

臺中市和平區公所文書流程管理稽核要點

中華民國 104 年 08 月 26 日和平區行字第 1040016469 號函訂定

中華民國 111 年 07 月 06 日和平區行字第 1110012902 號函訂定

壹、依據及適用範圍

- 一、臺中市和平區公所（以下簡稱本所）為統一本所公文處理流程，增進各級人員自我管理精神，提高公文品質及行政效率，特訂定本要點。

貳、處理時限

二、各類公文處理時限如下：

（一）一般公文：

1、最速件：一日（但緊急公文仍須依個案需要之時限內完成）。

2、速件：三日。

3、普通件：六日。

4、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，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，應聯繫來文機關確認，並留存公務電話紀錄或相關文書。

(4)開會、會勘通知單等通知性質文書，其處理時限以所指定開會、會勘日期為準。

5、創簽稿案件應視為一般公文管制，且承辦人應自系統取號後始得送出陳核，創簽稿如欲銷號者，需敘明理由會知研考人員並由單位主管核准後送收發人員核實辦理。

（二）人民申請案件、人民陳情案件、訴願案件、監察案件或立法委員質詢案件，應依相關法規辦理。

（三）交辦列管案件，應依交辦列管機關所訂之預定完成期限處理，

未訂期限時，依一般公文時效管制。

(四) 定期表報，應依各該表報所訂之填報期限處理。

(五) 其他特殊案件（包括計畫、規劃、研究、法規、調解、調查、聲復等案件）未明訂期限者，依承辦機關專案擬訂處理期限，陳報機關首長核准後依限處理。

三、一般公文處理時限之計算，除最速件應隨到隨辦外，應自機關總收文之次日起至結案之日止，例假日得予扣除，但不含差假日數。

四、限期公文、人民申請案件、訴願案件、監察案件或其他依法令另有規定期限之公文，其辦理期間假日不予扣除。

公文處理時限之末日如為假日者，則以該日之次一工作日為時限之末日。

五、下列文件，應併案辦理：

(一) 各件公文案情相同者。

(二) 同一案情之正副本。

(三) 對其他機關來函查催案件，而仍待辦者。

六、併辦案件以首件收文進行管制，其餘併辦公文雖得存查，但應附隨首件收文併檔處理，首件公文之擬辦意見中應敘明擬併案文號與併案理由。

前項首件公文如已存查，機關再次收受相同案情公文時，其後續收受之公文仍應簽准後始得存查。

七、彙辦案件來文均不得存查，前件彙辦公文併入後件，待最後一件（末件）來文時，以末件為基礎，計算彙辦案件時效，末件公文之擬辦意見中應敘明擬併案文號與併案理由。

八、除最速件隨到隨辦外，速件、普通件應依據時限，參照本要點處理各階段流程，訂定每一過程之可使用時間，作為稽催準據。

九、單位間改分作業應依下列規定：

(一) 公文改分作業應至遲於收文次日確定主辦單位，遇有分文爭議案件，應指定專人協調並以最速件判定，俾提昇效率。

(二) 改分公文之管制或統計時效起算點，仍以總收文原登錄收文日期為準。

(三) 機關內之單位間涉及改分作業未於工作時間八小時內完成者，應依本要點第二十四點專案簽報議處。

十、限期公文之管制：

- (一) 訂有處理限期之案件，如涉及數個單位權責，需先行會簽或彙集資料者，主辦單位對各階段辦理進度，應嚴加掌控並積極查催，未完成來文應辦事項前不得結案。
- (二) 來函要求調查、研提計畫之案件，短期內無法完成，經擬定預計完成期日，由機關首長核准後，知會收文人員更改辦理期限，依核准之預計完成期日比照限期公文列管。

十一、存查公文非屬下列情形之一者，均為不當存查：

- (一) 無轉行或答復必要之文件或例行准予備查之文件表報。
- (二) 本機關蒐集或受贈與之參考資料。
- (三) 屬通知、參考性之副本。
- (四) 經簽奉一層核准存查之公文或其他。
- (五) 利用電子郵遞、通報網路或電話方式辦理登錄或答復，於辦理完成後簽註辦理結果後存查。
- (六) 彙、併辦案件於彙併辦過程中所收受之文件於擬辦意見中敘明併案理由後併入主案者。
- (七) 請款、核銷案件，於相關程序完成後存查。
- (八) 來函訂有函復期限，其期限距收文日三十日〈含假日〉以上，且非屬人民申請、陳情案件、訴願案件，經擬訂辦理方式與期程，由機關首長准予存查者。
- (九) 來函要求調查、研提計畫之案件，短期內無法完成，經擬訂預計完成期日，由機關首長准予存查。
- (十) 依規定得予存查之案件。

