

桃園市政府文書流程管理作業要點

中華民國 104 年 5 月 15 日府研管字第 1040123082 號函訂定
中華民國 105 年 1 月 11 日府研管字第 1050003188 號函修正

並自 104 年 12 月 15 日生效

中華民國 108 年 9 月 10 日府研管字第 1080216341 號函修正

中華民國 113 年 1 月 10 日府智管字第 1130004093 號函修正

中華民國 114 年 6 月 19 日府智管字第 1140141626 號函修正

一、桃園市政府（以下簡稱本府），為落實文書流程管理，提升公文品質及行政效率，特訂定本要點。

二、本要點適用於本府及所屬機關（以下簡稱各機關）。本市復興區公所得準用本要點，或參酌本要點自行訂定相關規定。

三、各類公文處理時限如下：

（一）一般公文：

1、最速件：一日。但緊急公文應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。

（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，得以普通件處理時限辦理。

（3）變更來文所訂期限者，依第七點規定辦理。

5、專案管制案件：依各機關首長或授權幕僚長以上人員批准之時限辦理。

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

（三）各項紀錄案件：各機關應於開會、會勘等情形發生之次日起三日內取號陳核，並依一般公文規定期限辦理。

一般公文來文之處理速別與公文性質不符者，得經單位主管核定後，調整來文處理速別。

四、各類公文處理時限計算基準如下：

- (一)各類公文除以時計算者外，均以收文之次日起算公文時效。
- (二)公文處理時限，除限期公文、專案管制案件、人民申請案件、訴願案件及監察案件或其他法令另有規定期限之公文類型，其餘各類公文處理時限計算均不包含假日。
- (三)公文處理時限末日如遇假日者，則以該日之次一工作日為時限末日。
- (四)一般公文結案計算使用日數時得扣除下列時間：
 - 1、府層級之核閱時間。
 - 2、送會本機關以外之時間。

前項第二款及第三款所稱假日，以行政院每年公布之「政府行政機關辦公日曆表」為準。但依天然災害停止上班及上課作業辦法規定宣布停止辦公之日，亦得列入。

五、承辦人應恪遵公文處理所定期限，若於期限屆滿前仍無法完成，應依規定申請展期，各級權責主管應負審核之責，或提示處理原則，以杜展期浮濫。公文經展期屬逾期案件，經查無正當理由而有故意或過失事實者，仍應負逾期責任。

六、一般公文展期次數以二次為限，第一次及第二次展期均為八日（工作日），第一次由各機關單位主管以上人員核准；第二次展期申請，須由各機關首長或授權幕僚長以上人員核准。

七、限期公文不能依限辦結，應於結案日前，協調來文機關徵求更改處理期限，並作成「桃園市政府公務電話紀錄表」備查，毋需辦理展期。

八、人民申請案件、人民陳情案件、訴願案件、監察案件、立法委員或議員質詢案件之展期，依「桃園市政府各類公文辦理時限、時效計算、展期規定一覽表」辦理。

九、專案管制案件規定如下：

- (一)專案管制案件，申請應符合以下成立要件：

- 1、實質要件：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。

2、程序要件：

- (1)須於原案件處理時限屆期前依規定提出申請，處理期限最長不得超過三個月。
- (2)申請改為專案管制案件，應填具「桃園市政府專案管制申請表」，擬定預定完成時間並敘明理由，簽會各機關研考單位，審核其流程管制情形，經由機關首長或授權幕僚長以上人員核准後，列入專案管制案件。
- (3)專案管制案件超過預定完成時間且不可歸責於承辦機關者，得申請展期，但一次申請最長時限不得超過三個月。
- (4)專案管制申請表應併同公文陳核，並建立專卷以備查考，日後應併於文卷歸檔。
- (5)符合第一目要件，且案件數量眾多者，得以通案方式簽准，毋須逐一申請，但應定期檢討。

