管月報表。</p>		之案件-應視為限期公文管制 60 天)
14. 監察案件與立委質詢案件	定期	應由研考人員或機關指派之專人以專案管控。(請參閱並依行政院研考會之文書流程管理作業規範專章規定辦理)		
15. 專案案件	不定期	<p>1. 請確實依文書流程管理稽核要點第 21-25 點辦理。</p> <p>2. 凡需經長時間多方面研議且需時 30 日以上方可辦結的繁雜案件，諸如涉及政策、法令，或需多方會辦、分辨始能定案之案件，始可列為「專案管制案件」(惟一次申請之處理時限不得超過六個月)。</p> <p>3. 預計能在三十日內辦結之案件、限期公文、市長室交辦列管案件、立法委員或市議員質詢案件、人民申請案件、訴願案件、人民陳情案件及監察案件已具專案性質，均不應另列為專案管制案件。</p> <p>4. 研考如遇同仁有申請專案之需求時，請確實審查是否符合申請要件並輔導同仁依※附錄 5 提出申請，經機關首長核准後並列入管制直至結案。</p>	※專案案件申請表(附錄 5)	
16. 人民申請案件	每月抽查	<p>1. 應由研考人員或機關指派之專人以專案管控。(請參考本府處理人民申請案件作業要點及本府及所屬機關處理人民申請案件項目暨期限表)</p> <p>2. 主要管制重點如下：</p> <p>(1) 設專人稽催管制</p> <p>(2) 管制人民申請案件不得存查(勿先存後辦、存而未辦)</p> <p>(3) 查核是否公文未掛文號規避管考</p>		<p>(18)100.6.24 #1000118893 (人民申請案件管制重點)</p> <p>(19)101.2.13 #1010001123 (請全面檢視 101 年人民申請案件項目及期限表)</p>

重要 辦理 事項	辦理 時間	辦理方式說明	使用報表	相關通函
		<p>(4)查核公文逾期結案情形</p> <p>(5)查核改分公文是否逾1日</p> <p>(6)檢查申請案件之公文性質(含次性質)登錄是否正確</p> <p>3.另請研考人員務必經常檢視各業務單位之人民申請案件項目(即申請案件之次性質)，如有增刪修減，請確實依據臺中市政府處理人民申請案件作業要點第4點主動向本府研考會提出作業流程圖及修訂建議表，經本府研考會審查並簽准後函文公告實施後始得新增使用，機關研考人員才能據以於公文系統「維護/公文次性質資料」修正或新增項目暨期限。</p> <p>4.請款核銷案件應請收發依規登錄為『請款核銷案件』才能正確對應20天承辦天數，同仁應確實完成請款動支或核銷程序後，始得簽辦存查或發文函復。</p> <p>5.但廠商報完工、報竣工、請驗收等因屬請款之前置作業，公文性質請列為「一般案件」，同仁需於訂定驗收日期與指派驗收人員完成簽核後，或依契約或採購法規定簽辦相關程序後，始得簽辦存查或函復廠商。</p> <p>6.第5點之報驗收案件，如廠商同時於申請書中檢附請款收據時，同仁仍應依限派驗或簽辦完成，且同仁應以「原文號」正式函復廠商：(1)「告知驗收日期」並同時(2)「告知請款收據將俟驗收完成後再續辦請款事宜」，來文不得存查。</p>		
17. 創簽稿 案件為 案一般 入納 時公 效文 管 制	定期	創簽稿案件視為一般案件納入公文時效管制，且承辦人應自系統取號後始得送出陳核，創簽稿如欲銷號者，需敘明理由會知研考人員並由單位主管核准後送單位登記桌(或機關收發)核實辦理，請轉知同仁知照。		
18. 市長室 交辦列 管案件 管控	定期 *每週 五回報 市長室	<p>1.稽催郵件部分： 公文整合資訊系統自動預警及逾期稽催機制：</p> <p>(1)到期前一日:寄送承辦人、單位主管。</p>	<p>1.市長室分派單</p> <p>2.交辦案件展延申請單</p> <p>3.逾期末結案</p>	<p>(20)100.11.7 #1000216896 (請優先辦理 並從嚴管制)</p> <p>(21) 101.5.18</p>

重要辦理事項	辦理時間	辦理方式說明	使用報表	相關通函
	(逾期未結案件檢查表)	<p>(2)逾期通知：承辦人、單位主管、機關稽催人員及一層主管（不含機關首長）。</p> <p>但各機關專責人員應確實注意『列管案件匣』中之『承辦人員』須於交辦後立即指派分辦，同仁才能查到列管案件，後續系統也才會稽催。</p> <p>2.展延規定：</p> <p>市長室列管案件之展延以一次為限，不得超過十日(含假日)，應由機關首長親核。</p> <p>3.已簽結欲解除列管時請逕洽市長室總收發(#10121)辦理。</p> <p>4.逾期達懲處標準者，各研考人員應即依本府稽核要點「一般公文」規定究責(稽核要點第三點(三))。</p> <p>5.主要檢核重點為：</p> <p>(1)設專人稽催管制，除最速件或交辦時已明確指定簽告日期者依限簽辦外，務必請同仁於6日內簽告至府一層。</p> <p>(2)每週五下班前應彙整完成逾期未結案件檢查表(市長室列管案件)之逾期原因，並由機關首長核章後提送市長室總收發，市長室每週登錄回報情形。(每週四或五檢查一下「列管案件匣」，沒有逾期案件-紅燈者就不用回報！)</p> <p>(3)逾期案件稽催同仁填寫「交辦案件展延申請單」逕送市長室辦理。</p>	件檢查表 (市長室列管案件)	<p>#1010080114 (請研考每週五彙整逾期未結案件檢查表送市長室)</p> <p>(22)101.8.4 #1010134528 (通函市長室交辦列管案件之簽辦期程)</p> <p>(23)101.8.23 #1010146706 (通函市長室列管案件請勿一再延誤)</p> <p>(29)102.6.5 #1020099872 (通函市長室列管案件之共同缺失及策進作為)</p> <p>(30)102.8.8 #1020145982 (通函市長室列管案件共同缺失「公文於機關內部多次遭主管退件」及「公文會辦二個以上機關，未採平行分會」不得作為簽辦延遲之理由)</p>
19.展期案件管控	定期	<p>一般公文未能於規定時間內辦出時，承辦人應於辦理期限屆滿前申請展期並以二次為限，說明如下：</p> <p>1.第一次展期(已開放線上展期)不得超過原預定結案日期一倍，需由單位主管(科、組、股長)核准，由單位登記桌(或機關收發)登錄。</p> <p>2.第二次展期不得超過累計總辦理日數三十日(故普通件且非限期公文之第二次展期上限為18日)，需由機關首長核准，並送由各機關研考人員登錄管制。</p> <p>3.但情形特殊，必須辦理超過總辦理日數三十日時，應簽至市長核准，並會知研考人員列入管制。</p>	<p>1.展期申請單(一般公文)</p> <p>2.交辦案件展延申請單(市長室列管案件)</p> <p>※公務電話紀錄表(附錄6)</p>	<p>同前</p> <p>(2)100.5.10 #1000085786 (開放線上展期)</p>

重要辦理事項	辦理時間	辦理方式說明	使用報表	相關通函
		<p>※研考人員應確認逐級核章人員是否正確，並依據下列原則審查：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.對方明定應回復期限之「限期公文」如連繫來文機關，經同意延後回覆後，同仁應填具「公務電話紀錄表」(詳附錄 6)送主管陳核後送收發更改限辦日期，毋需展期；未獲同意變更原處理期限者，應辦理展期手續，並以逾期案件統計。 2.「訴願答辯案件」不予展期。 3.「人民申請案件」展期以原限辦天數為得展期天數，並以一次為限。 4.「人民陳情系統」列管案件之展期申請單請逕送「研考會為民服務組」。 5.各機關自行受理之「陳情案件」其展期適用本府處理人民陳情案件作業要點，由各機關自行辦理並請研考人員嚴加控管。 6.市長室列管案件之「交辦案件展延申請單」，展延以一次為限，不得超過十日(含假日)，由機關首長親核，並請逕洽市長室核判登記桌辦理。 7.展期必須確屬需要，各權責主管應從嚴審核或提示處理原則，避免展期。 8.辦理展期之公文以逾期案件列計，逾期案件經辦理展期後，如公文實際有積壓事實者，仍應負積壓責任，不得以曾提出展期作為申復理由或拒絕申復。 		
20. 其他事項(依通函說明辦理)		<p>通函之目的主要為：相關法規之補充說明、系統增修功能、各機關究責案例轉知或傳達一層之重要宣達事項，請各機關研考確實轉達，讓每一位主管及同仁知道。</p> <p>例如：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 速別調整—自 101 年 5 月 24 日開放線上申請，為各機關直屬主管權責，請轉知單位主管務必從嚴審核。 2. 市長室交辦列管案件切勿延誤，各機關請從嚴管制並依規簽辦逾期責任。 	<p>依據文書流程管理稽核要點第 16 點第(三)項</p> <p>※公文時效管考重要規定節錄(附錄 7)</p>	<p>同前</p> <p>(5)101.5.24 #1010087653 (速別調整)</p> <p>(22)101.8.4 #1010134528 (23)101.8.23 #1010146706 (通函-市長室交辦列管案件之簽辦期程及請勿一再延誤)</p>


備註:1.相關通函均已加註發文日期及文號，請自行調檔參考。



2.使用報表之下載路徑為:/公文整合資訊系統/報表/稽催報表/各類報表。

二、研考人員 公文抽查技巧

二、研考人員公文抽查技巧

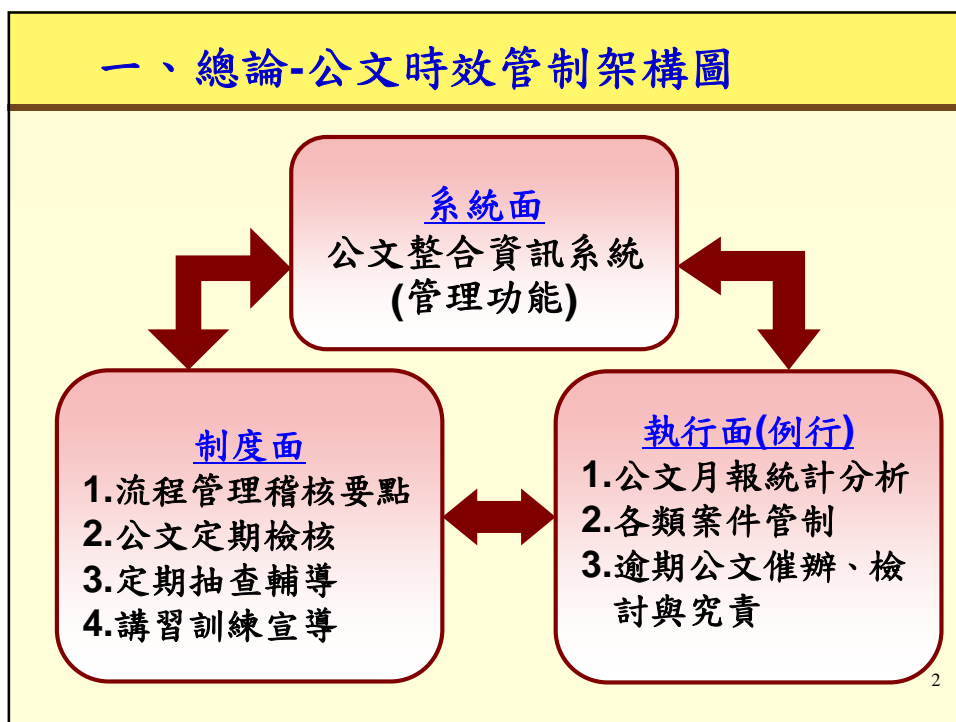
102.9

抽查項目	抽查重點	建議使用報表 (公文整合資訊系統)	備註
1.市長室 列管案件 	1.平日每天要檢查有沒有快要逾期但同仁尚未簽出之案件! 2.結案後則應檢視是否於交辦後6日內簽出?逾期簽出有無達懲處標準? 3.逾期案件是否辦理展期?	【平日作業】: (請每天檢查!) 直接在"公文系統左邊「列管案件匣」中檢查: 1.有無未分文案件?(請立即分文!) 2.有無黃燈或紅燈案件(請立即催辦!) 【每月作業】: 利用頁籤/查詢/項下,點選/列管資料查詢/ 1.輸入列管日期,結案別,點選「已結案」/查詢。 2.逐案檢視案件資訊及公文資訊。	*由市長室或副市長室直接交辦!應優先於一般公文處理!
2.訴願答辯案件	(1)公文性質登錄是否正確 (2)是否以原文號函復,且未先存後辦	公文資料查詢畫面: 1.於主旨輸入關鍵字:「答辯」,「結案別」不用點「存查」/點「查詢」(這樣才能查出全部的案件!) 2.逐案檢視收文資訊(公文性質是否正確)及 <u>流程</u> 資訊 3.如果沒有在10天內以原文號函復答辯書者,就要檢視有沒有不當存查。	*屬法規訂有回復期限之案件,請從嚴管制!
3.人民申請案件	1.檢查公文性質(含次性質)是否登錄正確? 2.檢查不得存查(勿先存後辦、存而未辦) 3.查核公文逾期結案情形	公文資料查詢畫面: 1.於主旨輸入關鍵字:「申請」,結案別點「存查」/點「查詢」(如果貴機關的申請案件很少,則結案別不要設定「存查」,才能查出全部的案件!) 2.檢視非機關來文之 <u>收文</u> 資訊(公文性質是否正確)及 <u>流程</u> 資訊	*攸關民眾權益之案件,每個月必查抽!很重要!
4.請款核銷案件	1.檢查公文性質是否正確? 2.檢查是否已完成請款核銷後再行存查或發文?	公文資料查詢畫面: 於主旨輸入關鍵字:「請款」或「核銷」,結案別點「存查」/點「查詢」 檢視非機關來文之 <u>收文</u> 資訊(公文性質是否正確)及 <u>流程</u> 資訊	*從人民申請案件類別中單獨出來管制,因為攸關廠權益,延遲付款案,中央亦已成立專案列管中,請從嚴管制!

