

# 新北市政府文書流程管理及檢核作業要點

104年6月17日新北府研秘字第1041048446號函訂定

- 一、新北市政府（以下簡稱本府）為提高公文處理效率，落實文書流程管理，增進各級人員自我管理精神，依據行政程序法、行政院文書處理手冊及文書流程管理作業規範等規定，訂定本要點。
- 二、本府各階段文書流程，自總收文(或各機關收文)、分文承辦、退文改分、創簽(稿)、會辦、陳核至發文(存查)、歸檔等步驟，均應全程及全面管制。
- 三、本要點適用於本府所屬各級機關、學校、幼兒園及新北市烏來區公所（以下簡稱各機關）。
- 四、為提高各級人員公文處理時效及品質，以機關內每一成員對公文處理之自我管理為主，文書單位及研考單位查催處理為輔，同時運用公文管理系統，各司其職，分層負責，其權責劃分如下：

## (一)承辦人員：

- 1、應基於自我管理，依輕重緩急，急要者提前擬辦，其他亦應依序辦理，確保公文品質，於可使用時限內辦理。對於逕自收文文件，仍應交收發人員補辦登錄，列入管制。
- 2、對經辦文書自收辦之日起至發文(存查)為止，負全程各階段查詢及催辦之責。急需會辦或涉及多機關會核案件，應以平行分會為原則。
- 3、確實遵守公文處理所訂時限，複雜案件經詳細檢討，預計不能於規定時限內辦結者，應於屆滿處理時限前，依各類公文規定辦理展期。
- 4、接獲研考人員逾期未結案件稽催，應迅予辦結，不得延宕。

## (二)機關收發人員(登記桌)：

- 1、正確登錄公文類別、處理時限及核准後展期天數，並每日進行未結案件之事前及事後催辦。對於即將逾期案件，應提示承辦人(單位)辦理展期，並將查催資料提交研考單位。

- 2、配合研考單位定期或不定期公文查核，逾期案件協助調卷及提供相關資料。

(三)單位主管：

- 1、確實掌握屬員公文處理情形及查催資料，即時督促屬員依時限辦結。
- 2、督促屬員落實職務代理制度，如因特殊情形，代理人無法處理時，應由直屬主管負責；屬員職務異動時，亦應清查督促辦結或確實移交，並負連帶責任。
- 3、對涉及二個以上單位之案件，宜與相關單位商訂處理原則後儘速處理，避免因往來會稿而延誤時效。
- 4、在權責內核准展期案件，對逾期未辦或展期者，應提示處理原則或適當調配人力，並督促屬員妥適處理。
- 5、應配合研考單位針對公文時效優劣案件進行檢討改善。

(四)機關研考人員：

- 1、已逾處理時限、送會（協辦）或受會逾時辦理案件，應每日查催，持續追蹤至結案為止，並定期檢討公文稽催管制作業缺失，提請改善。
- 2、輔導或解決機關內各級人員公文流程管理之問題。
- 3、全程及全面管制機關每一文件之處理流程，對逾期公文分析各階段處理使用時間，填寫逾期公文分析查處表，必要時調卷分析，責成承辦人及直屬主管三日內申復理由，經判定確有積壓情事，按情節輕重依新北市政府公文處理時限及逾期懲處標準表(如附表)，擬具懲處額度，簽報機關首長核定。
- 4、每月於第十個工作日前確認上月各類公文時效統計資料；各附屬機關之報表資料應另送（傳）其上級機關。
- 5、每月彙整各類公文時效統計及分析報告，經機關首長或其授權人確認後，於次月二十日之前將電子檔傳送本府研究發展考核委員會(以下簡稱研考會)備查。

(五)機關首長(副首長或幕僚長)：

- 1、審核展期三十日以上案件、專案管制案件及特殊性案件。
- 2、督導機關整體公文流程管理之績效及督促單位主管落實職務代理制度。

五、一般公文處理依下列規定辦理：

- (一)公文處理速別之擬定，發文機關承辦人員應確實區分，單位主管人員應詳加審核；受文機關經審來文之處理速別與公文性質不符者，承辦人員需於公文管理系統線上提出速別修改申請，經由收文、承辦單位之主管或其指定之授權人員核批(紙本公文並於首頁上核批)，調整來文速別。
- (二)開會、會勘等各項紀錄，承辦機關應於開會、會勘結束後，三個工作日內陳核，七個工作日內函發會議紀錄予有關機關。
- (三)公文之展期以二次為限。第一次展期，由單位主管以上人員核准，不得超過原處理時限之一倍；第二次展期依實際需要提出申請、會辦研考人員列入管制，由機關首長(或授權主任秘書以上人員)核准。歷次展期日數累計超過三十日以上者，應由機關首長核准。
- (四)簽府一層陳核及機關間會辦案件，於等待期間，得不辦理展期。經扣除日數作業後，應依新處理時限進行管制。
- (五)創簽稿案件視為一般公文管制，且承辦人應自系統取號後送出陳核。