(二)人民申請案件、人民陳情案件、訴願案件、監察案件、立法委員或議員質詢案件已具專案性質，不得申請改列專案管制案件。

十、本府各項文書作業流程（含紙本及線上），自收文（或創簽稿）到發文存查、歸檔採全程且全面列入管制，應依「桃園市政府公文處理流程圖」辦理。管制方式區分為以文管制及以案管制，一般公文視案情、重要採以文管制或以案管制方式管理。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、立法委員或議員質詢案件或其他指定案件等，採以案管制方式管理。

十一、公文登錄及改分流程如下：

- (一)所有公文（除便簽、通報等）皆應取公文文號辦理，除電子公文由公文系統自動取號外，收發人員針對紙本公文應確實黏貼公文文號條碼，並將公文紙本資訊登錄於公文系統中。
- (二)各機關收發人員若發現其他機關紙本公文未黏貼公文條碼者，得退回原承辦機關，俟補貼條碼後再行辦理。
- (三)本府總收文人員收到紙本來文拆驗後，應列印分文清單，併同紙本

公文交承辦之各機關收發人員簽收。如係電子交換、傳真、電報或外文文電，應按程序收文分辦。

(四)本府總收文人員、各機關收發人員應確實登錄公文性質及確認是否為限期公文，若為限期公文，應確實登錄限辦日期；若屬申請案件，應登錄公文次性質，由公文系統自動調整限辦日期。

(五)收文改分程序依「桃園市政府文書處理要點」規定辦理。

十二、公文擬辦陳核應依下列規定辦理：

(一)承辦人員簽稿擬辦方式，應儘量採用「以稿代簽」、「簽稿併陳」方式處理，避免往復簽擬辦稿，繁複費時。

(二)併辦案件以首件收文進行管制，其餘併辦公文應附隨首件收文併案歸檔處理，惟首件公文之擬辦意見應敘明擬併案文號及理由。但首件公文如已存查，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。

(三)彙辦案件以末件公文計算彙辦案件時效，末件公文之擬辦意見應敘明擬併案文號與理由。

(四)公文陳判流程應依據本府及各機關「分層負責明細表」規定，落實授權分層負責。

(五)核稿人員可隨時洽詢承辦人員或單位主管，避免用簽條往返。

(六)承辦人員所簽擬之稿件內容如有不當，應就原稿批示或更改，不宜輕易退回重擬；若需退回者，應通知承辦人員親自領回，以節省時間及手續。

(七)經府層級退件之公文，應依其批示事項續辦，不得擅自存查或未按批示意旨以其他方式簽辦。

十三、公文之會辦及協調依「桃園市政府會辦案件作業流程圖」辦理，其應注意事項如下：

(一)來文內容涉及二個機關以上者，應以來文所敘業務較多或首項業務者為主辦機關，於收辦後再行會辦或協調分辦。

(二)涉及二個以上會辦機關之案件，應採平行（影印）分會為原則，以

爭取時效。

- (三)具時效性、案情複雜、涉及三個以上機關職掌或其他重要案件，主辦機關應於簽辦前主動邀集業務相關機關召開協調會議，該會議原則上由主辦機關首長或本府一層長官主持；主辦機關應將相關資料先行送達各與會機關，參與協調機關之出席人員則應事先研究案情，如認有請示或洽商內部有關單位之必要者，應即請示或洽商後再行出席。
- (四)參與前款協調時，由出席人員代表該機關發表意見，協調結論應由相關機關共同簽章，不再簽會稿，主辦機關將協調紀錄隨同原案逕行敘稿陳判，並函送相關機關，各機關應確實依照協調結論辦理。
- (五)會辦案件應按速別卷宗「最速件二小時」、「速件四小時」、「普通件八小時」之時限遞送。會辦類型分機關內會辦與機關外會辦二類，其會辦處理期限規定如下：
 - 1、機關內會辦，受會之公文時效不得扣除。
 - 2、機關外會辦，以單一機關為時效管制計算單位，會辦時間以三日為原則，會辦時間超過六日者應予查處。受會機關應於時限內儘速會畢送還原機關，主辦機關得扣除會辦他機關所用處理日數。
- (六)若採依序會辦方式，各機關會辦完畢後，得逕將公文交由下一個會辦機關（含陳核）辦理，非必要勿送回主辦機關。
- (七)主辦機關遇會辦機關持不同意見者，簽辦時應提出綜合意見，以供上級裁決，勿再以公文往返簽會。