抽查項目	抽查重點	建議使用報表 (公文整合資訊系統)	備註
5. 限期公文	1.檢查收發是否勾選限辦日期?計算到期日(含假日)是否計算錯誤?一發現不對,請就個案馬上告知收發如何計算! 2.檢查承辦人是否於期限內辦理完成才存查或以原文號發文? 3.檢查未依限辦完案件是否有留下電話紀錄?或是有沒有展期?	1. 限期公文清單(可以逐案檢查!) 2. 公文資料查詢畫面: (1) 於主旨輸入關鍵字:「文到」/點「查詢」 (2) 檢視收文資訊(看是否有勾選[限期公文,並登錄限期公文?])及 <u>流程</u> 資訊。	請參考稽核要點#3(一)4
6. 異常銷號	銷號是公文異常結束,主要預防應辦案件同仁誤以銷號方式結案而失去管制!	公文銷號清單: 1. 設定查詢之銷號日期/「預覽」 2. 逐案檢視銷號原因有無問題。	請參考稽核要點#3(一)7
7. 不當彙併辦案件 	併案分二種,併辦(往前併)或彙辦(往後併),稽核要點中均有相關定義與正確簽辦方式,因線上簽核後之公文併案作業可由承辦人自行辦理,請檢視同仁有無不小心錯誤併案之情形發生。	利用公文資料查詢畫面: 設定一段時間(例如:1個月),但不設定任何關鍵字或結案條件之狀況下,點選/查詢/,將查詢出來的所有案件之[併案公文小標示]點選排序2次,即可查詢所有併案之案件,再逐案檢視同仁有無針對不應彙辦或併案之案件,卻以併案方式結案者。	請研考熟讀稽核要點#7、#8、#9,以利查詢
8. 其他異常案件	其他機關來函之應辦案件是否存而未辦? 先存後辦? 	1.利用公文資料查詢畫面: 設定一段時間(例如:1個月),於[主旨]中設定關鍵字:「復」,結案別點選/存查,然後點選/查詢/,將查詢出來的所有案件之欄位名稱之[來文機關]上面,直接點選排序2次,再視來文機關性質檢視來文機關未限定回復日期但於文中要求「查明惠復」、「逕復」、「回復」等案件,同仁有無未辦理完成即先行存查之狀況。 2.另外,設定關鍵字:「未」、「未回」可以查出他機關再次來文催辦之公函。	請參考稽核要點#17(三)或#18(五)

【說明】：請研考人員善用公文整合資訊系統之「公文資料查詢」畫面，設定條件所查詢出來的資料，均請先設定右上角的「每頁顯示 100 筆」，然後再視需要點選各欄位名稱以進行排序功能，即可事半功倍。

三、公文時效管制作業



權責劃分：(要點§ 16點~§19點)

總論

機關首長

審核展期之案件、專案管制及特殊性案件/速別之調整／逾處理時限30日以上者，責成人員限期結案/代理人制度之督促

業務單位

承辦人員：自我管理/確保公文品質，依規定期限辦結／各階段之查催／管制會稿、會辦時效／簡化業務處理流程

專責管制

建立管理制度／研訂稽核計畫／定期檢核／個案分析／彙送統計資料／訂定專案管制／特殊性案件作法／共同性問題之協調改進

文書單位

文書管理電腦化／登錄、統計時效及稽催資料／列印逾逾期未結案件檢查表／提醒逾期案件同仁提出展期申請／配合調卷分析提供資料

3

時效管制意涵與目的

總論

「公文處理時效管制」乃在**掌握公文處理過程中的每個環節**，透過公文**登錄**作業及**稽催查詢**途徑，促使每件公文能在**時限內處理完成**。

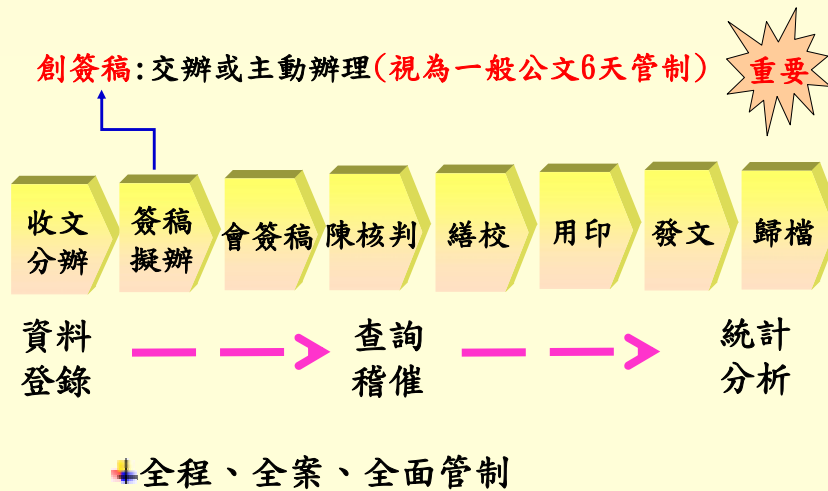
消極目的在於防止公文延壓，積極目的更在於促使同仁**自我管理**，提高行政效率，落實為民服務。

❁自我管理，公文隨到隨辦、不拖延、無積壓或毀損及遺失公文—達到**無逾期、無懲處之最高境界**

4

公文處理各階段與時效管制

總論



5

時效管制與計算方式

總論

不同類別公文，依其性質，管制方式有異

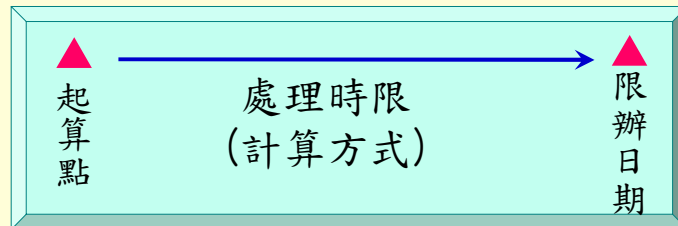
	「以文管制」	「以案管制」
適用類別	一般公文(原則)	專案、申請、陳情、訴願及其他
管制原則	文辦結就結案歸檔	首件文號於全案辦結始能結案歸檔
處理過程收發文件管制	以個件為管制標的	凡屬通知補件、會勘、會議、請釋、查詢及有關機關間公文往返等，以他號方式處理

6

時效管制與計算方式

總論

公文處理時限，除最速件應隨到隨辦外，餘以收文次日起算



◎不含假日：一般公文、陳情案件

◎含假日：限期案件、申請案件、專案案件、訴願案件、監察或立委質詢案件

7



時效計算方式(續)

總論

❖稽核要點§5：

公文處理時限之末日如為假日者，則以該日之次一工作日為時限之末日登錄管制。

【本點適用任何時效計算含假日案件】

❖處理人民申請案件作業要點§10：

處理期間適逢連續3日以上之國定假日或其他休息日時，其期間依實際假日日數延長，並應於公告處理時限時一併公告之。

【本點僅適用人民申請案件】

8



二、各類公文時效管制作業

一般公文

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、創簽稿視為一般公文管制。
- 5、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。

9

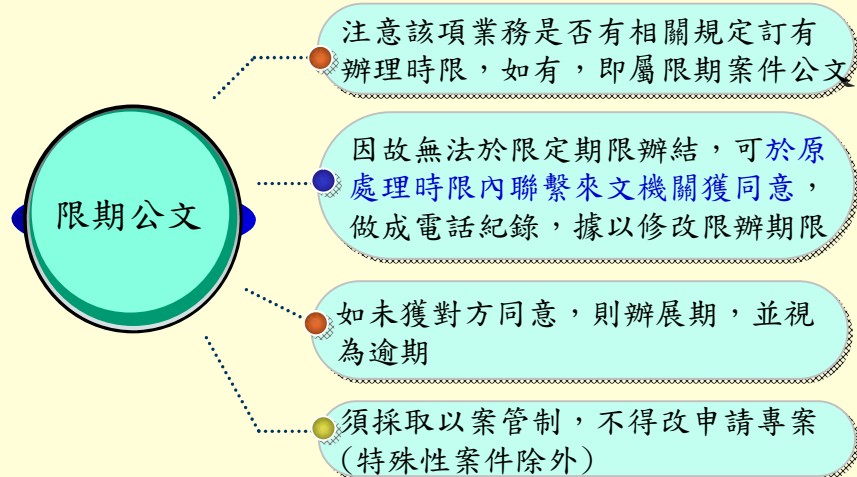
各類公文時效管制作業

限期公文

(續) 一般公文

收文樣態	登錄管制方式
來文指定日期	依指定日期管制
來文給定一段時間	從收文次日起算並含假日
來文訂有不同處理時限	以最後時限管制
例行資料填報	以第1次填報時間管制
收文時，已逾來文所訂時限	以普通件管制

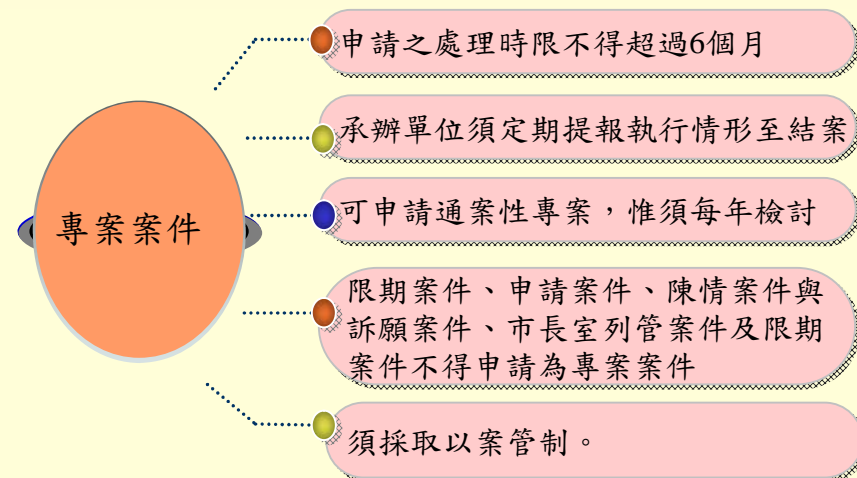
10



11



專案案件



12

各類公文時效管制作業

申請案件

申請案件

- ✓依法規及對外公告之處理時限管制(報研考會公告)
- ✓補正一次通知及等待民眾補正應創稿為之且期間得扣除
- ✓逾原限辦期限未結之處理情形應先行告知
- ✓須採取以案管制，且不得申請為專案案件
- ✓時效計算含假日，處理期間適逢連續3日以上之國定假日或其他休息日時，其期間依實際假日日數延長，並應於公告處理時限時一併公告
- ✓應持續檢討縮短處理時限