六、限期公文之處理時限規定如下：

- (一)應於來文所訂或規定期限內辦結。受文機關所收限期案件時，已逾文中所訂時限者，該文以一般公文普通件處理時限管制。來文訂有不同處理時限，以最後時限為預定結案日期。
- (二)於來文所訂或規定期限內辦結者，扣除假日以實際處理日數計算。超過六日者，最高以六日計算。逾來文所訂定或規定期限辦結，依實際處理日數計算處理時效。
- (三)變更限期公文所訂時限，應於原處理時限內聯繫來文機關並獲同

意，以書面確認後（作成公務電話紀錄備查），變更限辦日期，毋需辦理展期；如未協調或未獲同意變更處理時限者，承辦人應依規定辦理展期。

(四)機關因業務屬性處理涉及法令、調查或實地訪查方能辦理之通案，可依實際需要擬定處理時限，經會辦研考會後報府核准得列為特殊性案件，該處理時限不得超過二十五日，並應每年定期檢討。

七、人民申請案件依下列規定辦理：

(一)應按性質分類編目，並依作業之繁簡，分別訂定及公告處理時限。如未訂定處理期限者，其處理期間為二個月，並應儘速報府核定公告。

(二)同一性質之項目，若處理過程不同時，應分別訂定處理時限及公告。涉及二機關以上之案件，必須會同訂定處理時限。

(三)前二款之處理時限依新北市政府各機關人民申請案件期限表辦理。

(四)案件無法依限辦結者，應依規定辦理展期，並以一次為限，其申請日數不得超過原公告處理時限，且應於原處理時限屆滿前，將延長事由通知申請人。

(五)案件如因申請人所送表件不全、填寫錯誤、不合法定程序或手續而需補正者，主辦機關不宜直接退文，應詳細說明一次通知申請人補正，或因案件複雜須向上級機關請示，從其通知之日起，至補件之日或上級機關函復日止之期間，得予扣除。經扣除日數作業後，應依新處理時限進行管制；若以電話通知補正者，應作成公務電話紀錄且併案歸檔。

(六)各項人民申請案件應訂定標準作業流程並列入管制，且應定期檢討、簡化、修正人民申請案件之申請項目、應備證件、處理時限、作業流程、申請書表等，經研考會審查核定公告。

(七)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、跨機關審查項目，由負責收案之主辦機關協調會審機關，除明定全案之處理時限外，各協辦機關之個別處理時限及標準作業流程亦須加以明定及公告，主辦機關收辦後，原則以開會審查取代平行分會，以提升行政效率。
- 2、會審機關如不能依限會畢時，應於辦理展期後，將原因、理由及預定完成時間通知主辦機關。
- 3、會審機關內部涉多單位者，應由主辦單位彙整後，於期限內答復主辦機關。
- 4、主辦機關辦理會勘(查)，會審機關應派員參加提供審查意見，如不能參加，應於會勘(查)日前具體簽註審查意見，否則視同審查通過。

(八)案件處理過程中，凡屬通知補件、會勘(議)、函請釋示、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。

(九)各項人民申請案件應備之證件，除前置作業涉專業簽證、申請人須於相關書證謄本上標示特定範圍、申請案件，須函轉上級主管機關核定及法令明文規定外，可於本府相關資料庫查詢者，應確實執行免書證免謄本之簡化作業。

(十)對於民眾填列人民申請案件滿意度問卷調查不滿意或提出具體建議，且留有聯絡方式者，各機關首長應指定研考主管或專人去電訪查，相關處理情形應以公務電話紀錄單作成紀錄，並提出改善方案，併同每月人民申請案件公文分析報告逕送研考會備查。

#### 八、人民陳情案件依下列規定辦理：

(一)除上級機關於來文時已明定辦理時限者外，其權責屬單一機關者為六個工作日；其權責涉數機關者，主辦機關為十個工作日，協辦機關為六個工作日。經主辦機關認定需增加協辦機關者，應於收文二日內逕洽本府(秘書處)總收文協助完成增列。

