

# 文書流程管理 作業規範



國家發展委員會檔案管理局  
National Archives Administration  
National Development Council

---

編印

中華民國109年12月



# 序 言

公文是政府機關推動公務、溝通意見之重要工具，政府機關行政效能得否充分發揮，與公文時效有極密切關係。為因應業務推展需要，行政院訂定「文書處理手冊」，對於公文製作程式、結構、表達方式、處理程序及流程管理，以及文書自收文或交辦起至發文歸檔止之流程，提供相關作業規定。

為提高公文辦理時效，行政院研究發展考核委員會（以下簡稱原行政院研考會）於63年3月訂頒「公文時效管制作業手冊」，其後歷經同年9月1日、66年6月及82年2月修正，各機關公文時效管制逐步展現成效。90年4月配合行政院「文書處理手冊」中，文書稽催專章修正為文書流程管理，將原較為消極間接管制概念，導正為積極主動之流程管理觀念，遂將「公文時效管制作業手冊」更名為「文書流程管理手冊」，並修正相關內容，而除了文書稽催以外，也增修檢討及充實原手冊部分章節；94年1月配合「文書處理手冊」修正及參考各機關實務運作情形與管理措施等相關資料，再修正部分內容；復於97年12月為達成公文處理之簡易化、標準化目標，修正簡併相關內容及確立遵循標準。

行政院因應公文線上簽核之廣泛運用及定期檢討「文書處理手冊」，於98年進行該手冊研修工作，另鑑於「文書處理手冊」及「文書流程管理手冊」併存，易造成適用疑義或困擾，99年8月將「文書流程管理手冊」更名為「文書流程管理作業規範」（以下簡稱本規範），並於「文書處理手冊」增訂各機關文書流程管理作業依相關規定辦理之依據，以使本規範與「文書處理手冊」相互銜接。

配合行政院中央行政機關組織改造，原行政院研考會為推動文書檔案資訊合一政策，於101年1月1日將文書流程管制業務移撥檔案管理局（以下簡稱本局）辦理，並因應「行政院及所屬各機關處理

人民陳情案件要點」之修正，本規範於同年配合修正。嗣經103年1月22日本局改隸國家發展委員會，本規範配合修正檔案局之機關名稱。

鑑於近年「文書處理手冊」及「行政院及所屬各機關與直轄市政府辦理答復立法委員質詢案件處理原則」等法規修正，以及為釐清與調整部分公文類別管制做法、強化公文檢核等需要，本(109)年會商各機關蒐集及瞭解實務運作問題，綜合研析修正相關內容，以更符合各機關作業需要，有效落實機關內部管理。

公文時效是政府機關展現效能之具體指標，本規範修正規定於本年12月11日奉行政院核定函頒，其中除第5點至第9點、第14點至第16點、第18點、第25點、第26點、第28點、第29點、第42點、第45點、第54點、第54點之1、第57點、第63點、第69點、第71點、第72點、第74點、第91點、第104點、第116點、第140點及第170點計28點，涉及各機關需配合編列111年預算並完成公文系統功能調修，自112年1月起實施外，其餘規定均自函頒日施行。為利各機關參考及據以執行，本局特編排出版，方便各機關能隨手參照，期達成自我管理、全程管制之目標，回應民眾對效能政府之期盼。

國家發展委員會檔案管理局 局長

林 和 燕 謹誌

中華民國109年12月

# 目 次

第一章 總則 .....	1
第二章 權責劃分 .....	7
第三章 管制標準 .....	11
第一節 處理時限.....	11
第二節 管制區分.....	12
第三節 計算標準.....	15
第四章 管制方法 .....	23
第一節 登錄.....	23
第二節 統計.....	24
第三節 分析.....	27
第五章 文書稽催 .....	37
第一節 衡量準據.....	37
第二節 實施稽催.....	37
第三節 展期申請.....	40
第四節 檢討運用.....	41
第六章 一般公文時效管制 .....	42
第一節 法令依據.....	42
第二節 管制原則.....	43
第三節 處理時限.....	46
第四節 計算標準.....	47

第七章 專案管制案件時效管制 .....	49
第一節 法令依據.....	49
第二節 管制原則.....	49
第三節 處理時限.....	50
第四節 計算標準.....	52
第八章 人民申請案件時效管制 .....	54
第一節 法令依據.....	54
第二節 管制原則.....	54
第三節 處理時限.....	55
第四節 計算標準.....	56
第五節 檢討縮短處理時限.....	57
第九章 人民陳情案件時效管制 .....	58
第一節 法令依據.....	58
第二節 管制原則.....	59
第三節 處理時限.....	61
第四節 計算標準.....	61
第五節 訂定處理程序.....	63
第十章 訴願案件時效管制 .....	64
第一節 法令依據.....	64
第二節 管制原則.....	66
第三節 處理時限.....	67
第四節 計算標準.....	68
第五節 訂定處理程序.....	70

第十一章	立法委員質詢案件時效管制 .....	71
第一節	法令依據.....	71
第二節	管制原則.....	72
第三節	處理時限.....	72
第四節	計算標準.....	73
第五節	訂定處理程序.....	74
第十二章	監察案件時效管制 .....	75
第一節	法令依據.....	75
第二節	管制原則.....	76
第三節	處理時限.....	76
第四節	計算標準.....	77
第十三章	公文檢核 .....	79
第一節	目標訂定.....	79
第二節	作業項目.....	79
第三節	建立公文檢核制度.....	82
第四節	獎懲.....	87
第十四章	訓練與宣導 .....	89
第一節	訓練.....	89
第二節	宣導.....	90
第十五章	附則 .....	91
附錄1：	公文時效統計格式及說明.....	92
附錄2：	文書處理手冊中文書流程管理相關規定.....	106





# 文書流程管理作業規範

中華民國99年8月4日行政院院授研管  
字第0992360655號函修正

中華民國101年10月24日行政院院授  
研檔（企）字第1010011409號函修正

中華民國103年5月1日行政院院授發  
檔（企）字第1030011143號函修正

中華民國109年12月11日行政院院授  
發檔（企）字第1090012412號函修正

## 第一章 總則

### 一、全程管制：

- （一）公文從收文或創簽稿至發文、存查、簽結、歸檔應全程列入管制。
- （二）文書流程管理之實施，為一整體作業，應由各級承辦人員自我管理做起，以業務單位主動導正為主，文書單位稽催及專責管制單位之協調、管考為輔。

### 二、全面管制：

- （一）行政機關均應實施文書流程管理，並將各單位列入管制範圍，機關總收、總發文件，或單位收文、單位發文、創簽、創稿文件或存查、簽結均應列入管制。
- （二）文書流程管理必須統一規定標準處理原則，俾利共同遵守。一般行政機關之作業規定，得依據「文書處理手冊」與本作業規範之基本原則，配合機關業務特性與事實需要，由各機關自行訂定。其他如學校、事業機構等，得由其上級機關依其業務性質與需要，參考本作業規範自訂作業規定據以實施。

### 三、作業範圍：

- (一) 機關每一公文全部流程，應建立完整登錄系統，予以正確登錄及統計其使用時間，作為稽催、統計、分析之依據，以發掘問題、有效稽催，防止積壓及偏差。
- (二) 各機關應針對登錄、統計、分析及稽催結果所發現之缺失與問題，研提改進措施，促使文書流程適時運用工作分析與簡化，達到處理迅速確實、提高行政效率及公文品質之要求。

### 四、管理原則：

文書流程管理為一全程性、全面性作業，其應遵循之原則如下：

- (一) 機關文書流程管理作業權責劃分應以本作業規範規定為基本原則，賦予機關內部單位、成員應負職責。各機關如因機關業務特性肇致實務作業有單位間權責劃分難符作業規範規定之情形，得依業務性質彈性調整。
- (二) 各機關文書流程作業相關法令規定，應隨時檢討及定期修正，落實分層負責，逐級考核，使執行不致偏差。並按行政系統逐級推動，督導所屬機關全面實施文書流程管理。
- (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之性質與處理時限，與一般公文不同，應單獨管制統計。

### 五、本作業規範用詞，定義如下：

- (一) 文書流程管理：指以完整登錄公文處理過程相關事實資訊為基礎，實施自我管理、文書稽催、時效統計分析及流程簡化等管理措施，以提高公文處理時效及品質之文書管理作業制度。

- (二) 自我管理：指機關組織各級人員均應具備提高公文處理時效及品質之觀念，其消極層面在建立人員確遵各項文書處理規定，主動導正影響公文時效因素，積極層面則在於增進其業務知識及積極任事態度，根本提升公文品質。
- (三) 文書單位：指機關內負責辦理收文、分文、繕打、校對、用印、發文等文書作業之單位。
- (四) 業務單位：指直接負責文件簽辦或文稿擬判之單位。
- (五) 專責管制單位：指依機關組織法規之掌理事項分工或經機關首長指定，負責綜理文書流程管理相關工作之單位（或受指派負責綜理文書流程管理專人所屬之單位）。
- (六) 文書稽催：包括狹義及廣義文書稽催。狹義文書稽催，指公文辦結前，透過公文系統、電子郵件或書面等方式通知或查詢各個處理過程之辦理情形，促使公文能在規定期限內處理完畢；廣義文書稽催，指公文辦結前後，對公文處理之一種稽查作業。
- (七) 文書流程：指文書處理自收文或創簽稿起至發文、存查、簽結、歸檔止之全部流程，包括收文處理、文件簽辦、文稿擬判、發文處理及歸檔處理等步驟。
- (八) 立法委員質詢案件時效管制：指依據立法院職權行使法及「行政院與所屬各機關及直轄市政府辦理答復立法委員質詢案件處理原則」之處理時限，所實施之時效管制作業。
- (九) 訴願案件時效管制：指依據訴願法所定訴願處理時限，並以「案」為單元，所實施之時效管制作業。

- (十) 人民申請案件時效管制：指人民（團體）申請各種證照、證書、證明或提供服務等案件，除法規另有規定外，各主管機關應按其性質，區分類別、項目，分別訂定處理時限，並以「案」為單元，所實施之時效管制作業。
- (十一) 人民陳情案件時效管制：指依據行政程序法及「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」，人民對於行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護，向主管機關提出之具體陳情，由主管機關訂定處理時限，並以「案」為單元，所實施之時效管制作業。
- (十二) 監察案件時效管制：指依據監察法、監察法施行細則及「監察院糾正及調查案件追蹤管制作業注意事項」之處理時限，所實施之時效管制作業。
- (十三) 處理時限：指按各類公文規定期限，或依公文處理速別或來文所定期限，自收文（或創簽稿）至發文（存查、簽結）之全部流程可使用時數或日數。
- (十四) 限辦日期：指依據各類公文之處理時限規定可使用日數，計算應辦結之實際日期。
- (十五) 可使用時間：指在每一公文處理過程中，每一處理階段所能使用之時間。
- (十六) 創簽稿：指無正式來文而主動辦理或交辦之案件（包含創簽、創稿）。
- (十七) 限期公文：指來文或依規定訂有期限之公文。
- (十八) 特殊性案件：指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，其複雜程度未符合第65點所定申請專

案管制案件要件，經簽奉機關首長或其授權人員核准者。

- (十九) 彙辦案件：指同一案件內之有關事項，必須彙集全部來文後，始能統一處理之案件。
- (二十) 併辦案件：指各件公文案情相同、同一案情之正副本，或是對其他機關來函查催案件而仍待辦者，基於效率原則所統一處理之案件。
- (二十一) 個案分析：指對超過一定處理時限之待辦案件，採取以「案」為單元之分析處理作業，其目的在促進全案之整體時效，防止積案產生。
- (二十二) 個件分析：指對使用日期較長之案件，採取以「文」為單元，逐件分析其流程，其目的在於檢討其關鍵所在，從根本上尋求提高公文時效之途徑。
- (二十三) 發文使用時間：指從機關收文次日或創稿簽陳之日起至發文之日止，扣除假日所使用之時間，在統計時稱為「發文使用日數」，並以「日」為單位。超過半日或不足1日者，以1日計算，而不足半日者，以半日計算（機關業務特性需要，設有電子設備以時為單位進行管制者，得以實際使用時數，換算為日計算時間）；立法委員質詢案件則以行政院電子交答發文之日起至擬復資料上傳質詢案件管理系統（以下簡稱質詢系統）結案止為其發文使用時間。
- (二十四) 發文平均使用日數：指發文使用日數之和，除以發文總件數，所得之商。
- (二十五) 專案管制案件：指公文涉及政策、法令與其他機關業務，或須經較長時間協調會辦之複雜案件，經承辦單位敘明專案名稱與理由，訂定預定完成時間，

送專責管制單位審查，簽請機關首長或其授權人員核准後，以「案」為單元實施管制者。

- (二十六) 以文管制：指以「文」為管制統計單元之管理作業方式，其係以收文（創簽稿）編號之個件進行管制，重點為各「文」是否於限期內處理完畢，並於辦結即銷號歸檔。
- (二十七) 以案管制：指以「案」為管制統計單元之管理作業方式，凡公文屬專案性質須整體性作業者，其要求重點在於「案」之決定，以案情實質擬處作為管制標的，處理時限與數量統計皆以「案」為標準，並實施全程管制來達到作業要求。以「案」管制之公文，其首件公文收文號於全案辦結時始能銷號結案，處理中有發文需要者，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），並於全案辦結時一併歸檔。
- (二十八) 公文檢核：指藉由資料查閱及對相關問題查詢，並輔以個案抽查、問卷調查等方法，有效瞭解並評估機關公文處理品質與流程管理良窳，發掘問題及缺失，從而提出改進建議與解決方法，以提升公文處理效率之一種評核作業。
- (二十九) 線上簽核：指公文之處理以電子方式在安全之網路作業環境下，採用電子認證安全管制措施確保內容之可認證性，進行線上傳遞及簽核工作。

## 第二章 權責劃分

### 六、業務單位職責：

#### (一) 每一成員應自行檢查事項：

##### 1、經辦文件：

確遵「文書處理手冊」規定辦理，基於自我管理及目標管理原則，應確保公文品質與時效，並依規定期限辦結。自簽辦起至辦結之日止，應主動注意簽辦、會辦、陳核、發文、送達等處理流程之查催，如有查催困難情事，應即時向單位主管或文書單位反映處理；必須展期時，報請權責主管核准，但展期超過30日時，應報請機關首長或其授權人員核准，並會知專責管制單位列入管制。所稱「展期超過30日」，指歷次展期日數超過30日者，其計算是否包含假日，依第12點規定辦理。

