



文書流程作業問題討論與宣導

澎湖縣政府行政處

113年7月16-18日



談 公 文 處 理 時 效

文書處理常見問題~QA(有獎徵答)

討 論 與 交 流

掌握公文處理過程中的每個環節

時效管制
意涵與目的

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

時效管制
意涵與目的

消極目的
防止公文延壓

積極目的

促使同仁自我管理，提高行政效率，落實為民服務。



文書流程作業之原則



最有效率的管考
人員

承辦人員的
直屬長官

課長/科長

組長/股長



依「澎湖縣政府暨所屬機關學校文書流程管理
稽核作業要點」第4點**文書稽催**第24款規定：

各級主管 督導催辦

- 一. 在權責內核准展期案件，對逾時案件未辦展期者，應督促承辦人員妥適處理。
- 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。
- 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。
- 四. **職務代理人因特殊情形，無法代為處理時，應責由主管科長（或指定人員）負責處理。**
- 五. 對涉及兩個以上單位的案件，宜與相關單位商訂作業原則後再行處理，避免因往來會辦而延誤時效。



公文時效管理



依「文書處理手冊」第78點第1款**處理時限**規定：

(一) **最速件**：1日

(但緊急公文 仍須依個案需要之時限內完成)

(二) **速件**：3日

(三) **普通件**：6日

(四) 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。

(五) 涉及政策、法令或需多方會辦、分辦，且需30日以上方可辦結之複雜案件，得申請為專案管制案件。

一般公文 以文管制 (不含例假日)



依「文書處理手冊」第78點第1款第5目及第6目規定：

「涉及政策、法令或需多方會辦、分辦，且需30日以上方可辦結之複雜案件，得申請為專案管制案件。」

專案管制案件 以案管制 (含例假日)

申請專案管制案件應符合下列要件：

- (一) 實質要件：需經長時間多方面研議且需時30日以上方可辦結之繁雜案件，諸如涉及政策、法令，或需多方會辦、分辦始能定案者。
- (二) 程序要件：須於原件處理時限屆期前提出申請。



~重點說明~

★凡需經長時間多方面研議且需時30日以上方可辦結之繁雜案件，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」。

★預計能在30日內辦結之案件及訴願案件、人民申請案件、人民陳情案件、立法委員質詢案件等已具專案性質，均不應另列為專案管制案件。

專案管制案件
以案管制
(含例假日)

~腦力激盪一下





7大類公文限辦日期

不含例假日

有「 」和「 」及「 」

Q1



★一般公文管制

是以「 」管制

Q2



涉及政策、法令或需多方會辦、分辦，且需「 」日以上方可辦結之複雜案件，得申請為專案管制案件。

Q3



申請專案管制 須經「 」核准

Q4



限期文限辦日期之 登記(修改)是誰的 職責「」

Q5



依行政程序法第51條規定：

人民申請案件
以案管制
(含例假日)

「行政機關對於人民依法規之申請，除法規另有規定外，應按各事項類別，訂定處理期間公告之。未依前項規定訂定處理期間者，其處理期間為2個月。

行政機關未能於前二項所定期間內處理終結者，得於原處理期間之限度內延長之，但以1次為限。

前項情形，應於原處理期間屆滿前，將延長之事由通知申請人。

◆ 文書管制考核

人民申請案件項目及期限表

//// 發布日期：2023-04-12

//// 發布單位：行政處

//// 類別：文書管制考核

//// 內容：

◎ 各類別人民申請項目及期限表

01.民政類 (WORD檔) (PDF檔)
03.建設類 (WORD檔) (PDF檔)
05.工務類 (WORD檔) (PDF檔)
07.社會類 (WORD檔) (PDF檔)
09.法規類 (WORD檔) (PDF檔)
11.消防類 (WORD檔) (PDF檔)
13.稅務類 (WORD檔) (PDF檔)
15.環保類 (WORD檔) (PDF檔)
17.交通類 (WORD檔) (PDF檔)

02.財政類 (WORD檔) (PDF檔)
04.教育類 (WORD檔) (PDF檔)
06.旅遊類 (WORD檔) (PDF檔)
08.地政類 (WORD檔) (PDF檔)
10.警政類 (WORD檔) (PDF檔)
12.農漁類 (WORD檔) (PDF檔)
14.衛生類 (WORD檔) (PDF檔)
16.文化類 (WORD檔) (PDF檔)

◎ 澎湖縣政府及所屬各機關人民申請案件項目及期限表 (PDF檔)

相關網站：

◆ 電子化政府入口網(我的 E 政府) [連結](#)



