臺南市政府文書流程管理稽核作業要點

中華民國 100 年 02 月 24 日臺南市政府研管字第 1000122933 號函頒
中華民國 102 年 11 月 25 日臺南市政府研管字第 1021064024 號函修正

壹、依據及適用範圍：

一、臺南市政府（以下簡稱本府）為統一本府及所屬各機關公文處理流程，增進各級人員自我管理精神，提高公文品質及行政效率，特依行政院研究發展考核委員會頒文書流程管理作業規範規定訂定本要點。

二、本要點適用於下列機關（以下簡稱各機關）：

（一）本府各機關（單位）及其所屬二級機關。

（二）各市立學校。

三、本要點名詞定義如下：

（一）總收發：指本府秘書處設於永華與民治市政中心處理府文之收發人員。

（二）機關收發：指各機關內公文收發人員。

（三）單位登記桌：指隸屬各機關內無發文權限之文書處理人員。

貳、處理時限：

四、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或隨到隨辦完成）。

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。

（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．涉及政策、法令或需多方會辦、分辦，且需三十日以上始可辦結複雜案件，得申請為專案管制案件。

６．專案管制案件或其他特殊性案件之處理時限，各機關得視事實需要自行訂定，並撰寫填報專案管制申請流程表（附表一）。

７．創簽稿案件應視為一般公文管制，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。

8．因機關業務性質所處理某類公文，實際處理日數確難於來文速別時限內辦結，而依其性質及複雜程度又未符專案管制案件申請要件者，得於簽奉機關首長（或授權人員）核准列為特殊性案件，由機關自行統一訂定管制期限，惟其管制統計仍應依一般公文原則處理。

（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，應依各相關法規辦理。

（三）列管案件，應依列管機關所訂之預定完成期限處理。

（四）交辦案件，依規定完成期限處理。

（五）定期表報，應依各該表報所訂之填報期限處理。

（六）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。

前項各款之時限係指各機關自收文日起至結案日止，而非指承辦人員之承辦期限。

五、一般公文處理時限之計算，除最速件自收文日起算外，應自總（機關）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。

六、限期公文、專案管制案件、人民申請案件、**人民陳情案件**、訴願案件、監察案件或其他依法令另有規定期限之公文，其辦理期間例假日不予扣除；處理期間如遇國定假日或其他休息日（星期六、日之例假日除外）時，其期間**得**依實際假日日數延長之（訴願及監察案件除外）。

各機關處理人民申請案件，依下列規定辦理：

（一）應依行政程序法第五十一條規定，按各申請事項類別，訂定人民申請案件項目暨處理期限表並公告於機關網站。

（二）未能於前款所定期間內處理終結者，得於原處理期間之限度內簽請延長之，但以一次為限，並於原處理期間屆滿前，將延長之事由通知申請人。

（三）如遇申請案件突增，超過以往正常業務量百分之五十以上，得就該項目超量部分敘明理由，擬訂特別處理期限，專案簽陳機關首長核准後依限辦理。

各機關處理人民陳情案件視業務性質分別訂定之處理期限，最長不得超過三十日。（以日曆天計算）

七、下列一般公文於結案後計算使用日數時得執行扣除：

（一）府層級之核閱時間，得扣除日數。

（二）送會本機關以外機關者，從送會之日起至會畢之日，其期間得予扣

除。

八、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。

九、併辦案件以首件收文進行管制，其餘併辦公文雖得於簽准後存查銷號，但應附隨首件收文併檔處理。

十、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。

十一、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，由各機關訂定每一過程之可使用時間，作為稽催準據。

十二、總收發及機關收發分送文件，應視來文內容分發承辦單位，涉及二個單位以上者，則以來文所敘業務較多或首項業務之主辦單位為主辦單位，有列管必要者，應先送研考單位（人員）列管。分文後如有改分之必要，依下列規定辦理：

（一）收文機關(單位)如認為非屬所轄主管業務範疇，如為電子文或位於同一市政中心內機關、單位，應於收文二小時內簽註意見後退回總收發改分，若屬紙本處理且位於市府外機關至遲應於六小時內完成，若仍有爭議，則由總收發簽請秘書長核定主辦機關或單位。

（二）機關收發所收公文，如認為非其業務權責者，應先行協調權責單位後，簽註意見轉該機關收文。如仍有爭議；依前項原則簽請秘書長核定。

（三）改分公文之管制或統計時效起算點，以總收發或機關收發收文日起算，改分作業時間不列入時效統計期間，惟全部以一日（**八小時**）為限。

十三、訂有處理限期之案件，如涉及數個機關權責，需先行會簽或彙集資料者，主辦機關對各階段辦理進度，應嚴加掌控並積極查催。

十四、存查公文非屬下列情形之一者，均為不當存查：

（一）無轉行或答覆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覆，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(被併案件視為存查)。

