



文書流程常見問題態樣宣導

澎湖縣政府行政處管考科

115年4月8日



文 書 流 程 ~ 動 動 腦 ~

文 書 流 程 ~ 小 迷 思 ~

問 題 討 論 與 交 流



~開始腦力激盪~





依「文書處理手冊」第78點第1款處理時限規定

一般公文 以文管制 (不含例假日)

- (一) 最速件：1日
- (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()處理時限辦理。



依「文書處理手冊」第78點第1款第5目及第6目規定

專案管制案件 以案管制 (含例假日)

「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()。」



限期文限辦日期之 登記(修改)是誰的職 責「」

Q3

依行政程序法第51條規定

「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()。

人民申請案件
以案管制
(含例假日)



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：

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()為限，並將延長時限理由以書面（或電子郵遞）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)



人民申請案件如未能於原訂期間
內處理辦結者，得申請專案辦理。

Q7





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

一般公文 -缺失現象-

公文會辦時間過久



Q4

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。

Q5

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。



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



問題討論與交流



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