13

各類公文時效作業規範

訴願案件

答辯案件

- ✓訴願答辯:10日(本府內規為10日，請加強宣導)
- 訴訟答辯:依法院來文指定時限，未指定者，以10日為處理時限。
- 訴願審議:依訴願法規定。
- ✓須採取以案管制，且其不得申請為專案案件，亦不做任何時效之扣除或展期。
- ✓時效計算含假日。
- ✓應以原文號函復，切忌先存後辦。

14

會辦案件

會辦案件

- ❖ 送會單位: 流程查催之責
- ❖ 受會單位: 依公文夾顏色區分會辦時效
(內會) 紅色 → 4 小時
藍色 → 1 日
(外會) 2 日 (本府內規: 2 日)
- ❖ 會辦時間過久 (逾 2 個工作日) 查催機制告知
機關主管及研考人員督促了解。

15



彙、併辦作業

檔 號: 241303
保存年限:

臺中市 區公所 函

地址: 42441 臺中市和平區東關路3段156號
承辦人:
電話: 04- 轉129
傳真: 04-
電子信箱: morning_CREA@hotmail.com

(主案)

受文者: 臺中市政府研究發展考核委員會

發文日期: 中華民國101年8月29日
發文字號: 和平區民字第101004 號
類別: 普通件
密等及解密條件或保密期限:
附件:

主旨: 有關 貴會於本(101)年 月 日假本區圖書館三樓會議室
邀集臺中市政府教育局、本區內各學校及本所召開
—— 協調會議乙案 ——
—— 俾利憑辦, 請 查照。 ——

正本: 臺中市政府原住民事務委員會
副本: 臺中市政府原住民事務委員會主任委員室、臺中市政府原住民事務委員會主任秘書室、臺中市政府教育局、臺中市政府民政局、臺中市政府研究發展考核委員會、本所民政課

擬: 一、該公所分於8/30發文之#221010002888函, 因屬同一案情, 併案辦理。
二、經查本案係
研究員鄭敦球

16



彙、併辦作業(續)

保存年限：永久

臺中市政府 函 (稿)

地址：40701臺中市西屯區臺灣大道3段B棟(文心樓)6樓
承辦人：鄭敏珠
電話：04-22289111#21303
傳真：04-22200991
電子信箱：mccheng@taichung.gov.tw

受文者：

發文日期：中華民國101年9月3日
發文字號：中市研管字第1010152834號
類別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：臺中市政府文書流程管理稽核要點

主旨：修正「臺中市政府文書流程管理稽核要點」，並自即日起生效，請查照並轉知所屬同仁依規辦理。

說明：

- 一、檢附「臺中市政府文書流程管理稽核要點」修正條文乙份。
- 二、本次修正重點臚列如下：
 - (一).....
 - 三、本次修正重點將於9月5日本會舉辦之101年度研習會議中說明(會議通知諒達)，敬請各機關研考人員或研考主管務必與會。
 - 四、惠請本府秘書處刊登公報，本府法制局上載法規資料庫。

正本：臺中市各機關、臺中市政府秘書處
副本：臺中市政府法制局、臺中市政府研究發展考核委員會(管制考核組)(均含附件)

市長 胡○○

第一層決行(已奉一層核定)
承辦單位：#22101000/586號室為本案依據，擬依案辦理。
研究員鄭敏珠
101.8.31. 18:00

決行

第1頁 共1頁

機關間改分、移文作業：

1. **改分**本機關其他單位(工作時間8小時完成)
經單位主管核閱後，退回改分；被改分單位如有意見，應簽明理由陳請主任秘書以上人員裁定。
2. **改分**其他機關(工作時間8小時完成)
經共同收文機關(府收文或上級機關)分辦文件，認不屬本機關業務職掌，簽注意見送由主任秘書以上人員核章退回共同收文機關改分。
3. **非辦案件改分移文**其他機關(工作時間8小時完成)
由本機關直接收文，認不屬本機關業務職掌，以原收文號移辦權責機關結案。
4. **改分**公文之管制或統計時效起算點，仍以總收文原登錄收文日期為準。

➤ 文書流程管理稽核要點第33點改分移文延誤時效懲處規定。

文書稽催機制

文書稽催

- 1.到期前一日/到期當日稽催(系統自動發送)
- 2.到期次日起催辦(系統自動發送)
- 3.逾期未結案件檢查表之催辦(收發、研考)
- 4.逾期未結個案申復表，簽辦究責(研考)

注意事項

- 1.研考人員應進公文整合資訊系統中確認各承辦人及主管之電子郵件信箱之正確性。
- 2.文書人員及研考人員適時協助提醒承辦人及主管每日簽收催辦郵件，並進行實際催辦。

19

展期申請作業

展期申請作業1

new

- (一)一般公文未能於規定時間內辦出時，承辦人應於屆滿辦理期限前申請展期並以二次為限。
- (二)第一次展期：不得超過原預訂結案日期之一倍，需由單位主管核准，送單位登記桌(或機關收發)登錄。
- (三)第二次展期：不得超過累計總日數三十日，需由機關首長核准，送由公文研考人員登錄。
- (四)因情形特殊，必須辦理超過總辦理日數三十日時，應簽經市長核准，並會知研考人員列入管制。

20



- 來文定有期限，因展期不能按期辦結時，應先行協調通知來文機關。
- 展期必須確屬需要，各權責主管應從嚴審核並提示處理原則，避免展期。
- 辦理展期之公文以逾期案件列計，逾期案件經辦理展期後，如公文實際有積壓事實者，仍應負積壓責任。
- 申請案件展期僅申請1次之規範。
- 訴願答辯案件不得辦理展期。
- 限期案件視來文(會)機關同意延期與否提出展期。

21

得專案簽報獎勵:(§32)

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。



22

得專案簽報議處:(§33)

- (一) 登錄不確實、統計不確實、未實施各種分析致文書流程管理原則不能落實者。
- (二) 無故積壓公文情形嚴重者。
- (三) 損毀、棄置、遺失公文或檔案者。
- (四) 違反分層負責規定者。
- (五) 無故拒收公文或對承辦公文，延不簽收逾二日者。
- (六) 核判公文經書面查催後仍未核批或核後未交下者。
- (七) 未依規定改分或移文，嚴重影響案件處理時效者。
- (八) 會簽公文無故逾一倍之公文時效者。
- (九) 承辦人員無故未將判發之文稿送發文，逾一日者。
- (十) 公文陳核經書面查催後仍未核批或核批後未處理者。
- (十一) 對逾期待辦之案件，經催辦仍未辦理者。

23

得專案簽報議處(續):(§33)

- (十二) 對研考人員填報之稽催報表未予答復達二次以上且無正當理由者。
- (十三) 擅將公文交他人閱覽、抄錄影印或未經核准電遞、傳真者。
- (十四) 應辦案件而簽存查或先簽存查再以創號發文者經糾正再犯者。
- (十五) 逕收來文或交辦案件應登記而未送經文書人員登記者。
- (十六) 對公文登記及查催資料作不實之記錄或未經權責主管核准擅改紀錄者。
- (十七) 人民申請案件因缺漏要件無法辦理時，未即一次詳加註明通知補正者；人民申請案件展延一次仍未辦結，經糾正仍未改善者。
- (十八) 專案管制申請未符程序及實質要件而有延誤時效情形重大者。
- (十九) 針對有時效之應簽辦事項，視為限期公文，如有應簽辦而延遲簽辦致生重大延誤時，研考人員應自交辦之次日起算延誤責任。
- (二十) 違反本要點或文書管理之相關規定而屬情節重大者。

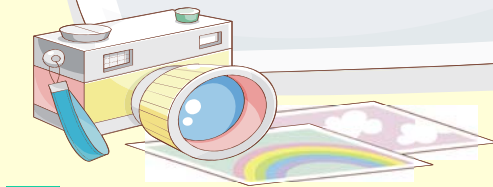
24

三、常見公文時效作業缺失

缺失篇

❏ 常見時效作業缺失

❏ 公文檢核缺失



25

(一)收文登錄

常見缺失

✗ 缺失現象

未能依時效管制類別分類登錄，例如將人民陳情、申請案件、請款核銷案件訴、訴願答辯案件等錯誤登錄為一般公文。

✓ 規定作法

不同類別公文處理時限及時效計算標準有區別，應加強分文人員之公文類別判別訓練，依管制類別區分正確登錄。

26

(一)收文登錄_(續)

常見缺失

✗缺失現象

總收文或單位收文人員未能於收文當日或次日完成登錄作業。

✓規定作法

每日下班2小時前收到之公文，應於當日編號登錄分送承辦單位，惟急要公文應隨到隨辦。當日收文應蓋當日收文日期編號戳及條碼。

27

(二)改分作業

常見缺失

✗缺失現象

部分來文內容涉及二個單位以上案件，常有發生一再簽請改分情形，並有單位收受改分公文後，另行以改分日期登錄起算時效現象。

✓規定作法

- 1.公文改分作業應至遲於收文次日確定主辦單位。
- 2.單位間有分文爭議案件，受改分單位應簽明理由陳請主任秘書以上人員裁定，不得再行移還。
- 3.機關間或單位間有分文爭議案件，受改分機關或如有意見，應簽明理由簽請一層裁定，不得再行移還。
- 4.改分公文之管制或統計時效起算點，仍以總收文原登錄收文日期為準。

28

(三)時效統計

常見缺失

✖缺失現象

未要求所屬機關(構)定期提送公文時效統計資料，即時掌握附屬機關(構)公文時效作業狀況。

✓規定作法

應研訂提報作業相關規範，要求所屬機關(構)按月提送，並依統計時效定期分析，作為檢討改進的依據。

29

(四)異常分析

常見缺失

✖缺失現象

處理公文以「先存後辦」或「附件抽辦，文存」方式，逃避時效管制。

✓規定作法

宣導正確時效管制觀念，並加強抽查存查及創稿案件分析，防杜逃避稽催情事。

30

(四)異常分析^(續)

常見缺失

✗缺失現象

部分公文辦理時程偏長，惟管制單位並未就該類案件進行檢討分析。

✓規定作法

對超過處理時限30日未結案件應個案(件)分析處理，並定期簽陳機關首長核閱或提報主管會報檢討。

31

(五)稽催作業

常見缺失

✗缺失現象

未明確訂定稽催作業規定以供遵循，或實際作業流於形式未臻確實，雖進行定期稽催，然並未產生應有督促作用。

✓規定作法

應速訂定機關內部作業規定，落實稽催實際作業，實施方式包含承辦人自我檢查、電腦系統協助稽催、單位收發人員協助查催、單位主管督導催辦及文書單位綜合稽催等。

32

(六)展期申請

✗ 缺失現象

紙本之『展期申請單』未依文書流程管理稽核要點第20點之決行層級，或展期申請申請單未陳核完成，登記桌(或收發)未審視即行展期。

✓ 規定作法

- (一)一般公文未能於規定時間內辦出時，承辦人應於屆滿辦理期限前申請展期並以二次為限。
- (二)第一次展期：不得超過原預訂結案日期之一倍，需由單位主管(科長,股長)核准，送單位登記桌(或機關收發)登錄。
- (三)第二次展期：不得超過累計總辦理日數三十日，需由機關首長或授權之主管核准，送公文研考人員登錄。
- (四)情形特殊，必須超過總辦理日數三十日以上時，展期應簽經市長核准並會知研考人員列管。

33

(六)展期申請(續)

✗ 缺失現象

市長室交辦案件之『展延申請單』未依文書流程管理稽核要點第20點**規定辦理**。

✓ 規定作法

- (一)市長室列管案件之展延以**一次**為限，不得超過十日(含假日)，**應由機關首長親核**，核章層級不符時，市長室將逕予退件。
- (二)市長室交辦時已訂有辦理期限(如:一週內簽告)或載明最速件者，不得展期。

34

(七)急要案件

常見缺失

✖ 缺失現象

部分來文屬急件或具時效性未能適當處理，延誤處理時限。

✓ 規定作法

應以目標管理，控管案件簽辦、陳核、發文、送達等流程，並注意處理流程各階段之查催，親自持會。

35

(八)公文檢核

常見缺失

✖ 缺失現象

未依規定辦理機關本部公文檢核，或對所屬機關進行定期、不定期公文檢核。

✓ 規定作法

各機關應依手冊規定，各執行機關至少每半年應自行檢核一次、各主管機關對所屬機關（構）至少每年檢核一次。

36

(九)一般公文

常見缺失

✗缺失現象

開會通知單逕以來文速別進行管制。

✓規定作法

凡開會或會勘通知單等通知性質之文書，其處理時限應以所指定開會、會勘日期為準或以會後報告簽陳日進行管制。

37

(九)一般公文_(續)

