

# 臺中市政府文書流程管理稽核要點

中華民國 99 年 12 月 28 日府授研管字第 0991000123 號函頒  
中華民國 101 年 9 月 3 日府授研管字第 1010152834 號函修正  
中華民國 101 年 10 月 1 日府授研管字第 1010171987 號函修正  
中華民國 106 年 2 月 17 日府授研管字第 1060034062 號函修正  
中華民國 108 年 5 月 23 日府授研管字第 1080119907 號函修正  
中華民國 109 年 7 月 10 日府授研管字第 1090164000 號函修正

## 壹、依據及適用範圍

一、臺中市政府（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。
- （二）各市立學校。
- （三）市營事業機構。

## 貳、處理時限

三、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，其處理期限以所指定開會、會勘日期為準。

5、專案管制案件或其他未明定回復期限之特殊性案件(包括計畫、規劃、研究、法規、調解、調查、審查、聲復等案件)，各機關得視事實需要自行擬定處理期限，並陳報機關首長核准後依限處理。

6、創簽稿案件應視為一般公文管制，且承辦人員應自公文整合資訊系統(以下簡稱公文系統)取號後始得送出陳核。創簽稿如欲銷號者，需敘明理由並由單位主管核准後送收發人員辦理銷號。

7、會辦之案件，跨機關之受會期限為三日，機關內部之受會期限為一日，並依收發文程序辦理。

8、副本收受機關，如文中無應辦或應回復事項，其處理時限得以普通件辦理。

(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。

四、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。

五、限期公文、專案管制案件、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天為時限之末日。

六、一般公文之最速件、速件及普通件於結案後計算使用日數時得扣除下列日數：

(一) 府一層之核閱時間，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。

(三) 因不可歸責於辦理機關之事由(如公文系統服務廠商、電信服務業者、廠商施工、颱風、火災、水災、駭客攻擊等)致

公文系統服務中斷或暫停者，得提出相關佐證資料並扣除等待修復期間。等待修復期間未滿半日者，不予扣除；超過半日，不滿一日者，扣除半日。

七、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。

八、併辦案件以首件收文進行管制，其餘併辦公文雖得存查，其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。

九、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。

十、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。

十一、公文改分作業應依下列規定：

- (一) 公文改分作業應於收文起工作時間八小時內退回總收文改分，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) 機關間或機關內之單位間涉及改分及移文作業未於工作時間八小時內完成者，得依本要點第三十五點專案簽報議處。

十二、限期公文之管制：

- (一) 訂有處理期限之案件，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。

十三、下列情形之公文，得簽擬存查：

- (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、參考性之文件。
- (四) 依來函規定無須採函文答復(例如利用郵寄、電子郵件、網路通報、傳真或電話等方式)，於辦理完成後簽註辦理結果併同檢附相關回復資料者。
- (五) 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。
- (六) 請款、核銷案件，完成相關程序者。
- (七) 依規定得予存查之案件。

參、管制範圍

十四、全程管制：

必須遵守公文處理時限規定，自收文(或創簽稿)至發文(或存查)、歸檔，全程列入管制。

十五、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，以求全面配合。

肆、公文稽催及權責劃分

十六、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) 確實掌握屬員之公文辦理情形，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)長(或指定人員)負責處理，職務代理人或其主管科(組)長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之待辦案件，應向上級主管報備，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。

#### 十七、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，並定期辦理逾期報表查催，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，除退回承辦單位辦理外，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。
- (六) 彙整公文時效統計資料，依限提送臺中市政府研究發展考核委員會(以下簡稱研考會)。

#### 十八、承辦人員責任：

- (一) 每日應進入公文系統，檢查有無逾期公文(含受會公文)，確實掌握收文資訊(例如公文性質、限辦日期等)及文書處理時效，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) 接獲研考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，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) 公文未經收發人員登錄不得私自收受，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。

#### 十九、收發人員責任：

- (一) 每星期應將逾期未結案件事前檢查週報表送承辦人員填報，除府一層列管案件之核章應至機關首長外，餘陳核單位主管參處。
- (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) 公文系統正確登錄及修訂收文資訊(例如本別、公文性質、主旨、限辦日期等)。