參、管制範圍

十二、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（或存查）、歸檔，全程列入管制。

十三、全面管制：

(一) 機關內部單位均應列入管制範圍，即無論機關收文、機關發文、創簽、創稿（或存查）均應列入管制。

(二) 各單位均應實施文書流程管理，以求全面配合。

肆、公文稽催及權責劃分

十四、機關單位主管人員責任：

(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。職務代理人因特殊情形，無法代為處理時，應責由指定人員負責處理，職務代理人或指定人員均因差假不能處理公文時，應由機關首長或其代理人，負全責作適當處理。

(四) 對涉及二個以上單位案件，宜與相關單位商定作業原則後再行處理，避免因往來會辦而延誤時效。

(五) 對一般公文來文之處理速別與公文性質不符者，得核准調整來文處理速別，或指定授權人員核准調整之。

(六) 對逾處理時限三十日之待辦案件，應向首長報備，並會專責管制單位處理。

(七) 配合專責管制單位召開文書流程管理工作研討會議，共同檢討改進單位文書流程，並適時提出公文時效優劣案件獎懲建議、調整承辦人員工作量分配等事項。

十五、專責管制單位責任：

(一) 每星期應查詢登記桌一次，發現錯誤，應指導改正，並定期列印逾期報表查催，承辦機關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) 對超過辦理期限一個月之未結案件，應予清查並作個案分析，防止積案發生。

(三) 必要時會同有關人員實施抽查，如發現應辦而存查案件，除

退回承辦機關辦理外，並按情節輕重簽處。

(四) 檢討稽催作業缺失，提請改進。

(五) 綜合統計分析管制成果應對內公布，並視需要提報主管會報、業務會報，同時建議獎懲，或視需要舉行文書流程管理研討會議，與文書、業務及檔案等相關單位共同檢討改進。

十六、承辦人員責任：

(一) 每日應進入公文整合資訊系統，檢查有無逾期公文(含受會公文)，確實掌握文書處理時效，對經辦文件，確遵文書處理手冊規定辦理，基於自我管理原則，確保公文品質與時效，並依規定期限辦結。自收文起至發文止，應負文件全程各階段查催之責(應留存公務電話紀錄或行文催辦等)。如查催發生困難時，應即簽報，必須展期時，報請權責主管核准。

(二) 接獲逾期未結案件報表，應逐案查復，迅予清理，不得延宕。

(三) 對有時效性案件應親自持會，同一案件請二個以上單位核會時，可複製(影印)同時送會。

(四) 無論送會或受會均應管制時間，如不能依限退回時，受會單位應將原因、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，應辦案件不得簽辦存查，或先簽存查再以創稿發文。

(六) 各層級人員就其承辦業務應主動檢討作業程序，簡化工作流程，以提升公文處理時效。

十七、收發人員責任：

(一) 每星期應列印逾期未結案件檢查表送承辦人員填報，陳核單位主管參處。

(二) 逐日檢查公文處理紀錄，管制登記機關內每一案件的處理過程與使用時間。

(三) 對逾期案件未依規定辦理展期手續者或受會逾時辦理者，應依規定辦理稽催，並將查催資料提供單位主管參處。

(四) 配合研考人員辦理調卷分析需要，提供必要的資料。

(五) 公文性質之設定攸關公文時效，收文人員應正確登錄公文性質，遇限期公文時，應正確登錄限辦日期。

十八、展期申請：

- (一) 一般公文未能於規定時間內辦出時，承辦人應於屆滿辦理期限前申請展期並以二次為限，第一次展期不得超過原預定結案日期一倍，需由單位主管核准，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，需由機關首長或首長授權之主管核准後送研考人員登錄。但因情形特殊，必須辦理超過總辦理日數三十日時，應簽經首長核准，並會知研考人員列入管制。
- (二) 限期公文如連繫來文機關未獲同意變更原處理期限者，應辦理展期手續，並以逾期案件統計。
- (三) 展期必須確屬需要，各權責主管應從嚴審核或提示處理原則，避免展期。
- (四) 辦理展期之公文以逾期案件列計，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，不得以曾提出展期作為申復理由或拒絕申復。

