



文書作業流程宣導

行政處 管考科

大綱

談公文處理時效

人民申請案件/人民陳情案件

審計/監察案件規定

專案管制/特殊性案件

公文處理常見問題態樣

腦力激盪/有獎徵答



談公文處理時效

公文處理時效管制意涵與目的

掌握公文處理過程中每個環節

促使每件公文能在時限內處理完成/防止公文積壓

協助每位同仁強化自我管理能力.提升機關行政效率



積壓公文之懲處

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	予以口頭糾正
逾限 1 倍以上未滿 2 倍者	予以書面糾正
逾限 2 倍以上未滿 4 倍者	予以申誡一次處分
逾限 4 倍以上未滿 6 倍者	予以申誡二次處分
逾限 6 倍以上未滿 8 倍者	予以記過一次處分
逾限 8 倍以上未滿 10 倍者	予以記過二次處分
逾限 10 倍以上者	予以記大過處分



7大類管制公文

以**工作天**計

一般公文/人民陳情案件

以**日曆天**計

人民申請/訴願/監察院案/立委質詢案/專案管制案件

一般公文之限期文/特殊性案件-以**日曆天**計





人民申請／人民陳情

管制規則

人民申請(陳情)案件之處理為一整體作業，須以「案」為單元，實施全程管制。

- 文書流程管理作業規範第77.98點

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。

- 文書流程管理作業規範第80.96點

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處理時限，並應於原處理時限屆滿前將延長之事由通知申(陳)請人。

- 文書流程管理作業規範第82.97點



審計/監察案件規定

審計/監察案件規定

審計/監察皆為限期公文

例外：公文副本、備查案件，可以以一般公文普通件登錄。

- 文書流程管理作業規範第131點

文面有明定期限於幾日內或日期前函覆，則限辦日期依照此定訂。

若文面沒有明定則**監察案件為2個月**、**審計案件為1個月**。

- 文書流程管理作業規範第126-130、136點、審計法第23、24 條

審計/監察案件不可以先存查後再另創號函覆！

- 文書流程管理作業規範第133點

審計/監察案件規定

保存年限：

審計部臺灣省澎湖縣審計室 函

受文者：澎湖縣政府

發文日期：中華民國114年8月21日

發文字號：審澎縣一字第 號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：

主旨：

，請於114年9月12日前依式查填惠復（免備文逕送本室，電子檔請另傳送至（ ）），請查照。



調整速別至限期公文
限辦日期為114年9月12日

檔 號：

保存年限：

審計部臺灣省澎湖縣審計室 函

受文者：澎湖縣政府

發文日期：中華民國114年8月14日

發文字號：審澎縣一字第 號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：

主旨：

復如說明二，請查照辦理惠復。



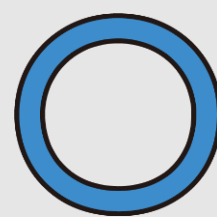
收文日期為114年8月15日
調整速別至限期公文
限辦日期為114年9月15日
辦理天數為30日(審計室)

錯誤案例1

收創日期	114/05/19 14:24	公文文號		收創方式	電子收文(線上簽核)
來文日期	114/05/19	來文字號		來文方式	一類收文
來文者	審計部臺灣省澎湖縣審計室				
主旨	請於文到15日內依附表格式逐項查填見復。				
速別	普通件	文別	函	本別	正本
結案日期	114/05/28 00:00	限辦日期	114/06/05 23:59	限辦天數	12.0
累計展期次數	1	累計天數	6	原限辦日期	114/05/27 23:59
歸檔日期	114/05/29 07:43	應歸檔日期	114/06/05 23:59		



速別為普通件
限辦天數為6日
限辦日期為114/05/27
承辦人因無法於6日內辦完
故申請展期1次
=>公文逾限辦結



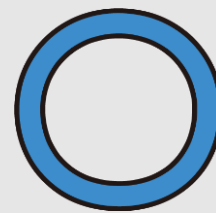
速別為限期件
限辦天數為15日
限辦日期為114/06/03
承辦人於114/05/28結案
=>公文依限辦結