十四、公文結案登錄及送繕發文應依下列規定辦理：

- (一)公文應由承辦人簽辦，並經各級主管核准，始可登錄「存查」，嚴禁「先存後辦」。
- (二)公文應於核判後，再作「發文」或「存查」二者擇一之結案登錄作業。
- (三)「先簽後稿」之公文應同文號處理，以確保公文資料之完整。
- (四)本府及各機關總發文人員應配合處理校對、發文、銷號、歸檔等作

業。

十五、公文稽催管制原則如下：

- (一)文書稽催以業務機關主動導正為主，研考機關查催處理為輔；各機關應指派專人負責辦理文書流程管理作業。
- (二)公文查催之範圍包括承辦人間、機關間及上陳公文之各類流程。
- (三)本府智慧城鄉發展委員會（以下簡稱智發會）或政風處檢查、蒐集或調卷所需資料，各機關應予以協助提供。
- (四)下列各款文件，不辦理查催：
 - 1、絕對機密、極機密、機密、密之案件。
 - 2、各機關內部之便箋通知。
 - 3、各項辦理之複製文書、公報、通報、表報或其他印刷品。

十六、各級人員公文處理、稽催及權責如下：

- (一)機關首長、副首長或幕僚長：
 - 1、核定專案管制申請案件。
 - 2、對逾處理期限三十日以上案件，責成有關單位或人員限期結案。
 - 3、提示文書流程改進方法。
 - 4、公文時效優劣獎懲案件及文書流程稽核成果獎懲案件之核定。
 - 5、屬員差假時之公文處理，應依下列規定：
 - (1)職務代理人應實際代理其處理公文，因特殊情形，無法代為處理時，應指定人員負責處理。
 - (2)職務代理人或其直屬主管，均因差假不能處理公文時，應由機關首長或其代理人，作適當處理。
 - (3)承辦案件久未清結者之差假，應責成清理後，始得准假。
 - 6、掌握經府層級退件公文之後續辦理進度，適時回報。
- (二)單位主管人員：
 - 1、對權責內核准展期案件及已逾期仍未辦理展期案件，應督促承辦人妥適處理。
 - 2、屬員職務異動時，應清查其所承辦之公文，督促辦結或確實移交

。如疏於督查致有延誤時，應負連帶責任。

- 3、充分掌握單位成員、公文承辦時效及查催資料，並督促代理人於時限內辦妥應代辦公文，落實職務代理制度。
- 4、對一般公文來文之速別與公文性質不符者，得核准調整來文處理速別。
- 5、隨時檢討單位內成員公文處理時效優劣，並適時提出獎懲建議或調整承辦人員工作量分配。
- 6、掌握單位內會議或會勘情形，督管會議或會勘紀錄辦理時效；加強管制府層級召開之會議紀錄，如無特殊情事，以一週內陳核至會議主席為原則。
- 7、督管府層級退件公文之辦理情形，並向機關首長回報後續進度。

(三)承辦人員：

- 1、每日應檢查有無逾期公文（含受會公文）。對於陳核或送會逾時公文，應予提醒催辦，如查催發生困難時，應即簽報。
- 2、經辦公文應依限辦結，必要時得依規定辦理展期或申請改為專案管制案件。接獲逾期未結案件通知，應逐案查復，不得延宕。
- 3、對有時效性案件，應親自持會，同一案件送會二個以上機關，為爭取時效，應以平行（影印）分會為原則。
- 4、送、受會均應管制時效，如不能依限送回時，受會機關應將原因、理由及預定會畢時間主動通知送會機關。
- 5、公文未經收發登錄，應補請公文收發進行登錄作業，應辦案件不得簽辦存查，或先簽存查再以創稿發文，以杜絕先存後辦或先存未辦之情形。
- 6、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。
- 7、於召開會議或會勘之次日起三日內取號陳核紀錄，注意公文處理時效；府層級召開之會議紀錄如無特殊情事，以一週內陳核至會議主席為原則。

