

澎湖縣政府暨所屬機關學校文書流程管理稽核作業要點

中華民國九十一年十月二十九日澎湖縣政府府計管字第0九一00五八六七一號函訂定並溯自九十一年七月一日起實施
中華民國九十一年十二月三十日澎湖縣政府府計管字第0九一00六一四0四號函修正第十點、第二十五點、第二十六點、第三十點、第三十三點、(附表一)、(附表五之一)至(附表五之四)

中華民國九十五年七月十三日澎湖縣政府府計管字第0九五一四00三八六號函修正第三點、第四點、第十一點、第十九點、第二十點、第二十一點、第二十三點、第二十五點、第二十六點、第二十九點、第三十點、第三十三點至第三十八點、(附表一)至(附表八)、(附表九之一)至(附表九之四)

中華民國一百零一年一月四日澎湖縣政府府行管字第一00一三000一號函修正第二點、第二十三點、第二十四點、刪除第三十八點

中華民國一0七年十月八日澎湖縣政府府行管字第一0七一三0四一七九號函修正第一點、第十一點、第二十三點至第二十六點、第二十九點、第三十五點、第三十七點、附表一、附表三至附表五、附表六(刪除)、附表七、附表八之一至附表八之四，並自一0八年一月一日起生效

中華民國一0九年一月三日澎湖縣政府府行管字第一0八一三0五五00號函修正第二點至第四點、第十一點、第十三點、第十七點、第二十三點至第二十六點、第二十九點、第三十點、第三十四點至第四十一點、附表三至附表九、附表十之一至附表十之四，並溯自一0九年一月一日起生效

中華民國一一0年一月十五日澎湖縣政府府行管字第一一0一三000五號函修正第五點至第九點、第十一點至第四十二點，除第十一點、第十二點、第十七點、第三十點、附表一、附表八，自一一0二年一月一日起生效外，其餘規定自發布日生效。

壹、依據、名詞解釋及適用範圍

一、澎湖縣政府（以下簡稱本府），為增進文書處理效率，增進文書管制與考核，促進行政效率之提高，特依據行政院頒「文書流程管理作業規範」規定訂定本要點。

二、本要點用詞，定義如下：

（一）單位主管：指本府一級單位主管。

（二）機關首長：指本府所屬一、二級機關首長及學校校長。

三、本要點適用於本府各單位暨所屬各機關學校（以下簡稱各單位（機關））；本縣各鄉市公所得自行訂定相關規定，作為文書流程管理之準據，未訂定者得準用之。

貳、管制標準

四、各單位（機關）對於文書流程管理之各項作業應確實管制：

（一）文書稽催管制作業以業務執行單位自主管理為主，研考人員查催處理為輔，各單位（機關）應指派專人負責辦理文書稽催。

（二）各單位（機關）主管對所屬承辦之公文，應隨時檢查有無逾期之情事，予以督催，本身尤應注意公文品質及處理時限之遵守，若疏於督催致有貽誤時，應負共同責任。

五、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、存查、簽結、歸檔應全程列入管制。

六、全面管制：

（一）行政機關內各單位均應列入管制範圍，即無論總收、總發文件，或單位收文、單位發文、創簽、創稿文件或存查、簽結均應納入管制。

（二）各機關均應實施文書流程管理，以求全面配合。

七、公文管制區分為以文管制及以案管制，原則上，一般文書採取以文管制方式管理，專案

管制案件、人民申請案件、人民陳情案件、訴願案件、立法委員質詢案件、監察案件或其他經單位主管指定案件等則採取以案管制。

八、管制原則：

(一)以文管制：係以收文（創簽稿）編號之個件進行管制。

(二)以案管制：

- 1、係一種專案性質，必須以「案」為單元，實施全程管制才能達到要求。
- 2、其首件來文收文號於全案辦結時始能銷號。
- 3、處理中有發文需要者，另以他號方式處理。
- 4、未結案之發文稿於發文後，退原承辦人員於全案辦結時一併歸檔。

九、管制標的：

(一)以文管制：

只問「文」是否於限期內處理完畢。

(二)以案管制：

以案情是否已於處理時限內實質擬處作為管制標的，凡專案預定目標之達成、人民申請案件之具體准駁、人民陳情案件已適當處理並明確答復，以及訴願案件決定等皆得為「案」解除管制之要件。