常見缺失

✗缺失現象

公文會簽時間過於冗長，時效管制未能落實。

✓規定作法

機關內部送會公文應儘量會商，會商方式得以電洽、簽稿會核單、小組會商、自行持稿送會、以書函洽商等方式，並按傳遞速別卷宗時限辦理；外機關會辦文件受會單位應以(2天)管制處理，但局處單位間之內會案件應以(1天)管制。

38

(九)一般公文_(續)

常見缺失

✖ 缺失現象

代理人制度未能落實，延誤公文處理時效。

✓ 規定作法

應落實職務代理人制度，並強化內部管理，以避免公文積壓。

39

(十)人民申請案件

常見缺失

✖ 缺失現象

部分申請案件未依全程管制原則進行以案管制，常有以先存後辦、函請補件或請相關機關就權責事項審查時即銷號結案之情形。

✓ 規定作法

管制單位應嚴格要求在處理人民申請案件時，以案為單元處理、統計，單位內部處理過程中，凡屬通知補(件)、會勘(查)、會議(商)、請釋(示)、查詢及有關機關間公文往返等，應依一般公文創稿或原案附號辦理，不得以原文號銷號結案。

40

公文檢核共同缺失與正確作法說明-1

41

- (一)許多機關多誤認，逾期案件於辦理展期後即不算逾期，且可免申復，係為錯誤觀念。

正確作法：

辦理展期之公文以逾期案件列計，如逾期日數已達本府公文處理各階段時限暨逾限懲處標準表規定者應依規申復，且曾提出展期不得作為申復之唯一理由，各級主管應確實審核。



公文檢核共同缺失與正確作法說明-2

42

- (二)「銷號案件」：各一級機關銷號理由，或除重複取號、取號錯誤外之銷號原因未經研考人員及主管會章，或研考人員列冊控管並不完整，或將副本逕為銷號之情形。

正確作法：

銷號案件依規應敘明理由會知研考人員並由單位主管核准後送收發人員核實辦理。本次檢核後發現部分研考人員未列冊控管銷號案件或未完整留存銷號案件資料，另有機關收受副本而逕為銷號之情形。請宣導如已有收文、會辦、陳核或決行之公文，請以移文、存查或發文方式結案。



公文檢核共同缺失與正確作法說明-3

43

(三)人民申請案件：常犯缺失為「文先存查後續辦」或「以原文號通知補正、會勘…」。

正確作法：

- 一、文性質正確登錄為申請案件，並選取承辦單位後選擇「公文次性質」。
- 二、應以原文號函復，結果為核准或駁回，勿先存後辦。
- 三、案件不合法定程式或手續時應另以他號函文，詳細說明一次通知補正。
- 四、未能於公告之處理期限內辦結者，依分層負責簽請延長，以1次為限，且依規應將延長事由通知申請人。

公文檢核共同缺失與正確作法說明-4

44

(四)請款核銷案件：常犯缺失為「未進行相關請款核銷作業，即先以附件抽辦方式，文存查」。

正確作法：

請款核銷案件：「承辦人應於完成相關請款動支程序後，檢附動支經費請示單或黏貼憑證影本作為附件隨公文歸檔簽辦存查，並視需要以原文號函復」。

請款核銷案例

45

○○科技股份有限公司 函

機關地址：台中市大甲區日南里三十四路22號
傳 真：04-268199
電 話：04-268199
聯 絡 人：張君

受文者：台中市政府勞工局

送 到：
密等及解密條件：
發文日期：中華民國100年11月22日
發文字號：
附 件：如主旨

主旨：檢送本公司申請「100年度訓用合一職場見習計畫」，相關經費核銷表件請 鑒核。

說明：
一、檢送相關表件如下：
(一) 經費申請表乙份
(二) 訓用人員出勤紀錄影本乙份
(三) 勞工保險被保險人投保資料表及明細乙份
(四) 訓用月誌乙份
(五) 訓用人員國民身分證影本乙份
(六) 領取職場見習費用憑證乙份
如附件文件

正本：台中市政府勞工局
副本：本公司存查

就緒安全科 政交100/11/25

台中市府勞工局各項經費請款單

申請時間：100年12月13日

申請人：○○科技股份有限公司

申請事由：科技股份有限公司申請100年10月21日至100年11月13日
「訓用合一職場見習計畫」經費核銷表件，請由「勞工局」核辦。
0251委辦費：100元整，實收：100元整。

金額：新臺幣：38,196元整

預算：年度：100
行政室：0251委辦費

經費用途：勞工局委託辦理
檢附憑證：勞工局委託辦理

會計室：件：1

核 辦：件：1

核 決：件：1

核 決：件：1

公文檢核共同缺失與正確作法說明-5

46

(五)「訴願答辯案件」：常犯缺失為「答辯逾期」或「應答辯案，文先存查，再另創文號函復」。

正確作法：

訴願答辯案件，重申三原則：

「公文性質應正確登錄為答辯案件」。

「應於10日（含假日）辦結並不得展期」。

「以原文號函復勿先存後辦」。

公文檢核共同缺失與正確作法說明-6

47

(六)「市長室交辦列管案件」：常犯缺失為「逾期結案但未辦理展期」或「有展期但未將展期單正本併文歸檔」。

正確作法：

- 一、機關內專人管制，每週五前印製「逾期未結案件檢查表」交承辦人填報逾期原因陳核機關首長核示，並彙送市長室備查。
- 二、請儘速簽結，如欲展期將核章後展延單影本逕送市長室辦理，正本請歸本文併予歸檔。



公文檢核共同缺失與正確作法說明-7

48

(七)為爭取公文時效，爾後會辦機關如未加附「會簽意見單」者，一律由最後一個會簽機關將公文逕送陳核，原主簽機關應檢附公文夾俾利陳核時使用。

(八)陳核府層級之簽呈（或函稿），簽呈各頁及附件應蓋騎縫章始得送至總核稿室。



公文檢核共同缺失與正確作法說明-8

49

- (九)受會案件：依規以2日為處理時限，內會以1日為處理時限。另對於同一案件須加會二個以上機關時，應複製同時分會。
- (十)創簽或創稿均應自系統取號(含套印條碼)後始得送出陳核，不應以人工書寫文號或剪貼條碼辦理。



各業務聯絡窗口：

- 1.一般公文時效管制作業：
研考會管制考核組 鄭敏珠 #21303
- 2.公文檢核、逾期評比、人民申請案件、公文抽查：
研考會管制考核組 黃齡儀 #21309、陳佳汶#21302
- 3.議會(議決案、預擬答、質詢、專案報告)案件、立委質詢案件列管:研考會管制考核組 楊淑華 #21304
- 4.市長信箱、人民陳情案件、1999受理案、監察案件
研考會為民服務組 #21400 各承辦人
- 5.市長室交辦列管案件：
市長室核判登記桌 孫小姐#10121
- 6.公文整合資訊系統問題：長科客服分機#22570、
資訊中心#22202、22209

50

四、重要公文管考法規

1. 臺中市政府文書流程
管理稽核要點
2. 臺中市政府處理人民
申請案件作業要點

四、重要公文管考法規

1.臺中市政府文書流程管理稽核要點

中華民國 99 年 12 月 28 日府授研管字第 0991000123 號函訂定

中華民國 101 年 9 月 3 日府授研管字第 1010152834 號函修正

中華民國 101 年 10 月 1 日府授研管字第 1010171987 號函修正

壹、依據及適用範圍

一、臺中市政府(以下簡稱本府)為統一本府及所屬各機關公文處理流程，增進各級人員自我管理精神，提高公文品質及行政效率，特訂定本要點。

二、本要點適用於下列機關(以下簡稱各機關)：

- (一) 本府各機關。
- (二) 各市立學校。
- (三) 市營事業機構。

貳、處理時限

三、各類公文處理時限如下：

(一) 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、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，其處理時限包含假日計算在內。

(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，應聯繫來文機關確認，並留存公務電話紀錄或相關文書。

(4) 開會、會勘通知單等通知性質文書，其處理時限以所指定開會、會勘日期為準。

5、涉及政策、法令或需多方會辦、分辦，且需三十日以上始可辦

結複雜案件，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，各機關得視事實需要自行訂定。

7、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送出陳核，創簽稿如欲銷號者，需敘明理由會知研考人員並由單位主管核准後送收發人員核實辦理。

(二) 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，應依相關法規辦理。

(三) 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。

(四) 定期表報，應依各該表報所訂之填報期限處理。

(五) 其他特殊案件（包括計畫、規劃、研究、法規、調解、調查、聲復等案件）未明訂期限者，依承辦機關專案擬訂處理期限，陳報機關首長核准後依限處理。

四、一般公文處理時限之計算，除最速件應隨到隨辦外，應自機關總收文之次日起至結案之日止，例假日得予扣除，但不含差假日數。

五、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期限之公文，其辦理期間假日不予扣除。

公文處理時限之末日如為假日者，則以該日之次一工作日為時限之末日。

六、下列一般公文於結案後計算使用日數時得執行扣除：

(一) 府層級之核閱時間，得扣除日數。

(二) 送會本機關以外機關者，從送會之日起至會畢之日，其期間得予扣除。

七、下列文件，應併案辦理：

(一) 各件公文案情相同者。

(二) 同一案情之正副本。

(三) 對其他機關來函查催案件，而仍待辦者。

八、併辦案件以首件收文進行管制，其餘併辦公文雖得存查，但應附隨首件收文併檔處理，首件公文之擬辦意見中應敘明擬併案文號與併案理

由。

前項首件公文如已存查，機關再次收受相同案情公文時，其後續收受之公文仍應簽准後始得存查。

九、彙辦案件來文均不得存查，前件彙辦公文併入後件，待最後一件（末件）來文時，以末件為基礎，計算彙辦案件時效，末件公文之擬辦意見中應敘明擬併案文號與併案理由。

十、除最速件隨到隨辦外，速件、普通件應依據時限，參照本要點處理各階段流程，由各機關訂定每一過程之可使用時間，作為稽催準據。

十一、機關間改分作業應依下列規定：

（一）公文改分作業應至遲於收文次日確定主辦機關或單位，遇有分文爭議案件，應指定專人協調並以最速件判定，俾提昇效率。

（二）改分公文之管制或統計時效起算點，仍以總收文原登錄收文日期為準。

（三）機關間或機關內之單位間涉及改分及移文作業未於工作時間八小時內完成者，應依本要點第三十三點專案簽報議處。

十二、訂有處理限期之案件，如涉及數個機關權責，需先行會簽或彙集資料者，主辦機關對各階段辦理進度，應嚴加掌控並積極查催。

十三、存查公文非屬下列情形之一者，均為不當存查：

（一）無轉行或答復必要之文件或例行准予備查之文件表報。

（二）本機關蒐集或受贈與之參考資料。

（三）屬通知、參考性之副本。

（四）經簽奉一層核准存查之公文或其他。

（五）利用電子郵遞、通報網路或電話方式辦理登錄或答復，於辦理完成後簽註辦理結果後存查。

（六）彙、併辦案件於彙併辦過程中所收受之文件於擬辦意見中敘明併案理由後併入主案者。

（七）請款、核銷案件，於相關程序完成後存查。

（八）來函訂有函復期限，其期限距收文日三十日〈含假日〉以上，且非屬人民申請、陳情案件、訴願案件，經擬訂辦理方式與期程，由機關首長准予存查者。

(九) 來函要求調查、研提計畫之案件，短期內無法完成，經擬訂預計完成期日，由機關首長准予存查。

(十) 依規定得予存查之案件。

參、管制範圍

十四、全程管制：

必須遵守公文處理時限規定，從收文(或創簽稿)至發文(或存查)、歸檔，全程列入管制。

十五、全面管制：

(一) 各機關內部單位均應列入管制範圍，即無論總收、總發文件，或機關收文、機關發文、創簽、創稿(或存查)均應列入管制。

(二) 各機關均應實施文書流程管理，以求全面配合。

肆、公文稽催及權責劃分

十六、機關單位主管人員責任：

(一) 在權責內核准展期案件，對逾時案件未辦展期者，應督促承辦人妥適處理。

(二) 確實掌握所屬人員的可使用時間資料，於期限屆滿前督促辦結，以有效預留其他流程的處理時間。

(三) 部屬差假時，應督促職務代理人確實負起代理責任，於時效內辦妥公文。職務代理人因特殊情形，無法代為處理時，應責由主管科(組)長(或指定人員)負責處理，職務代理人或其主管科(組)長均因差假不能處理公文時，應由機關首長或其代理人，負全責作適當處理。