伍、人民申請案件

十九、依照臺中市政府處理人民申請案件作業要點相關規定確實辦理。

陸、公文檢核

二十、研考人員每月應實施公文總檢查一次，列印上月份公文處理成績月報表及申請案件辦理情形統計表，按月提送臺中市政府研究發展考核委員會核備。

二十一、研考人員每月公文總檢查後，對達逾期懲處標準公文應調卷分析各階段處理時間，並送積壓責任人員申復逾期理由及檢具相關文件，申復人員未如期申復者，研考人員應即逕行判定逾限責任。判明有逾限責任或有積壓情事者，應按情節輕重簽報機關首長核辦。

柒、獎懲

二十二、機關對各級處理公文人員，應嚴加考核，經個案或個件分析

結果，得對文書流程管理之重大績效或缺失進行專案獎懲。

二十三、有下列情事之一者，得專案簽報獎勵：

- (一) 公文處理數量、速度、品質、內容難易度等方面均有優良表現之人員。
- (二) 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。
- (三) 辦理文書流程簡化工作具重大貢獻者。
- (四) 文書流程管理制度之革新或改進建議，經採行確具績效者。

二十四、有下列情事之一者，得專案簽報議處：

- (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) 損毀、棄置、遺失公文或檔案者。
- (四) 違反分層負責規定者。
- (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核批或核後未交下者。
- (七) 改分作業逾工作時間八小時且嚴重影響案件處理時效者。
- (八) 會簽公文無故逾一倍之公文時效者。
- (九) 承辦人員無故未將判發之文稿送發文，逾一日者。
- (十) 公文陳核經書面查催後仍未核批或核批後未處理者。
- (十一) 對逾期待辦之案件，經催辦仍未辦理者。
- (十二) 對研考人員填報之稽催報表未予答復達二次以上且無正當理由者。
- (十三) 擅將公文交他人閱覽、抄錄影印或未經核准電遞、傳真者。
- (十四) 應辦案件簽存查或先簽存查再以創號發文經糾正再犯者。
- (十五) 逕收來文或交辦案件應登記而未送經文書人員登記者。
- (十六) 對公文登記及查催資料作不實之記錄或未經權責主管核准擅改紀錄者。
- (十七) 人民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；人民申請案件展延一次仍未辦結，經糾正仍

未改善者。

(十八) 針對有時效之應簽辦事項，視為限期公文，如有應簽辦而延遲簽辦致生重大延誤時，研考人員應自交辦之次日起算延誤責任。

(十九) 違反本要點或文書管理之相關規定而屬情節重大者。

二十五、承辦員或各級核稿人員，於簽章上未記載日期時間，得由其上一層級人員簽註之日期時間推定。

二十六、公文處理人員適用之獎勵種類規定如下：

- (一) 嘉獎一次或二次。
- (二) 記功一次或二次。
- (三) 記大功一次。

二十七、公文處理人員適用之懲處種類規定如下：

- (一) 申誡一次或二次。
- (二) 記過一次或二次。
- (三) 記大過一次。

對於未達申誡程度有糾正必要者，得予以書面糾正。

同一人同一年內因公文延誤而受書面糾正達三次者，記申誡一次，由研考人員統計並送人事單位辦理。

二十八、機關研考人員，對逾期公文之檢查結果，應按情節輕重依臺中市和平區公所公文處理各階段時限暨逾限懲處標準表（附表一）擬具懲處類別，簽報機關首長核定。

二十九、繁複費時之公文，雖有逾限但能提具各階段均積極處理證明文件者，得比照懲處標準酌予減輕或免予處分。

三十、各級人員如其處理公文量明顯過多，或所承辦業務內容繁複，確難如期完成，並經檢具相關資料者，得比照懲處標準酌予減輕或免予處分。

三十一、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。

附件：

(附表一) 臺中市和平區公所公文處理各階段時限暨逾限懲處標準表

(附表二) 公文性質分類表

(附表三) 「不當結案」之公文案例

(附表一)