- 8、經府層級退件之公文，應立即依府層批示事項與單位主管討論修正內容，並注意公文時效，且適時回報各級長官進度。

(四)收發人員：

- 1、收文人員應正確登錄公文性質，遇限期公文，應正確登錄限辦日期。
- 2、應確實將本機關公文流程登錄於電腦公文管理系統，每日依機關查催需要列印各類時效管考報表，陳報單位主管核閱後，再送承辦人催促依限結案，如遇無法依限辦結者，請其辦理展期或專案管制申請。
- 3、建立查催資料之專卷或專檔，以備查考。
- 4、配合處理公文簽收、核判處理、回稿簽收及回稿處理等作業。

(五)研考單位人員：

- 1、配合智發會定期公文檢查及辦理個案分析之需要，協助調閱及提供相關資料。
- 2、督考機關收發人員辦理公文登錄及公文展期等各類查催事務。
- 3、協調解決有關查催作業共同性問題，並檢討查催作業缺失，必要時得進行實地抽查。
- 4、協助輔導機關收發人員有關公文時效管理之相關問題。
- 5、辦理專案管制案件之列管。
- 6、每月公文（含府文及機關文）時效管考。
- 7、每月針對逾限公文責任歸屬簽請機關首長辦理查處。
- 8、自行辦理公文品質檢核，每年至少一次。
- 9、辦理公文製作與流程管理講習，每年至少一次。
- 10、針對辦理天數逾三十日之公文應進行調卷分析填報「桃園市政府公文處理流程個案分析表」，並送延壓責任人員於五日內申復理由，依情節輕重，簽辦核處。
- 11、逾限公文及辦理天數逾三十日公文延壓責任人員之懲處，依「桃園市政府公文處理時限及逾限懲處標準表」之規定辦理。

十七、各機關處理公文有下列情形之一者，得依桃園市政府及所屬各機關學校公務人員獎懲案件處理要點第三點及附表一「桃園市政府及所屬各機關學校公務人員平時獎懲標準表」規定簽報獎勵：

- (一)處理公文之數量、效率、品質及內容（難易度）均有優良表現。
- (二)登錄、統計、分析及稽催等作業詳盡確實，且對文書流程管理制度之落實推動有重大貢獻。
- (三)辦理文書流程簡化工作具重大貢獻。
- (四)文書流程管理制度之革新或改進建議，經採行確具績效。

十八、各機關處理公文有下列情形之一者，第一次列入平時考核及納入年終考績參考，第二次再犯者，按情節輕重，記申誡一次或二次，並得追究相關主管、人員連帶責任：

- (一)公文核決違反分層負責規定。
- (二)有時效之應簽辦事項，延遲簽辦致生重大延誤。
- (三)會議紀錄等各項紀錄案件未於三日內取號陳核，致延誤時效或影響行政效率。
- (四)對承辦公文延遲不簽收逾一日或無故拒收。
- (五)逕收來文或交辦案應登記而未送收發人員登記，致延誤時效。
- (六)承辦人員無故逾二日未將判發之文稿送交發文。
- (七)對逾期待辦之案件，經催辦仍未辦理。
- (八)未依本府退文改分規定，致公文處理延宕。
- (九)專案管制案件申請未依第九點規定、未落實審查及管制，致延誤時效或影響行政效率。
- (十)經府層級退件之公文，擅自存查或未按批示意旨以其他方式簽辦，致發生業務疏失。
- (十一)應辦案件而簽存查或先存查再以創號發文，致發生業務疏失。
- (十二)收發人員（登記桌）或機關研考人員有公文登錄統計不確實、收來文未登記、隨意銷號、未實施各種分析改善措施等情形，致文書流程管理作業未能落實。

(十三)主管人員未積極督促屬員公文處理時效，致有重大逾限情事。

(十四)對業務權責機關（單位）有疑義之案件相互推諉，未能即時依
相關規定釐清權責，致公文處理延宕。

(十五)違反本要點或文書流程管理之相關規定，致重大延誤。

十九、本府對各機關公文處理績效應建立評比制度，評比制度及本要點所需之
書表格式，由智發會另定之。