（七）請款、核銷案件，於相關程式完成後存查。

（八）來函定有函覆期限，其期限距收文日十日〈含假日〉以上，且非屬人民申請、陳情案件、訴願案件，經機關首長准予存查者。

（九）依規定得予存查之案件。

（十）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者。

參、管制範圍：

十五、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（或存查）、歸檔，全程列入管制。

十六、全面管制：

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

（二）各機關均應實施文書流程管理，訂定明確規範及流程圖，並應包含永華及民治市政中心間、機關與所屬機關間之公文流程作業。

（三）各機關受理人民申請案件依下列原則辦理：

１．須以「案」為單位，不得分段銷號處理或先存查再以創稿辦理。

２．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，應另取他文號方式處理，不得以原文號銷號結案。

３．表件不全時應即詳細註明所需文件，應於承辦人之處理期限內，一次通知申請人補送（正）。

（四）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，應依下列原則辦理：

１．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。

２．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，未簽註具體意見者，就其權責部分視為核准。

３．會辦單位承辦人員不能參加時，應由其職務代理人或由其主管指定代理人切實負責代行其職務。

４．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。

（五）各機關應用資訊網路處理人民申請案件，有關資料防偽、認證、個資等資訊安全之維護，應依相關法規辦理。

肆、公文稽催及權責劃分：

十七、各級機關主管人員責任：

（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）確實掌握所屬人員公文處理時限，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，應責由主管科(組、股)長（或指定人員）負責處理，職務代理人或其主管科(組、股)長均因差假不能處理公文時，應由機關首長（本府一級單位主管）或其代理人，負全責作適當處理。

（四）對涉及二個以上機關案件，宜與相關機關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以上之待辦案件，應向上級主管機關報備，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。

十八、各機關應指派專責管制人員，其責任如下：

（一）每星期應查詢收發、單位登記桌一次，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**逾處理時限三十日**以上案件，應予清查並作個案分析（附表二），防止積案發生。

（三）每月應抽查一定比例之存查公文，並作紀錄供日後查考，如發現應辦而存查案件，應退回承辦人重行辦理，並檢討疏失。

（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佈，或視需要提報業務會報研討。

（六）彙整公文時效統計（附表三）資料並陳機關首長(本府一級單位主管)參處。

十九、承辦人員責任：

（一）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（電話聯繫紀錄或行文催辦等）。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）接獲研考人員或專責管制人員逾期未結案件報表，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機關核會時，應複製（影印）同時送會。

（四）無論送會或受會均應管制時間，按速件處理，如不能依限退回時，受會機關應將原因、理由及預定會畢時間通知送會機關。

（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。

（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。

二十、機關收發、單位登記桌人員責任：

（一）每星期應列印逾期未結案件檢查週報表，陳報機關首長（一級單位主管）核閱。

（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）依規定處理展期登錄及各類公文登錄作業。

（五）配合研考人員或專責管制人員辦理調卷分析需要，提供必要的資料。

（六）非經首長、一級主管或其授權人員之核准，不得逕依承辦人員之要求修改公文速別、掛號與否、展期及結案登錄。

二十一、展期申請：

（一）一般公文未能於規定時間內辦結時，承辦人員應於期限屆滿前填寫展期單申請展期（附表四），申請原則以二次為限，每次展期不得超過十日，並應經機關首長(本府一級單位主管)或其授權人員核准，始得辦理展期。如因情形特殊需為第三次以上展期或展期超過一個月以上者，應簽經機關首長(本府一級單位主管)同意，機關（單位）研考人員應專案管制。

（二）展期天數計算係於辦理期限屆滿之次日起算，扣除例假日以實際工作天數為展期天數；如因案情需要，需二次以上展期時，其展期天數亦累計。展期申請單以一文一張為原則，並附於原卷上，影本送收發或單位登記桌人員作展期登錄。

（三）來文定有期限，因展期不能按期辦結時，應先行協調通知來文機關（單位）。

（四）展期必須確屬需要，各權責主管應確實審核或提示處理原則。

（五）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。

伍、專案管制案件：

二十二、涉及政策、法令或需多方會辦、分辦的複雜案件，以「案」為管制單元。

二十三、專案管制案件成立要件：

（一）實質要件：需長時間多方面研議且需時三十日以上始可辦結之複雜案件，如涉及政策、法令或需多方會辦、分辦始能定案者，可列為「專案管制案件」。

（二）程序要件：

1．須於原件處理時限屆期前依規定提出申請。

2．如因機關首長或主管書面指示而符合專案管制實質要件者，申請時間不受前款限制。

3．應由主管機關（單位），敘明專案名稱與申請理由，並訂定作業計畫及預定完成日期，送機關管考單位審查，簽請機關首長核准後，由機關管考單位負責管制，並由主管機關（單位）定期提報執行情形至結案為止，如超過預定完成時間，仍應申請展期。