(四) 對涉及二個以上機關案件，宜與相關機關商定作業原則後再行處理，避免因往來會辦而延誤時效。

(五) 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。

(六) 對逾處理時限三十日之待辦案件，應向上級主管報備，並會專責管制單位處理。

(七) 配合專責管制單位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等事項。

十七、專責管制單位責任：

- (一) 每星期應查詢登記桌一次，發現錯誤，應指導改正，並定期列印逾期報表查催，承辦機關仍延不辦理及答復原因者，以故意積壓公文論，簽報議處並限期清理，追蹤至結案為止。
- (二) 對超過辦理期限一個月之未結案件，應予清查並作個案分析，防止積案發生。
- (三) 必要時會同有關人員實施抽查，如發現應辦而存查案件，除退回承辦機關辦理外，並按情節輕重簽處。
- (四) 檢討稽催作業缺失，提請改進。
- (五) 綜合統計分析管制成果應對內公布，並視需要提報主管會報、業務會報，同時建議獎懲，或視需要舉行文書流程管理研討會議，與文書、業務及檔案等相關單位共同檢討改進。
- (六) 彙整公文時效統計資料，依限提送主管機關。

十八、承辦人員責任：

- (一) 每日應進入公文整合資訊系統，檢查有無逾期公文（含受會公文），確實掌握文書處理時效，對經辦文件，確遵文書處理手冊規定辦理，基於自我管理原則，確保公文品質與時效，並依規定期限辦結。自收文起至發文止，應負文件全程各階段查催之責（應留存公務電話紀錄或行文催辦等）。如查催發生困難時，應即簽報，必須展期時，報請權責主管核准。
- (二) 接獲研考人員逾期未結案件報表，應逐案查復，迅予清理，不得延宕。
- (三) 對有時效性案件應親自持會，同一案件請二個以上機關核會時，應複製（影印）同時送會。
- (四) 無論送會或受會均應管制時間，如不能依限退回時，受會機關應將原因、理由及預定會畢時間通知送會機關。
- (五) 公文未經收發登錄不得私自收受，應辦案件不得簽辦存查，或先簽存查再以創稿發文。
- (六) 各層級人員就其承辦業務應主動檢討作業程序，簡化工作流

程，以提升公文處理時效。

十九、收發人員責任：

- (一) 每星期應列印逾期未結案件事前檢查週報表送承辦人員填報，除市長室列管案件之核章應至機關首長外，餘陳核單位主管參處。
- (二) 逐日檢查公文處理紀錄，管制登記機關內每一案件的處理過程與使用時間。
- (三) 對逾期案件未依規定辦理展期手續者或受會逾時辦理者，應依規定辦理稽催，並將查催資料提供單位主管參處。
- (四) 配合研考人員辦理調卷分析需要，提供必要的資料。
- (五) 公文性質之設定攸關公文時效，收文人員應正確登錄公文性質，遇限期公文時，應正確登錄限辦日期。

二十、展期申請：

- (一) 一般公文未能於規定時間內辦出時，承辦人應於屆滿辦理期限前申請展期並以二次為限，第一次展期不得超過原預定結案日期一倍，需由單位主管核准，第二次展期日數，依案件實際需要提出，不得超過累計總辦理日數三十日，需由機關首長或首長授權之主管核准後送研考人員登錄。但因情形特殊，必須辦理超過總辦理日數三十日時，應簽經市長核准，並會知機關研考人員列入管制。
- (二) 市長室列管案件之展延以一次為限，不得超過十日(含假日)，應由機關首長親核。
- (三) 限期公文如連繫來文機關未獲同意變更原處理期限者，應辦理展期手續，並以逾期案件統計。
- (四) 展期必須確屬需要，各權責主管應從嚴審核或提示處理原則，避免展期。
- (五) 辦理展期之公文以逾期案件列計，逾期案件經辦理展期後，如公文實際有積壓事實者，仍應負積壓責任，不得以曾提出展期作為申復理由或拒絕申復。

伍、專案管制案件

二十一、涉及政策、法令或需多方會辦、分辦的複雜案件，以「案」為管制單元。

二十二、專案管制案件成立要件：

（一）實質要件：需長時間多方面研議且需時三十日以上始可辦結之複雜案件，如涉及政策、法令或需多方會辦、分辦始能定案者，可列為「專案管制案件」。

（二）程序要件：

- 1、須於原件處理時限屆期前依規定提出申請，一次申請之期限不得超過六個月。
- 2、如因機關首長或主管書面指示而符合專案管制實質要件者，申請時間不受前款限制。
- 3、應由主管機關，敘明專案名稱與申請理由，並訂定作業計畫及預定完成日期，送管考單位審查，簽請機關首長核准後，由管考單位負責管制，並由主管機關定期提報執行情形至結案為止，如超過預定完成時間，仍應申請展期。
- 4、因案件數量眾多，且符合前述規定者，可以通案方式簽請機關首長核可，不必逐一提出申請。

二十三、「專案管制案件」不列入一般公文數量與時效統計。

二十四、預計能在三十日內辦結之案件及限期公文、市長室交辦列管案件、立法委員或市議員質詢案件、人民申請案件、訴願案件、人民陳情案件及監察案件已具專案性質，均不另列為「專案管制案件」。各機關應嚴格審查，以防氾濫，並予詳細登記，以備檢查。

二十五、經研考人員列管之專案管制案件應由主管機關按時填報執行情形至結案為止，逾期按情節輕重簽請懲處。

陸、人民申請案件

本府應依照臺中市政府處理人民申請案件作業要點相關規定確實辦理。

柒、公文檢核

二十六、各機關研考人員每月應實施公文總檢查一次，列印上月份公文處理成績月報表及申請案件辦理情形統計表，按月提送本機關業務會報或相當性質之會議報告，並於規定時間前送臺中市政府

研究發展考核委員會核備。

二十七、各機關研考人員每月公文總檢查後，對逾期公文應調卷分析各階段處理時間，並送積壓責任人員申復逾期理由及檢具相關文件，申復人員未如期申復者，研考人員應即逕行判定逾限責任。判明有逾限責任或有積壓情事者，應按情節輕重簽報機關首長核辦。

二十八、各機關至少每半年應自行檢核一次；各機關對所屬二級機關(單位)之公文登錄及管考作業每年應定期檢核一次，如公文登錄成績甚差或異常者，得隨時派員輔導或實施作業講習。

二十九、本府對各級機關公文之處理情形，應隨時查考，必要時得舉行公文處理成效檢核，其執行計畫，由本府相關權責機關訂定實施。

三十、有關文書流程管理稽核之資訊作業規範，由各機關研考單位、資訊機關(單位)會同訂定之。

捌、獎懲

三十一、各機關對各級處理公文人員，應嚴加考核，經個案或個件分析結果，得對文書流程管理之重大績效或缺失進行專案獎懲。

三十二、有下列情事之一者，得專案簽報獎勵：

- (一) 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。
- (二) 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。
- (三) 辦理文書流程簡化工作具重大貢獻者。
- (四) 文書流程管理制度之革新或改進建議，經採行確具績效者。

三十三、有下列情事之一者，得專案簽報議處：

- (一) 登錄不確實、統計不確實、未實施各種分析致文書流程管理原則不能落實者。
- (二) 無故積壓公文情形嚴重者。
- (三) 損毀、棄置、遺失公文或檔案者。
- (四) 違反分層負責規定者。
- (五) 無故拒收公文或對承辦公文，延不簽收逾二日者。

- (六) 核判公文經書面查催後仍未核批或核後未交下者。
- (七) 改分或移文作業逾工作時間八小時且嚴重影響案件處理時效者。
- (八) 會簽公文無故逾一倍之公文時效者。
- (九) 承辦人員無故未將判發之文稿送發文，逾一日者。
- (十) 公文陳核經書面查催後仍未核批或核批後未處理者。
- (十一) 對逾期待辦之案件，經催辦仍未辦理者。
- (十二) 對研考人員填報之稽催報表未予答復達二次以上且無正當理由者。
- (十三) 擅將公文交他人閱覽、抄錄影印或未經核准電遞、傳真者。
- (十四) 應辦案件而簽存查或先簽存查再以創號發文者經糾正再犯者。
- (十五) 逕收來文或交辦案件應登記而未送經文書人員登記者。
- (十六) 對公文登記及查催資料作不實之記錄或未經權責主管核准擅改紀錄者。
- (十七) 人民申請案件因缺漏要件無法辦理時，未即一次詳加註明通知補正者；人民申請案件展延一次仍未辦結，經糾正仍未改善者。
- (十八) 專案管制申請未符程序及實質要件而有延誤時效情形重大者。
- (十九) 針對有時效之應簽辦事項，視為限期公文，如有應簽辦而延遲簽辦致生重大延誤時，研考人員應自交辦之次日起算延誤責任。
- (二十) 違反本要點或文書管理之相關規定而屬情節重大者。

三十四、承辦員或各級核稿人員，於簽章上未記載日期時間，得由其上一層級人員簽註之日期時間推定。

三十五、公文處理人員適用之獎勵種類規定如下：

- (一) 嘉獎一次或二次。
- (二) 記功一次或二次。
- (三) 記大功一次。

三十六、公文處理人員適用之懲處種類規定如下：

(一) 申誡一次或二次。

(二) 記過一次或二次。

(三) 記大過一次。

對於未達申誡程度有糾正必要者，得予以書面糾正。

同一人同一年內因公文延誤而受書面糾正達二次者，記申誡一次，由研考人員統計並送人事單位辦理。

三十七、各機關研考人員，對逾期公文之檢查結果，應按情節輕重依臺中市政府公文處理各階段時限暨逾限懲處標準表(附表一)擬具懲處類別，簽報機關首長核定。

三十八、繁複費時之公文，雖有逾限但能提具各階段均積極處理證明文件者，得比照懲處標準酌予減輕或免予處分。

三十九、各級人員如其處理公文量明顯過多，或所承辦業務內容繁複，確難如期完成，並經檢具相關資料者，得比照懲處標準酌予減輕或免予處分。

四十、直屬主管有下列情形之一者，應負連帶責任：

(一) 明知屬員有逾限情事，未積極督促辦理，致有重大逾限情事者。

(二) 對屬員應簽辦而予以存查之案件，批准且未持續督促辦理，致延誤公務者。

(三) 對屬員處理流程明顯之疏失未予糾正，致生嚴重逾限情事者。

(四) 對各類有時效性之送判公文，未能儘速核閱或督促，致重大違誤逾期者。

前項連帶責任之懲處，以不超過承辦人員之懲處額度為原則。

(附表一)

臺中市政府公文處理各階段時限暨逾限懲處標準表										
區分		收文人員 (以工作天之時為標準)	承辦人員 (簽辦敘稿)	簽稿收發	各陳(核)判人員		發文人員 (含府發文、機關發文)	會辦		
					機關層級之主管、相關核稿人員、首長	府層級之副秘書長、秘書長、副市長、市長		內會 (機關內部)	外會 (機關間)	
一般公文	最速件	1時	4時	1時	隨到隨辦	隨到隨辦	1時	以卷宗作為受會機關之處理時限： 紅色：4時 藍色：1日	以二日為受會機關之處理時限，各階段人員之處理時限與一般公文速件同	
	速件	2時	8時	1時	2時	2時	2時			
	普通件	3時	16時	1時	3時	4時	3時			
	限期案件	3時	限辦時限6日以下，處理時限為1/3；限辦時限超過6日，處理時限為2/3	1時	3時	4時	3時			
人民陳情案件	3時	限辦時限6日以下，處理時限為1/3；限辦時限超過6日，處理時限為2/3	1時	3時	4時	3時				
人民申請案件	3時	依作業流程圖所訂時限	1時	3時	4時	3時				
行政救濟案件	3時	處理時限之2/3	1時	3時	4時	3時				
專案案件	3時	依作業流程圖所訂時限	1時	3時	4時	3時				
積壓懲處標準	逾限		懲處標準		逾限		懲處標準			
	逾限1倍至2倍者		視逾限情節予以書面糾正		逾限6倍至8倍者		予以記過一次處分			
	逾限2倍至4倍者		予以申誡一次處分		逾限8倍至10倍者		予以記過二次處分			
	逾限4倍至6倍者		予以申誡二次處分		逾10倍及以上者		記大過處分 (各級主管應受連帶處分)			

