

澎湖縣政府暨所屬各機關處理人民申請案件作業要點

中華民國八十九年三月十七日澎湖縣政府八九澎府計管字第一二六四四號函訂定並溯自八十八年七月一日起施行
中華民國九十一年十一月六日澎湖縣政府府計管字第0910061406號函修正發布名稱及全文十六點
(原名稱：澎湖縣政府處理人民申請案件作業要點)

- 一、澎湖縣政府（以下簡稱本府）為加強本府各單位暨所屬各機關（以下簡稱各機關）辦理人民申請案件，特訂定本要點。
- 二、人民申請案件係本府暨所屬各機關就民眾需要，依主管權責，受理發給各種證照、證書、證明或提供服務等，設計各種申請書表，供民眾填寫申辦的文書作業。
- 三、各機關得視實際作業狀況推動運用資訊科技提昇服務品質做法，如建置機關網頁，提供民眾諮詢、申辦文件、表格下載或線上申辦及時效管制資訊化作業等。
- 四、各機關受理人民申請案件依左列原則辦理：
 - （一）須以「案」為單位，不得分段銷號處理或先存查再以創稿辦理。
 - （二）表件不全時，應即詳細註明所需文件，一次通知申請人補送（正）。
- 五、各機關受理人民申請案件涉及其他機關權責，須送會審查或會勘（查）者，應依左列原則辦理：
 - （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。
 - （三）會辦單位承辦人員無法參加時，應由其職務代理人或由其主管指定代理人切實負責代其職務。
 - （四）會勘（查）機關缺席，影響全案之處理或發生延誤情事時，會勘機關（人員）應負積壓責任。
- 六、人民申請案件依「澎湖縣政府暨所屬各機關處理人民申請案件項目暨期限表」辦理。但本府暨所屬各機關如有增修訂項目或處理期限者，應明白公告並副知研考單位。未依前項規定訂定處理期限期間者，其處理期間為二個月。
本府暨所屬各機關公告之人民申請案件處理時限應彙編成冊，並依各類目申請案件之時限進行管制稽催。
- 七、人民申請案件如未能於應處理期間辦結者，得依分層負責簽請延長，延長以一次為限，其申請日數不得超過原公告處理時限。並應於原處理期限屆滿前，將延長事由通知

申請人並副知研考單位。

- 八、第六點申請案件項目及處理期限表所列時限標準，係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單位文書時效管制稽催之依據。
- 九、人民申請案件時效計算標準，以「依限辦結」與「逾限辦結」為計算基準並按各類目處理時限，分別審定「依限辦結」與「逾限辦結」，詳細區分如附表一。
- 十、如遇申請案件突增，超過以往正常業務量百分之五十以上，承辦單位得就該項超量部分敘明理由，擬訂特別處理期限，簽陳機關首長核准後依限辦理。
- 十一、各層（級）經辦人員逾期積壓責任之議處，依照「澎湖縣政府暨所屬機關學校文書處理時限暨逾限懲處標準表」之規定辦理。
- 十二、案件處理過程中，凡屬通知補正（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（發文件按一般公文創號或原案附號處理，收文件則以原案附號或另編一般公文收文號處理），不得以原文號銷號結案。
- 十三、無故積壓而影響業務或發生不當後果者，應加重議處，其涉及刑事責任者，應移送法辦。
- 十四、對於非屬本身承辦而必須改分、移、退文件，應於八小時內儘速送出。
- 十五、人民申請案件，所使用的書表證件，應由主管機關（單位）詳加研討，以縮短核發時間。尤以處理時限較長時，特應注意檢討縮短，以達到便民要求。
 - （一）各機關宜隨時檢討處理過程，與民眾直接反應，自行改進或建議上級機關處理。
 - （二）公布核准要求標準（條件），使當事人能明瞭未能核准的原因所在。
- 十六、本縣各鄉市公所未訂定人民申請案件作業要點者，得準用本要點規定辦理。

(附表一)

備註	逾限辦結	依限辦結	起算日期	區分
----	------	------	------	----

計 算 標 準

1、時效起算日期除應於當日辦出者外，一律以收件的次日起算，並包含假日計算在內。

2、如因申請人所送表件不全，填寫錯誤等原因，須通知補正者，從其通知之日起，至補件之日止，所經過之期間得予扣除；至其他情形不屬行政程序法第五十一條第五項規定之「其他不可歸責之事由」者，不得扣除其所經過之期間。

在規定處理時限內辦結者列為「依限辦結」。時效之末日為星期日、國定假日或其他休息日者，得以該日之次日為時效之末日。

1、超過規定處理時限辦結者列為「逾限辦結」。

2、未能在規定處理時限內辦結者，雖經依分層負責簽請核准延長，並將延長理由以書面告知申請人，仍應列為「逾限辦結」。

處理期限內遇連續三日以上之國定假日或其他休息日時，其期間得予扣除。