參、時效管制

十、一般公文處理時限：

(一)最速件：一日。

(二)速件：三日。

(三)普通件：六日。

(四)限期公文：

- 1、來文或依其他規定訂有限期的公文，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，須聯繫來文機關確認。
- 4、行政院送達或監察院直接送達之監察案件，應依限期將答覆內容登錄監察案件管理資訊系統。

十一、特殊性案件：

(一)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，又其複雜程度未符合第十二點所定申請專案管制案件要件，得申請為特殊性案件。

(二)承辦人員於公文處理時限屆期前，以個別或通案方式一次提出申請，並填具「特殊性案件申請單」（如附表一），擬定預定完成時間，敘明理由，由單位主管（機關學校之內部一級單位主管）詳實審核，簽會研考單位（人員），經縣長（機關首長）或其授權之人員核准；其比照限期公文時效計算標準進行管制，列入一般公文類別

統計。

- (三)前項申請包含案由、申請原因及擬訂處理時限，申請日數應超過六日且未達三十日，並包含假日計算。

十二、專案管制案件：

- (一)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。
- (二)申請改為專案管制案件，應填具「專案管制案件申請單」(如附表二)及「專案管制案件預定進度表」(如附表三)，擬定預定完成時間，敘明理由，由單位主管(機關學校之內部一級單位主管)詳實審核，簽會研考單位(人員)，經縣長(機關首長)或其授權之人員核准後，列入管制。
- (三)立法委員質詢案件、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」。
- (四)每一專案管制案件之處理時限，主管單位(機關)得視事實需要自行訂定，其一次申請處理時限最長不得超過六個月，每一個案處理時限即以申請奉准之預定完成時間為據。但有行政調查權之機關為辦理調查事項，並敘明法規依據者，不受申請專案管制案件之處理時限不得超過六個月之限制。
- (五)專案管制案件申請單應併同公文陳核，並影印二份，一份併公文影本送研考單位登錄列管，另一份送基層收發(單位登記桌)人員建立專卷，辦畢應併同公文歸檔，以備查考。

十三、人民申請案件：

- (一)人民申請案件按其性質由主管單位(機關)自行分類編目，依各類目作業量的繁簡，分別訂定處理時限，並明白公告。
- (二)處理時限乃時效管制的標準，標準必須肯定，否則即失卻衡量的依據。因此所訂的時限亦須肯定，如三日、五日等，不宜訂為二至四日、五至七日等。
- (三)如同一性質的項目，而處理過程有不同時，應區分為兩個項目，分別訂定處理時限。
- (四)涉及兩個單位(機關)以上的人民申請案件，必須會同訂定處理時限，以求全面配合。

十四、人民陳情案件：

- (一)應視業務性質分別訂定處理時限，各種處理時限不得超過三十日。
- (二)處理時限之訂定得參酌下列標準：
- 1、陳情案件形式及來源(首長民意信箱、書面陳情.....等)。
 - 2、陳情事項是否涉及二個以上單位(機關)權責，須協調有關單位(機關)處理。
 - 3、是否涉及政策、法令研訂後始能明確答復並適當處理。
 - 4、案件涉及之業務性質。

十五、訴願案件：

- (一)訴願答辯書：

原行政處分機關不依訴願人之請求撤銷或變更行政處分者，應於二十日內附具答辯書，並將必要之關係文件送於訴願管轄機關。

(二)訴願書：

- 1、原行政處分機關收受之訴願書未具訴願理由者，應於十日內移由訴願管轄機關審理。
- 2、訴願法第六十一條第一項之收受機關，應於十日內將事件移送於原行政處分機關，並通知訴願人。

(三)訴願決定書：

- 1、應於三個月內為之，必要時，得予延長，並通知訴願人及參加人。延長以一次為限，最長不得逾二個月。
- 2、訴願決定撤銷原行政處分，經訴願管轄機關發回原行政處分機關另為處分，並指定相當期間命原處分機關為之。