(二)處理過程中，因須等待其他機關提供有關陳情案件相關資料、層

轉核釋、已明確告知陳情人會勘（議）日期或天災及其他不可歸責之事由者，所經過之期間得予扣除。

- (三)未能在規定期限內辦結者，應依展期規定辦理，並將展期事由通知陳情人。但每案處理期限不得超過三十日。
- (四)應本公平、公正、客觀之立場及合法、合理、迅速及確實原則審慎處理，並針對陳情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定之文字答復，並經機關首長或指定主任秘書以上層級核判後，方予以回復。
- (五)陳情內容複雜或涉及多機關者，應邀請相關機關、陳情人辦理會議(勘)解決；涉及私權糾紛而非行政機關之權責者，仍應請陳情人循司法途徑解決；在司法機關偵查中、訴願或訴訟進行程序尚未決定、業經判決或完成法定程序、依法得提起訴願、訴訟或請求國家賠償者，應通知陳情人依原法定程序辦理。
- (六)民眾透過各種管道陳情，應落實全面管制原則錄案列管，以電話或親赴機關陳情者，承辦人員應填具人民陳情案件通知單(如附件二)並錄案列管；陳情案件內容有保密必要者，應依個人資料保護法相關規定以保密方式處理，並防止個人資料及陳情內容被竊取或洩密。
- (七)未具名、無聯絡方式、無具體之內容或無法查證，經機關首長核定免予處理者，得不予處理及回復陳情人；對同一陳情人之不同事由陳情案件，應予以受理及處理。
- (八)各機關對同一事由迭次陳情案件，於處理第二次陳情時，若無其他足以影響處理結果之新事證或資料補充，得依行政程序法第一百七十三條第二款規定簽報機關首長同意不予處理，並通知陳情人同一事由若再陳情，將不再回復，嗣後，同一事由陳情案件即可簽存不再回復。
- (九)對於民眾填列人民陳情案件滿意度問卷調查不滿意或非常不滿意，且留有電話者，各機關首長應指定研考主管或專人去電訪查，相

關處理情形應以公務電話紀錄單作成紀錄；未留下電話者，應檢視不滿意原因並確認改善，並再次回復。以上處理情形併同每月人民陳情案件分析報告逕送研考會備查。但經查明確屬抵觸現行法令、非本府權責或其他迭次陳情之同一事由案件，得以標示註明後，不再重複回復。

(十)人民陳情案件之內容涉及風紀或原機關顯有處置不當者，應由本府政風處或其他適當機關查察。

(十一)陳情案件解除列管認定標準如下：

- 1、上級機關交付者，應具體函復陳情人並副知上級機關後，解除列管。
- 2、非屬本府機關權責者，於函轉文中註明為陳情列管案件，並通知陳情人後，解除列管。
- 3、本府受理之機關轉請隸屬之下級機關處理者，應俟該下級機關具體函復陳情人並副知後，解除列管。
- 4、本府受理之機關轉請不相隸屬機關處理者，應於函轉文中註明為陳情列管案件，並副知陳情人後，原受理機關解除列管。
- 5、民眾建議行政興革之陳情案，應俟受理機關回復陳情人，並視需要副知相關機關後，解除列管。
- 6、涉及二個機關以上權責，俟主政機關彙辦具體函復陳情人後，解除列管。

九、專案管制案件依下列規定辦理：

(一)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：須於原件處理時限屆期前依規定提出申請。但因機關首長或主管書面指示而符合專案管制實質要件者，申請時間不在此限。

- (二)承辦人應填具申請單及進度表，並訂定作業時程及預定完成日期，由其單位主管詳實審核，並會辦研考單位審查，經簽請機關首長核准後，由研考單位管制。承辦單位應定期提報執行情形至結案為止。如超過預定完成時間，應申請展期。
- (三)應從嚴審查及嚴密管制，如於三十日內能辦結之案件，不應列為專案管制案件，承辦人、業務單位主管及機關研考人員均應負共同連帶責任。
- (四)專案管制申請以一次為限，處理時限以每一個案申請奉准之預定完成時限為依據。因案件數量眾多，且符合前述專案案件之規定者，可以通案方式一次簽請機關首長核准，不必個別逐一提出申請。但應定期檢討辦理。
- (五)人民申請案件、限期案件、人民陳情案件、訴願案件、監察案件、立法委員及市議員質詢案件等，不得申請改為專案管制案件。
- (六)專案管制案件申請展期，除會辦專職研考人員，應由機關首長核准，全案處理時限最長不得超過六個月。

十、訴願案件之處理時限，應依訴願法及本府法制局規定辦理：

- (一)訴願處理過程中之收發文件，應以一般公文普通件時效規定處理。
- (二)訴願書不合法定程式，而其情形可補正者，受理機關應通知訴願人於二十日內補正。
- (三)原行政處分機關不依訴願人之請求撤銷或變更原行政處分者，應於二十日內附具答辯書及必要之關係文件送至本府法制局或訴願管轄機關，並應將答辯書抄送訴願人。
- (四) 訴願決定期間依訴願法第八十五條及第八十六條之規定計算之。