##### 2、管制會稿、會辦時效：

確遵「文書處理手冊」文書簡化精神辦理，即急要文件須會辦者應進行親會面洽、同一文件請3個以上單位會核，得同時送會；會辦之文件，受會單位應依公文夾顏色區分所定時限內辦理。無論送會或收會均應管制時間，受會單位如不能依限退回時，應將原因、理由及預定時間通知送會機關（單位）。

##### 3、業務處理流程簡化：

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) 單位收發人員職責：

##### 1、管制登錄本單位每一公文處理流程經過及使用時

間，逐日檢查公文處理紀錄，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。

- 2、統計本單位公文時效資料，逐月向單位主管提出報告及供文書單位彙整統計運用，其中逾處理時限30日案件，應單獨列表提報。並配合專責管制單位辦理調卷分析需要，提供必要之資料。所定「逾處理時限30日」日數之計算是否包含假日，依第12點規定辦理。

(三) 各級單位主管職責：

- 1、充分掌握單位成員公文承辦時效及查催資料，對權責內核准展期案件及已逾期仍未辦理展期案件，應即督促承辦人妥適處理；督促代理人確實於時限內辦妥應代辦公文，以落實職務代理制度。
- 2、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。
- 3、對涉及2個以上單位之作業，宜與相關單位商訂原則後再行處理，避免因往來會稿而延誤時效。
- 4、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。

七、文書單位職責：

- (一) 全程管制機關每一文件之處理流程與使用時間。統計全機關公文時效資料，定期提供專責管制單位作統計分析運用，其中逾處理時限30日案件，應單獨列表提報，並



視調卷分析之需要，協助提供必要之資料。檢查各單位公文登錄及管制情形，並提供各業務單位主管及專責管制單位稽催資料。

- (二) 邀集會商專責管制、資訊等單位，建置文書流程管理電腦化作業環境及推動線上簽核作業、建立「以案管制」及「以文管制」作法、協助推動文書流程簡化等工作。
- (三) 訂定公文展期核准職責，展期超過30日時，須由機關首長或其授權人員核准。
- (四) 依據處理時限標準，參照本機關公文處理各個過程情形，訂定每一過程之可使用時間，作為適時提醒各級人員處理公文參考準據。例如：普通件時限為6日，其中承辦、會稿（簽）、核稿、判行，以及繕校、用印、發文時，只能使用其中部分時間，而預留其他過程之作業時間；可使用時間之分配，由各機關按其特性自行訂定。
- (五) 對成效優劣單位或個人提出獎懲建議。

#### 八、專責管制單位職責：

##### (一) 建立文書流程管理制度：

依據本機關特性，訂定文書流程管理作業及獎懲規定、文書流程管理稽核計畫等相關規定。

##### (二) 推動文書流程管理作業相關措施：

- 1、策劃推動文書流程管理科學化、自動化，協同文書單位建置機關文書流程管理及線上簽核電腦化作業環境，協調解決文書流程管理共同性問題，訂定專案管制案件及其他特殊性案件申請、審核之標準流程及相關表格，以供稽催之用。
- 2、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。

- 3、對經機關首長或其授權人員核准展期案件及逾處理時限30日未結案件應予個案（件）分析處理。
- 4、定期依據文書單位所提送稽催報表，檢討稽催成果，提報機關首長核閱。
- 5、依據文書流程管理稽核計畫，邀集相關單位組成小組定期辦理公文檢核，依據檢核結果，確實檢討改進，並辦理獎懲。
- 6、彙整公文時效統計資料，依限提送上級機關（行政院及所屬中央二級機關請送交國家發展委員會檔案管理局）。

九、機關首長（或其授權人員）職責：

- （一）審核展期超過30日案件、專案管制案件及特殊性案件。
- （二）對逾處理期限30日之案件，責成有關單位或人員限期結案。
- （三）提示文書流程改進方法。
- （四）公文時效優劣獎懲案件、文書流程稽核成果獎懲案件之核定。

## 第三章 管制標準

### 第一節 處理時限

- 十、「文書處理手冊」第78點有關各類公文處理時限基準規定如下：
- (一) 一般公文：按最速件、速件、普通件、限期公文、專案管制案件或其他特殊性案件等分門別類予以管制。  
(詳後第6、7章)
  - (二) 立法委員質詢案件：依據立法院職權行使法及「行政院與所屬各機關及直轄市政府辦理答復立法委員質詢案件處理原則」規定辦理。(詳後第11章)
  - (三) 人民申請案件：應按其性質，區分類別、項目，分定處理時限，予以管制。(詳後第8章)
  - (四) 人民陳情案件：依據行政程序法第7章及「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」之規定辦理。(詳後第9章)
  - (五) 訴願案件：應依訴願法之規定辦理。(詳後第10章)
  - (六) 監察案件：依據「監察院糾正及調查案件追蹤管制作業注意事項」規定辦理。(詳後第12章)
- 十一、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；來文之處理速別與公文性質不符者，得經由收文單位之主管或指定之授權人員核定後，調整來文處理速別。
- 十二、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、監察案件或其他依法令另有規定者外，均不含假日。

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，最長不得超過以日曆天計算30日。

## 第二節 管制區分

十三、公文管制區分為以文管制及以案管制，原則上，一般公文視案情、重要性採取以「文」管制或以「案」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。以「文」管制及以「案」管制區別比較如表1、2。

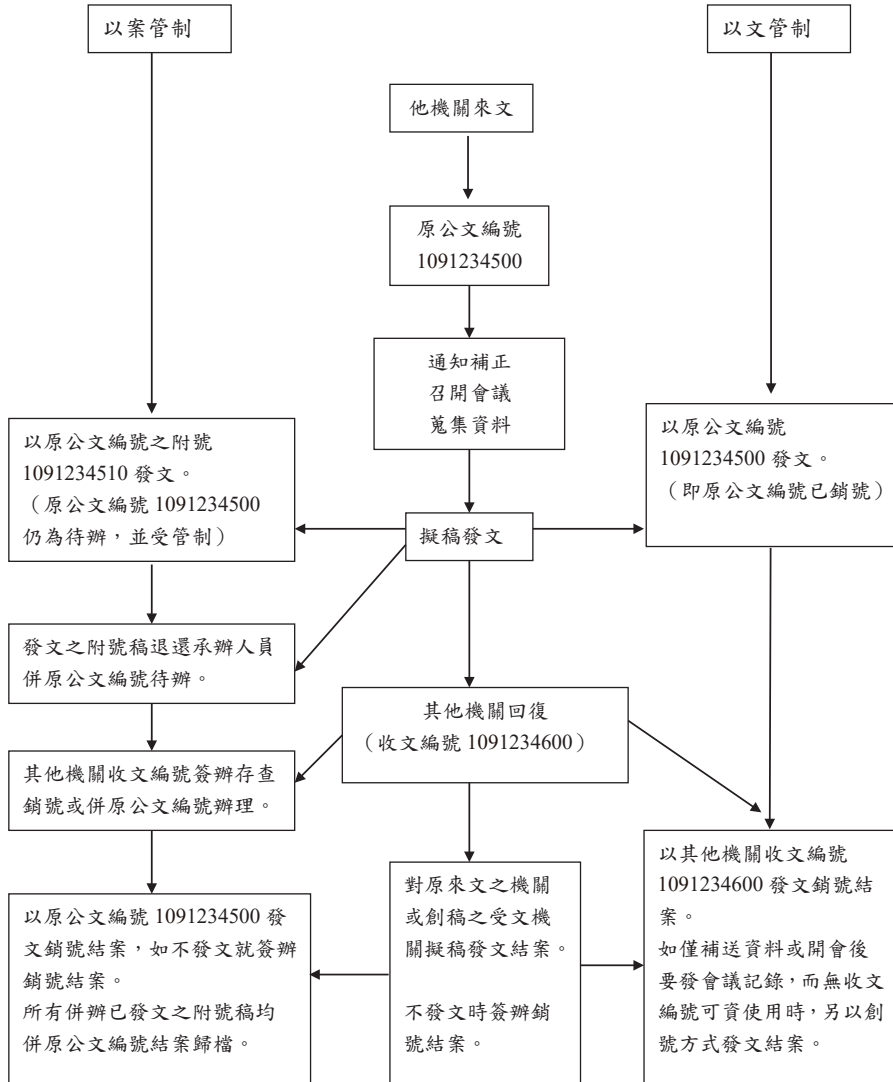
表1：

項目 \ 區分	以 文 管 制	以 案 管 制
一、性質	係對一般性公務之文書，採以「文」為管制統計單元之管理作業方式。	係對某些具專案性質之文書，採以「案」為管制統計單元之管理作業方式。
二、適用類別	一般公文	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應以案管制之案件。
三、管制原則	係以收文（創簽稿）編號之個件進行管制。	(一)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。

項目 \ 區分	以 文 管 制	以 案 管 制
		<p>(二)其首件來文收文號於全案辦結時始能銷號。</p> <p>(三)處理中有發文需要者，另以他號方式處理。</p> <p>(四)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。</p>
四、管制標的	<p>著重「文」能於限期內處理完畢。</p>	<p>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。</p>
五、處理過程收發文件之管制	<p>即以編號個件為管制標的。</p>	<p>處理過程中凡屬通知補件(陳)、會勘(查)、會議(商)、請釋(示)、查詢及有關機關間公文往返等，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)。</p>

表2：

臺北市府「以文管制」及「以案管制」之作業說明（案例）



## 第三節 計算標準

十四、數量計算標準如表3：

表3：

項 目	計 算 標 準
(一)收文數量	以機關收文編號為計算標準(含總收文與單位收文)，每一收文編號計列1件。會稿、會辦、退件等作業，以及創稿發文等均不列入收文計算。
(二)發文數量	以機關發文編號為計算標準(含總發文、單位發文與創稿發文)，每一發文編號計列1件。會稿、會辦、退件、公務電話紀錄等作業，均不列入計算。
(三)創簽數量	以機關創簽件數為計算標準，每一創簽編號計列1件。會稿、會辦、退件等作業，以及創稿發文等均不列入計算。
(四)專案管制案件、人民申請案件、人民陳情案件、訴願案件及監察案件數量	因與一般公文作業有所不同，必須以「案」為計算單元；處理過程中之收發文件以一般公文管制處理，不另計列1「案」。
(五)立法委員質詢案件數量	以行政院建置之質詢系統交答之施政質詢及專案質詢案件計算，不應再列為一般公文重複列計。

十五、時效計算標準如表4：

表4：

項 目	計 算 標 準
(一)發文使用日數	<ol style="list-style-type: none"><li>1、從收文次日或創稿簽陳之日起算，至發文之日止。</li><li>2、前項發文之日，對於電子交換之公文，以發文人員憑智慧卡及識別通行碼發文，並檢視前置處理系統已發送訊息之時間點為計算基準；至於電子交換公文以外之公文，以發文銷號之時間點為計算基準。</li><li>3、使用日數採半日計算者，不滿半日者以半日計，不滿1日者，以1日計算；但收文或創稿簽陳之日辦結者，以半日計算。</li><li>4、機關內部單位間之會稿、會辦時間不得扣除；但與本機關以外機關會稿時，從送會之日起至退會收到之日止之時間，得予扣除。</li><li>5、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。</li><li>6、凡從單位收轉之日或承辦人收辦之日起算，或繕發時間不列計算等截減流程中之部分作業者，均屬不合規定，其計算結果自屬錯誤。</li><li>7、各階段之處理時間，因註記不明確或未註記者，一律以該階段最長時間認定。</li></ol>



項 目	計 算 標 準
(二)發文平均使用日數	<p>1、發文使用日數之和，除以發文總件數，所得之商，即為「發文平均使用日數」。假設：應用電腦資訊系統登錄管制，若其電腦統計結果發文使用日數總計為1,356日，發文件數為856件，其計算公式為：<math>1,356 \div 856 = 1.58</math>日；機關業務特性需要，設有電子設備以時為單位進行管制者，其電腦統計結果發文使用時數總計8,130小時，發文件數為511件，其計算公式為：<math>(8,130 \div 8) \div 511 = 1.98</math>日；未應用電腦資訊系統登錄管制之機關，若發文總件數為300件，其中3.5日辦結者100件，4日辦結者200件，其計算公式如下：<math>(3.5 \times 100 + 4 \times 200) \div 300 = 3.83</math>日。</p> <p>2、應綜合全機關使用總日數與全機關發文總件數（經編列發文編號，每號計列1件）為計算依據。至於機關內所屬各業務單位「平均日數」，則比照前述方法計算之。</p>
(三)存查使用日數及存查平均使用日數	<p>1、從收文次日起算，至經核定存查之日止。</p> <p>2、與發文使用日數及發文平均使用日數之計算標準相同。</p>
(四)創簽使用日數及創簽平均使用日數	<p>1、從承辦人簽陳之日起算，至創簽核決之日止。</p> <p>2、與發文使用日數及發文平均使用日數之計算標準相同。</p>

十六、假日之計算：

- (一) 以109年2月21日收文為例，依案件不同處理時限，例舉假日計算範例如表5：

表5：

管制類別 \ 項目	處理時限 (請參閱各章)	限辦日期 之計算	使用日數之計算 (計算標準 請參閱各章)	備 註
一般公文	普通件6日	扣除假日計算，從109年2月21日收文次日起算，其限辦日期為109年3月3日。	扣除假日計算，從109年2月21日收文次日起算，若文於109年3月2日辦結，則發文使用日數為5日。	109年2月21日至3月3日間之假日計有：2月22、23、28(和平紀念日)、29及3月1日。
限期公文	來文要求「文到15日見復」或「請於109年3月7日前惠復」	包含假日計算，從109年2月21日收文次日起算，其期間之末日是3月7日(星期六)恰為例假日，爰限辦日期為假日期間結束後之第一個上班日，109年3月9日(星期一)。	扣除假日計算，未逾來文所訂期限，若文於109年3月5日辦結，則發文使用日數為6日，若文逾限於109年3月10日辦結，則發文使用日數為11日。	1、一定日期或期間之末日認定原則依第54點第4款規定辦理。 2、109年2月21日至3月9日間之假日計有：2月22、23、28日(和平紀念日)、29及3月1、7、8日。