二十四、「專案管制案件」不列入一般公文數量與時效統計。

二十五、預計能在三十日內辦結之案件及立法委員或市議員質詢案件、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」。各機關應嚴格審查，以防浮濫，並予詳細登記，以備檢查。

陸、公文檢核：

二十六、各機關研考人員或專責管制人員每月應實施公文總檢查一次，於每月五日前印製上月份公文處理成績月報表(附表五)並經各機關首長(本府一級單位主管）核章，二級機關應送所屬上級機關備查，一級機關（單位）則送本府研究發展考核委員會。

二十七、各機關研考人員或專責管制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及檢具相關文件，申復單位未如期申復者，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。

二十八、各機關至少每半年應自行檢核一次；各機關對所屬(含二級機關)之公文登錄及管考作業每年應定期檢核一次，如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。

二十九、本府對各級機關公文之處理情形，應隨時查考，必要時得舉行公文處理成效檢核，其執行計畫，由本府相關權責機關訂定實施。

三十、有關文書流程管理稽核之資訊作業規範，由各機關研考單位、資訊機關

(單位)會同訂定之。

柒、獎懲：

三十一、各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，簽報機關首長核定。

三十二、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。

三十三、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）未依規定改分或移文，嚴重影響案件處理時效者。

（八）會簽公文無故逾一週以上者。

（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）應辦案件而簽存查或先簽存查再以創號發文者經糾正再犯者。

（十四）逕收來文或交辦案件應登記而未送經機關收發或單位登記桌人員登記者。

（十五）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紀錄者。

（十六）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。

（十七）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。

（十八）違反本要點或文書管理之相關規定而屬情節重大者。

三十四、承辦人員或各級核稿人員，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。

三十五、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。

三十六、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。

三十七、各機關研考人員，對逾期公文之檢查結果，應按情節輕重依「臺南市政府公文處理各階段時限暨逾限懲處標準表」（附表六）擬具懲處類別，簽報機關首長核定。

三十八、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。

三十九、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。

四十、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。

四十一、本府文書流程之管理及稽核，除其他法令另有規定外，悉依本要點之規定辦理。

(附表一)

臺南市政府 XXXXX (機關)專案管制案件申請作業流程

總收文號		收文日期	年　月　日
申請日數	日	預定完成日期	年　月　日
案　　由			
申請原因			

預定作業事項	預定進度（週／月）						
	x/x~x/x	x/x~x/x	x/x~x/x	x/x~x/x	x/x~x/x	x/x~x/x	x/x~x/x

承辦單位	研考單位	機關首長

說明：

1. 凡需經長時間多方面研議且需時三十日以上方可辦結的繁雜案件，諸如涉及政策、法令，或需多方會辦、分辦始能定案之案件，始可列為「專案管制案件」。預計能在三十日內辦結之案件及訴願案件、人民申請案件、人民陳情案件、立法委員質詢案件等已具專案性質，均不應另列為專案管制案件。
2. 由承辦人員於原預定結案日期屆滿前，依規定格式擬定處理時限，詳細敘明理由，由其單位主管詳實審核，簽會研考單位，經機關首長核准後列入管制。
3. 期間單位可為週、月等，工作事項預定進度以畫線表示。

專案案件管制案件應由主管單位定期提執行情形至結案為止；結案時應內會研考單位，以利解除列管；專案申請表應併案歸檔。

(附表二)

臺南市政府
公文處理個案分析表

<table>
<tr><td colspan="2">公文文號：
來受文者：
來文字號：
主　　旨：</td></tr>
<tr><td>承辦單位：
承 辦 人：
展辦次數：</td><td>速別：
辦理期限：
公文性質：　　辦理情形：</td></tr>
<tr><td colspan="2">送件單位　送件日期　送件人　收件單位　收件日期　收件人　目前處理狀態　已使用天數</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">分析情形</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">具體改善對策及說明</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td></tr>
</table>

填表人：　　主管：　　機關首長：

(附表三)