注意事項：

- 一、無故積壓公文而嚴重影響業務或發生不良後果者，除專案從嚴議處，如涉及刑責部分，應移送法辦。
- 二、表列時限係指辦公期間，按每日八小時計算，如具時效性或緊急件案件，直屬主管應即作適當之處分，否則如發生積壓公文時，直屬主管應受連帶處分。
- 三、職務代理人除有特殊原因或本身工作量太多無法代辦，得事前簽請主管核准外，代理人無故積壓者，仍應予以比照表列標準處分。
- 四、毀損、棄置、遺失公文或檔案者，應受申誡以上之處分。
- 五、一人同時積壓數件公文時應從嚴議處。
- 六、同一人同一年內因公文延誤而受書面糾正達二次者，記申誡一次，由研考人員統計並送人事單位辦理。
- 七、計算各類案件逾期日數時，如原辦理日數係包含假日，則逾期日數亦應包含假日；計算逾限懲處倍數時(除人民陳情案件外)，如原辦理總日數超過普通件，為免影響本府效率，其倍數至少應依六日計算。

2. 臺中市政府處理人民申請案件作業要點

中華民國 99 年 12 月 28 日府授研管字第 0991000123 號函頒發

並自 99 年 12 月 25 日生效實施

- 一、臺中市政府（以下簡稱本府）為加強本府及所屬各機關（以下簡稱各機關）處理人民申請案件之效率及品質，特訂定本規定。
- 二、各機關受理人民申請案件，依下列原則辦理：
 - （一）申請案件辦理結果分為核准、駁回，不得存查。
 - （二）應以案為單元，不得分段銷號處理。
 - （三）表件不全時，應註明應補正文件，於處理期限內一次通知申請人補送（正）。
- 三、各機關受理人民申請案件，涉及其他機關權責，應送會審查或會勘（查）者，依下列原則辦理：
 - （一）涉及二個以上機關者，應依次遞會或複製分會各權責機關審查。
 - （二）各機關訂定會勘（查）日，應由主辦機關通知各會勘（查）機關。參加會勘（查）人員，應簽註具體處理意見。未簽註具體意見者，就其權責部分視為核准。
 - （三）會勘單位承辦人員無法參加時，應由其職務代理人或其主管指定之代理人，切實負責代行其職務。
 - （四）應參與會勘（查）機關未如期派員參加，致影響全案之處理或發生延誤情事時，該會勘機關（人員）應負積壓責任。
- 四、人民申請案件按其性質，由本府分類編目，明確訂定處理期限公告周知，並至少二年檢討一次。各機關如因業務增減或相關法令之增、修訂，須增減項目或修訂處理期限者，應報由本府研究發展考核委員會彙集，簽奉市長核定後公布。
- 五、各項申請案件處理期限標準，由隨到隨辦起至最高處理期限止。其最高期限，作為承辦員訂定預定結案日期及研考人員公文時效管制稽催之依據。
- 六、案件未能於機關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 1 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、案件處理過程中，凡屬通知補（件）、會勘（查）、會議（商）、請釋（示）、查詢及有關機關間公文往返等文件，應另以他號方式處理，不得以原文號銷號結案。
- 八、案件不合法定程式或手續時，主辦單位應詳細說明 1 次通知補正，不宜直接退文；研考人員可依實際需要，統一設計補正說明表單格式，供主

辦機關參考運用，並以補正說明表單發送日作為扣除補正期間起算日之依據。

九、各機關公告之人民申請案件處理期間應登載於機關網站或彙編成冊，並依各類目申請案件之時限進行管制稽催。

十、期限計算規定如下：

(一)以依限辦出與逾限辦出為計算基準。

(二)期限之計算除應於當日辦出者外，一律以收件之次日起算，至准駁之日止，並包含假日計算在內。如因申請人所送表件不全、填寫錯誤等原因，須退回補正；或因法令適用之疑義，層請核釋者，其等待補正、核釋期間得予扣除。

(三)處理期間適逢連續3日以上之國定假日或其他休息日時，其期間依實際假日日數延長，並應於公告處理時限時一併公告之。

(四)在規定處理期限內辦出者，列為依限辦出。

(五)超過規定處理期限辦結者，列為逾限辦出。

十一、各層級經辦人員逾期積壓責任之議處，比照本府相關規定辦理。

十二、承辦申請案件，其補件、往復簽擬、會勘、會辦等程序，均應保持完整紀錄附卷，以資查考。

十三、對於非屬本身承辦而應改分之申請案件，應於八小時內送由登記桌（收發）改分其他承辦人。經一次改分仍有權責爭議時，登記桌（收發）人員應即提陳該直屬主管分派承辦人辦理。

十四、各機關應用資訊處理人民申請案件，有關資料防偽、認證等資訊安全之維護，應依本府相關規定辦理。

五、附錄

1. 公文性質一覽表
2. 逾限懲處計算說明
3. 不當存查之公文案例
4. 公文檢核共同優缺點
5. 專案案件申請表
6. 公務電話紀錄表
7. 公文時效管考重要規定節錄

五、附錄

【附錄 1】：公文性質分類表

名稱	公文性質歸類	辦理日數	補充說明
一般案件	一般案件	6	(如來文訂有期限，務必勾選[限期公文]及[限辦日期]後再送承辦人辦理。
檢舉案件	陳情案件	14	局處收文人員專用
陳情案件	陳情案件	5	(陳情或檢舉人逕自向各機關提出陳情或檢舉時使用)
申請案件	申請案件	6	需另點選[次性質]
專案案件	專案管制案件	30	需經申請由機關首長核准,並由研考人員專案列管
立委質詢	立委質詢案件	7	
監察案件	監察案件	60	
請款核銷案件	申請案件	20	所有依規向市府申請給付款項或檢據核銷之案件均屬之。 <u>※但廠商報完工、報竣工、請驗收等因屬請款之前置作業,請列為「一般案件」。</u>
國家賠償請求	申請案件	60	
賠償機關義務認定	申請案件	20	
採購案件	一般案件	7	
市長室交辦列管案件	一般案件	6	針對市長室(分派單)交辦案件掛號時，需注意限期之一致性。(以市長室交辦限期為主)
答辯案件	訴願案件	10	訴願答辯、行政訴訟答辯書
決定書或裁判書	一般案件	6	訴願決定書或法院之裁定書、判決書
人民陳情-檢舉	陳情案件	14	研考會-為民服務組分辦市長信箱,1999 等案件專用，各局處收文人員請勿點選。
人民陳情-陳情	陳情案件	5	
人民陳情-建議	陳情案件	3	
人民陳情-其它	陳情案件	3	
人民陳情-其它檢舉	陳情案件	5	

【附錄 2】：公文逾限懲處標準計算說明

【基本準則】：

- 一、同一人同一年內因公文延誤而受書面糾正達二次者，記申誡一次，由研考人員統計並送人事單位辦理。
- 二、計算各類案件逾期日數時，如原辦理日數係包含假日，則逾期日數亦應包含假日；計算逾限懲處倍數時(除人民陳情案件外)，如原總辦結日數超過普通件，為免影響本府效率，其倍數至少應依六日計算。
- 三、以全案『總辦結日數』為計算標準，達『書面糾正』以上標準時，即需由研考人員逐案檢討申復理由並應依規究責。

【各類公文究責標準】：

一、【一般案件】

公文逾限天數計算標準【一般案件(普通件) 辦理天數：6 天】

級 距(倍數)	換算承辦天數之 起算日	懲處類別	備註
逾限 0.5 天至 1 倍	第 6.5 ~12 天	無(但視為逾期案件)	不含假日
逾限 1 倍至 2 倍	第 12.5 天~第 18 天	書面糾正	不含假日
逾限 2 倍至 4 倍	第 18.5 天~第 30 天	申誡乙次	不含假日
逾限 4 倍至 6 倍	第 30.5 天~第 42 天	申誡兩次	不含假日
逾限 6 倍至 8 倍	第 42.5 天~第 54 天	記過乙次	不含假日
逾限 8 倍至 10 倍	第 54.5 天~第 66 天	記過兩次	不含假日
逾 10 倍及以上者	第 66.5 天以上	記大過	不含假日

【備註】：※公文系統亦已配合修正以 0.5 日計算公文逾期時效。

- 1.承辦天數低於 6 天，以原天數為倍數計算。例如：速件為 3 天，逾 1 倍(3 天+3 天=6)故第 **6.5** 天即達書面糾正標準。
- 2.限期公文之逾限計算亦同上，但計算倍數均含假日。
- 二、【人民申請案件】：懲處比照一般案件(但原承辦天數均含假日計算)，且承辦天數超過 6 天，一律以 6 天計算倍數。例如：請款核銷案件為 20 天，逾限 1 倍 (20 天+6 天=26) 故第 **26.5** 天(含假日)即達書面糾正標準。
- 三、【訴願答辯案件】：系統管制 10 天到期並不得展期(含假日)，懲處仍依相關法令規定(20 天)究責，且一律以 6 天計算倍數。例如：同上列請款案件之究責計算方式。
- 四、【人民陳情案件】：依研考會為民服務組「處理人民陳情案件作業要點」規定辦理。
- 五、【市長室列管案件】：依一般公文普通件究責，另最速件以 3 天計算倍數，已定限期簽報者，則視為限期公文究責。
- 六、【會辦案件】：
計算標準：外會案件為 2 天，逾 1 倍(2 天+2 天=4)故第 **4.5** 天即達書面糾正標準；內會案件則為 1 天，以 1 天計算倍數(1 天+1 天=2) 故第 **2.5** 天即達書面糾正標準。(稽核要點第 33 點亦有相關規定)

【附錄3】：『不當存查』之公文案例

102.9 研考會編修

序號	公文類型	公文性質	限辦天數	錯誤作法	正確作法	備註
1	一般公文 (須函復)	一般案件	6天	附件抽辦，另案函復。	儘速簽辦，於期限內以「原文號」函復。	勿以考量時效統計評比為由，先存後辦。
2	限期答辯之訴願案件	訴願答辯	10天	附件抽辦撰寫答辯書，文存查。	承辦人於答辯書完成後，於期限內以原文號函復，切勿因時效問題先存後辦。	訴願答辯、人民申請案件均僅計算件數，不計入發文平均單位數評比計算，請各單位務必以「原文號」函復。
3	申請案件 (須會勘)	申請案件	依規定期限	待會勘後，另案簽辦，文存查。	應依本府所訂「處理人民申請案件項目及期限表」規定，承辦人應依作業流程圖所訂期限內完成會勘紀錄，並以原文號函復。	
4	申請案件 (不須會勘)	申請案件	依規定期限	附件抽辦，文存查。	應依本府所訂「處理人民申請案件項目及期限表」規定期限內完成審查，並以原文號函復。	
5	一般公文 (不須函復)	一般案件	6天	附件抽辦，文存查。	應敘明具體查理由，俾利各級長官判定。 1. 本文僅副知(或參考)性質，文存查。 2. 本文無應辦事項，文存查。 3. 本案准予備查，附件存科供參，文存查。 4. 本文已電郵(或電話)答覆(詳如附件電郵或電話紀錄)，文存查。 5. 本文已於前××月××日××××××文號辦理在案，擬併案辦理。 6. 本案已簽奉一層核准存查，詳附件簽...等	如確屬「存查案件」，並不列入公文時效天數之評比計算。
6	限期公文	一般案件	依對方 限定之 函覆日 期	附件抽辦，另函簽辦並函復，文存查。	可分為二種情況： 1. 來函所訂期限距收文日未滿30日(含假日)：承辦人應於期限內簽辦後依來文所定回復方式回復，如需回函請以原文號函復，切勿因時效問題先存後辦。 2. 來函所訂期限距收文日30日以上(含假日)，且非屬人民申請、陳情、訴願案件者：承辦人應於公文上擬訂辦理方式，並經機關首長同意後，准予存查。	1. 如於來文所訂期內辦結，未超過6日以實際處理日數計算，超過6日，最高以6日計算。 2. 如逾期辦結，則以實際日數計。