項目 管制 類別	處理時限 (請參閱各章)	限辦日期 之計算	使用日數之計算 (計算標準 請參閱各章)	備 註
特殊性 案件	來文經簽准以 15日為處理時 限			經機關首長或其授 權人員核准之特殊 性案件，其時效計 算標準比照限期公 文。
專案管制 案件	依預定辦理之 處理時限	包含假日計算	原則上不另計算 發文使用日數。 案件於限辦日 期前辦結者列為 「依限辦結」，超 過限辦日期辦結 者列為「逾限辦 結」。	
人民申請 案件	公告處理期間 為10日	包含假日計算 ，從109年2月 21日收文次日 起算，其限辦 日期為109年 3月2日。	原則上不另計算 發文使用日數。 案件於限辦日 期前辦結者列為 「依限辦結」，超 過限辦日期辦結 者列為「逾限辦 結」。	

項目 管制 類別	處理時限 (請參閱各章)	限辦日期 之計算	使用日數之計算 (計算標準 請參閱各章)	備 註
人民陳情 案件	1、依機關視 業務性質 自行規定 為6日	1、扣除假日計 算，從109年 2月21日收文 次日起算， 全案限辦日 期為109年 3月3日。	扣除假日計算， 惟各案之處理期 限最長不得超過 30個日曆天，原 則上不另計算發 文使用日數。全 案於限辦日期前 辦結者列為「依 限辦結」，超過 限辦日期辦結 者列為「逾限辦 結」。	1、機關處理人民 陳情案件應視 業務性質分別 訂定處理期限 ，雖得扣除假 日，惟處理期 限最長不得超 過30個日曆天 ，故應審慎訂 定處理期限並 確實管制。  2、本表以25日為例 者，從109年2月 21日收文次日起 之限辦日期原為 109年3月30日， 因處理期限最 長得超過30個 日曆天，故限辦 日期實為109年 3月23日。  3、未能在規定期限 內辦結者，應依 分層負責簽請核 准延長，並將延 長理由以書面告 知陳情人。
	2、依機關視 業務性質 自行規定 為25日	2、扣除假日計 算，惟處理期 限最長不得 超過30個日 曆天，從109 年2月21日 收文次日起 算，全案限 辦日期為109 年3月23日。		

管制類別 / 項目	處理時限 (請參閱各章)	限辦日期 之計算	使用日數之計算 (計算標準 請參閱各章)	備 註
				4、109年2月21日至3月23日間之假日計有：2月22、23、28日(和平紀念日)、29及3月1、7、8、14、15、21、22日。
訴願案件	訴願決定書 3個月	包含假日計算，從109年2月21日收文次日起算，其限辦日期為109年5月21日。	包含假日計算，原則上不另計算發文使用日數。全案於限辦日期前辦結者列為「依限辦結」，超過限辦日期辦結者列為「逾限辦結」。	
立法委員 質詢案件	代擬代判院 稿案件10日	扣除假日計算，從109年2月21日起算(自交答日起算)其限辦日期為109年3月9日。	扣除假日計算，從109年2月21日起算，若文於109年3月3日辦結，則使用日數為6日。案件於限辦日期前辦結者列為「依限辦結」，超過限辦日期辦結者列為「逾限辦結」。	

管制類別 \ 項目	處理時限 (請參閱各章)	限辦日期 之計算	使用日數之計算 (計算標準 請參閱各章)	備 註
監察案件	來文要求「 於1個月內見 復」	包含假日計算，以監察院發文日109年2月21日起算，其限辦日期為109年3月21日。	原則上不另計算發文使用日數。案件於限辦日期前辦結者列為「依限辦結」，超過限辦日期辦結者列為「逾限辦結」。	一定期日或期間之末日認定原則依第140點表17依限辦結之計算標準規定處理。

- (二) 假日係指依紀念日及節日實施辦法與公務人員週休二日實施辦法等規定應放假之日，其實際日數以行政院每年公布之「政府行政機關辦公日曆表」為準，另依天然災害停止上班及上課作業辦法規定發布停止上班之日亦得列入。

## 第四章 管制方法

十七、公文時效管制作業應具備下列二大環節：

- (一) 健全有效之管制作業—有效掌握公文處理狀況，即時提出稽催，促使公文依限辦結，以適時糾正執行偏差。
- (二) 完整全程之管制範圍—全面全程實施管制，確保每一公文流程不致有所遺漏。

前項環節應密切結合，其實施方式如下：

- (一) 應嚴密登錄公文處理流程之全程資料。
- (二) 實施稽催與統計。
- (三) 並依統計與稽催結果，一面實施分析，一面糾正執行偏差；再將分析結果有效予以改進。

### 第一節 登錄

十八、登錄範圍必須包括公文全部流程：

公文時效統計分析與文書稽催均以公文之全部流程為範圍，為利於統計分析與稽催需要，公文從收文或創簽稿至發文、存查、簽結、歸檔之處理過程，均應有正確之資料登錄紀錄。

十九、應依管制類別區分正確登錄：

- (一) 不同類別公文管制作業方式有異，其處理時限及時效計算標準亦有區別，總收文或單位收文均應正確分類登錄，以符合管制及統計作業確實性之基本要求。
- (二) 每日收到之公文，應以當日編號登錄送承辦單位為原則；惟於下班前2小時內收文者，得於次日登錄送辦。但屬急要公文應隨到隨辦。

二十、登錄要求在使資料連成一整體：

有關收文、處理時限、改分、調整速別、核准展期、承

## 文書流程管理作業規範

辦、會稿、核稿、決行、繕校、發文、銷號、歸檔等作業之登錄，使其連成整體，以切合統計與稽催需要。

### 二十一、作業類型：

各機關處理文書之流程登錄以電子化作業為原則，並應依行政院訂定之「文書及檔案管理電腦化作業規範」辦理，以求資料欄位、格式及表報之一致。但機關得視需要以紙本簿、冊、表、卡方式輔助處理。

### 二十二、改分作業：

- (一) 機關公文改分作業應至遲於收文次日確定主辦單位，單位間有分文爭議案件，應陳請首長或其指定專人協調判定，俾提升效率。
- (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。

## 第二節 統計

二十三、統計為實施分析必要之步驟，其要求在於正確而有系統整理計算所登錄資料，檢查核對管制標準，以顯示公文處理各項數量與時效之分布狀況。

### 二十四、統計時機：

- (一) 每月定期統計1次：統計當月1日至最後1日資料。
- (二) 每年定期綜合統計1次：統計當年1月至12月資料。

### 二十五、統計範圍：

- (一) 機關總收發文件、單位收發文件及創簽文件。
- (二) 按下列公文類別，分類單獨統計（格式及內容詳如附錄1）：
  - 1、一般公文
  - 2、立法委員質詢案件



- 3、人民申請案件
- 4、訴願案件
- 5、人民陳情案件
- 6、專案管制案件
- 7、監察案件

前項統計資料依分層管制原則作業，由行政院及所屬中央二級機關，於每月10日前依規定格式將機關上一個月之公文時效統計資料，以網路填報等方式傳送國家發展委員會檔案管理局。至行政院所屬中央三級以下各機關（構）公文時效統計資料，則由其上級機關本於職權逕行管制。

#### 二十六、統計項目：

隨機關階層與分析要求深度而有不同，表6所列為一般公文達成分析要求最低限度者，其他種類公文應參照辦理。

表6：

數量統計項目	時效統計項目
(一)公文量	(一)發文
1、每月新收件數	1、每件使用日數
2、截至上月待辦件數	2、每月平均使用日數
3、每月創簽稿數	(二)存查
4、每月應辦公文總數	1、每件使用日數
5、每月平均應辦公文數 (12個月平均數)	2、每月平均使用日數
(二)當月辦結件數	(三)創簽
1、總數	1、每件使用日數
	2、每月平均使用日數

數量統計項目	時效統計項目
2、發文件數（含收文及創稿） 3、收文存查件數 4、創簽辦結件數 (三)當月待辦件數 1、總數 2、未逾辦理期限件數 3、已逾辦理期限件數 (四)逾處理時限30日件數 1、辦結件數 2、待辦件數	(四)抽樣調查統計視需要自行擇定

二十七、統計結果之運用：

- (一) 提供分析。
- (二) 簽陳首長或幕僚長核閱後報送上級機關。
- (三) 定期於業務會報提出報告。
- (四) 各機關可視實際需求列為機關內部單位績效評比項目。
- (五) 各機關可視實際需求列為機關同仁年終考績及獎懲之參考。
- (六) 分發所屬機關參考。

## 第三節 分析

二十八、一般分析：

(一) 目的：依據統計結果明瞭全盤實施狀況，確定爾後改進目標與努力方向。

(二) 內涵要求如表7：

表7：

區分	分析項目	待發掘問題	分析要領
公文數量分析	1、收文件數分析	1、是否已做到正確分類登錄？ 2、每月(年)綜合比較改進成果。	1、比較逐月之收文量，明瞭其增長狀況，檢討其增減原因。 2、綜合比較逐年之收文量，明瞭其增減狀況，檢討其增減原因。
	2、發文件數分析	1、是否已做到減少不必要行文之要求？ 2、每月創稿件數增減狀況。 3、對使用電話、會談紀錄，以及例行公文定型化等工作簡化措施，是否有效施行？ 4、工作量增減分析。 5、每月(年)綜合比較改進成果。	1、比較每月發文量，明瞭增減狀況，檢討其原因。 2、綜合比較逐年發文量，明瞭增減狀況，檢討其原因。

區分	分析項目	待發掘問題	分析要領
	3、存查件數分析	1、有無逃避稽催情事？ 例如利用存查銷號，再以創稿發文，不應存查而存查等情事。 2、逐月(年)綜合比較改進成果。	1、比較當月存查件數與發文件數之比例。 2、比較逐月存查件數，明瞭增減狀況，檢討其原因。 3、綜合比較逐年存查件數，明瞭增減狀況，檢討其原因。
	4、創簽件數分析	1、有無逃避稽催情事？ 例如確有來文逕予存查銷號，再以創簽辦結。 2、每月創簽件數增減狀況。 3、每月(年)綜合比較改進成果。	1、比較逐月之創簽數量，明瞭其增長狀況，檢討其增減原因。 2、綜合比較逐年之創簽數量，明瞭其增減狀況，檢討其增減原因。
	5、待辦件數分析	1、能否掌握待辦總數與收文總數之比例？已逾辦理期限件數是否逐月減少？ 2、已逾辦理期限案件，是否已予檢討？ (1)是否確屬需要展期？	1、待辦總數與收文總數比較。 2、已逾辦理期限件數，其逾限日數分布狀況比較。

區分	分析項目	待發掘問題	分析要領
		(2)稽催是否確實有效？ (3)展期案件是否均經機關首長或其授權人員核准？ (4)逾處理時限30日案件有無掌握個案資料？ (5)能否有效防止積案發生？	3、明瞭逾處理時限30日案件之個案資料。
公文時效分析	1、發文使用日數分析	1、應否實施抽樣調查檢討流程？ 2、使用日數超過6日之發文件數是否逐月減少？	1、比較逐月之增減狀況，檢討其原因。 2、比較各年之增減狀況，檢討其原因。
	2、發文平均使用日數分析	各月之平均使用日數是否穩定？ (1)其差距有無超過0.5日？ (2)有無忽高忽低現象？ (3)能否保持預期改進目標？ (4)是否需要實施抽樣調查，檢討流程？	1、比較逐月之平均使用日數。 2、綜合比較逐年之平均使用日數。

區分	分析項目	待發掘問題	分析要領
	3、存查使用日數	同發文使用日數	同發文使用日數
	4、存查平均使用日數	同發文平均使用日數	同發文平均使用日數
	5、創簽使用日數	同發文使用日數	同發文使用日數
	6、創簽平均使用日數	同發文平均使用日數	同發文平均使用日數

二十九、流程抽樣分析與調查實際問題：

- (一) 目的：抽樣深入分析與檢討文書處理流程，如有稽催，則可發現瓶頸所在，進而調查其問題，以求全盤檢討改進，從根本上尋找提高公文時效途徑，輔助一般分析深度之不足。
- (二) 時機：由各機關視需要自行決定，但有下列情形之一時，應實施抽樣分析：
  - 1、超過6日之發文辦結件數占發文總數20%以上時。
  - 2、發文平均使用日數有逐漸提高趨勢時。
- (三) 抽樣範圍：視全部發文使用日數分布狀況，與推展業務實際需要而定，下列所舉僅係一般原則，提供參考：
  - 1、超過6日之發文辦結範圍內，抽調5至10案實施個件分析。
  - 2、抽樣必須具有代表性，有下列情形之一者，不宜作為抽樣分析之依據：
    - (1) 簽辦至決行階層退回重辦時。
    - (2) 分文錯誤，有改分延誤紀錄時。

- (四) 相關問題實施調查：與處理緩慢因素有關之實際問題，應作實地調查，以輔助抽樣分析之不足，例如：
- 1、分文、遞送是否能掌握時效？是否因分文錯誤或單位間一再簽請改分而影響時效？
  - 2、會稿方式是否適當？傳遞方法是否配合？
  - 3、稽催是否確實？超過時限案件，有無辦理展期？
  - 4、承辦人員受訓、差假有無人員代理？
- (五) 文書處理方式是否適當：
- 1、可用直接辦稿或簽稿併送時，不必先簽後辦。
  - 2、可用電話、會議、會談紀錄時，不必行文。
  - 3、例行公文可予定型化時，不必重複簽辦。
  - 4、不必要之副本不必抄送。
  - 5、能合併處理一稿發文時，不必一事數稿分別發文。
  - 6、通案公文，可一次直接發行至應到達層級時，應一次下達，不必逐級層轉。
- (六) 作業方式與步驟：配合機關性質與業務需要由各機關自行研訂，茲列舉一般範例，提供參考：
- 1、個件分析如表8「文書處理流程個件抽樣分析表」。
  - 2、綜合分析如表9「文書處理流程抽樣分析綜合檢討報告表」。