十六、立法委員質詢案件：

行政院以電子檔交換方式交答之立法委員質詢案件，應於文到後七日內將擬答電子檔以電子交換方式送到行政院。

十七、各類公文處理時限計算標準如下：

(一)一般公文發文使用日數：

1、答復案件：

自收文之次日起至發文之日止(含本機關內部各單位會辦、會簽、會稿時間)所需日數扣除假日為發文使用日數。

2、彙辦案件：

自所辦公文最後一件收文之次日起，至發文之日止，所需日數扣除假日，為其第一件來文發文使用日數；其餘彙辦公文於全案辦結時，以存查公文計算。

3、併辦案件：

自首件收文之次日起，至發文之日止，所需日數扣除假日，為其發文使用日數；其餘併辦公文於全案辦結時，以存查公文計算。

4、創簽稿案件：(交辦案件或主動辦理案件)

- (1)交辦案件，自交辦之日起，至創簽核決或創稿發文之日止，所需日數扣除假日，為辦理天數。屬發文者，列為發文使用日數。如有明確指示應辦結之時間，得比照限期公文時效計算標準進行管制。

(2)主動辦理案件：

甲、先簽後稿、簽稿併陳或以稿代簽者，自承辦人員簽陳之日起，至發文之日止，所需日數扣除假日，為辦理天數，列為發文使用日數。

乙、創簽之案件，自承辦人員簽陳之日起，至核決之日止，所需日數扣除假日，為其辦理天數。

5、限期公文：依下列方式，自收文之次日起，計算發文使用日數：

- (1)未逾來文所訂期限，而實際處理日數超過六日者，以六日計算；未超過六日以

實際處理日數計算。

(2)逾越來文所訂期限者，依實際處理日數計算。

(3)處理限期公文過程產生之彙(併)辦案件，於全案辦結時，以存查公文計算。

6、特殊性案件：依下列方式，自收文之次日或創簽稿簽陳之日起，計算發文使用日數：

(1)於機關首長或其授權人員簽准期限內辦結，未超過六日者，扣除假日以實際處理日數計算；超過六日者，則最高以六日計算。

(2)逾越前開簽准期限辦結者，依實際處理日數計算。

(3)為處理特殊性案件需以彙併辦公文辦理者，依主案計算辦理時效，其餘彙併辦公文以一般公文存查件處理。

7、送會本機關以外機關者，自送會之日起，至退會收到之日止，期間得予扣除。

8、機關發文依法令規定需俟他機關處理，始得完成，所需等待處理時間，得予扣除。

(二)專案管制案件、人民申請案件、人民陳情案件、訴願案件：

1、以「依限辦結」與「逾限辦結」為計算基準。在規定處理時限內辦結者列為「依限辦結」，超過規定處理時限辦結者列為「逾限辦結」。

2、人民申請案件因不合法定程式或手續時，主辦單位應詳細說明一次通知補正。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。

3、人民陳情案件因須等待其他機關資料或因適用法令疑義而層轉核釋者，自其層轉之日起，至函復、釋復之日止，所經過之期間得予扣除。

4、訴願案件因訴願書不合法定程式，而其情形可補正者，應通知訴願人於二十日內補正者，其時效自訴願補正程式的次日起算。

(三)發文使用日數採半日計算者，不滿半日者以半日計，不滿一日者，以一日計算；但收文或創稿簽陳之日辦結者，以半日計算。

十八、一般公文處理速別之擬定，發文機關承辦人員應確實區分，各級人員應詳加審核；受文機關承辦人員經審核來文處理速別與公文性質不符者，得填具「來文速別調整申請單」(附表四)，經由單位主管(機關首長)或指定之授權人員核定後，通知基層收發(單位登記桌)人員據以更改該文管制速別。