錯誤案例2

主旨	復如說明二，請查照辦理見復。	
收創日期	114/06/26	
來文者	審計部臺灣省澎湖縣審計室	
公文性質	一般公文	
限辦日期	114/07/04、6天	
原限辦日期	114/07/04	
結案日期	114/06/27	
決行類別	存查	



速別：普通件
限辦天數為6日
承辦人先文存後再另行創號
發文



速別：限期件
限辦天數為30日
承辦人於原文號函復審計室



專案管制 / 特殊性案件

專案管制/特殊性案件

• 特殊性案件

- 公文辦理時間**6日以上至30日**以內
- 因涉及之業務性質或內容複雜，需多方彙整或協調處理
 - 文書流程管理作業規範第5點第18款
 - 本府暨所屬機關學校文書流程管理稽核作業要點第11點第1款

• 專案管制案件

- 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。
 - 文書流程管理作業規範第65點

※皆只有一般公文才能申請

申請要件：申請單、預定進度表、簽辦流程、公文副本

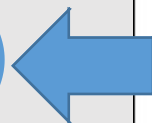
表單新格式

申請理由	一、依據「文書流程管理作業規範」第5點第18款特殊性案件：指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，確難於來文速別時限內辦結者。 二、茲因本案事涉下列事項，確難於來文速別時限內辦結，相關佐證資料(後附)及說明如下： ☐業務性質或內容複雜： ☐須多方會辦： ☐尚須彙整資料： 三、綜上，申請准予核列特殊性案件。
------	---



特殊性案件

專案管制案件



一、依據「文書處理手冊」第71點第1款第5目「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」辦理。 二、茲因本案事涉下列事項，需經長時間多方面研議且需 日以上方可辦結，相關佐證資料(後附)及說明如下： ☐涉及政策： ☐涉及法令： ☐需多方會辦： ☐需分辦： 三、綜上，申請准予核列專案管制案件。
--

申請路徑

申請要件：申請單、預定進度表、簽辦流程、公文副本

1. 申請單/預定進度表：表單作業→專案管制案件申請/特殊性案件申請→查詢→輸入文號查詢→申請→填寫(勾選)申請理由→系統匯出表單
2. 簽辦流程：於公文系統點選該文主旨欄位出現該公文資訊→簽辦流程→左上角流程列印匯出表單

公文資訊

發文資訊

相關電子檔案

檔管資訊

簽辦流程圖

簽辦流程

異動紀錄

...

流程列印

...	簽收人員	簽收時間	送出人員	送出時間	簽核意見
	行政處 - 余嫻陵	114/08/28 08:31	行政處 - 余嫻陵	114/08/28 11:44	
	行政處 - 許哲軒(管考科)	114/08/28 11:45	行政處 - 許哲軒 (登)	114/08/28 11:45	
	參議辦公室 - 陳綉蘭 (登)	114/08/28 13:36	參議辦公室 - 陳綉蘭 (登)	114/08/28 14:47	
	秘書長室 - 顏淑婷 (登)	114/08/29 10:40	秘書長室 - 顏淑婷 (登)	114/08/29 10:42	
	副縣長室 (登)				

展期說明

新公文系統-展期仍顯示逾期

- 文書流程管理作業規範第47點

展期須於逾期前(原限辦日期前)於系統提出申請。

- 文書流程管理作業規範第41點

人民申請案件(第82點)、陳情案件、訴願案件展期須告知申請(陳情、訴願相關)人。

- 文書流程管理作業規範第82點、第97點第1款、第116點第2款



展期方式

- 方法1：以定型稿發文通知
 - 優點：只須走一套流程，送陳長官核准後可直接發文通知民眾。
 - 缺點：若申請人沒留地址沒辦法寄送，但若有電子信箱可將陳核後公文匯出pdf檔寄送給申請人。