表8：文書處理流程個件抽樣分析表

案由：					
收文／創簽稿日期		年 月 日	收文／創簽稿字號		
發文日期		年 月 日	發文字號		
結案日期		年 月 日	辦理日數	日	展期紀錄 次
公文 作 業 流 程 登 記	處理過程	月 日 時 分	受理單位／人員		使用時間
公文 處 理 分 析					
檢 討 事 項					

說明：

- 1、公文作業流程登記欄位係填寫案件實際處理過程，如總收文、登記桌收文、創簽稿、承辦員擬辦、展期紀錄、單位間會辦、主管人員核稿、核稿人員核稿、首長核稿、發文、機關間會辦等處理過程及使用時間，其他如多次退稿等流程亦應列入。



2、公文處理分析內容係填寫案件實際辦理情形，如公文登錄正確性、依限逾限辦理情形、稽催作業確實度、展期作業正確性、以案管制作業情形、扣除日數作業情形、陳核作業情形、系統時效統計正確性、公文積壓程度、單位間及機關間之會辦處理時效等。

3、檢討事項依案件實際辦理之填寫重點如下：

- (1) 各項文書作業是否依「文書流程管理作業規範」規定辦理？如未符合應如何改進？
- (2) 公文積壓情形是否需提報至考績委員會懲處或列入年終考績參考？

表9：文書處理流程抽樣分析綜合檢討報告表

文書處理流程抽樣分析綜合檢討報告表		
		年 月 日 製作人
依據資料	綜合結論	建 議
個件分析5件，發文字號如下： 一、109院管字第1090022531號 二、…… 三、…… 四、…… 五、……	一、本(4)月份，超過6日之發文辦結案件，占發文總數30%，平均使用日數為8.29日，較上月退步0.65日，公文處理緩慢，有待改進。 二、流程欠簡化，每一處理過程可使用時間，不能掌握，形成下列瓶頸： (一)承辦人員未能把握時效。	一、訂定(修訂)公文分層負責授權執行權責。 二、檢討各階層核稿人數，減少不必要核稿人員。 三、依據時限標準，參照本機關處理各個過程，訂定每一過程之處理時限。(例如普通件時限標準為6日，分配承辦人可使用時間為幾日，核稿為幾日……繕校可使用時間為幾日，發文可使用時間為幾日)。

文書處理流程抽樣分析綜合檢討報告表		
		年 月 日 製作人
依據資料	綜合結論	建 議
	<p>(二)核稿階層及人員太多。</p> <p>(三)會稿方式不當。</p> <p>(四)繕校作業壅塞。</p>	<p>四、與處理緩慢因素有關之下列實際問題，擬請實施調查，有效改進。</p> <p>(一)會稿方式是否適當？傳遞方法能否配合？</p> <p>(二)稽催是否確實？超過時限案件有無辦理展期？</p> <p>(三)工作量分配是否適當？受訓差假有無人員代理？有無超過個人能力負荷？</p> <p>(四)公文處理方式是否適當？</p> <p>1、可用直接辦稿或簽稿併送時，不必先簽後辦。</p> <p>2、可用電話、會議、會談紀錄時，不必行文。</p>

文書處理流程抽樣分析綜合檢討報告表		
		年 月 日 製作人
依據資料	綜合結論	建 議
		3、例行公文可予格式化時，不必重複簽辦。 4、不必要之副本不必抄送。 5、能合併處理一稿發文時，不宜一事數稿，分別行文。 6、通案公文可直接發行至應到達層級時，應一次下達，不宜逐級層轉。

## 三十、個案分析：

- (一) 目的：分析逾處理時限30日案件，予以適當處理，有效防止積案發生。
- (二) 時機：對逾處理時限30日案件，專責管制單位應即實施個案分析。
- (三) 要求：分析逾時原因，按其性質分別作適當處理。
- (四) 處理：
- 1、每月將分析結果及處理方案，簽請機關首長核閱或併時效管制統計資料提主管、業務會報。

2、依性質按下列原則分別處理：

- (1) 人為之積壓，責成限期結案。
- (2) 在本機關權責內能解決時，協調相關單位，排定期限，責成結案。
- (3) 案情涉及2個以上機關時，循研考系統，提請上級或適當權責機關協調解決。
- (4) 案情複雜，經上級機關協調無效，於短期內無法解決時，簽請緩辦或免辦。

## 第五章 文書稽催

### 第一節 衡量準據

- 三十一、稽催開始時機，必須掌握關鍵時點。稽催過早，不勝其煩；過遲則不能掌握時效。
- 三十二、文書稽催必須依照下列各項標準，作為衡量依據：
- (一) 全程辦理期限之日數與預定辦結之日期：明瞭全程處理時限，掌握各個處理過程之可使用時間。
  - (二) 每一處理過程之可使用時間：衡量何時開始催辦，才能把握本過程可使用時間。
  - (三) 展期日數與限辦日期：按展期後之期限，衡量前二款之可使用時間。

### 第二節 實施稽催

- 三十三、稽催之基礎為資料登錄，稽催方式應視各機關資料登錄作業之不同類型，而因地制宜。
- 三十四、承辦人自我檢查：
- (一) 把握簽辦時效，力求在本過程可使用時間限期內辦結。如案情複雜，必須展期才能辦出，或在處理過程中發生困難，應即分析案情考量應展期日數，並於屆滿處理時限以前，敘明理由與展期日數，報請權責主管核准展期。
  - (二) 對於陳核或送會逾時公文，應予提醒催辦。
- 三十五、電腦系統協助稽催：
- (一) 機關對於承辦公文將屆預定辦理期限案件，得以公文系統直接提示，或聯結電子郵件方式通知承辦人及主管依限辦結，或辦理展期作業。

- (二) 公文承辦人之承辦案件如已逾期仍未辦結，得以公文系統直接稽催，或聯結電子郵件方式稽催承辦人，並通知承辦人之主管。

三十六、機關內單位收發人員協助查催：

- (一) 掌握登錄資料，參照本章第一節所述，在承辦人可使用時間屆滿以前，提示注意。
- (二) 對即將逾期案件尚未依規定辦理展期手續者，應提示辦理展期，已逾處理時限或受會逾時辦理案件，依稽催規定每日查催1次及持續稽催。案件如逾處理時限30日時，應即提請專責管制單位作個案分析。
- (三) 對於會辦公文應依公文夾速別規定，協助稽催承辦同仁依限處理，如受會公文已逾期應辦理查催作業。
- (四) 定期列印或傳送逾期案件資料，並即請承辦人員確實答復延辦理由。
- (五) 綜合提供單位主管查催資料，並將逾期案件逾期理由及處理情形送文書或專責管制單位。

三十七、單位主管督導催辦：

- (一) 確實掌握所屬人員之可使用時間資料，於期限屆滿以前督促辦結，以有效預留其他過程之處理時間。
- (二) 差假人員，指定代理人避免積壓公文。部屬差假，應督促業務代理人確實負起代理責任，於時效內辦妥公文。
- (三) 提示處理原則，或適當調配人力，儘量避免展期。
- (四) 檢討下列事項，分析其原因，糾正缺失，並列為平時考核之紀錄：
  - 1、超過可使用時間因素。
  - 2、申請展期是否確屬需要？
  - 3、申請展期是否在屆滿處理時限以前提出？

三十八、機關文書單位綜合稽催：

- (一) 掌握全機關待辦案件之資料，每週提報1次，並予紀錄，如逾處理時限30日時，應即提請專責管制單位作個案分析。
- (二) 掌握全機關陳判未結案件資料，定期對陳核至首長、副首長及幕僚長等尚未批核案件之停留日數及件數進行統計並分送轉陳參閱，俾提醒加速案件陳判流程。
- (三) 定期或不定期檢查各單位下列作業，並糾正其缺失：
  - 1、公文處理方式是否適當？
    - (1) 有無規避管制？

如逕自收文未交收發登錄，或單位收文未列入管制範圍等，均為規避管制。
    - (2) 有無規避稽催？

如利用存查銷號，再以創稿發文，利用行文會稿銷號，應行簽辦而予存查等，均為規避稽催。
  - 2、收發人員資料登錄是否確實，作業有無積壓？經改分辦之公文有無違反規定，以單位收轉之日登錄為收文日？
  - 3、收發人員有無提供單位主管稽催資料？
  - 4、負有稽催責任人員，是否認真實施稽催？
- (四) 下列案件應予個案管制或處理：
  - 1、經機關首長或其授權人員核准展期案件。
  - 2、逾處理時限30日尚未結案案件。

三十九、專責管制單位：

- (一) 協調解決有關稽催作業共同性問題。
- (二) 檢討稽催作業缺失，提請改進。必要時會同有關人員實施抽查。
- (三) 對逾處理時限30日案件，作個案分析與管制處理，防止積案發生。
- (四) 檢討稽催成果，每月提報1次。

四十、機關首長或幕僚長，視狀況需要，指定適當人員實施檢核，公布成效。

### 第三節 展期申請

- 四十一、案件經詳細檢討，預計不能於規定時間內辦結時，承辦人應在屆滿處理時限以前，報請權責主管核准展期。
- 四十二、展期超過30日者，應報請機關首長或其授權人員核准。
- 四十三、來文訂有期限，如不能按期辦結時，應於預定結案日前先行協調通知來文機關，如來文機關同意更改處理期限（視需要填具公務電話紀錄備查），則毋需辦理展期；如不同意，承辦人員應依規定辦理展期。
- 四十四、各機關應依案件所涉業務性質或複雜程度，分別訂定得申請展期期限，如5日、7日等之展期日數。
- 四十五、展期申請應登載包括案由、收文（或創簽稿）號、收文日期、限辦日期、展延結案日期、展期次別、依規定案件至多得展延期間、展期原因及陳核事項等基本資料欄位，以備查考。
- 四十六、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。



四十七、各類公文未於原規定之處理時限內辦結者，即屬逾期案件。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。

#### 第四節 檢討運用

四十八、各級單位及人員，對於實施稽催結果，應作定期或不定期檢討，並配合統計分析需要，提出檢討結論及應改進事項，以改進作業缺點。

四十九、檢討應不拘形式，使每一人員均有表示意見之機會，諸如：口頭建議、會報提示、或提出簡單書面意見等，均為實施檢討之可行方式。

五十、檢討結果應改進事項，在本單位權責內可解決時，應即予以改進。涉及共同事項及稽催結果有關統計分析部分，提請專責管制單位處理。

## 第六章 一般公文時效管制

### 第一節 法令依據

五十一、依「文書處理手冊」第78點第1款有關一般公文處理時限規定：

- (一) 最速件：1日（但緊急公文仍須依個案需要之時限內完成）。
- (二) 速件：3日。
- (三) 普通件：6日。
- (四) 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。
  - 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。
- (五) 涉及政策、法令或需多方會辦、分辦，且需30日以上方可辦結之複雜案件，得申請為專案管制案件。
- (六) 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。

五十二、依「文書處理手冊」第79點第2款有關處理時限之計算標準規定：

- (一) 一般公文發文使用日數自收文次日或交辦日起至發文日止，所需日數扣除假日。
- (二) 限期公文於來文所訂或規定期限內辦結，未超過6日者，以實際處理日數計算，超過6日者，以6日計算；逾越來文所訂或規定期限辦結，依實際處理日數計算。

## 第二節 管制原則

五十三、受文機關主（承）辦單位承辦人員經審來文處理速別與公文性質不符者，得簽奉單位主管或其指定之授權人員核定，逕於文件首頁上核批調整速別（例如調整為普通件），並通知單位收發人員據以更改該文管制速別。

五十四、來文或依其他規定訂有期限者為限期公文，應依其規定期限辦理：

- （一）來文如有2個以上不同期限者，以最後期限為預定結案日期進行管制，其間若須發文則以創稿或原案附號管制處理。
- （二）如受文機關認為有變更來文所訂期限需要，須聯繫來文機關確認同意並簽奉單位主管核定，始得移送單位收發人員變更處理時限。
- （三）限期公文之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。
- （四）一定期日或期間之末日為例假日、國定假日或其他休息日者，以該假日或休息日期間結束後之第一個上班日為期日或期間之末日。

五十四之一、機關單位主管以上長官於會議、口頭指示或公文批示等有明確完成日期之交辦案件，其處理時限超過一般公文類別普通件6日，且未符合第65點所定申請專案管制案件要件者，得比照限期公文時效計算標準進行管制。

五十五、彙辦案件得依機關實際需要採以下管制處理方式進行以案管制：

承辦人所收受彙辦案件，首件公文應針對全案研擬意見後存查銷號，並同時將之轉為「銷號未結案件」（銷號續辦案件），後續之彙辦文皆於收文併首件辦理後存查銷號，惟最後1件應作為彙辦簽擬基礎，並以該件計算本彙辦案處理時效，該件辦結銷號時，同時註銷首件銷號未結紀錄。例如：某機關為辦理營造英語生活環境推動方案，函請各機關回復辦理成果及經費支用數，於收受首件某甲縣政府回文後，研擬意見存查銷號，轉為銷號未結案件，俟最後1件某丙縣政府回文後，以該件做為簽核基礎，將全案之經費支出憑證及辦理成果照片等資料辦結後併檔處理。

五十六、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，惟應附隨首件收文歸檔處理。例如：收受興革建議內容之陳情案件，辦結公文後，仍接續收受同一性質內容之公文，即以併辦案件方式處理。

五十七、機關因業務性質有第5點第18款所列特殊性案件情形者，由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，由單位主管詳實審核，並經機關首長或其授權人員核准；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。

前項申請包含案由、理由及擬訂處理時限為超過6日且未達30日，以備查考。參考格式範例詳如表9-1。

表9-1：特殊性案件申請作業流程（範例）

總收文號	○○○○○○	收文日期		○○年9月10日		
		原限辦日期		○○年9月16日		
申請日數	15日	預定完成日期		○○年9月25日		
主 旨	○○○					
申請原因	配合○○部調查○○○○計畫，需蒐集相關組室意見。					
預定作業事項	預定進度（週）					
	9/11~9/15	9/16~9/21	9/22~9/25			
請各單位 表示意見						
完成初步草案						
簽 陳						
承辦人	科長	單位主管	研考單位	機關首長 或其授權人員		