#### 二十、展期申請：

- (一) 一般公文未能於規定時間內辦出時，承辦人員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。但因情形特殊，必須辦理超過總辦理日數三十日時，應簽經市長核准，並知會機關研考人員列入管制。
- (二) 府一層列管案件之展延以一次為限，不得超過十日（含假日），應由機關首長親核。
- (三) 限期公文如聯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。
- (四) 專案案件之展期，應由機關首長核准，並知會機關研考人員列入管制，每次展期日數以不超過六個月為限。
- (五) 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。
- (六) 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、專案管制案件

二十一、涉及政策、法令或需多方會辦、分辦之複雜案件，以「案」為管制單元。

二十二、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，一次申請之期限不得超過六個月。
  - 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，申請時間不受前目限制。

- 3、應由承辦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，送機關研考單位審查，簽請機關首長核准後，由機關研考單位負責管制，並由承辦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。
- 4、因案件數量眾多，且符合前述規定者，可以通案方式簽請機關首長核可，不必逐一提出申請。

二十三、專案管制案件不列入一般公文數量與時效統計。

二十四、預計能在三十日內辦結之案件及限期公文、府一層列管案件、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，以防氾濫，並予詳細登記，以備檢查。

二十五、經機關研考人員列管之專案管制案件應由承辦單位按時填報執行情形至結案為止，逾期按情節輕重簽請懲處。

#### 陸、人民申請案件

二十六、本府人民申請案件應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。

#### 柒、公文檢核

二十七、各機關研考人員每月應實施公文總檢查一次，將上月份公文處理成績月報表及申請案件辦理情形統計表，按月提送本機關業務會報或相當性質之會議報告，並於規定時間前送研考會備查。

二十八、各機關研考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。

二十九、各機關應於每月月底前依臺中市政府各機關公文管考作業自主檢核表自我檢核，並簽請機關首長或其授權主管核准後



存檔備查；各機關對所屬機關之公文登錄及管考作業每年應定期檢核一次，如公文檢核成績甚差或異常者，應隨時派員輔導或實施作業講習。

前項臺中市政府各機關公文管考作業自主檢核表由研考會另訂之。

三十、各機關每年應至少辦理一次與公文管考業務相關之教育訓練或宣導課程。

前項訓練或課程實施對象可針對業務權責分別進行重點訓練；另應針對新進人員即時輔導文書流程管理作業正確觀念。

三十一、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。

#### 捌、獎懲

三十二、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。

三十三、有下列情事之一，得專案簽報獎勵：

(一) 公文處理數量、速度、品質且內容難易度等方面均表現優良者。

(二) 辦理非例行性且有相當難度之公文，表現優良者。

(三) 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。

(四) 辦理文書流程簡化工作具重大貢獻者。

(五) 文書流程管理制度之革新或改進建議，經採行確具績效者。

三十四、各機關研考人員針對逾期公文應按情節輕重，依臺中市政府公文處理逾限懲處標準表（附表一）擬具懲處種類，簽報機關首長核定。

前項逾期公文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。

三十五、有下列情事之一，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) 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。
- (七) 會簽公文無故逾一倍之公文時效者。
- (八) 承辦人員無故未將判發之文稿送發文，逾一日者。
- (九) 對逾期待辦之案件，經催辦仍未辦理者。
- (十) 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。
- (十一) 擅將公文交他人閱覽、抄錄影印或未經核准電遞、傳真者。
- (十二) 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。
- (十三) 逕收來文或交辦案件應登記而未送經文書人員登記者。
- (十四) 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。
- (十五) 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。
- (十六) 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。
- (十七) 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。

三十六、針對逾期且已達懲處標準之公文，其行為雖未達申誡程度，惟有糾正必要者，得予以書面糾正。

同一人同一年內因公文逾期而受書面糾正達三次者，記申誡一次，由研考人員於每年度終了之次月統計完畢，並送人事單位辦理，同時報送研考會備查。

三十七、承辦人員或各級核稿人員未於簽章上記載日期時間，以其上一層級人員簽註之日期時間為其簽註之日期時間。

三十八、直屬主管有下列情形之一，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、本府公文各階段處理時限參考表如附表二。