	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	承辦人	公文次性質	文號	來文日期	來文者	收文日期	限辦日期	原限辦日期	主旨	結案日期	
2	許少峰	建設類(建管)-建築物開工報告及施工中勘驗 (10天)	1130011625	113/02/22	涂瑞桐	113/02/22	113/03/04		雄漢土木包工業承造涂瑞桐等4	113/03/04	未逾期
3	許少峰	建設類(建管)-建築物開工報告及施工中勘驗 (10天)	1130015223	113/03/08	澎湖縣政府	113/03/08	113/03/18		立景土木包工業承本府水池新	113/03/15	未逾期
4	許少峰	建設類(建管)-建築物開工報告及施工中勘驗 (10天)	1130016402	113/03/13	陳國勇	113/03/13	113/04/08	113/03/25	立景土木包工業承造陳國勇等6	113/03/27	未逾期已展期
5	許少峰	建設類(建管)-建築物開工報告及施工中勘驗 (10天)	1130016402	113/03/13	陳國勇	113/03/13	113/04/08	113/03/25	立景土木包工業承造陳國勇等6	113/03/27	未逾期已展期
6	許少峰	建設類(建管)-建築物開工報告及施工中勘驗 (10天)	1130016446	113/03/13	張芷嬌	113/03/13	113/03/25		穩泰營造工程有限公司承造張	113/03/22	未逾期
7	許少峰	建設類(建管)-建築物開工報告及施工中勘驗 (10天)	1130012071	113/02/23	朱詠芳	113/02/23	113/03/04		尖尖工程行承造朱詠芳等3戶住	113/03/04	未逾期
8	許少峰	建設類(建管)-建築物開工報告及施工中勘驗 (10天)	1130012265	113/02/26	王惠群	113/02/26	113/03/07		尖尖工程行承造王惠群等3戶住	113/03/06	未逾期
9	許少峰	建設類(建管)-建築物開工報告及施工中勘驗 (10天)	1130013296	113/03/01	陳美宗	113/03/01	113/03/11		良乙營造有限公司承造陳美宗	113/03/07	未逾期
10	許少峰	建設類(建管)-建築物開工報告及施工中勘驗 (10天)	1130013297	113/03/01	王柏翰	113/03/01	113/03/11		良乙營造有限公司承造王柏翰	113/03/07	未逾期



~重點說明~

人民申請案件
以案管制
(含例假日)

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。



澎湖縣政府及所屬各機關處理人民陳情案件作業要點：

人民陳情案件 以案管制 (不含例假日)

第3點、人民陳情得以書面為之，書面包括電子郵件及傳真等在內。

第4點、人民陳情得以言詞為之，本府及所屬各機關應指派人員專責辦理，聆聽陳述後，載明陳述事項、真實姓名，請其簽名或蓋章確認後，據以辦理。



澎湖縣政府及所屬各機關處理人民陳情案件作業要點：

第11點、各類人民陳情案件處理期限：

- (一) 首長及各單位主管電子民意信箱：三日。
- (二) 建議事項：七日。
- (三) 一般、檢舉事項：七日。
- (四) 內容涉及二個以上機關權責，需協調有關單位（機關）處理及涉及政策、法令研訂後始能明確答覆並適當處理者：二十日。
- (五) 案情特殊或涉及數單位（機關）業務須會勘協調者：三十日。

業務單位承辦人經審酌處理期限與陳情事項不符時，得簽奉單位主管核定調整，並通知列管單位更正。

未能在規定期限內辦結之案件，得依原訂處理時限辦理展期，以一次為限，並將延長時限理由以書面（或電子郵件遞）告知陳情人並副知列管單位。

人民陳情案件
以案管制
(不含例假日)



澎湖縣政府及所屬各機關處理人民陳情案件作業要點：

第14點、人民陳情案件有下列情形之一者，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：

- (一) 無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者。
- (二) 同一事由，經予適當處理，並已明確答覆二次以上，而仍一再陳情者。
- (三) 非本機關主管之陳情事項，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。
- (四) 經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、匿名虛報或不實者。

人民陳情案件
以案管制
(不含例假日)

~腦力激盪一下





人民申請案件處理過程中，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，應以原文號銷號結案。

Q1





人民申請案件如未能於原訂期間內
處理終結者，得申請專案辦理。

Q2





針對民眾同一事由重複陳情，並
經適當處理，明確答覆二次以上
，業務單位可不予處理及登記。

Q3





人民陳情案件未能在規定期限內
辦結之案件，得依原訂處理時限
辦理展期，以1次為限。

Q4





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，仍應負積壓責任。

Q5





文書處理常見問題



Q1

收文登錄 -缺失現象-

未依時效管制類別分類登錄

例如-將人民陳情及申請案件等
錯誤登錄為一般公文。



Q2

限期公文 以來文速別期限登錄.