說明：

- 1、因涉及之業務性質或內容複雜，需多方彙整或協調處理，其管制期限經簽准後為6日以上至30日以內，特殊性案件申請時宜與來文機關協調其處理時限。
- 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，經機關首長或其授權人員核准後列入管制。

- 五十八、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，惟機關如另訂有處理之管制規定者，例如：以會後報告簽陳管制者，得自訂時限管制。
- 五十九、各單位擬辦公文之會簽會稿，應由各單位收發人員登錄後依序傳會或同時分會，並適時查催。

### 第三節 處理時限

- 六十、一般公文按「最速件：1日」、「速件：3日」、「普通件：6日」之時限辦理；機關內部送會公文依「文書處理手冊」附件6規定，按傳遞速別公文夾「最速件：1小時」、「速件：2小時」、「普通件：4小時」之時限辦理；會辦之文件，受會單位應確依時限辦理。
- 六十一、限期公文依來文或依其他規定訂定之期限辦理，其處理時限包含假日計算在內，例如：來文要求「文到10日內見復」，於109年10月6日收文，依其計算標準，國慶日等假日計算在內，從109年10月7日起算，應於109年10月16日辦結，其限辦日期為109年10月16日，若來文要求「文到1個月內見復」，則其限辦日期為109年11月6日。
- 六十二、最速件應隨到隨辦，速件、普通件應依據時限，參照本機關處理各個過程，由各機關訂定每一過程之可使用時間，作為各級人員擬辦參考或期前稽催之準據，俾適時提醒各級人員處理公文。

## 第四節 計算標準

六十三、一般公文時效計算標準如表10：

表10

項 目	計 算 標 準
(一)發文使用日數、發 文平均使用日數	詳列於第三章。
(二)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，如係收文當日辦結者，一律計算為0.5日。
(三)彙辦案件	彙辦公文首件至最後1件收文所使用之時間，因屬其他機關作業範圍，其等待日數不予計算，亦即自最後1件收文之次日起算，至全部辦畢發文之日止，計算發文使用日數，所需日數扣除假日；至於被彙辦之公文全部以存查計列。
(四)併辦案件	自首件收文之次日起算，至發文之日止，所需日數扣除假日，計算發文使用日數；至其餘併辦公文以存查公文計算。
(五)創簽稿 (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。

項 目	計 算 標 準
	<p>2、主動辦理案件：</p> <p>(1)先簽後稿、簽稿併陳或以稿代簽者，自承辦人簽陳之日起，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。</p> <p>(2)創簽之案件，自承辦人簽陳之日起，至核決之日止，所需日數扣除假日，為其辦理天數。</p>
(六)限期公文	<p>1、於來文所訂或規定期限內辦結，未超過6日者，扣除假日以實際處理日數計算；超過6日者，則最高以6日計算。</p> <p>2、逾越來文所訂或規定期限辦結者，依實際處理日數計算。</p> <p>3、為處理限期公文需以彙併辦公文辦理者，依主案限期公文計算辦理時效，其餘彙併辦公文以一般公文存查件處理。</p>
(七)特殊性案件	<p>1、於機關首長或其授權人員簽准期限內辦結，未超過6日者，扣除假日以實際處理日數計算；超過6日者，則最高以6日計算。</p> <p>2、逾越前開簽准期限辦結者，依實際處理日數計算。</p> <p>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。</p>



## 第七章 專案管制案件時效管制

### 第一節 法令依據

六十四、依「文書處理手冊」第78點第1款第5目及第6目規定：

「涉及政策、法令或需多方會辦、分辦，且需30日以上方可辦結之複雜案件，得申請為專案管制案件。」

「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。」

### 第二節 管制原則

六十五、申請專案管制案件應符合下列要件：

- (一) 實質要件：需經長時間多方面研議且需時30日以上方可辦結之繁雜案件，諸如涉及政策、法令，或需多方會辦、分辦始能定案者。
- (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、如因機關首長或單位主管書面指示而符合前述實質要件者，申請時間不受前目限制，惟書面指示應併申請表陳核。
  - 3、應由主管單位敘明專案名稱與申請理由，並訂定作業時程及預定完成時間，送交專責管制單位依以往案件處理時間，審核其申請時間是否合理後，簽請機關首長或其授權人員核准。
  - 4、須由專責管制單位負責管制，並由主管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。

六十六、專案管制案件應實施單獨統計管制，不列入一般公文數量與統計；未符前點成立要件者，則應計算其處理日數並列為一般公文統計。以下情形認定為不符專案管制案件成立要件：

(一) 依案情性質預計能在30日內辦結之案件。

(二) 為降低機關一般公文發文平均日數之考量，而將案情單純惟辦理期間已超過30日之案件列為專案管制案件者。

(三) 提出申請時間或管制作業不符規定者。

六十七、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」。

六十八、專案管制案件應嚴格審查、嚴密管制，以防泛濫失卻管制意義，並予詳細登錄，以備檢查。如有30日內能辦結之案件不當列為專案管制案件或承辦人員擅自變更處理時限情事，其業務單位主管及專責管制單位應負連帶責任。

六十九、專案管制案件應由主管單位定期提報執行情形至結案為止。另因同類案件數量眾多，且符合第65點規定者，可以通案方式一次簽請機關首長或其授權人員核准，不必個別逐一提出申請，惟仍應個案擬訂執行情形管制表送專責管制單位列管。

七十、各機關專責管制單位可依實際需要，設計專案申請表、執行情形管制表及專案明細表，以確實管制專案。

### 第三節 處理時限

七十一、每一專案管制案件依業務性質得有不同處理時限，各機關可視需要自行訂定，其1次申請專案管制案件之處理時限最

長不得超過6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6個月之限制。

七十二、各機關應訂定專案管制案件各工作要項之作業時程及預定完成時間，參考格式範例詳如表11：

表11：專案管制案件申請作業流程（範例）

總收文號	○○○○○○○		收文日期	○○年9月10日		
申請日數	32日		預定完成日期	○○年10月12日		
案由	研修○○○法案					
申請原因	涉及政策、法令					
預定作業事項	預定進度（週／月）					
	9/11~9/17	9/18~9/24	9/25~10/1	10/2~10/8	10/9~10/12	
函請相關機關表示意見						
蒐集多方資料						
召開研修會議1						
完成初步草案						
召開研修會議2						
承辦人	科長	單位主管	研考單位	機關首長或其授權人員		

說明：

- 1、凡需經長時間多方面研議且需時30日以上方可辦結之繁雜案件，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30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、申請專案管制案件之處理時限最長不得超過6個月。但屬行政調查權之調查事項且有法規依據者，不受申請專案管制案件之處理時限不得超過6個月之限制，且於提出申請時應併同敘明法規名稱及條文內容。
- 3、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，經機關首長或其授權人員核准後列入管制。
- 4、期間單位可為週、月等，工作事項及預定進度以畫線表示。
- 5、專案管制案件應由主管單位定期提執行情形至結案為止；結案時應會知研考單位，以利解除列管。

#### 第四節 計算標準

七十三、數量計算標準：

以「案」為單位，每1案計列1件。

七十四、時效計算標準：

以「依限辦結」與「逾限辦結」為計算基準，詳細區分如表12：

表12：

區 分	計 算 標 準
起算日期	時效起算日期，一律以收件之次日或創簽稿簽陳之日起算，並包含假日計算在內。
依限辦結	在承辦人提出專案管制申請所列「預定完成時間」內辦結者，列為「依限辦結」。期間之末日為例假日、國定假日或其他休息日者，以該假日或休息日期間結束後之第一個上班日為期間之末日。
逾限辦結	1、超過預定完成時間辦結者，列為「逾限辦結」。 2、未能在規定期限內辦結者，雖經依分層負責簽請核准展期，仍應列為「逾限辦結」。

## 第八章 人民申請案件時效管制

### 第一節 法令依據

七十五、依行政程序法第51條規定：

「行政機關對於人民依法規之申請，除法規另有規定外，應按各事項類別，訂定處理期間公告之。未依前項規定訂定處理期間者，其處理期間為2個月。行政機關未能於前二項所定期間內處理終結者，得於原處理期間之限度內延長之，但以1次為限。前項情形，應於原處理期間屆滿前，將延長之事由通知申請人。行政機關因天災或其他不可歸責之事由，致事務之處理遭受阻礙時，於該項事由終止前，停止處理期間之進行。」

七十六、「文書處理手冊」第78點第4款規定：

「人民申請案件：應按其性質、區分類別、項目，分定處理時限，予以管制。」

### 第二節 管制原則

七十七、人民申請案件之處理為一整體作業，須以「案」為單元，實施全程管制。

七十八、各機關應確遵行政程序法第51條規定，按各人民申請事項類別，訂定處理期間公告之；未訂定處理期間者，其處理期間為2個月。

七十九、各機關公告之人民申請案件處理期間應登載於機關網站或彙編成冊，並依各類目申請案件之時限進行管制稽催。

八十、案件處理過程中，凡屬通知補（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，不得以原文號銷號結案。

- 八十一、案件不合法定程式或手續時，主辦單位應詳細說明1次通知補正，不宜直接退文；管制單位可依實際需要，統一設計補正說明表單格式，供主辦單位參考運用，並以補正說明表單發送日作為扣除補正期間起算日之依據。
- 八十二、案件未能於機關公告之處理時限內辦結者，得依分層負責簽請延長，惟延長應以1次為限，其申請日數不得超過原告處理時限，並應於原處理時限屆滿前將延長之事由通知申請人。
- 八十三、機關得視作業狀況，規劃建置獨立之人民申請案件時效管制資訊化作業，落實申請案件時效管制。
- 八十四、處理時限長達數月且需多方會勘（查）或會議（商）之案件，宜研議將申辦之各審查階段時點、審查結果及相關資訊公布於網站，提供民眾查詢。

### 第三節 處理時限

- 八十五、人民申請案件之處理時限，由各機關按其性質自行分類編目，依各類目作業量之繁簡，分別訂定處理時限。如辦理過程需時超過6日者，應分別訂定處理過程各階段之期限，並明白公告於機關網站。
- 八十六、處理時限乃時效管制之標準，標準必須肯定，如3日、5日等，不宜訂為2至4日、5至7日等。
- 八十七、同一性質之項目，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。
- 八十八、涉及2個機關以上之人民申請案件，必須會同訂定處理時限，以求全面配合。例如：經濟部受理人民申請設立保稅倉庫案件，須經財政部同意，始能完成，因此財政部必須同時訂定此項案件之處理時限，才能完全配合。

八十九、處理期間適逢連續假日較長者，為避免實際工作日數過短，造成執行上困難，得於公告處理時限時，以附註方式明訂：「處理期間遇連續3日以上之國定假日或其他休息日時，其期間延長若干日數」（請視實際需要明訂延長之日數）。

#### 第四節 計算標準

九十、數量計算標準：

（一）為求達到下列要求，必須以「案」為計算單位：

- 1、人民申請之要求在於「案」之決定。
- 2、各類目之處理時限要求，係以「案」為標準。
- 3、統計之數量要求，係以「案」為標準。

（二）以「案」為單位，每1案計列1件，處理過程中之收發文件管制另以他號方式處理，不另計列1案。

九十一、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」，詳細區分如表13：

表13：

區 分	計 算 標 準
起算日期	1、時效起算日期除應於當日辦出者外，一律以收件之次日起算，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51條第5項規定之天災或其他不可歸責之事由者，不得扣除其所經過之期間。



區 分	計 算 標 準
依限辦結	在規定處理時限內辦結者列為「依限辦結」。期間之末日為例假日、國定假日或其他休息日者，以該假日或休息日期間結束後之第一個上班日為期間之末日。
逾限辦結	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」。

### 第五節 檢討縮短處理時限

九十二、人民申請案件所使用之書表證件，應由主管機關詳加檢討，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。

九十三、主管政策機關應調查輿論反映並參考現況，依據工作分析與簡化方法，繼續檢討應予改進事項，付諸實施。

九十四、各機關宜隨時檢討處理過程，與民眾直接反映，自行改進或建議上級機關處理。

九十五、機關應公布核准要求標準（條件），使當事人能明瞭未能核准之原因所在。

## 第九章 人民陳情案件時效管制

### 第一節 法令依據

九十六、依據行政程序法與管制作業有關條文，摘錄如下：

(一) 第168條：

人民對於行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護，得向主管機關陳情。

(二) 第170條第1項：

行政機關對人民之陳情，應訂定作業規定，指派人員迅速、確實處理之。

(三) 第171條：

受理機關認為人民之陳情有理由者，應採取適當之措施；認為無理由者，應通知陳情人，並說明其意旨。受理機關認為陳情之重要內容不明確或有疑義者，得通知陳情人補陳之。

(四) 第173條：

人民陳情案有下列情形之一者，得不予處理：

- 1、無具體之內容或未具真實姓名或住址者。
- 2、同一事由，經予適當處理，並已明確答覆後，而仍一再陳情者。
- 3、非主管陳情內容之機關，接獲陳情人以同一事由分向各機關陳情者。

九十七、依據「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」與管制作業有關規定，摘錄如下：

(一) 第11點：

各機關處理人民陳情案件應予登記、分類、統計及列入管制，並視業務性質分別訂定處理期限，各種處理期限不得超過30日；其未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人。

(二) 第14點：

人民陳情案件有下列情形之一者，受理機關得依分層負責權限規定，不予處理，但仍應予以登記，以利查考：

- 1、無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者。
- 2、同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。
- 3、非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。

前項第2款一再向原受理機關或其上級機關陳情而交辦者，受理機關得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。

## 第二節 管制原則

九十八、處理人民陳情案件之管制方法，除在處理過程中之收發文件，得與一般公文使用同一方法外，其管制原則如下：

- (一) 由主管機關依「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」訂定處理時限，並以「案」為單元，實施全程時效管制作業。
- (二) 人民陳情案件應以案件實質妥處為解除管制條件，辦理過程有會商、請釋（示）等機關公文往返或其他先行函復陳情人之公文，均應另以他號方式處理，不得以原文號銷號結案。