附表二

## 臺中市政府公文處理逾限懲處標準表

| 逾限程度          | 懲處標準     |
|---------------|----------|
| 逾限 1 倍至 2 倍者  | 予以書面糾正   |
| 逾限 2 倍至 4 倍者  | 予以申誡一次處分 |
| 逾限 4 倍至 6 倍者  | 予以申誡二次處分 |
| 逾限 6 倍至 8 倍者  | 予以記過一次處分 |
| 逾限 8 倍至 10 倍者 | 予以記過二次處分 |
| 逾 10 倍及以上者    | 予以記大過處分  |

備註：

- 一、具時效性或緊急案件，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。
- 二、以「辦理日數」為計算基礎，計算各類案件逾期日數時，如原限辦日數包含假日，逾期日數亦應包含假日；計算公文逾限懲處倍數時，如原限辦日數超過普通件，為免影響本府公文處理效率，逾限倍數應以 6 日為基準。
- 三、各類公文逾限懲處計算說明：
  - (一) 一般公文（普通件）：以其限辦日數 6 日為基準，逾限 1 倍（6 日 +6 日=12 日），意即自第 12.5 日（不含假日）達書面糾正標準。
  - (二) 限期公文：如原限辦日數低於 6 日，以原辦理日數為基準；如原限辦日數高於 6 日，逾限倍數則以 6 日為基準。上述逾期日數計算皆應包含假日。例如：
    - 1、原限辦日數為 3 日，逾限 1 倍（3 日+3 日=6 日），意即自第 6.5 日達書面糾正標準。
    - 2、原限辦日數為 15 日，逾限 1 倍（15 日+6 日=21 日），意即自第 21.5 日達書面糾正標準。

- (三) **會辦案件**：內會案件限辦日數為 1 日，逾限 1 倍(1 日+1 日=2 日)，意即自第 2.5 日(不含假日)達書面糾正標準；外會案件限辦日數為 3 日，逾限 1 倍(3 日+3 日=6 日)，意即自第 6.5 日(不含假日)達書面糾正標準。
- (四) **訴願答辯案件**：比照限期公文計算方式究責，訴願案件如須答辯，限辦日數為 10 日，逾限 1 倍(10 日+6 日=16 日)，意即自第 16.5 日(含假日)達書面糾正標準。
- (五) **府一層列管案件**：未限期者比照一般公文(普通件)計算方式究責，訂有期限者比照限期公文究責。
- (六) **人民申請案件**：比照限期公文計算方式究責。例如：請款核銷案件限辦日數為 20 日，逾限 1 倍(20 日+6 日=26 日)，意即自第 26.5 日(含假日)達書面糾正標準。
- (七) **人民陳情案件**：依照本府研考會為民服務組訂定「臺中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點」規定辦理。

附表二

## 臺中市政府公文處理各階段時限參考表

| 區分     | 收文人員<br>(含府收文、機關總收文、登記桌) | 承辦人員<br>(簽辦敘稿)     | 簽稿收發                                | 各陳(核)判人員        |                 | 發文人員<br>(含府發文、機關發文) | 會辦           |   |
|--------|--------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------|-----------------|---------------------|--------------|---|
|        |                          |                    |                                     | 機關層級之主管、相關人員、首長 | 府層級之副秘書長、副市長、市長 |                     | 內會<br>(機關內部) | 外會<br>(機關間)                                 |
| 一般公文   | 最速件                      | 1時                 | 4時                                  | 1時              | 隨到隨辦            | 隨到隨辦                | 1時           | 1日<br><br>以3日為受會機關之處理時限，各階段人員之處理時限與一般公文速件同。 |
|        | 速件                       | 2時                 | 8時                                  | 1時              | 2時              | 2時                  | 2時           |   |
|        | 普通件                      | 3時                 | 16時                                 | 1時              | 3時              | 4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 | 1時              | 3時              | 4時                  | 3時           |   |
| 人民申請案件 | 3時                       | 依人民申請案件項目作業流程圖所訂時限 | 1時                                  | 3時              | 4時              | 3時                  |              |   |
| 行政救濟案件 | 3時                       | 處理時限之2/3           | 1時                                  | 3時              | 4時              | 3時                  |              |   |
| 專案案件   | 3時                       | 依專案案件預定進度流程圖所訂時限   | 1時                                  | 3時              | 4時              | 3時                  |              |   |

註：表列時限係指辦公期間，按每日8小時計算。