公文時效統計

資料時間：　　年　　月份

（一）一般公文統計

1、本月份新收件數：
2、截至上月待辦件數：
3、本月創稿數：
4、應辦公文總數（1+2+3）：
5、6 日（含）以內辦結件數、占發文件數百分比（5/8）：
6、6 日以上至 30 日（含）辦結件數、占發文件數百分比（6/8）：
7、30 日以上辦結件數、占發文件數百分比（7/8）：
8、發文件數（5+6+7）：
9、發文平均使用日數：
10、存查件數：
11、辦結件數合計（8+10）、占應辦公文總數百分比（11/4）：
12、待辦件數（4-11）、占應辦公文總數百分比（12/4）：
13、未逾辦理期限待辦件數：
14、已逾辦理期限待辦件數：

（二）立法委員質詢案件統計

1、本月份新收件數：
2、截至上月待辦件數：
3、應辦件數（1+2）：
4、屆期應辦案件之依限辦結率（5/(3-14)）：
5、依限辦結件數、占辦結件數百分比（5/11）：
6、逾限 5 日（含）以內辦結件數、占逾限辦結件數百分比（6/10）：
7、逾限 5 日以上至 10 日（含）辦結件數、占逾限辦結件數百分比（7/10）：
8、逾限 10 日以上至 15 日（含）辦結件數、占逾限辦結件數百分比（8/10）：
9、逾限 15 日以上辦結件數、占逾限辦結件數百分比（9/10）：
10、逾限辦結件數（6+7+8+9）、占辦結件數百分比（10/11）：
11、辦結件數合計（5+10）、占應辦公文總數百分比（11/3）：
12、發文平均使用日數：
13、待辦件數（3-11）、占應辦件數百分比（13/3）：
14、未逾辦理期限待辦件數：
15、已逾辦理期限待辦件數：

（三）人民申請案件統計

1、本月份新收案件數：
2、截至上月待辦案件數：
3、應辦案件數（1＋2）：
4、屆期應辦案件之依限辦結率（5/(3-9)）：
5、依限辦結案件數、占辦結案件數百分比（5/7）：
6、逾限辦結案件數、占辦結案件數百分比（6/7）：
7、辦結案件總數（5＋6）、占應辦案件數百分比（7/3）：
8、待辦案件數（3-7）、占應辦案件數百分比（8/3）：
9、未逾辦理期限待辦案件數：
10、已逾辦理期限待辦案件數：

（四）訴願案件統計

1、本月份新收案件數：

2、截至上月待辦案件數：
3、應辦案件數（1＋2-13）：
4、屆期應辦案件之依限辦結率（(5+6）/（3－11））：
5、3 個月內依限辦結案件數、占辦結案件數百分比（5/9）：
6、3~5 個月依限辦結案件數、占辦結案件數百分比（6/9）：
7、逾 3~5 個月辦結案件數、占辦結案件數百分比（7/9）：
8、逾 5 個月辦結案件數、占辦結案件數百分比（8/9）：
9、辦結案件數（5+6+7+8）、占應辦案件數百分比（9/3）：
10、待辦案件數（3-9）、占應辦案件數百分比（10/3）：
11、未逾辦理期限待辦案件數：
12、已逾辦理期限待辦案件數：
13、本月份被合併審議決定辦結案件數：

（五）人民陳情案件統計

1、本月份新收案件數：
2、截至上月待辦案件數：
3、應辦案件數（1＋2）：
4、屆期應辦案件之依限辦結率（5/(3-9)）：
5、依限辦結案件數、占辦結案件數百分比（5/7）：
6、逾限辦結案件數、占辦結案件數百分比（6/7）：
7、辦結案件數（5＋6）、占應辦案件數百分比（7/3）：
8、待辦案件數（3-7)、占應辦案件數百分比（8/3）：
9、未逾辦理期限待辦案件數：
10、已逾辦理期限待辦案件數：

（六）專案管制案件統計

1、本月新增專案數：
2、截至上月待辦專案數：
3、應辦案件數（1+2）：
4、屆期應辦案件之依限辦結率（5/(3-9)）：
5、依限辦結案件數、占辦結案件數百分比（5/7）：
6、逾限辦結案件數、占辦結案件數百分比（6/7）：
7、已辦結案件數（5+6）、占應辦案件數百分比（7/3）：
8、待辦案件數（3-7）、占應辦案件數百分比（8/3）
9、未逾辦理期限待辦專案數：
10、已逾辦理期限待辦專案數：

（七）監察案件統計

1、本月新增案件數：
2、截至上月待辦案件數：
3、應辦案件數（1+2）：
4、屆期應辦案件之依限辦結率（5/(3-9)）：
5、依限辦結案件數、占辦結案件數百分比（5/7）：
6、逾限辦結案件數、占辦結案件數百分比（6/7）：
7、已辦結案件數（5+6）、占應辦案件數百分比（7/3）：
8、待辦案件數（3-7）、占應辦案件數百分比（8/3）
9、未逾辦理期限待辦案件數：
10、已逾辦理期限待辦案件數：