序號	公文類型	公文性質	限辦天數	錯誤作法	正確作法	備註
7	一般公文 (要求調查、研提意見等案)	一般案件	6 天	附件抽辦，文存查。	因該類案件於短時間內無法完成，承辦人得擬訂預計完成日期，並由機關首長核准後存查。	承辦人應依限再次簽出，單位主管應負追蹤督辦之責。
8	請款案件	請款核銷案件	20 天	附件抽辦請款程序，文存查。	承辦人以 原文號簽辦或提出【動支經費請示單】 ，待【動支經費請示單】陳核程序完成後，始於原公文上簽辦：「已完請款程序，如附件，文存查。」(請影印請示單第一頁當附件歸檔即可)	1. 存查案件並不計入公文平均天數計算。 2. 如需發文，因屬申請案件，並不計入發文平均天數評比計算，請各單位務必以「原文號」函復。
9	核銷案件 (預借案件)	請款核銷案件	20 天	附件抽辦核銷程序，文存查。	由承辦人審核相關資料並黏貼憑證後送會計單位辦理核銷完成後，即可於原公文上簽辦：「已完請款程序，如附件，文存查。」(請影印黏貼憑證用紙第一頁當附件歸檔即可)	1. 存查案件並不計入公文平均天數計算。 2. 如需發文，因屬申請案件，並不計入發文平均天數評比計算，請各單位務必以「原文號」函復。
10	請款、核銷案件(須彙集數家資料一併辦理者)	請款核銷案件	20 天	附件抽辦請款、核銷程序，文存查。	來文均不得存查，前件彙辦公文併入後件，待最後一件(末件)來文時，以末件為基礎，計算彙辦案公文時效。 (如末件公文逾限尚無法辦結，請依規辦理展延作業，切勿任意存查。)	請登記桌勾選「彙辦併案」

【註 1】承辦人如遇公文逾期仍無法辦結時，應依規辦理展期作業，不得逕為存查，一經判定為『先存後辦』，依文書流程管理稽核要點第 17 及 33 點規定，應按情節輕重簽處，決行主管均應連帶負責。

【註 2】「先存後辦」之作法衍生延宕問題，各類公文應依規於完成所有簽辦程序後，再將公文存查或以「原文號」發文，方為正確作法。各機關收發人員請於收文時，確實配合登錄『公文性質』，俾利公文承辦天數之正確判定，承辦人員如發現公文限辦天數有誤，請逕洽各登記桌人員更正『公文性質』。

【註 3】如有任何相關問題，請逕洽各機關公文研考人員。

【附錄 4】：101 年度公文檢核之共同優、缺點及建議項目

◎綜合性優點：

- (一) 機關首長或各級主管人員多數均重視公文整體績效及承辦公文時效作業。
- (二) 101 年度減紙比率部分，除豐原區公所外，其餘公所均已達目標。
- (三) 101 年度公文逾期評比結果，除和平區公所及后里區公所外，多數公所均符合目標。
- (四) 各受檢機關研考人員多數均盡心盡力扮演研考角色。
- (五) 公文遞送，依規定使用公文傳遞箱或公文袋。
- (六) 善用電子資訊或其他電子化方式傳閱或宣導公務，以強化節能減紙政策。
- (七) 多數受檢機關均能依分層負責明細表規定批核公文。

◎公文時效管制：

- 一、許多機關誤認，逾期案件於辦理展期後即不算逾期，且可免申復，係為錯誤觀念，依規定，辦理展期之公文以逾期案件列計，如逾期日數已達本府公文處理各階段時限暨逾限懲處標準表規定者應依規申復。
- 二、銷號案件依規應敘明理由會知研考人員並由單位主管核准後送收發人員核實辦理。本次檢核後發現部分研考人員未列冊控管銷號案件或未完整留存銷號案件資料，另有機關收受副本而逕為銷號之情形。請宣導如已有收文、會辦、陳核或決行之公文，請以移文、存查或發文方式結案。
- 三、申請案件倘需依分層負責簽請延長，延長應以 1 次為限，且依規應將延長事由通知申請人。
- 四、「申請案件」常犯錯誤可區分為下列兩類：
 - (一) 人民申請案件常犯缺失為簽辦「文先存查後續辦」或「以原文號通知補正、會勘…」。
 - (二) 請款核銷案件：常犯缺失為「未進行相關請款核銷作業，即先以附件抽辦方式，文存查」。
- 五、受會案件：依規以 2 日為處理時限，內會以 1 日為處理時限。另對於同一案件須加會二個以上機關時，應複製同時分會。
- 六、創簽或創稿均應自系統取號(含套印條碼)後始得送出陳核, 不應以人工書寫文號或剪貼條碼辦理。

◎職務代理與分層負責：

部分機關職務代理人制度未盡完全落實，僅有掛名代理，未有實際代為處理公文之實，請單位主管應注意督導改進。

◎文書處理：

- 一、承辦人員擬稿時，請於筆硯公文製作系統/列印/設定列印選項/公文列印選項下勾選「套印稿受文者」，系統即可自動帶出受文者欄位為：如正副本或如行文單位。
- 二、承辦人員擬稿時，請於筆硯公文製作系統直接點選發文日期，系統即顯示正確寫法如「中華民國 102 年 7 月 1 日」，請勿空白或填寫不正確寫法，倘無附件則無需填列。
- 三、承辦人員擬稿時，應於稿面填列「附件」：請註明內容名稱、媒體型式、數量或其他有關字樣。
- 四、函(稿)主旨段應力求具體扼要、言簡意賅，以不超過 50 字為原則。
- 五、文書處理過程中之有關人員，應於文面適當位置蓋職名章：並註明月日時分(如 6 月 30 日 15 時，得縮記為 0630/1500)。但機關首長得以簽名代之。
- 六、依據本府文書處理實施要點第 88 點規定：文稿如有添註塗改，須於添改處蓋職名章、第 94 點規定：簽稿如有修改，應於修改處蓋職名章，修改過多時，應退回承辦人員清稿後，連同原稿陳核(判)。
- 七、承辦人員擬文稿時應明列決行層級(於筆硯公文製作系統/點選決行層級擇相符之分層負責及決行層級)，除第一層決行外，其餘決行層級於文稿列「本案依分層負責規定授權業務主管決行」或「本案依分層負責規定授權承辦人決行」字樣。
- 八、文稿有二頁以上者(如：本簽與來文間、函稿與來文間、函稿、來文與綜簽間)，裝訂妥當，並於騎縫處加蓋(列印)騎縫章或職名章，同時於每頁之下方加註頁碼。
- 九、部分公所代為決行章大小格式不一，請參考本府文書處理實施要點第 17 點規定辦理。
- 十、重申機關間或機關內之單位間涉及改分及移文作業應於工作時間 8 小時內完成，又公文如有 2 個單位改分，即應簽請主任秘書層級以上人員裁示辦理單位，避免公文一再重複改分延誤辦理時效。
- 十一、為推動本府節能減紙政策，函稿無須無故展開發文受文者群組且公文及附件設定雙面列印。
- 十二、考量公文書歸檔之完整性，避免掛一漏萬，俾利日後檔案查詢有脈絡可循，建議連同辦理依據或附件資料一併影印歸檔。

【附錄 5】：專案案件申請表

編號：

(機關全銜)專案案件申請表						
總收文號		收文日期	年 月 日			
申請日數	日	預定完成日期	年 月 日			
案 由						
申請原因						
預定作業事項	預定進度流程圖(月/日~月/日)(範例)					
	/ ~ /	/ ~ /	/ ~ /	/ ~ /	/ ~ /	/ ~ /
函請相關機關表示意見						
蒐集多方資料						
召開研修會議 1						
完成初步草案						
召開研修會議 2						
結案簽辦						
承辦單位	(機關)研考單位		機關決行單位 (由機關首長核准)			

註:上述流程圖之作業事項同仁可視情況調整作業事項。

【注意事項】：

- 1.凡需經長時間多方面研議且需時 30 日以上方可辦結的繁雜案件，諸如涉及政策、法令，或需多方會辦、分辦始能定案之案件，始可列為「專案管制案件」(惟一次申請之處理時限不得超過六個月)。
- 2.預計能在三十日內辦結之案件、限期公文、市長室交辦列管案件、立法委員或市議員質詢案件、人民申請案件、訴願案件、人民陳情案件及監察案件已具專案性質，均不應另列為專案管制案件。
- 3.由承辦人員於原預定結案日期屆滿前，依規定格式擬定處理時限，詳細敘明理由，由其單位主管詳實審核，簽會研考單位，經機關首長核准後列入管制。
- 4.期間單位可為週、月等，工作事項及預定進度以畫線表示。
- 5.專案案件管制案件應由主辦單位定期提執行情形至結案為止；結案時應會知機關研考人員，以利解除列管；專案申請表應併案歸檔。
- 6.右上角之編號由各機關研考人員依年度自行編號(例如:101-1)，以利管考。
- 7.本表請採雙面列印。

【附錄 6】：

(機關全銜)公務電話紀錄表

協 調 事 項	
發 (受) 話 人 通 話 內 容	
發 話 人 單 位 職 稱 姓 名	
受 話 人 單 位 職 稱 姓 名	
通 話 時 間 (年 月 日 時)	
備 註	

註：本紀錄表正本請與相關公文書併同歸檔。

承辦人員：

主管人員：

【附錄 7】：

【公文時效管考重要規定節錄】

102.9 研考會編製

管考項目	說明	備註
一.要點適用範圍	(一)本府各機關(二)各市立學校(三)市營事業機構。	
二.處理時限重要規定	<p>(一)一般公文：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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.限期公文： <ol style="list-style-type: none"> (1)依來文所訂日期為準，辦理期限包含假日計算。 (2)變更來文所訂期限者，應聯繫來文機關確認，並留存公務電話紀錄或相關文書。 5.創簽稿案件視為一般公文管制，且承辦人應自系統取號後始得送出陳核，創簽稿如欲銷號者，需敘明理由會知研考人員並由單位主管核准後送收發人員核實辦理。 <p>(二)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，應依相關法規辦理。</p> <p>※【答辯案件】應於 10 天內以「原文號」函復，且不得辦理展期。</p> <p>(三)「市長室/副市長室交辦列管案件」應優先一般公文處理為原則，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。</p>	
三.一般公文起算日	除最速件應隨到隨辦外，應自機關總收文之次日起至結案之日止，例假日得予扣除。	
四.不得扣除假日之公文類別	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期限之公文，其辦理期間假日不予扣除。	
五.末日之計算	公文處理時限之末日如為假日者，則以該日之次一工作日為時限之末日。	
六.併案	<p>下列文件，應併案辦理：</p> <ol style="list-style-type: none"> (一)各件公文案情相同者。 (二)同一案情之正副本。 (三)對其他機關來函查催案件，而仍待辦者。 	
七.一般併案(往前併案)之規定	併辦案件以 首件收文進行管制 ，其餘併辦公文雖得存查，但應附隨首件收文併檔處理，首件公文之擬辦意見中應敘明擬併案文號與併案理由。	

管考項目	說明	備註
八.彙辦併案 (往後併案)之規定	彙辦案件來文均不得存查，前件彙辦公文併入後件，待最後一件（末件）來文時，以末件為基礎，計算彙辦案件時效，末件公文之擬辦意見中應敘明擬併案文號與併案理由。	
九.改分之時 效規定	<p>（一）公文改分作業應至遲於收文次日確定主辦機關或單位，遇有分文爭議案件，應指定專人協調並以最速件判定，俾提升效率。</p> <p>（二）改分公文之管制或統計時效起算點，仍以總收文原登錄收文日期為準。</p> <p>（三）機關間或機關內之單位間涉及改分及移文作業未於工作時間八小時內完成者，應依本要點第三十三點專案簽報議處。</p>	
十.全程查催 之規定	訂有處理限期之案件，如涉及數個機關權責，需先行會簽或彙集資料者，主辦機關對各階段辦理進度，應嚴加掌控並積極查催。	
十一.不當存 查之規定	<p>存查公文非屬下列情形之一者，均為不當存查：</p> <p>（一）無轉行或答復必要之文件或例行准予備查之文件表報。</p> <p>（二）本機關蒐集或受贈與之參考資料。</p> <p>（三）屬通知、參考性之副本。</p> <p>（四）經簽奉一層核准存查之公文或其他。</p> <p>（五）利用電子郵遞、通報網路或電話方式辦理登錄或答復，於辦理完成後簽註辦理結果後存查。</p> <p>（六）彙、併辦案件於彙併辦過程中所收受之文件於擬辦意見中敘明併案理由後併入主案者。</p> <p>（七）請款、核銷案件，於相關程序完成後存查。 ※ 【請款核銷案件】需於 20 天內辦結，切勿先 存後辦，影響請款單位權益。</p> <p>（八）來函訂有函復期限，其期限距收文日三十日〈含假日〉以上，且非屬人民申請、陳情案件、訴願案件，經擬訂辦理方式與期程，由機關首長准予存查者。</p> <p>（九）來函要求調查、研提計畫之案件，短期內無法完成，經擬訂預計完成期日，由機關首長准予存查。</p> <p>（十）依規定得予存查之案件。</p>	
十二.單位主 管人員責 任	<p>（一）在權責內核准展期案件，對逾時案件未辦展期者，應督促承辦人妥適處理。</p> <p>（二）確實掌握所屬人員的可使用時間資料，於期限屆滿前督促辦結，以有效預留其他流程的處理時間。</p>	