九十九、無論機關收文、單位收文或首長（副首長或幕僚長）室收受轉下之陳情案件、陳情人親赴機關陳情、以電話及電子郵件傳送陳情者，皆應確實依全面管制原則分類登錄管制，為求管制與統計之確實性，其登錄作業宜符合下列規定：

- （一）各機關依權責劃分或權責主管指定負責陳情案件登錄之人員應將該類案件以陳情類別登錄管制資訊系統，再分由相關單位辦理。單位收文人員並應重新檢視登錄類別是否正確，如係案件辦理過程之會商請釋等收發文件應以一般公文管制者（或應登錄為主案附號者）或有其他類別登錄不正確情形，應逕予更正，並通知機關收文人員。
- （二）單位收文之陳情案件，收發人員應於依前款原則確認來文後進行登錄，並據之以案管制。
- （三）首長（副首長或幕僚長）室收受轉下陳情案件，無論機關收文或單位收文，均應依前述規定確實登錄。
- （四）陳情人以電話或親赴機關陳情者，承辦人員於聆聽陳訴後應將陳情事項製作紀錄並比照前述規定辦理。
- （五）機關設置之電子民意信箱，郵件內容符合行政程序法第168條人民陳情案件定義者，應確實登錄並列入人民陳情案件管制統計範圍。

一百、未能在規定時限內辦結之案件，應依分層負責簽請核准展期，並將延長時限理由以書面（或電子郵件）告知陳情人。

### 第三節 處理時限

一百零一、處理時限之訂定得參酌下列標準：

- (一) 陳情案件形式及來源（首長民意信箱、書面陳情……等）。
- (二) 陳情事項是否涉及2個以上機關權責，須協調有關機關處理。
- (三) 是否涉及政策、法令研訂後始能明確答復並適當處理。
- (四) 案件涉及之業務性質。

一百零二、各機關之陳情案件，應視業務性質分別訂定處理時限並以公布於機關網站等方式公告周知，各種處理時限不得超過30日。

### 第四節 計算標準

一百零三、數量計算標準：

- (一) 以「案」為單位，每1案計列1件。
- (二) 依據行政程序法第173條與「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」第14點，得不予處理並應登記以供查考者視為1案，並應予計列1件。

一百零四、時效計算標準：

各機關視業務性質分別訂定處理時限，並按各類目處理時限分別審定，並以「依限辦結」與「逾限辦結」為計算基準，詳細區分如表14：

表14：

區 分	計 算 標 準
起算日期	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、以收受陳情書次日起算為原則，如係首長室等轉下案件，以交辦次日起算，其時效計算並扣除假日。</li> <li>2、因須等待其他機關提供有關陳情案件重要事項之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。</li> <li>3、陳情之重要內容不明確或有疑義，通知陳情人補陳時，自陳情人補陳之次日起算。</li> <li>4、自收文至補陳所使用之時間屬陳情人作業範圍，行政機關無法管制，以不予計列為宜。</li> <li>5、屬行政程序法第51條第5項規定之天災或其他不可歸責之事由者，得扣除其所經過之期間。</li> </ol>
依限辦結	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、在規定處理時限內辦結者列為「依限辦結」。機關自訂之處理期限最長不得超過30個日曆天，故其期限為30個日曆天者，期間之末日為例假日、國定假日或其他休息日者，以該假日或休息日期間結束後之第一個上班日為期間之末日。</li> <li>2、依據行政程序法第173條與「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」第14點得不予處理之案件，經於處理時限內登錄以供查考者。</li> </ol>
逾限辦結	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、超過規定處理時限辦結者列為「逾限辦結」。</li> <li>2、未能在規定期限內辦結者，雖經依分層負責簽請核准展期，並將延長時限理由以書面告知陳情人，仍應列為「逾限辦結」。</li> </ol>

### 第五節 訂定處理程序

一百零五、人民陳情案件乃專案性質，以「案」為管制統計單元，為達到行政程序法第170條及「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」第11點規定之要求，各機關必須參酌有關事項，詳細訂定本機關之處理程序或作業規定，使每一作業皆能有所準據。

## 第十章 訴願案件時效管制

### 第一節 法令依據

一百零六、依據訴願法與管制作業有關係文，摘錄如下：

(一) 第2條：

人民因中央或地方機關對其依法申請之案件，於法定期間內應作為而不作為，認為損害其權利或利益者，亦得提起訴願。

前項期間，法令未規定者，自機關受理申請之日起為2個月。

(二) 第60條：

訴願提起後，於決定書送達前，訴願人得撤回之。訴願經撤回後，不得復提起同一之訴願。

(三) 第61條：

訴願人誤向訴願管轄機關或原行政處分機關以外之機關作不服原行政處分之表示者，視為自始向訴願管轄機關提起訴願。

前項收受之機關應於10日內將該事件移送於原行政處分機關，並通知訴願人。

(四) 第62條：

受理訴願機關認為訴願書不合法定程式，而其情形可補正者，應通知訴願人於20日內補正。

(五) 第77條：

訴願事件有左列各款情形之一者，應為不予受理之決定：

1、訴願書不合法定程式不能補正或經通知補正逾期不補正者。



- 2、提起訴願逾法定期間或未於第57條但書所定期間內補送訴願書者。
- 3、訴願人不符合第18條之規定者。
- 4、訴願人無訴願能力而未由法定代理人代為訴願行為，經通知補正逾期不補正者。
- 5、地方自治團體、法人、非法人之團體，未由代表人或管理人為訴願行為，經通知補正逾期不補正者。
- 6、行政處分已不存在者。
- 7、對已決定或已撤回之訴願事件重行提起訴願者。
- 8、對於非行政處分或其他依法不屬訴願救濟範圍內之事項提起訴願者。

(六) 第85條：

訴願之決定，自收受訴願書之次日起，應於3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1次為限，最長不得逾2個月。

前項期間，於依第57條但書規定補送訴願書者，自補送之次日起算，未為補送者，自補送期間屆滿之次日起算；其依第62條規定通知補正者，自補正之次日起算；未為補正者，自補正期間屆滿之次日起算。

(七) 第89條第2項：

訴願決定書之正本，應於決定後15日內送達訴願人、參加人及原行政處分機關。

一百零七、依據行政訴訟法與管制作業有關條文，摘錄如下：

第4條第1項：「人民因中央或地方機關之違法行政處分，認為損害其權利或法律上之利益，經依訴願法提起訴願而不服其決定，或提起訴願逾3個月不為決定，或延長訴願決定期間逾2個月不為決定者，得向行政法院提起撤銷訴訟。」

## 第二節 管制原則

一百零八、訴願案件之處理為一整體作業，必須以「案」為管制單元。

一百零九、本作業規範所指應以案管制之訴願案件如下：

- (一) 各級行政機關訴願審議委員會受理人民提起訴願之案件。
- (二) 人民向原行政處分機關提起訴願，原行政處分機關認訴願為有理由，而自行撤銷或變更原處分之案件。

前項案件之起始收文號於全案辦結時始能銷號，處理中有發文需要者，另以他號方式處理。

一百一十、以下案件為訴願處理過程中之收發文件，應依一般公文處理時效規定處理：

- (一) 訴願管轄機關函請原行政處分機關依法檢卷答辯之案件。
- (二) 訴願人之訴願書副本。
- (三) 訴願人誤向訴願管轄機關或原行政處分機關以外之機關作不服原行政處分之表示者，其收受之機關應於10日內將該事件移送於原行政處分機關，並通知訴願人之案件。

- (四) 原行政處分機關收受之訴願書未附具訴願理由者，應於10日內移由訴願管轄機關審理之案件。
- (五) 原行政處分機關收受之訴願書附具理由，或不依訴願人之請求撤銷或變更原行政處分者，應於20日內附具答辯書，並將必要之關係文件送於訴願管轄機關之案件。
- (六) 其他於訴願處理過程中相互查詢資料等案件。

### 第三節 處理時限

#### 一百一十一、訴願答辯書：

原行政處分機關收受之訴願書附具理由，或不依訴願人之請求撤銷或變更原行政處分者，應於20日內附具答辯書，並將必要之關係文件送於訴願管轄機關，並應將前項答辯書抄送訴願人。

#### 一百一十二、訴願書：

- (一) 原行政處分機關收受之訴願書未具訴願理由者，應於10日內移由訴願管轄機關審理。
- (二) 訴願法第61條之收受機關，應於10日內將事件移送於原行政處分機關，並通知訴願人。

#### 一百一十三、訴願決定書：

訴願之決定，自收受訴願書之次日起，應於3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1次為限，最長不得逾2個月。

#### 一百一十四、原處分機關另為處分或為一定處分：

訴願決定撤銷原行政處分，發回原處分機關另為處分時，應指定相當期間命其為之；或對於依訴願法第2條第1項提起之訴願，受理訴願機關認為有理由者，應指定相當期間，命應作為之機關速為一定之處分。

#### 第四節 計算標準

##### 一百十五、數量計算標準：

(一) 為求達到下列要求，必須以「案」為計算單位：

- 1、訴願人之要求在於「案」之決定。
- 2、法定時限標準要求，係以「案」為標準。
- 3、統計之數量要求，係以「案」為標準。

(二) 以「案」為單位，每1案計列1件，處理過程中如有另為之收發文件，另以他號方式處理，不另計列1案。

##### 一百十六、時效計算標準：

(一) 依據訴願法第60條、第61條、第62條、第77條、第79條及第81條，訴願案件之時效計算應基於下列標準：

- 1、訴願提起後，訴願人於決定書送達前撤回訴願：宜以結案計列。
- 2、訴願人誤向訴願管轄機關或原行政處分機關以外之機關作不服之表示，收受之機關將事件移送原行政處分機關：宜以結案計列。
- 3、訴願案件應為不受理之決定：宜以結案計列。
- 4、訴願無理由者應以決定駁回之：宜以結案計列。
- 5、訴願有理由者，受理訴願機關以決定撤銷原行政處分之全部或一部，逕為變更決定或發回原行政處分機關另為處分：宜以結案計列。

## (二) 依據訴願法第85條，應基於下列標準：

辦理時限應為3個月。但基於必要，經事前報准延長，同時通知訴願人及參加人，並於5個月內辦結時，仍可列為「依限辦結」。如事前未報准延長，或報准延長而未通知訴願人及參加人，而逾3個月辦結者，則列為「逾限辦結」。

## (三) 依據前二款所定標準，審定「依限辦結」與「逾限辦結」，詳細區分如表15：

表15：

區 分	計 算 標 準
起算日期	1、自受理訴願機關或原行政處分機關於收受訴願書之次日起算並包含假日計算在內。 2、訴願書不合法定程式，應通知訴願人於20日內補正時，最初收文至補正程式所使用之時間，因屬於訴願人作業範圍，行政機關無法管制，以不予計列為宜，其時效自訴願人補正程式之次日起算。
依限辦結	1、訴願決定於3個月內處理完畢時，但依法停止訴願程序者，其停止期間應予扣除。 2、訴願決定經事前申請延長，同時通知訴願人及參加人，並於5個月以內處理完畢時。 3、認為不應受理，附理由以決定駁回案件，而於3個月內處理完畢時，或經延長並於5個月內處理完畢。 4、一定期日或期間之末日為例假日、國定假日或其他休息日者，以該假日或休息日期間結束後之第一個上班日為期間之末日。

區 分	計 算 標 準
逾限辦結	1、訴願決定未經報准延長，或經報准延長但未通知訴願人及參加人，而逾3個月時。 2、訴願決定，經報准延長並通知訴願人及參加人，而逾5個月時。 3、訴願決定，經申請延長，在5個月以內處理完畢，但未通知訴願人或參加人時。

### 第五節 訂定處理程序

一百十七、訴願案件乃專案性質，以「案」為管制統計單元。為達到訴願法第60條、第61條、第77條、第79條、第81條、第85條、第89條第2項及第90條，以及行政訴訟法第4條之要求，各機關必須參酌有關事項，詳細訂定本機關之處理程序或作業規定，使每一作業皆能有所準據。

## 第十一章 立法委員質詢案件時效管制

一百十八、立法委員質詢案件作業，要求行政院對立法院開議期間每一會次立法委員即席提出之質詢，行政院院長及各機關首長未答復部分與書面質詢部分，應於20日內以書面答復，送立法院轉知質詢委員。

### 第一節 法令依據

一百十九、依據立法院職權行使法與管制作業有關條文，摘錄如下：

(一) 第22條：

依第17條及第18條提出之口頭質詢，應由行政院院長或質詢委員指定之有關部會首長答復；未及答復部分，應於20日內以書面答復。但質詢事項牽涉過廣者，得延長5日。

(二) 第23條第2項：

行政院應於收到立法委員之前項質詢後20日內，將書面答復送由立法院轉知質詢委員，並列入議事日程質詢事項。但如質詢內容牽涉過廣者，答復時間得延長5日。

一百二十、依據「行政院與所屬各機關及直轄市政府辦理答復立法委員質詢案件處理原則」與管制作業有關規定，摘錄如下：

(一) 第8點：

各機關對於行政院交答之立法委員質詢案件，除代擬代判院稿案件外，應於行政院秘書長函文到7日內將擬復資料於質詢系統上傳結案。

(二) 第9點：

行政院交答之立法委員質詢案件如為代擬代判院稿案件，各機關應於行政院秘書長函文到10日內，以院函函復立法院（一式3份），並將院函稿送行政院用印後發文；擬復資料應於質詢系統上傳結案。

### 第二節 管制原則

一百二十一、立法委員質詢案件區分為施政質詢及專案質詢案件，並以「案」為單元，進行管制。施政質詢案件均為非代擬代判院稿案件；專案質詢案件可區分為代擬代判院稿案件及非代擬代判院稿案件。

### 第三節 處理時限

一百二十二、立法委員質詢案件係行政院透過質詢系統傳送，均應隨傳、隨辦、隨送，答復期限之計算以行政院電子交答發文之日起，至各機關將擬復資料於質詢系統上傳結案止，辦理時限之管制可區分如下：

(一) 代擬代判院稿案件：

各機關應於文到10日內將院函稿送行政院用印後發文且將擬復資料於質詢系統上傳結案。

(二) 非代擬代判院稿案件：

各機關應於文到7日內將擬復資料於質詢系統上傳結案。



#### 第四節 計算標準

##### 一百二十三、數量計算標準：

以經由質詢系統內之施政質詢及專案質詢案件為範圍，並以「案」為單位，每1案計列1件，其餘立法委員辦公聽會、立法委員向機關索取資料及機關辦理立法委員質詢擬答題庫等視同一般公文不納入計算範圍。