※填表說明：

一、資料時間為各該月 1 日起至該月最後 1 日止期間。如 100 年 1 月份資料為 100 年 1 月 1 日至 100 年 1 月 31 日止之統計資料。

二、填報公文時效統計資料，各類別欄位中之統計件數應以阿拉伯數字整數表述，發文平均使用日數及各百分比欄位則計算至小數位數第 2 位，第 3 位數後採 4 捨 5 入方式進位元。如欄

位數字為零者，該欄不可留空，必須填「0」表示，另若某統計類別無資料，例如當月份無專案管制案件，則該類別勿需填報。

＊欄位說明：

（一）一般公文統計

1、本月份新收件數：係每月 1 日起至最後 1 日止之收文總數。

2、截至上月待辦件數：截至上月底止仍未辦結而續於本月辦理之文件總數。

3、本月創稿數：係每月 1 日起至最後 1 日止之創稿總數。

4、應辦公文總數（1+2+3）：係「本月份新收件數」、「截至上月待辦件數」、「本月創稿數」之和。

5、6 日（含）以內辦結件數：自收文次日至辦結發文止，在 6 日以內完成者均屬之。
占發文件數百分比（5/8）：係「6 日以內辦結件數」與「發文件數」之比。百分比計算至小數第 2 位，第 3 位數採 4 捨 5 入，以下均同。

6、6 日以上至 30 日（含）辦結件數：自收文次日至辦結發文止，在 6 日以上（以 6.01 日起算）到 30 日間完成者均屬之。
占發文件數百分比（6/8）：係「6 日以上至 30 日辦結件數」與「發文件數」之比。

7、30 日以上辦結件數：自收文次日至辦結發文止，在 30 日以上（以 30.01 日起算）完成者均屬之。
占發文件數百分比（7/8）：係「30 日以上辦結件數」與「發文件數」之比。

8、發文件數小計（5+6+7）：係已結案發文之總數。

9、發文平均使用日數：係發文使用日數之和，除以發文總件數，所得之商。日數計算至小數第 2 位，第 3 位數採 4 捨 5 入。

10、存查件數：凡奉批存查案件均屬之。

11、辦結件數總計（8+10）：發文件數與存查件數之和。
占應辦公文總數百分比（11/4）：係「辦結件數」與「應辦公文總數」之比。

12、待辦件數（4-11）：凡未辦理完成者均屬之，含未銷號者在內。其為「應辦公文總數」減「辦結件數」；亦為未逾辦理期限待辦件數與已逾辦理期限待辦件數之和。
占應辦公文總數百分比（12/4）：「待辦件數」與「應辦公文總數」之比。

13、未逾辦理期限待辦件數：凡未超過處理時限之待辦公文均屬之。

14、已逾辦理期限待辦件數：凡超過處理時限之待辦公文均屬之。

（二）立法委員質詢案件統計

1、本月份新收件數：係每月 1 日起至最後 1 日止行政院電子交答文件收文總數。

2、截至上月待辦件數：截至上月底止仍未辦結而續於本月辦理之件數。

3、本月應辦件數（1+2）：係「本月份新收件數」與「截至上月待辦件數」之和。

4、屆期應辦案件之依限辦結率（5/(3-14)）：係「依限辦結件數」與【「應辦件數」減「未逾辦理期限待辦件數」】之比。

5、依限辦結件數：在「行政院及所屬各機關辦理答復立法委員質詢案件處理原則」所規定之處理時限內辦結者均屬之。
占辦結件數百分比（5/11）：係「依限辦結件數」與「辦結件數」之比。

6、逾限 5 日（含）以內辦結件數：超過規定處理時限 1 日至 5 日以內辦結之案件均屬之。
占逾限辦結件數百分比（6/10）：「逾限 5 日（含）以內辦結件數」與「逾限辦結件數」之比。

7、逾限 5 日以上至 10 日（含）辦結件數：超過規定處理時限 5 日至 10 日以內辦結之案件均屬之。
占逾限辦結件數百分比（7/10）：「逾限 5 日以上至 10 日（含）辦結件數」與「逾限辦結件數」之比。

8、逾限 10 日以上至 15 日（含）辦結件數：超過規定處理時限 10 日至 15 日以內辦結之案件均屬之。
占逾限辦結件數百分比（8/10）：「逾限 10 日以上至 15 日（含）辦結件數」與「逾限辦結件數」之比。