管考項目	說明	備註
	<p>(三) 部屬差假時，應督促職務代理人確實負起代理責任，於時效內辦妥公文。職務代理人因特殊情形，無法代為處理時，應責由主管科(組)長(或指定人員)負責處理，職務代理人或其主管科(組)長均因差假不能處理公文時，應由機關首長或其代理人，負全責作適當處理。</p> <p>(四) 對涉及二個以上機關案件，宜與相關機關商定作業原則後再行處理，避免因往來會辦而延誤時效。</p> <p>(五) 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。</p> <p>(六) 對逾處理時限三十日之待辦案件，應向上級主管報備，並會專責管制單位處理。</p> <p>(七) 配合專責管制單位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等事項。</p>	
<p>十三.專責管制單位(研考人員)責任</p>	<p>(一) 每星期應查詢登記桌一次，發現錯誤，應指導改正，並定期列印逾期報表查催，承辦機關仍延不辦理及答復原因者，以故意積壓公文論，簽報議處並限期清理，追蹤至結案為止。</p> <p>(二) 對超過辦理期限一個月之未結案件，應予清查並作個案分析，防止積案發生。</p> <p>(三) 必要時會同有關人員實施抽查，如發現應辦而存查案件，除退回承辦機關辦理外，並按情節輕重簽處。</p> <p>(四) 檢討稽催作業缺失，提請改進。</p> <p>(五) 綜合統計分析管制成果應對內公布，並視需要提報主管會報、業務會報，同時建議獎懲，或視需要舉行文書流程管理研討會議，與文書、業務及檔案等相關單位共同檢討改進。</p> <p>(六) 定期彙整公文時效統計資料，依限提送主管機關。</p> <p>(七) 各機關研考人員每月應實施公文總檢查一次，列印上月份公文處理成績月報表及申請案件辦理情形統計表，按月提送本機關業務會報或相當性質之會議報告，並於規定時間前送研考會核備。</p> <p>(八) 各機關研考人員每月公文總檢查後，對逾期公文應調卷分析各階段處理時間，並送積壓責任人員申復逾期理由及檢具相關文件，申復人員未如期申復者，研考人員應即逕行判定逾限責</p>	

管考項目	說明	備註
	<p>任。</p> <p>(九) 各機關至少每半年應自行檢核一次；各機關對所屬二級機關(單位)之公文登錄及管考作業每年應定期檢核一次，如公文登錄成績甚差或異常者，得隨時派員輔導或實施作業講習。</p>	
<p>十四.承辦人員責任</p>	<p>(一) 每日應進入公文整合資訊系統，檢查有無逾期公文(含受會公文)，確實掌握文書處理時效，對經辦文件，確遵文書處理手冊規定辦理，基於自我管理原則，確保公文品質與時效，並依規定期限辦結。自收文起至發文止，應負文件全程各階段查催之責(※請務必留存公務電話紀錄或行文催辦之查催紀錄，俾作為日後判定延宕責任歸屬之重要證明文件)。如查催發生困難時，應即簽報，必須展期時，報請權責主管核准。</p> <p>(二) 接獲研考人員逾期未結案件報表，應逐案查復，迅予清理，不得延宕。</p> <p>(三) 對有時效性案件應親自持會，同一案件請二個以上機關核會時，應複製(影印)同時送會。※【親自持會】【平行分會】之規定</p> <p>(四) 無論送會或受會均應管制時間，如不能依限退回時，受會機關應將原因、理由及預定會畢時間通知送會機關。</p> <p>(五) 公文未經收發登錄不得私自收受，應辦案件不得簽辦存查，或先簽存查再以創稿發文。※【公文應依規掛號】、【不得先存後辦】規定</p> <p>(六) 各層級人員就其承辦業務應主動檢討作業程序，簡化工作流程，以提升公文處理時效。</p> <p>※承辦人應將主管線上決行之公文點選「傳送歸檔」或「送發文」始得結案。</p>	
<p>十五.收發人員責任</p>	<p>(一) 每星期應列印逾期未結案件事前檢查週報表送承辦人員填報，除市長室列管案件之核章應至機關首長外，餘陳核單位主管參處。</p> <p>(二) 逐日檢查公文處理紀錄，管制登記機關內每一案件的處理過程與使用時間。</p> <p>(三) 對逾期案件未依規定辦理展期手續者或受會逾時辦理者，應依規定辦理稽催，並將查催資料提供單位主管參處。</p> <p>(四) 配合研考人員辦理調卷分析需要，提供必要的資料。</p> <p>(五) 公文性質之設定攸關公文時效，收文人員應正</p>	

管考項目	說明	備註
	<p>確登錄公文性質，遇限期公文時，應正確登錄限辦日期。※【登錄正確公文性質之規定】</p> <p>(備註：承辦人發現公文性質登錄有誤時，請隨即送請收發(或登記桌)更正 (勾選正確性質才會對應正確的承辦天數)，例如：一般案件：6 天、訴願答辯：10 天、請款核銷案件：20 天、申請案件：正確勾選"次性質"並依「人民申請案件項目及期限表」所訂時間辦理。)</p>	
<p>十六.展期申請</p>	<p>(一) 一般公文未能於規定時間內辦出時，承辦人應於屆滿辦理期限前申請展期並以二次為限，第一次展期不得超過原預定結案日期一倍，需由單位主管核准，第二次展期日數，依案件實際需要提出，不得超過累計總辦理日數三十日，需由機關首長或首長授權之主管核准後送研考人員登錄。但因情形特殊，必須辦理超過總辦理日數三十日時，應簽經 市長核准，並會知機關研考人員列入管制。</p> <p>(二) 市長室列管案件之展延以一次為限，不得超過十日(含假日)，應由機關首長親核。</p> <p>(三) 限期公文如連繫來文機關未獲同意變更原處理期限者，應辦理展期手續，並以逾期案件統計。</p> <p>(四) 展期必須確屬需要，各權責主管應從嚴審核或提示處理原則，避免展期。</p> <p>(五) 辦理展期之公文以逾期案件列計，逾期案件經辦理展期後，如公文實際有積壓事實者，仍應負積壓責任，不得以曾提出展期作為申復理由或拒絕申復。</p> <p>※「展期作業」之目的係在於向各級主管報告公文逾期之原因，使主管知悉公文逾期狀況，僅能暫時停止稽催郵件之發送，並無法阻斷結案辦理天數之計算(即：展期案件仍視為逾期!)</p>	
<p>十七.人民申請案件時效管制</p>	<p>(一) 申請案件辦理結果分為：(1)核准或(2)駁回，不得存查。</p> <p>(二) 各機關如因業務增減或相關法令之增、修訂，須增減項目或修訂人民申請案件處理期限者，應主動提送各機關研考人員報由本府研究發展考核委員會彙集，簽奉市長核定後公布。</p> <p>(三) 案件未能於機關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 1 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。</p>	

管考項目	說明	備註
	<p>(四)案件處理過程中，凡屬通知補(件)、會勘(查)、會議(商)、請釋(示)、查詢及有關機關間公文往返等文件，應另以他號方式處理，不得以原文號銷號結案。</p> <p>(五)案件不合法定程式或手續時，主辦單位應詳細說明1次通知補正，不宜直接退文；研考人員可依實際需要，統一設計補正說明表單格式，供主辦機關參考運用，並以補正說明表單發送日作為扣除補正期間起算日之依據。</p> <p>(六)各機關公告之人民申請案件處理期間應登載於機關網站或彙編成冊，並依各類目申請案件之時限進行管制稽催。</p> <p>(七)期限之計算除應於當日辦出者外，一律以收件之次日起算，至准駁之日止，並包含假日計算在內。如因申請人所送表件不全、填寫錯誤等原因，須退回補正；或因法令適用之疑義，層請核釋者，其等待補正、核釋期間得予扣除。</p> <p>(八)處理期間適逢連續3日以上之國定假日或其他休息日時，其期間依實際假日日數延長，並應於公告處理時限時一併公告之。</p>	
<p>十八.專案獎勵</p>	<p>有下列情事之一者，得專案簽報獎勵：</p> <p>(一)公文處理數量、速度、品質、內容難易度等方面均有優良表現者。</p> <p>(二)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。</p> <p>(三)辦理文書流程簡化工作具重大貢獻者。</p> <p>(四)文書流程管理制度之革新或改進建議，經採行確具績效者。</p>	
<p>十九.專案議處</p>	<p>有下列情事之一者，得專案簽報議處：</p> <p>(一)登錄不確實、統計不確實、未實施各種分析致文書流程管理原則不能落實者。</p> <p>(二)無故積壓公文情形嚴重者。</p> <p>(三)損毀、棄置、遺失公文或檔案者。</p> <p>(四)違反分層負責規定者。</p> <p>(五)無故拒收公文或對承辦公文，延不簽收逾二日者。</p> <p>(六)核判公文經書面查催後仍未核批或核後未交下者。</p> <p>(七)改分或移文作業逾工作時間八小時且嚴重影響案件處理時效者。</p>	

管考項目	說明	備註
	<p>(八)會簽公文無故逾一倍之公文時效者。</p> <p>(九)承辦人員無故未將判發之文稿送發文，逾一日者。</p> <p>(十)公文陳核經書面查催後仍未核批或核批後未處理者。</p> <p>(十一)對逾期待辦之案件，經催辦仍未辦理者。</p> <p>(十二)對研考人員填報之稽催報表未予答復達二次以上且無正當理由。</p> <p>(十三)擅將公文交他人閱覽、抄錄影印或未經核准電遞、傳真者。</p> <p>(十四)應辦案件而簽存查或先簽存查再以創號發文者經糾正再犯者。</p> <p>(十五)逕收來文或交辦案件應登記而未送經文書人員登記者。</p> <p>(十六)對公文登記及查催資料作不實之記錄或未經主管核准擅改紀錄。</p> <p>(十七)人民申請案件因缺漏要件無法辦理時，未即一次詳加註明通知補正者；人民申請案件展延一次仍未辦結，經糾正仍未改善者。</p> <p>(十八)專案管制申請未符程序及實質要件而有延誤時效情形重大者。</p> <p>(十九)針對有時效之應簽辦事項，視為限期公文，如有應簽辦而延遲簽辦致生重大延誤時，研考人員應自交辦之次日起算延誤責任。</p> <p>(二十)違反本要點或文書管理之相關規定而屬情節重大者。</p>	
<p>二十.公文處理人員適用之獎勵種類規定</p>	<p>(一)嘉獎一次或二次。</p> <p>(二)記功一次或二次。</p> <p>(三)記大功一次。</p>	
<p>二十一.公文處理人員適用之懲處種類規定</p>	<p>(一)申誡一次或二次。</p> <p>(二)記過一次或二次。</p> <p>(三)記大過一次。</p> <p>對於未達申誡程度有糾正必要者，得予以書面糾正。</p> <p>同一人同一年內因公文延誤而受書面糾正達二次者，記申誡一次，由研考人員統計並送人事單位辦理。※(一年統計一次!請同仁務必注意!)</p>	
<p>二十二.研考簽辦</p>	<p>各機關研考人員，對逾期公文之檢查結果，應按情節輕重依臺中市政府公文處理各階段時限暨逾限懲處標準表</p>	

管考項目	說明	備註
逾限責任	擬具懲處類別，簽報機關首長核定。	
二十三.例外規定	<p>(一)繁複費時之公文，雖有逾限但能提具各階段均積極處理證明文件者，得比照懲處標準酌予減輕或免予處分。</p> <p>(二)各級人員如其處理公文量明顯過多，或所承辦業務內容繁複，確難如期完成，並經檢具相關資料者，得比照懲處標準酌予減輕或免予處分。</p>	
二十四.主管之連帶責任	<p>直屬主管有下列情形之一者，應負連帶責任：</p> <p>(一)明知屬員有逾限情事，未積極督促辦理，致有重大逾限情事者。</p> <p>(二)對屬員應簽辦而予以存查之案件，批准且未持續督促辦理，致延誤公務者。</p> <p>(三)對屬員處理流程明顯之疏失未予糾正，致生嚴重逾限情事者。</p> <p>(四)對各類有時效性之送判公文，未能儘速核閱或督促，致重大違誤逾期者。</p> <p>(五)前項連帶責任之懲處，以不超過承辦人員之懲處額度為原則。</p>	

(以上規定節錄自本府文書流程管理稽核要點及本府人民申請案件作業要點)

※如有任何管考問題，請逕洽詢各機關研考人員！