##### 一百二十四、時效計算標準：

以行政院電子交答發文之日起算，至各機關將擬復資料於質詢系統上傳結案止，計算發文使用日數，並以「依限辦結」與「逾限辦結」詳細區分如表16：

表16：

區 分	計 算 標 準
起算日期	以行政院電子交答發文之日起算，扣除假日計算。
依限辦結	1、代擬代判院稿案件： 在10日內將院函稿送行政院用印後發文且將擬復資料於質詢系統上傳結案，即為依限辦結。 2、非代擬代判院稿案件： 除代擬代判院稿案件外，均屬非代擬代判案件，在7日內將擬復資料於質詢系統上傳結案，即為依限辦結。
逾限辦結	1、代擬代判院稿案件： 逾10日才將院函稿送行政院用印後發文或逾10日才將擬復資料於質詢系統上傳結案，即為逾限辦結。

區 分	計 算 標 準
	2、非代擬代判院稿案件： 除代擬代判院稿案件外，逾7日才將擬復資料於質詢系統上傳結案，即為逾限辦結。

### 第五節 訂定處理程序

一百二十五、為達到立法院職權行使法第22條及第23條規定之要求，立法委員質詢案件時效管制辦理之時限及程序與一般公文不同，各機關必須參酌有關事項，詳細訂定本機關之處理程序或作業規定，使每一作業皆能有所準據。

## 第十二章 監察案件時效管制

一百二十六、監察院依據監察法及監察法施行細則規定，於調查行政院及其所屬各機關之工作及設施後，經各有關委員會之審查及決議，得由監察院提出糾正案，移送行政院或有關部會，促其注意改善，行政部門應依法於2個月內（另於公文註明期限者除外）答復監察院；另有關監察院調查意見函請機關改善案及委託機關調查部分，監察院依個案狀況及需求，慣例於公文中註明辦理期限，請機關限期答復。上述案件（包含糾正案、調查意見函請改善案及委託調查案）為監察案件。

### 第一節 法令依據

- 一百二十七、監察法第25條：行政院或有關部會接到糾正案後，應即為適當之改善與處置，並應以書面答復監察院，如逾2個月仍未將改善與處置之事實答復監察院時，監察院得質問之。
- 一百二十八、監察法施行細則第20條：行政院或其所屬各機關接到糾正案，逾2個月尚未將改善與處置之事實答覆者，有關委員會應召開會議討論，得經決議以書面質問，或通知行政院或其所屬有關機關主管人員到院質問。
- 一百二十九、監察法施行細則第29條：依本法第30條委託調查之案件，受委託之機關應即進行調查，並將調查結果以書面答復監察院，如逾2個月尚未答復者，由監察院函催之。

- 一百三十、「監察院糾正及調查案件追蹤管制作業注意事項」第4點第2款第2目：院屬各機關、直轄市政府、縣（市）政府研考單位對該機關逾期限尚未答復案件，應即稽催；如逾期2個月尚未辦結者，應分別調查原因、分析責任，簽報機關首長核處。

## 第二節 管制原則

- 一百三十一、依法規規定或監察院視個案需要訂定處理時限，並以「案」為單元，實施全程時效管制作業。
- 一百三十二、監察案件須依監察院糾正及調查案件追蹤管制作業注意事項規定，將辦理情形於監察案件管理資訊系統登錄。
- 一百三十三、行政院及各機關於接獲監察院來文，辦理過程有函請其他機關研提資料或會商相關機關意見需要者，均應另以他號方式處理，不得以原文號銷號結案。
- 一百三十四、案情複雜且一時無法辦結函復之監察案件，各機關業務單位應於限辦期限內將辦理情形及未能結案之原因先行回復監察院及登錄於監察案件管理資訊系統，並申請展期。
- 一百三十五、逾期超過2個月尚未辦結函復者，機關專責管制單位應調查原因，分析責任，簽報首長核處。

## 第三節 處理時限

- 一百三十六、監察院公文主旨或審查意見已敘明辦理期限者，依公文所訂期限辦理。
- 一百三十七、監察院公文主旨或審查意見未敘明辦理期限者，概依監察法規定，以發文日起2個月（含例假日、國定假日）為期限。

一百三十八、行政院及所屬中央二級機關收受監察院來文後，須函請其他機關提供資料後回復監察院者，應在監察院來文限辦日期內，酌訂回復機關答復期限（例如行政院函請內政部提供資料，可請內政部於文到1個月內回復行政院）；其他機關層轉行政院及所屬中央二級機關來函或會商相關機關意見者，視同一般公文處理，惟仍應比照辦理訂定答復期限（例如內政部再轉請內政部營建署提供資料者，可請營建署於文到2週內回復內政部）。

#### 第四節 計算標準

一百三十九、數量計算標準：

- (一) 以「案」為單位，每1案計列1件。
- (二) 監察案件於行政院及所屬中央二級機關答復監察院後結案，監察院如有再詢問事項，視為「新案」，計列第2件。
- (三) 處理過程中，由行政院或部會函請其他機關協助提供資料，或會商相關機關意見者，視同一般公文，以「文」計算。

一百四十、時效計算標準：

以「依限辦結」與「逾限辦結」為計算基準，不另計算發文平均使用日數，詳細區分如表17：

表17：

區 分	計 算 標 準
起算日期	1、監察案件公文未敘明辦理期限者，期限視為2個月，以發文日起算為原則。 2、監察案件公文已敘明辦理期限者，以其期限為準。 3、處理過程中，由行政院或部會函請其他機關協助提供資料，或會商相關機關意見者，依一般公文規定計算。
依限辦結	1、在規定處理時限內辦結者列為「依限辦結」。 2、無法於期限內辦結者，經徵得來文機關同意展期者，於展期期限內辦結者，視為「依限辦結」。 3、一定期日或期間之末日為例假日、國定假日或其他休息日者，以該假日或休息日期間結束後之第一個上班日為期間之末日。
逾限辦結	1、超過規定處理時限辦結者列為「逾限辦結」。 2、無法於期限內辦結者，未函請來文機關同意展期，或未獲來文機關同意展期者，列為「逾限辦結」。

## 第十三章 公文檢核

### 第一節 目標訂定

- 一百四十一、培養文書流程管理正確觀念，提高公文處理品質。
- 一百四十二、加強機關內部管理，提高各級主管核稿責任，並落實職務代理人制度。
- 一百四十三、公文處理、工作簡化、分層負責及有效檢核等工作，應建立整體制度同時推動。
- 一百四十四、檢討改進人民申請案件及人民陳情案件現行之規定、程序、表格及內部處理流程等，有效為民眾解決問題。
- 一百四十五、建立公文檢核制度，訂定稽核項目與抽查百分比，分層實施檢核。
- 一百四十六、各機關應研訂文書流程管理稽核計畫，辦理定期或不定期檢核，依據檢核結果，確實檢討改進，並辦理獎懲。

### 第二節 作業項目

- 一百四十七、為培養文書流程管理正確觀念，提高公文處理品質，應適時糾正下列品質不符之公文辦理方式：
  - (一) 辦理公文，內容涵義必須簡明清晰，以達到解決實際問題之要求，不得以「銷號」為目的。
  - (二) 權責人應承辦、權責單位應決定之公文，應即負責處理、適切決定，不得藉故推諉避責或轉移其他單位辦理。

- (三) 對於批駁案件，必須明示法令依據及理由，不得以礙於法令、手續、經費等藉口搪塞。但涉及機密、安全或政策者得由主管機關自行斟酌。
- (四) 對於公文程式運用不當，參考文件或附件不齊，均應力求改進。
- (五) 答復案件如涉及法令依據者，宜說明有關法令條文，以免往返查詢。
- (六) 對需簽會多個單位之案件，宜採用事前協調方式以減低會稿流程，或採用分會方式以爭取時效。
- (七) 其他徒增數量而不能發揮功能之公文，均應列為改進對象。

一百四十八、為加強機關內部管理，提高各級主管核稿責任，並落實職務代理人制度，應從事前預防與事後糾正兩方面著手：

- (一) 對本機關公文製作，容易產生不符品質、稽延時效等偏差之事項，詳加檢討，並分層負責檢查預防。
- (二) 針對本機關組織業務特性，明定各級主管、核稿人員、承辦人及文書單位對公文處理應負之責任。研訂各種業務處理程序或流程，建立職務代理人制度，作為承辦人自我檢討、主管及核稿人處理公文之準據。
- (三) 重要案件及積案實施專案管制。
- (四) 機關視需要舉行文書流程管理研討會議，擴大參與面共同檢討改進。
- (五) 在進用或升遷人員時，公文處理能力應列考量因素。



一百四十九、為使公文處理、工作簡化、分層負責、有效檢核建立整體制度同時推動，其環節必須密切配合，以發揮整體功能：

- (一) 根據公文時效管制量之統計分析結果，檢討簡化文書流程與決行層次。
- (二) 推行工作簡化、分層負責，應注意文書處理流程簡化、決行層次縮短之檢討。
- (三) 對公文處理時效長期未能提升之機關，應委託學者專家或自行對本機關文書處理，予以整體檢討評估，並提出研究報告，以尋求改進方法與策略。

一百五十、檢討改進處理人民申請及人民陳情案件之現行規定、程序、表格及內部處理流程，以「案」為單元處理，以有效替民眾解決問題：

- (一) 人民申請案件應檢討改進項目：
  - 1、按其性質自行分類編目，依各類作業量之繁簡，分別訂定處理時限。如辦理過程需時超過6日者。除情形特殊外，應分別訂定處理過程各階段之時限，並明白公告。
  - 2、「依限辦結」與「逾限辦結」統計必須確實。
  - 3、涉及2個以上機關會同處理之人民申請案件，必須會同訂定處理時限。
  - 4、分類統計因法令、程序、表格、經費等原因，駁回與退回案件之百分比。
  - 5、檢討駁回、退回案件有否故意刁難、充分理由依據與詳盡說明。

- 6、必要時，實訪問卷調查，以探求應行改進事項。
  - 7、定期檢討改進現行之法令、程序、表格、內部處理流程。
  - 8、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。
- (二) 人民陳情案件應檢討改進項目：
- 1、登錄及統計之確實性。
  - 2、涉及2個以上機關之權責時，是否主動協調有關機關處理。
  - 3、是否依合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理。
  - 4、針對涉及問題性質、類別及處理結果等，加以檢討分析，研擬改進建議據以實施之情形。

### 第三節 建立公文檢核制度

#### 一百五十一、基本原則：

- (一) 訂定稽核項目與抽查百分比，分層實施檢核，俾能達到先期發現問題，適時糾正，以檢討得失尋求根本解決途徑。
- (二) 須能與本機關組織及業務特性相配合，明定各級核稿人員與有關部門對檢核作業應負之責任，與實施檢核之程序。
- (三) 區分為平時稽催與定期、不定期檢核。平時稽催著重於促使公文能在限期內辦出，防止積壓，其要求在建立完整之統計分析作業模式。定期、不定期檢核著重於糾正文書製作不當，

公文處理偏差。其要求在於運用「例外管理」原則，對異常之案件，重點加以檢討，分析其原因，設法改進。

- (四) 專案管制案件、人民申請案件、人民陳情案件、訴願案件、立法委員質詢案件及監察案件應以「案」為單元，實施管制與檢核。
- (五) 重要案件應以「文」與「案」實施雙軌管制與檢核。
- (六) 每次檢核項目宜選擇其有關鍵性者，例如：公文一再改分致延誤辦理時效、分類登錄之確實性等，檢核結果應作成紀錄提報業務會報檢討改進。並就表現優異者，予以宣傳及推廣。
- (七) 由各受檢單位輪流派員參加檢核，以收互相觀摩之效。

一百五十二、檢核之項目除下列必查項目外，其餘得視機關特性訂定：

- (一) 登錄及統計之確實性。
- (二) 公文分辦、改分辦或內部傳遞作業等有關時效事項之檢討。
- (三) 運用資訊技術執行文書流程管理相關工作情形。
- (四) 不符品質公文之認定與糾正。
- (五) 人民申請未核准案件，並特別注意能否達到為民服務及便民之要求。
- (六) 逾期結案案件。
- (七) 有關文書處理、時效管制等相關制度之執行與檢討。
- (八) 重要案件專案管制情形。

一百五十三、檢核時機：

- (一) 平時稽催應隨時辦理，以防止積壓。
- (二) 定期檢核，依行政系統分層辦理督導改進：
  - 1、各機關至少每年應自行檢核1次。
  - 2、上級機關對所屬機關（構）至少每年檢核1次。
  - 3、各級主管對檢核結果，應詳加評估運用有效改進。
  - 4、適應機關特性，按權責建議並辦理獎懲。
  - 5、對已發現不符品質與超過規定處理時限案件，應即加以檢討，分析其原因，設法改進，並應查明有無人為因素。
- (三) 不定期檢核，各機關於發現本機關或所屬機關（構）公文處理時效或品質明顯異常時，應予分析，必要時進行檢核，糾正管理作為。國家發展委員會檔案管理局視各機關公文時效統計資料及因應實務需要，對院屬各機關進行檢核。

一百五十四、各類文書檢核重點：

- (一) 一般公文：
  - 1、基本作業（資料登錄、統計、分析）是否健全？
  - 2、管制範圍是否完整？
  - 3、公文稽催實施是否嚴密？
  - 4、時效有無提高？
  - 5、逾處理時限30日案件，有無作個案分析處理？展期超過30日案件是否均經機關首長或其授權人員核准？

(二) 專案管制案件：

- 1、是否符合申請專案管制案件之實質及程序要件？
- 2、是否以「案」為單元，實施管制統計？
- 3、是否依據申請奉核准之處理時限，審定「依限辦結」、「逾限辦結」？
- 4、「依限辦結」之比例有無提高？

(三) 人民申請案件：

- 1、有無按其性質實施分類編目，分別訂定辦理時限？所定時限標準有無偏低？
- 2、是否以「案」為單元，實施管制統計？
- 3、是否依據各類目之處理時限，分別審定「依限辦結」、「逾限辦結」？
- 4、「依限辦結」之比例有無提高？