9、逾限 15 日以上辦結件數：超過規定處理時限 15 日辦結之案件均屬之。
占逾限辦結件數百分比（9/10）：係「逾限 15 日以上辦結件數」與「逾限辦結件數」之比。

10、逾限辦結件數（6+7+8+9）：超過「行政院及所屬各機關辦理答復立法委員質詢案件處理原則」所規定之處理時限辦結者均屬之。
占辦結件數百分比（10/11）：係「逾限辦結件數」與「辦結件數」之比。

11、辦結件數總數（5＋10)：係「依限辦結件數」與「逾限辦結件數」之和。
占應辦件數百分比（11/3）：係「辦結件數」與「應辦件數」之比。

12、發文平均使用日數：係發文使用日數之和，除以發文總件數，所得之商。日數計算至小

數第 2 位，第 3 位數採 4 捨 5 入。

13、待辦件數（3-11）：凡未辦理完成者均屬之，含未銷號者在內。其為「應辦公文總數」減「辦結件數」；亦為未逾辦理期限待辦件數與已逾辦理期限待辦件數之和。

占應辦件數百分比（13/3）：係「待辦件數」與「應辦件數」之比。

14、未逾辦理期限待辦件數：凡未超過處理時限之待辦公文均屬之。

15、已逾辦理期限待辦件數：凡超過處理時限之待辦公文均屬之。

（三）人民申請案件統計

1、本月份新收案件數：係每月 1 日起至最後 1 日止之新增案件總數。

2、截至上月待辦案件數：截至上月底止仍未辦結而續於本月辦理案件數。

3、應辦案件數（1＋2）：係「本月份新收案件數」與「截至上月待辦案件數」之和。

4、屆期應辦案件之依限辦結率（5/(3-9)）：係「依限辦結案件數」與【「應辦案件數」減「未逾辦理期限待辦案件數」】之比。

5、依限辦結案件數：在各類目所規定之處理時限內辦結者均屬之。

占辦結案件數百分比（5/7）：係「依限辦結案件數」與「辦結案件數」之比。

6、逾限辦結案件數：超過各類目所規定之處理時限辦結者均屬之。

占辦結案件數百分比（6/7）：係「逾限辦結案件數」與「辦結案件數」之比。

7、辦結案件總數（5+6）：係「依限辦結案件數」與「逾限辦結案件數」之和。

占應辦案件數百分比（7/3）：係「辦結案件總數」與「應辦件數」之比。

8、待辦案件數（3-7）：凡未辦理完成者均屬之，含未銷號者在內。其為「應辦案件數」減「辦結案件總數」；亦為未逾辦理期限待辦件數與已逾辦理期限待辦件數之和。

占應辦案件數百分比（8/3）：係「待辦案件數」與「應辦案件數」之比。

9、未逾辦理期限待辦案件數：凡未超過處理時限之待辦案件均屬之。

10、已逾辦理期限待辦案件數：凡超過處理時限之待辦案件均屬之。

（四）訴願案件統計

1、本月份新收案件數：係每月 1 日起至最後 1 日止之新增案件總數。

2、截至上月待辦案件數：截至上月底止仍未辦結而續於本月辦理案件數。

3、應辦案件數（1＋2-13）：係「本月份新收案件數」與「截至上月待辦案件數」之和，減「被合併審議決定辦結案件數」。

4、屆期應辦案件之依限辦結率（5+6）/（3-11）：係「依限辦結案件數」與【「應辦案件數」減「未逾辦理期限待辦案件數」】之比。

5、3 個月內依限辦結案件數：在訴願法所規定之處理時限內辦結者均屬之。

占辦結案件數百分比（5/9）：係「依限辦結案件數」與「辦結案件數」之比。

6、3~5 個月依限辦結案件數：在訴願法所規定之處理時限內辦結者均屬之。

占辦結案件數百分比（6/9）：係「依限辦結案件數」與「辦結案件數」之比。

7、逾 3~5 個月辦結案件數：案件超過訴願法所規定之處理時限辦結者均屬之。

占辦結案件數百分比（7/9）：係「逾限辦結案件數」與「應辦案件數」之比。

8、逾 5 個月辦結案件數：案件超過訴願法所規定之處理時限辦結者均屬之。

占辦結案件數百分比（8/9）：係「逾限辦結案件數」與「應辦案件數」之比。

9、已辦結案件數（5+6+7+8）：係「依限辦結案件數」與「逾限辦結案件數」之和。

占應辦案件數百分比（9/3）：係「辦結案件數」與「應辦案件數」之比。

10、待辦案件數（3-9)：凡未辦理完成者均屬之，含未銷號者在內。其為「應辦案件數」減「已辦結案件數」；亦為未逾辦理期限待辦件數與已逾辦理期限待辦件數之和。