各單位登記桌應善盡公文內容之檢核.並
正確登錄公文資訊(速別.文別.主性質.限
辦日期)

承辦人員收文後應自行檢視速別等。



Q3

開會通知單 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。

Q4

一般公文 -缺失現象-

公文會辦時間過久

Q5

一般公文 -缺失現象-

代理人制度未能落實，延誤
公文處理時效。



Q6

陳情案件 - 缺失現象 -

部分人民陳情案件於承辦單位函請陳情人現場會勘，或於函請他機關表示意見後即辦理銷號結案，並未以案情實質妥處為解除列管條件。



Q7

來文以「先存後辦」方式結案，逃避稽催與管制。

登記桌人員須檢查公文處理紀錄，每週列印 1 次至 2 次，送承辦人員辦理清查、展期或催辦，並將查催資料提供單位主管參處。



Q8

許多承辦同仁多誤認.逾期案件於辦理展期後.即不算逾期.

依文書流程管理作業規範第47點

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，仍應負積壓責任。



承辦人自簽辦起至辦結之日止
應主動注意簽辦、會辦、陳核
、發文、送達等處理流程
之查催



澎湖縣政府暨所屬機關學校公文 處理逾限懲處標準表

逾限程度	懲處標準
未達逾限 1 倍者 (12日含以內)	予以口頭糾正
逾限1倍以上未滿2倍者 (12.5日-18日)	予以書面糾正
逾限2倍以上未滿4倍者 (18.5日-30日)	予以申誡一次處分
逾限4倍以上未滿6倍者 (30.5日-42日)	予以申誡二次處分
逾限6倍以上未滿8倍者 (42.5日-54日)	予以記過一次處分
逾限8倍以上未滿10倍者 (54.5日-66日)	予以記過二次處分
逾限10倍以上者 (66.5日以上)	予以記大過處分



主管的風險



依「澎湖縣政府暨所屬機關學校文書流程管理
稽核作業要點」第6點**考核獎懲**第36款規定：

各級主管
督導催辦

各單位（機關）每月一般公文辦理七日
以上結案數逾當月應辦總數達百分之六
以上，且連續兩個月者，
副主管及主管各記申誡一次，並分析所屬
各科公文處理時效，逾前述標準者，該科
科長記申誡一次。

澎湖縣政府113年3月份一般公文辦理7日以上結案統計表

起訖日期：113/03/31-113/03/31

項目		應辦公文				已辦結公文統計（發文）	
		本月份新收件數	截至上月待辦件數	本月創稿件數	合計	7日（含）以上辦結	
數量	機關					[1]	[2]
		[5]	[5]/[4]				
民政處		463	63	122	648	18	2.78%
財政處		558	69	143	770	25	3.25%
建設處		643	175	155	973	41	4.21%
教育處		1,227	257	710	2,194	59	2.69%
工務處		877	328	511	1,716	102	→ 5.94%
旅遊處		335	81	318	734	18	2.45%
社會處		1,204	174	628	2,006	45	2.24%
行政處		67	25	120	212	0	0.00%
人事處		217	59	156	432	1	0.23%
政風處		10	5	15	30	0	0.00%
主計處		84	7	73	164	0	0.00%
消費者保護官		0	0	0	0	0	0.00%
秘書辦公室		0	0	0	0	0	0.00%
訴願審議委員會		0	0	0	0	0	0.00%

澎湖縣政府113年4月份一般公文辦理7日以上結案統計表

起訖日期：113/04/01-113/04/30

機關	項目	應辦公文				已辦結公文統計（發文）	
		本月份新收件數	截至上月待辦件數	本月創稿件數	合計 [1]+[2]+[3]	7日(含)以上辦結	
	數量					件數	%
		[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[5]/[4]
民政處		451	67	105	623	22	3.53%
財政處		462	93	159	714	15	2.10%
建設處		555	183	189	927	81	→ 8.74%
教育處		1,101	238	689	2,028	59	2.91%
工務處		912	343	483	1,738	100	5.75%
旅遊處		344	94	280	718	16	2.23%
社會處		1,255	245	695	2,195	54	2.46%
行政處		99	22	91	212	3	1.42%
人事處		230	56	121	407	4	0.98%
政風處		6	5	18	29	2	→ 6.90%
主計處		72	14	81	167	0	0.00%
消費者保護官		1	0	0	1	0	0.00%
秘書辦公室		0	0	0	0	0	0.00%
訴願審議委員會		0	0	0	0	0	0.00%

結語

公文處理時效管制之最終目的

- ★ 掌握公文處理過程中的
每個環節
- ★ 透過公文登錄及稽催查詢
使每件公文在時限內完成

結語

公文處理時效管制之最終目的

★促使同仁自我管理

提高行政效率

落實為民服務



Fight!





謝 謝 聆 聽



問題討論與交流