(四) 人民陳情案件：

- 1、是否確依全面管制原則分類登錄管制？
- 2、是否以案件實質妥處為解除管制條件？
- 3、是否以「案」為單元，實施管制統計？
- 4、是否依據各類目之處理時限，分別審定「依限辦結」、「逾限辦結」？
- 5、「依限辦結」之比例有無提高？

(五) 訴願案件：

- 1、有無訂定處理程序或作業要點？能否適用？
- 2、是否以「案」為單元，實施管制統計？
- 3、是否依據法定處理時限，審定「依限辦結」、「逾限辦結」？
- 4、「依限辦結」之比例有無提高？

(六) 立法委員質詢案件：

- 1、是否依據法定處理時限，審定「依限辦結」、「逾限辦結」？
- 2、「依限辦結」之比例有無提高？

(七) 監察案件：

- 1、是否以「案」為單元，實施管制統計？
- 2、是否依據處理時限，審定「依限辦結」、「逾限辦結」？
- 3、「依限辦結」之比例有無提高？

(八) 減少公文數量措施：

- 1、法令規章或業務權責內已有規定事項，是否不另行文？
- 2、運用電話紀錄情形。
- 3、運用會議、會報紀錄情形。
- 4、例行公文使用定型化情形。

一百五十五、檢核應與組織職掌相配合，按行政系統，層層負責，逐級實施考核，其要領如下：

- (一) 針對本機關特性，研訂文書流程管理稽核計畫，作為執行依據。
- (二) 檢核應不拘形式隨時隨地行之，諸如：督促作業、口頭詢問提示、重點檢查、實地訪問、抽樣檢查，以及公布統計分析結果等，均為實施考核之可行方式。考核結果除有效檢討改進外，同時應核對獎懲標準，適時予以獎懲。
- (三) 依機關性質分層訂定抽查百分比，其比率視公文數量多寡、層次繁簡，由各機關訂定適當標準。

- (四) 發掘問題必須逐條記錄，屬於人為錯誤偏差者，及時糾正，屬於處理原則或涉及共同性問題者，應提供主管檢核單位研採對策，研究改進。
- (五) 主管檢核單位，應主動蒐集資料，綜合檢討分析，確定改進目標，定期提報核准，付諸實施。
- (六) 檢核執行情形列為年度業務檢查項目之一。

#### 第四節 獎懲

一百五十六、獎懲為檢核之後續措施，其作用在於確保文書流程管理，悉能依規定作業，而減少人為偏差至最低限度。

一百五十七、獎懲標準：

各機關應參酌文書流程管理作業權責劃分及管理原則及機關業務特性、組織型態、公文數量、公文處理之品質與速度等條件研訂明確獎懲標準，作為公文檢核結果之獎懲準據。

機關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，專案獎勵及懲處項目如下：

(一) 獎勵：

- 1、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。
- 2、登錄、統計、分析、稽催等作業詳盡確實而於文書流程管理制度之落實推動有重大貢獻者。
- 3、辦理文書流程簡化工作具重大貢獻者。
- 4、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) 懲處：

- 1、「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。
- 2、無故積壓公文情形嚴重者。
- 3、損毀、棄置、遺失公文或檔案者。
- 4、違反分層負責規定者。
- 5、無故拒收公文或對承辦公文延不簽收逾2日者。
- 6、核判公文經書面查催後仍未核批或核後未交下者。
- 7、對逾期待辦之案件，經催辦仍未辦理者。
- 8、應辦案件而簽存查或先存查再以創號發文經糾正再犯者。
- 9、逕收來文或交辦案應登記而未送經文書人員登記者。
- 10、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。
- 11、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。
- 12、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。
- 13、違反本作業規範其他規定而屬情節重大者。

一百五十八、獎懲時機：

於檢核以後應即參照獎懲標準，適時核予獎懲，以發揮獎懲功能。

一百五十九、獎懲與責任必須配合：

按其所負責任，核予獎懲，有連帶責任者，應併予核議獎懲。



## 第十四章 訓練與宣導

一百六十、為有效推展業務，改進文書作業缺失，各機關必須適時辦理文書流程管理訓練與宣導，以完善文書流程管理制度。

### 第一節 訓練

一百六十一、訓練之目的在於促使機關人員熟知文書流程管理相關規範，並確保符合規範之作業模式，其效益則顯現於文書流程管理制度之精進及公文品質與效率之提升。

一百六十二、實施對象：各機關應對新進人員就各項文書流程管理作業規定實施訓練，另針對人員權責劃分，分別視需要進行重點訓練。

一百六十三、訓練課程擬定：為實施有效之訓練，除應依文書流程管理基本作業原則確立課程教授基礎外，應針對機關公文檢核發現缺失，加強訓練課程設計，俾謀求改進。

一百六十四、訓練必須包括之要項如下：

- (一) 管制之基本原則、觀念。
- (二) 「以文管制」及「以案管制」案件區分及實際作業。
- (三) 各類別案件之管制原則、處理時限及計算標準。
- (四) 定期稽催及展期作業。
- (五) 其他常見不符合規定作業之導正，例如：「先存後辦」以逃避管制稽催；公文一再改分辦，嚴重延誤時效情形。

實施訓練後得針對訓練課程計畫及實施之全部過程進行評估，並適時對受訓人員進行抽測，以瞭解訓練效果。

## 第二節 宣導

一百六十五、文書流程管理宣導之主要目的，在於溝通文書處理實務上之作業觀念，以得到普遍之瞭解與支持。

一百六十六、宣導方法：

- (一) 舉辦觀摩或講習。
- (二) 於會議、會報時作必要提示。
- (三) 運用電子化方式、機關報刊等宣導工具作專題報導。

一百六十七、宣導重點：

- (一) 減少不必要行文程序與數量。
- (二) 登錄、統計、分析作業為管制基礎，基礎不當，則影響管制精度，而流於形式。
- (三) 加強觀念溝通，避免執行偏差，導致不遵守「管制標準」，而流於形式。
- (四) 行政機關性質各異，公文使用平均日數，未盡能視為機關間成績之比較。如徒為爭取成績，而以不實統計列報，則永無進步。

## 第十五章 附則

- 一百六十八、本作業規範所引徵之法令條文，如有修正從其修正。
- 一百六十九、行政院及所屬各級機關以外之中央及地方政府機關文書流程管理作業，由其自訂規範或參考本規範辦理。
- 一百七十、公文時效統計格式及說明如附錄1。

附錄1：公文時效統計格式及說明

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、本月創簽稿數：
- 4、應辦公文總數(1+2+3)：
- 5、6日以內發文辦結件數、占發文件數百分比(5/8)：
- 6、超過6日至30日發文辦結件數、占發文件數百分(6/8)：
- 7、超過30日發文辦結件數、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、收文存查件數：
- 11、創簽辦結數：
- 12、辦結件數合計(8+10+11)、占應辦公文總數百分比(12/4)：
- 13、待辦件數(4-12)、占應辦公文總數百分比(13/4)：
- 14、未逾辦理期限待辦件數：
- 15、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日以內辦結件數、占逾限辦結件數百分比 (6/10) :
- 7、逾限超過5日至10日辦結件數、占逾限辦結件數百分比 (7/10) :
- 8、逾限超過10日至15日辦結件數、占逾限辦結件數百分比 (8/10) :
- 9、逾限超過15日辦結件數、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109年1月份資料為109年1月1日至109年1月31日止之統計資料。
- 二、行政院及所屬中央二級機關，於每月10日前請依格式統計填列，逕以網路填報方式將統計資料上傳國家發展委員會檔案管理局。
- 三、網路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。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。
- 四、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、本月創簽稿數：係每月1日起至最後1日止之創簽稿總數。
- 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」、「本月創簽稿數」之和。
- 5、6日以內發文辦結件數：自收文次日或創稿簽陳之日起至辦結發文止，在6日以內完成者均屬之。  
占發文件數百分比（5/8）：係「6日以內發文辦結件數」與「發文件數」之比。百分比計算至小數位數第2位，第3位數採4捨5入，以下均同。



6、超過6日至30日發文辦結件數：自收文次日或創稿簽陳之日至辦結發文止，超過6日（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「超過6日至30日發文辦結件數」與「發文件數」之比。

7、超過30日發文辦結件數：自收文次日或創稿簽陳之日至辦結發文止，超過30日（以30.01日起算）完成者均屬之。

占發文件數百分比（7/8）：係「超過30日發文辦結件數」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、收文存查件數：凡收文奉批存查案件均屬之。

11、創簽辦結數：凡創簽奉核可、如擬等核定結案者均屬之。

12、辦結件數總計（8+10+11）：發文件數、創簽辦結數及收文存查件數之和。

占應辦公文總數百分比（12/4）：係「辦結件數」與「應辦公文總數」之比。

13、待辦件數（4-12）：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（13/4）：「待辦件數」與「應辦公文總數」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。

(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「行政院與所屬各機關及直轄市政府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日內辦結件數占逾限辦結件數百分比(6/10)：「逾限5日內辦結件數」與「逾限辦結件數」之比。

7、逾限超過5日至10日辦結件數占逾限辦結件數百分比(7/10)：「逾限超過5日至10日辦結件數」與「逾限辦結件數」之比。

8、逾限超過10日至15日辦結件數占逾限辦結件數百分比(8/10)：「逾限超過10日至15日辦結件數」與「逾限辦結件數」之比。

- 9、逾限超過15日辦結件數占逾限辦結件數百分比（9/10）：係「逾限超過15日辦結件數」與「逾限辦結件數」之比。
- 10、逾限辦結件數（6+7+8+9）：超過「行政院與所屬各機關及直轄市政府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。

附錄2：文書處理手冊中文書流程管理相關規定

文書處理手冊(節錄)

中華民國108年11月25日修正

玖、文書流程管理

七十七、公文處理應重視時效及品質，全面全程實施管制，促使公文依限辦結。

公文處理之權責劃分、時限、管制、計算標準、稽催、檢核、教育與宣導、時效統計等相關作業，除法令別有規定者外，依文書流程管理相關規定辦理。

七十八、各類公文之處理時限基準如下：

(一) 一般公文：

1、最速件：1日（但緊急公文仍須依個案需要之時限內完成）。

2、速件：3日。

3、普通件：6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。

(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。

5、涉及政策、法令或需多方會辦、分辦，且需30日以上方可辦結之複雜案件，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。

- (二) 立法委員質詢案件：依據「立法院職權行使法」及「行政院與所屬各機關及直轄市政府辦理答復立法委員質詢案件處理原則」規定辦理。
- (三) 監察案件：依據「監察院糾正及調查案件追蹤管制作業注意事項」規定辦理。
- (四) 人民申請案件：應按其性質，區分類別、項目，分定處理時限，予以管制。
- (五) 人民陳情案件：依據「行政程序法」第七章及「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」之規定辦理。
- (六) 訴願案件：應依「訴願法」之規定辦理。

一般公文來文之處理速別與公文性質不符者，得經由收文單位之主管或指定之授權人員核定後，調整來文處理速別。

七十九、各類公文處理時限之計算標準如下：

- (一) 公文處理時限，除限期公文、專案管制案件、訴願案件、人民申請案件外，均不含假日。
- (二) 一般公文發文使用日數：
  - 1、一般公文自收文之次日或交辦日起至發文之日止，所需日數扣除假日。
  - 2、限期公文於來文所訂或規定期限內辦結，未超過6日者，以實際處理日數計算，超過6日者，以6日計算；逾越來文所訂或規定期限辦結，以實際處理日數計算。

- (三) 專案管制案件、立法委員質詢案件、監察案件、人民申請案件、人民陳情案件、訴願案件之計算基準，於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」。
- (四) 處理時限以時為計算基準者，自收文之時起算；以半日為計算基準者，自收文之次日起算，但收文當日辦結者，以半日計算。

八十、公文登錄、催辦及銷號規定如下：

- (一) 各機關對所收之公文，應接收文號予以登錄管制；其相關登錄及催辦格式，由各機關視需要自行規定。
- (二) 文書單位或單位收發人員應逐日檢查公文處理紀錄，對屆辦理期限之案件，並應提醒承辦人員並陳報單位主管；對已逾期而未申請展期之案件，或送會逾時者，應予催辦。
- (三) 經簽擬核定之公文，應於發文或辦結後予以銷號；惟應繼續辦理或尚未結案者，仍應繼續管制。

八十一、各機關對於文書流程管理之各項作業應確實管制。

公文管制區分為以文管制及以案管制：

- (一) 一般公文視案情、重要性採取以案管制或以文管制。
- (二) 限期案件、專案管制案件、立法委員質詢案件、監察案件、人民申請案件、人民陳情案件、訴願案件或其他指定案件等，原則上須以案管制。

八十二、各機關對公文處理時效，應定期檢討分析，簽報機關首長核閱。

國家圖書館出版品預行編目 (CIP) 資料

文書流程管理作業規範 / 國家發展委員會檔案管理局編。  
-- 三版 -- 新北市：國家發展委員會檔案管理局  
民 109.12  
面；公分

ISBN 978-986-5457-29-7 (平裝)

1. 文書處理 2. 公文處理 3. 手冊

572.97

109020878

## 文書流程管理作業規範

編者：國家發展委員會檔案管理局

出版機關：國家發展委員會檔案管理局

地址電話：新北市新莊區中平路 439 號 (北棟) 9 樓 (02)8995-3700

網址：<https://www.archives.gov.tw/>

展售門市：

國家書店及網路書店：臺北市松江路 209 號 1 樓 (02)2518-0207

<https://www.govbooks.com.tw/>

五南文化廣場及網路書店：臺中市區中山路 6 號 (04)2226-0330

<https://www.wunanbooks.com.tw/> (04)2226-0196

印刷製作：新北市慈惠庇護工場 (02)2298-0200

出版年月：中華民國 109 年 12 月三版 1 刷

定價：(平裝) 新臺幣 100 元

依著作權法第 9 條規定，法律、命令不受著作權保護，歡迎各界廣為利用。

GPN：1010901714

ISBN：978-986-5457-29-7

有關文書及檔案相關法規

歡迎掃描 QR code 碼



文檔法規