須另取號發文通知，不可以原文號發文結案！！

檔 號：

保存年限：

(機關全銜) 案件展期通知單 (稿)

機關地址：

傳 真：

聯 絡 人：

電子郵件：

受文者：

發文日期：中華民國 年 月 日

發文字號： 字第 號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：

主旨：有關臺端陳情(申請)○○案，詳如說明，請查照。

說明：

一、依據本府 000 年 00 月 00 日○○字第 0000000000 號辦理。

二、本案因案情複雜(尚須協調、研究案情、等候補充資料、陳核程序中、涉及法令釋疑)尚須續辦至 000 年 00 月 00 日，若有不便之處，敬請包涵。

正本：

展期方式

- 方法2：填寫公文處理展期申請表經長官核准後再透過書面、簡訊、電子郵件、電話(申請案)通知當事人。
 - 優點：申請人沒提供地址，仍能以其他聯絡方式通知展期。
 - 缺點：申請單經長官核准後，需再以其他方式通知民眾，並須填寫通知當事人紀錄。

(機關名稱)公文處理展期申請表

申請單位		承辦人	
公文文號		公文性質	☐ 人民申請 ☐ 人民陳情 ☐ 訴願案件
收文日期		限辦日期	展延結案日期
年 月 日		年 月 日	年 月 日
主旨			
展期原因	☐ 因案情複雜 ☐ 因研究案情 ☐ 因候調卷 ☐ 因候款項 ☐ 因候會簽 ☐ 因候補充資料(補件或補正) ☐ 因候其他機關函覆或提供資料 ☐ 因定期審查之案件 ☐ 因陳核程序中 ☐ 因須會議審定後始可核辦 ☐ 因涉及政策，須核定後始可核辦 ☐ 因涉及法令釋疑，尚須協調之案件 ☐ 奉交下重行簽辦 ☐ 其他(本項請自行敘明理由)：		
承辦人	科長	核稿	單位主管(2層核行)
通知當事人紀錄			
通知時間	年/ 月/ 日 時/ 分	通知方式	☐ 電話 ☐ 電子郵件 ☐ 簡訊
		承辦人(通知人)簽名	

備註：本表正本須文書登記人員(收發人員)辦理展期日期調查，並由登記人員收執留存，以供備查。



公文處理常見問題態樣

公文處理常見問題

公文性質 登錄錯誤：如將一般公文登為人民申請案

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

開會通知單 以來文速別登錄限辦日期

- 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

限期公文 以來文速別登錄限辦日期

公文處理常見問題

會辦其他單位的公文，未經單位長官核閱後即送出會辦

公文會辦時間過久

- 機關內部送會公文，依「最速件1小時、速件2小時、普通件4小時」時限辦理；送會外機關公文以「速件」處理。

分會多單位的公文，若只是通知性質或有急迫性，可先發函再行通知

公文處理常見問題

來文以「先存後辦」方式結案，逃避 稽催與管制

- 如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。

公文辦理若以先簽後稿方式，簽和稿的決行層級不一致

代理人制度未能落實，延誤公文處理時效

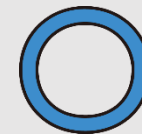
公文處理常見問題

核稿時如有修改，應注意勿將原來之字句塗抹，僅加勾勒，從旁添註，對於文稿之機密性、時間性、重要性或重要關鍵文字，認為不當而更改時必須簽章，以示負責。

文書處理手冊第32點第2款

應蓋職章以確保修改的責任明確，不應使用私人印章或單位自行刻製的小章

科長 陳○○



陳○○



腦力激盪一下
有獎徵答



Q1

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**。



Q2

人民申請案件限辦
日期以日曆天計算



Q3

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。



Q4

7大類公文限辦日期
不含例假日

有「」和「」



Q5

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。



Q6

限期文限辦日期之登記
(修改)是誰的職責???????



謝謝與會