十九、各類公文之處理時限，除限期公文、特殊性案件、專案管制案件、人民申請案件、訴願案件或其他依法令另有規定者外，均不含假日。

肆、文書稽催

二十、本府暨所屬機關學校應全面實施文書流程管理，並依文書性質、流程及相關法令規定處理時限，確實督促各級人員依限辦結，以有效提昇行政效能。

二十一、文書流程管理，除應由各級人員自我管理外，另包括文書稽催、時效統計分析及流程簡化等工作，並應分層逐級實施管制，以明權責。

前項文書稽催時效統計分析及流程簡化等工作，各機關應指定單位或指派專人負責辦理。

二十二、下列各款文件，除需辦理專案管制作業之必要者，不辦理查催。

- (一)絕對機密、極機密、機密、密之案件。
- (二)各單位（機關）內部之便簽通知。
- (三)無須辦理之複製文書、公報、通報、表報及其他印刷品。

二十三、承辦人員自我管理：

- (一)掌握文書處理時效，力求於限期內辦結，對陳核或送會逾時公文，應主動提醒催辦。
- (二)如案情複雜不能如期辦竣者，應於屆滿處理時限前敘明理由依展期規定辦理展期。
- (三)對有時效性案件應親自持會，同一案件請三個以上單位會核，宜複製(影印)同時送會。
- (四)無論送會或收會均應管制時間，如不能依限退回時，應將原因、理由及預定會畢時間通知送會單位。
- (五)公文未經收發登錄不得私自收受，亦不得利用存查銷號再以創稿發文。

二十四、基層收發（單位登記桌）人員協助查催：

- (一)管制登記單位（機關）內每一案件的處理過程與使用時間。
- (二)對承辦人員將屆預定辦結期限之案件，適時告知提醒承辦人員，並提供單位主管（機關首長）查催資料，其作業規定如下：
每週應列印「未逾期未結案公文清單」（逾警天數：三天）(附表此五)及「逾期未結案公文清單」（附表六）各一次，陳報單位主管（機關首長）核閱後送研考單位，並請各科科長督促承辦人員依規定辦理展期並儘速結案。
- (三)配合研考單位（人員）辦理調卷分析需要，提供必要的資料。

二十五、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，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。
- (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，職務代理人或其主管科長均因差假不能處理公文時，應由上級主管或其代理人，負全責作適當處理。
- (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。

二十六、研考單位（人員）管制：

- (一)每週應查詢基層收發（單位登記桌）人員一次，發現錯誤，應指導改正，不定期列印逾期未結案件「公文檢索清單」（附表七）查催，承辦單位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)對展期案件與超過處理期限三十日以上未結案件應予清查並作個案分析處理；另對逾期嚴重案件或發文在六日以上辦結件數超過百分之二十，及發文平均使用日數有

逐漸提高趨勢等情事時，應抽樣調卷分析，擬具處理意見簽報縣長（機關首長）或其授權之人員核處。

（三）對於逾期限尚未答復監察院案件，應即稽催，超過處理期限三十日以上未結案件應予清查並作個案分析處理，如逾期二個月尚未辦結者，應分別調查原因、分析責任，簽報縣長（機關首長）或其授權之人員核處。

（四）協同文書、資訊單位建置機關文書流程管理電腦化作業環境，推動文書管理電腦化作業。

（五）必要時會同有關人員實施抽查，如發現應辦而存查案件，除退回承辦單位辦理外，並按情節輕重簽處。

二十七、展期申請：

（一）承辦人員應確實遵守公文處理所訂期限，案件經詳細檢討，預計不能於規定時間內辦結，承辦人員應依規定於公文系統辦理展期申請：

1、展期次數以二次為限，由單位主管或機關學校之內部一級單位主管核准，第一次展期日數以最速件兩日、速件四日及普通件六日為限；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。

2、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，並會請研考單位（人員）列入管制，簽經縣長（機關首長）或其授權之人員核准。

3、限期案件辦理展期前，應先行協調來文機關，如來文機關同意更改處理期限，則毋需辦理展期，但需製作公務電話紀錄，由單位主管（機關首長）核准後，交由基層收發（單位登記桌）人員更改限辦日期；如不同意，承辦人員應依規定辦理展期。

4、人民陳情案件、人民申請案件、訴願案件之展期，依各該相關規定辦理之。

（二）展期必須確屬需要，各級權責主管應確實審核，或提示處理原則，避免展期。

（三）案情複雜且一時無法辦結之監察案件，應於限期內將辦理情形及未能結案之原因先行登錄監察案件管理資訊系統，並申請展期。

伍、公文檢核

二十八、公文檢核之目的，在於增強公文作業功能，提升公文品質，促進內部管理及各級主管核稿責任，並落實職務代理人制度。

二十九、公文處理、工作簡化、分層負責及有效檢核等工作，應連成整體同時推動。

三十、本府暨所屬機關學校主辦研考業務單位（人員）每月應實施公文總檢查一次，調製上月七類「公文時效統計」資料（格式及內容如附表八），按月提出本機關業務會報或相當性質之會議報告，並於每月十五日前陳報上級機關核備。