臺中市和平區公所公文處理各階段時限暨逾限懲處標準表						
區分 (以工作天之時為標準)	收文人員	承辦人員 (簽辦敘稿)	陳(核)判人員	發文人員	會辦	
			機關層級之主管、相關核稿人員、首長			
一般公文	最速件	1時	4時	隨到隨辦	1時	以卷宗作為受會機關之處理時限： 紅色：4時 藍色：1日
	速件	2時	8時	2時	2時	
	普通件	3時	16時	3時	3時	
	限期案件	3時	限辦時限6日以下，處理時限為1/3；限辦時限超過6日，處理時限為2/3	3時	3時	
人民陳情案件	3時	限辦時限6日以下，處理時限為1/3；限辦時限超過6日，處理時限為2/3	3時	3時		
人民申請案件	3時	依作業流程圖所訂時限	3時	3時		
積壓懲處標準	逾限		懲處標準		懲處標準	
	逾限1倍至2倍者		視逾限情節予以書面糾正		逾限6倍至8倍者	
	逾限2倍至4倍者		予以申誡一次處分		逾限8倍至10倍者	
	逾限4倍至6倍者		予以申誡二次處分		逾10倍及以上者	
					予以記過一次處分	
					予以記過二次處分	
					記大過處分 (各級主管應受連帶處分)	

注意事項：

- 一、無故積壓公文而嚴重影響業務或發生不良後果者，除專案從嚴議處，如涉及刑責部分，應移送法辦。
- 二、表列時限係指辦公期間，按每日八小時計算，如具時效性或緊急件案件，直屬主管應即作適當之處分，否則如發生積壓公文時，直屬主管應受連帶處分。
- 三、職務代理人除有特殊原因或本身工作量太多無法代辦，得事前簽請主管核准外，代理人無故積壓者，仍應予以比照表列標準處分。
- 四、毀損、棄置、遺失公文或檔案者，應受申誡以上之處分。
- 五、一人同時積壓數件公文時應從嚴議處。
- 六、同一人同一年內因公文延誤而受書面糾正達三次者，記申誡一次，由研考人員統計並送人事單位辦理。
- 七、計算各類案件逾期日數時，如原辦理日數係包含假日，則逾期日數亦應包含假日；計算逾限懲處倍數時(除人民陳情案件外)，如原辦理總日數超過普通件，為免影響本所效率，其倍數至少應依六日計算。

(附表二)

公文性質分類表			
名稱	公文性質歸類	辦理日數	補充說明
一般案件	一般案件	6	如來文訂有期限，應依其規定期限辦理（收文人員勾選「限期公文」及「限辦日期」後再送承辦人辦理）
檢舉案件	陳情案件	14	
陳情案件	陳情案件	5	
申請案件	申請案件	6	需另點選「次性質」
立委質詢	立委質詢案件	7	
監察案件	監察案件	60	
請款核銷案件	申請案件	20	所有依規向本所申請給付款項或檢據核銷之案件均屬之。（但廠商報完工、報竣工、請驗收等因屬請款之前置作業，請列為「一般案件」）。
國家賠償請求	申請案件	60	
賠償機關義務認定	申請案件	20	
採購案件	一般案件	7	
訴願答辯案件	訴願案件	10	訴願答辯
決定書或裁判書	一般案件	6	訴願決定書或法院之裁定書、判決書

(附表三)

『不當結案』之公文案例

序號	公文類型	公文性質	限辦天數	錯誤作法	正確作法	備註
1	一般公文 (須函復)	一般案件	6天	附件抽辦，另案函復。	儘速簽辦，於期限內以「原文號」函復。 【稽#16(五)】	勿以考量時效統計評比為由，先存後辦。 訴願答辯、人民申請案件均僅計算件數，並不計入發文平均天數評比計算，請各單位務必以「原文號」函復。
2	限期答辯之 訴願案件	訴願答辯	10天	附件抽辦撰寫答辯書，文存查。	承辦人於答辯書完成後，於期限內以原文號函復，切勿因時效問題先存後辦。 【稽#2(二)】	
3	申請案件 (須會勘)	申請案件	依規定期限	待會勘後，另案簽辦，文存查。	應依臺中市政府所訂「處理人民申請案件項目及期限表」規定，承辦人應依作業流程圖所訂期限內完成會勘紀錄，並以原文號函復。【稽#19】	
4	申請案件 (不須會勘)	申請案件	依規定期限	附件抽辦，文存查。	應依臺中市政府所訂「處理人民申請案件項目及期限表」規定期限內完成審查，並以原文號函復。【稽#19】	
5	一般公文 (不須函復)	一般案件	6天	附件抽辦，文存查。	應敘明具體存查理由，俾利各級長官判定 1. 本文僅副知(或參考)性質，文存查。 2. 本文所無應辦理事項，文存查。 3. 本案准予備查，附件存課供參，文存查。 4. 本文已電郵(或電話)答覆(詳如附件電郵或電話紀錄)，文存查。 5. 本文已於前××月××日×××××文號辦理在案，擬併案辦理。 6. 本案已簽奉一層核准存查，詳附件本簽...等 【稽#11】	如確屬「存查案件」，並不列入公文時效天數之評比計算。