占應辦案件數百分比（10/3）：係「待辦案件數」與「應辦案件數」之比。

11、未逾辦理期限待辦案件數：凡未超過處理時限之待辦案件均屬之。

12、已逾辦理期限待辦案件數：凡超過處理時限之待辦案件均屬之。

13、本月份被合併審議決定辦結案件數：分別提起之數宗訴願係基於同一或同種類之事實上或法律上之原因，經受理訴願機關合併審議及合併決定之當月份被合併案件均屬之。

（五）人民陳情案件統計

1、本月份新收案件數：係每月 1 日起至最後 1 日止之新增案件總數。

2、截至上月待辦案件數：截至上月底止仍未辦結而續於本月辦理案件數。

3、應辦案件數（1＋2）：係「本月份新收案件數」與「截至上月待辦案件數」之和。

4、屆期應辦案件之依限辦結率（5/（3-9））：係「依限辦結案件數」與【「應辦案件數」減「未逾辦理期限待辦案件數」】之比。

5、依限辦結案件數：依機關按業務性質訂定處理時限辦結者均屬之。

占辦結案件數百分比（5/7）：係「依限辦結案件數」與「辦結案件數」之比。

6、逾限辦結案件數：案件超過機關按業務性質訂定處理時限辦結者均屬之。

占辦結案件數百分比（6/7）：係「逾限辦結案件數」與「辦結案件數」之比。

7、辦結案件數（5＋6）：係「依限辦結案件數」與「逾限辦結案件數」之和。

占應辦案件數百分比（7/3）：係「辦結案件數」與「應辦案件數」之比。

8、待辦案件數（3-7)：凡未辦理完成者均屬之，含未銷號者在內。其為「應辦案件數」減「已辦結案件數」；亦為未逾辦理期限待辦件數與已逾辦理期限待辦件數之和。
占應辦案件數百分比（8/3）：係「待辦案件數」與「應辦案件數」之比。

9、未逾辦理期限待辦案件數：凡未超過處理時限之待辦案件均屬之。

10、已逾辦理期限待辦案件數：凡超過處理時限之待辦案件均屬之。

（六）專案管制案件統計

1、本月新增專案數：係每月 1 日起至最後 1 日止之新增之專案案件總數。

2、截至上月待辦專案數：截至上月底止仍未辦結而續於本月辦理之專案案件數。

3、應辦案件數（1+2）：係「本月份新增專案數」與「截至上月待辦專案數」之和。

4、屆期應辦案件之依限辦結率 5/（3-9）：係「依限辦結案件數」與【「應辦案件數」減「未逾辦理期限待辦案件數」】之比。

5、依限辦結案件數：在個別專案申請奉准之處理時限內辦結者均屬之。

6、逾限辦結案件數：超過個別專案申請奉准之處理時限辦結者均屬之。

7、已辦結案件數（5+6）：係「依限辦結案件數」與「逾限辦結案件數」之和。
占應辦案件數百分比（7/3）：係「已辦結案件數」與「應辦案件數」之比。

8、待辦案件數（3-7）：凡未辦理完成者均屬之，含未銷號者在內。其為「應辦案件數」減「已辦結案件數」；亦為未逾辦理期限待辦件數與已逾辦理期限待辦件數之和。
占應辦案件數百分比（8/3）：係「待辦案件數」與「應辦案件數」之比。

9、未逾辦理期限待辦專案數：凡未超過處理時限之待辦案件均屬之。

10、已逾辦理期限待辦專案數：凡超過處理時限之待辦案件均屬之。

（七）監察案件管制統計

1、本月新增案件數：係每月 1 日起至最後 1 日止之新增之監察案件總數。

2、截至上月待辦案件數：截至上月底止仍未辦結而續於本月辦理之監察案件數。

3、應辦案件數（1+2）：係「本月份新增監察案件數」與「截至上月待辦監察案件數」之和。

4、屆期應辦案件之依限辦結率 5/（3-9）：係「依限辦結案件數」與【「應辦案件數」減「未逾辦理期限待辦案件數」】之比。

5、依限辦結案件數：在個別監察案件申請奉准之處理時限內辦結者均屬之。

6、逾限辦結案件數：超過個別監察案件申請奉准之處理時限辦結者均屬之。

7、已辦結案件數（5+6）：係「依限辦結案件數」與「逾限辦結案件數」之和。
占應辦案件數百分比（7/3）：係「已辦結案件數」與「應辦案件數」之比。

8、待辦案件數（3-7）：凡未辦理完成者均屬之，含未銷號者在內。其為「應辦案件數」減「已辦結案件數」；亦為未逾辦理期限待辦件數與已逾辦理期限待辦件數之和。
占應辦案件數百分比（8/3）：係「待辦案件數」與「應辦案件數」之比。