三十一、本府暨所屬機關學校主辦研考業務單位（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理由，判明積壓責任後，簽報縣長（機關首長）或其授權之人員核處。

三十二、本府暨所屬機關學校之公文登錄及管考作業每年應定期檢核一次。

三十三、本府暨所屬機關學校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。

陸、考核獎懲

三十四、本府暨所屬機關學校對各級處理公文人員有下列情事之一者，得專案簽報獎勵：

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

三十五、本府暨所屬機關學校對各級處理公文人員，應嚴加考核，如有下列情事者，由各該機關研考單位（人員）依其情節輕重，專案簽報縣長（機關首長）或其授權之人員核處：

- (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)違反分層負責規定者。
- (四)損毀、棄置、遺失公文或檔案者。
- (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批核或核批後未處理者。
- (七)對逾期待辦之案件，經書面催辦二次（含）以上仍未辦理者。
- (八)應辦案件而簽存查或先存查再以創號發文，經抽查發現且糾正後再犯者，同意存查之各級人員應負共同責任。
- (九)逕收來文或交辦案件應登記而未送經文書人員登記者。
- (十)對公文登記及查催資料作不實之登錄或未經權責主管核准擅改記錄者。
- (十一)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。
- (十二)人民或法人團體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。

(十三)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。

(十四)其他違反本要點之規定而屬情節重大者。

三十六、本府暨所屬機關學校主辦研考業務單位（人員）針對逾期公文應按情節輕重，依「澎湖縣政府暨所屬機關學校公文處理逾限懲處標準表」（附表九）擬具懲處種類，簽報縣長（機關首長）或其授權之人員核定。

- (一)繁複費時之公文，各階段均在繼續處理，雖有逾期但未積壓者不予處分。
- (二)承辦人員每月公文處理平均件數超過 70 件以上者（含存），應予減輕處分。
- (三)承辦人員如因公文繁複費時或因業務量過多，確難如期完成，若能檢具相關資料證明業已積極處理者，得參照懲處標準酌予減輕或免予處分。
- (四)承辦人員同年度內因公文逾期而受書面糾正達四次者，記申誡一次，由研考人員於每年度終了之次月統計完畢，簽報縣長（機關首長）或其授權之人員核定。

三十七、各單位（機關）各所屬人員公文逾限辦結情形嚴重者，各級主管依下列懲處標準，簽報縣長（機關首長）或其授權之人員核定：

（一）懲處達書面糾正以上者：

- 1、各科（含機關及學校之內部一級單位）一個月內懲處人數達該科承辦公文總人數三分之一以上，且連續二個月者，科長（機關及學校之內部一級單位主管）記申誡一次。
- 2、各單位（機關）一個月內懲處人數達該單位（機關）承辦公文總人數十分之一以上，且連續二個月者，單位副主管（機關副首長）記申誡一次。
- 3、各單位（機關）一個月內懲處人數達該單位（機關）承辦公文總人數十分之一以上，且連續三個月者，單位主管（機關首長）記申誡一次。

（二）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，並應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。

（三）若能檢具相關資料證明各級主管業已積極處理者，得予減輕或免予處分。

三十八、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。

三十九、公文各階段處理時限參考表如附表十。

四十、公文處理人員適用嘉獎、記功、申誡、記過、記大過之標準，得視事實發生之原因、動機及影響程度，核予一次或二次之獎懲。

四十一、本府暨所屬機關學校主辦管考業務單位（人員），對公文處理之定期考核結果，每年應統計評定各級承辦員成績優劣，並依獎勵評分標準表（附表十一之一至附表十一之四）擬具獎懲類別，簽報縣長（機關首長）或其授權之人員核定辦理。

四十二、本要點未規定之事項，依「文書處理手冊」、「文書流程管理作業規範」及其他有關法令之規定辦理。