序號	公文類型	公文性質	限辦天數	錯誤作法	正確作法	備註
6	限期公文	一般案件	依對方限定之函覆日期	附件抽辦，另函簽辦並函復，文存查。	<p>可分為二種情況：</p> <p>1.來函所訂期限距收文日未滿30日(含假日)：承辦人應於期限內簽辦後依來文所定回復方式回復，如需回函請以原文號函復，切勿因時效問題先存後辦。</p> <p>2.來函所訂期限距收文日30日以上(含假日)，且非屬人民申請、陳情、訴願案件者：承辦人經擬訂辦理方式與期程，並經機關首長同意後，准予存查。【稽#11】</p>	<p>1. 如於來文所訂期內辦結，未超過6日以實際處理日數計算，超過6日，最高以6日計算。</p> <p>2. 如逾期辦結，則以實際日數計。</p>
7	一般公文(要求調查、研提意見等案)	一般案件	6天	附件抽辦，文存查。	因該類案件於短時間內無法完成，承辦人經擬訂預計完成日期，並由機關首長核准後存查。	承辦人應依限再次簽出，單位主管應負追蹤督辦之責。【稽#11(九)】
8	請款案件	請款核銷案件	20天	附件抽辦請款程序，文存查。	承辦人以原文號簽辦，待陳核程序完成後，始於原公文上簽辦：「已完成請款程序，如附件，文存查。」(請影印憑證當附件歸檔即可)【稽#11(七)】	<p>1.存查案件並不計入公文平均天數計算。</p> <p>2.如需發文，因屬申請案件，並不計入發文平均天數評比計算，請各單位務必以“原文號”函復。</p>
9	核銷案件(預借案件)	請款核銷案件	20天	附件抽辦核銷程序，文存查。	由承辦人審核相關資料並黏貼憑證後送會計單位辦理核銷完成後，即可於原公文上簽辦：「已完成核銷程序，如附件，文存查。」(請影印黏貼憑證用紙第一頁當附件歸檔即可)【稽#11(七)】	<p>1.存查案件並不計入公文平均天數計算。</p> <p>2.如需發文，因屬申請案件，並不計入發文平均天數評比計算，請各單位務必以“原文號”函復。</p>

序號	公文類型	公文性質	限辦天數	錯誤作法	正確作法	備註
10	請款、核銷案件(須彙集數家資料一併辦理者)	請款核銷案件	20天	附件抽辦請款、核銷程序，文存查。	來文均不得存查，前件彙辦公文併入後件，待最後一件(末件)來文時，以末件為基礎，計算彙辦案公文時效。(如末件公文逾限尚無法辦結，請依規辦理展延作業，切勿任意存查。)【稽#7及11(七)】	請勾選「彙辦併案」

【註1】承辦人如遇公文逾期仍無法辦結時，應依規辦理展期作業，不得逕為存查，一經判定為『先存後辦』，依文書流程管理稽核要點第15及24點規定，應按情節輕重簽處，決行主管均應連帶負責。

【註2】「先存後辦」之作法衍生延宕問題，各類公文應依規於完成所有簽辦程序後，再將公文存查或以「原文號」發文，方為正確作法。機關收發人員請於收文時，確實配合登錄『公文性質』，俾利公文承辦天數之正確判定，承辦人員如發現公文限辦天數有誤，請逕洽收發人員更正『公文性質』。

【註3】加註法規依據說明：「稽」代表本所文書流程管理稽核要點。