9、未逾辦理期限待辦監察案件數：凡未超過處理時限之待辦案件均屬之。

10、已逾辦理期限待辦監察案件數：凡超過處理時限之待辦案件均屬之。

(附表四)

臺南市政府公文展期申請單

<table>
<tr><td>申請展期單位</td><td colspan="2"></td><td>來文單位</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>總收文號
創簽(稿)文號</td><td colspan="2"></td><td>收（創）文日期</td><td colspan="2"></td><td>原定辦理期限</td><td></td></tr>
<tr><td>文　　旨</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>申請展期原因</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>展期天數
(每次展期不得超過10日)</td><td>天</td><td colspan="3">預定至　　年　　月　　日前辦妥</td><td colspan="3">第　　次展期</td></tr>
<tr><td colspan="2">承辦人員</td><td colspan="2">單位主管</td><td colspan="3">機關首長</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

備註：

（一）一般公文未能於規定時間內辦結時，承辦人員應於期限屆滿前填寫展期單申請展期，申請原則以二次為限，每次展期不得超過十日，並應經機關首長(本府一級單位主管)或其授權人員核准，始得辦理展期。如因情形特殊需為第三次以上展期或展期超過一個月以上者，應簽經機關首長(本府一級單位主管)同意，機關（單位）研考人員應專案管制。

（二）展期天數計算係於辦理期限屆滿之次日起算，扣除例假日以實際工作天數為展期天數；如因案情需要，需二次以上展期時，其展期天數亦累計。展期申請單以一文一張為原則，並附於原卷上，影本送收發或單位登記桌人員作展期登錄。

（三）來文定有期限，因展期不能按期辦結時，應先行協調通知來文機關（單位）。

（四）展期必須確屬需要，各權責主管應確實審核或提示處理原則。

（五）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。

(附表五)

臺南市政府XX機關

年　　月份公文處理成績月報表

統計月份：　　年　　月　　日～　　年　　月　　日

單位	本月份已結案件統計																迄至本月底之未結案件								上月公文處理平均速度(日)	本月與上月平均速度比較(-退步)	本月應辦公文總數	公文承辦人數	備註
	一般案件(件數)													特殊案件			已逾期(件數)						未逾期(件數)						
	處理平均速度(日)	存查件數	限期案件		最速件		速件		普通件		受會案件		創簽稿	已結案件數	依限辦結(件數)	逾期辦結(件數)	平均速度(日)	一般案件			特殊案件	受會案件	創簽稿	一般案件	特殊案件					
			件數	速度	件數	速度	件數	速度	件數	速度	件數	速度	件數					最速件	速件	普通件										
小計																													

填表人：　　主管：　　機關首長：

(附表六)

臺南市政府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（含府收文、機關總收文、登記桌）	承辦人員(簽辦敘稿)	簽稿收發	各陳(核)判人員		發文人員（含府發文、機關發文）	會辦
					機關層級之主管、相關核稿人員、首長	府層級之副秘書長、秘書長、副市長、市長		
一般公文	最速件	一小時	四小時	一小時	隨到隨辦	隨到隨辦	一小時	如無指定日期，則以速件為受會機關之處理時限，並依收發文程序辦理。
	速　件	二小時	八小時	一小時	二小時	二小時	二小時	
	普通件	三小時	十六小時	一小時	三小時	四小時	三小時	
	限期案件	三小時	限辦時限六日以下，處理時限為三分之一；限辦時限超過六日，處理時限為三分之二	一小時	三小時	四小時	三小時	
人民陳情案件		三小時	限辦時限六日以下，處理時限為三分之一；限辦時限超過六日，處理時限為三分之二	一小時	三小時	四小時	三小時	
人民申請案件		三小時	依**機關所定人民申請案件項目辦理**時限之三分之二	一小時	三小時	四小時	三小時	
行政救濟案件		三小時	處理時限之三分之二	一小時	三小時	四小時	三小時	
專案案件		三小時	依各該專案所訂處理時限。	一小時	三小時	四小時	三小時	

積壓懲處標準	逾限	懲處標準	逾限	懲處標準
	逾限一倍以上未滿二倍者	視逾限情節予以書面糾正	逾限六倍以上未滿八倍者	予以記過一次處分
	逾限二倍以上未滿四倍者	予以申誡一次處分	逾限八倍以上未滿十倍者	予以記過二次處分
	逾限四倍以上未滿六倍者	予以申誡二次處分	逾限十倍以上	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。