十一、監察案件之處理時限，公文已敘明辦理期限者，依公文所訂期限辦理；未敘明者，以二個月為期限。

十二、彙辦案件之首件公文應針對全案研擬意見後存查，並同時將性質轉



為待彙辦案件，後續之彙辦公文，皆於收文後於公文管理系統執行彙併首件作業，以最後一件公文作為彙辦簽擬基礎及處理時限之計算。

十三、併辦案件以首件收文進行管制，其餘併辦公文始能於首件收文簽准後存查。

十四、公文非有下列情形之一者，不得存查：

- (一) 無轉行或答復必要之文件或准予備查之例行性文件表報。
- (二) 機關蒐集或受贈與之參考資料。
- (三) 通知或參考性之副本。
- (四) 經簽奉一層核准存查之公文。
- (五) 利用電子郵件、通報網路或電話方式辦理登錄或答復，於辦理完成簽註處理結果，並將相關佐證資料一併存查。
- (六) 彙辦或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。
- (七) 完成相關程序之請款或核銷案件。
- (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，由機關首長核准。
- (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，由機關首長核准。
- (十) 經核判不發或緩發之擬稿案件者。

十五、各類公文於原規定之處理時限內仍未辦結者，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。

十六、對於催辦案件，依下列規定辦理：

- (一) 應以正式公文併同案件稽催單(如附件一)函催受會(協辦)機關，並副知受會(協辦)機關之研考單位(人員)，請受會(協辦)機關限期回復。
- (二) 經送會機關正式函文催辦二次仍未回復者，於第三次催辦時，

同時載明前二次催辦日期及函文文號，副知研考會，將追究會(協)辦者相關責任；陳情案件須於第三次催辦時函請受會(協辦)機關本權責妥處逕復陳情人，由研考會改列管協辦機關。

(三)受會(協辦)案件逾時者，承辦人應於接獲稽催之次日答復，並立即簽辦，如仍不辦理又未將延辦理由答復者，以故意積壓公文論。機關研考人員應簽報機關首長議處，並限期清理追蹤至結案為止。

十七、各機關應每半年自行檢核一次以上，對所屬機關(構)應每年檢核一次，並適時派員輔導及辦理講習。

十八、本府研考會應對各機關文書流程管理績效定期進行檢核評比及不定期辦理專案查核，其檢核指標、執行方式及公文處理績效績優機關之獎勵另行訂定，並依實際執行情形得隨時修訂。

十九、各機關處理公文有下列情形之一者，得依新北市政府及所屬各機關學校公務人員平時獎懲基準專案簽報獎勵：

(一)處理數量、速度、品質、內容難易度等方面均有優良表現。

(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。

(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。

二十、各機關處理公文有下列情形之一者，第一次予以書面警告並列入年終考績參考，第二次再犯同樣錯誤者，記申誡一次：

(一)公文核決違反分層負責規定。

(二)損毀、棄置、遺失公文或檔案。

(三)無故拒收公文或對承辦公文，延遲不簽收逾二日。

(四)核判公文經書面查催後，仍未批核或核批後未處理。

(五)對逾期待辦之案件，經催辦二次以上仍未辦理。

(六)應辦案件而簽存查或先存查再以創號發文，或利用行文會稿銷號，經糾正後再犯者。同意存查之各級人員應負連帶責任。

- (七)逕收來文或交辦案應登記而未送收發人員登記。
- (八)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自改紀錄。
- (九)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或展延一次仍未辦結，經糾正後仍未改善。
- (十)收發人員(登記桌)或機關研考人員公文登錄、統計不確實、逕收來文未登記、隨意銷號、未實施各種分析及改善措施，致文書流程管理作業不能落實。
- (十一)未依本府退文改分規定辦理，嚴重影響案件處理時效。
- (十二)承辦人員無故逾二日未將判發之文稿送發文。
- (十三)擅將公文交他人閱覽、抄錄影印或未經核准電遞、傳真。
- (十四)專案管制案件申請未符程序，致延誤時效。
- (十五)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。
- (十六)有時效之應簽辦事項，延遲簽辦致生重大延誤。
- (十七)違反本要點或文書流程管理之相關規定。

二十一、直屬主管有下列情形之一者，應負連帶責任懲處，以不超過承辦人員之懲處額度為原則：

- (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。
- (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。
- (三)對屬員處理流程明顯之疏失未予糾正，致嚴重逾限情事。
- (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。



附表

新北市政府公文處理時限及逾期懲處標準表

	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		內會 (機關內部)	內會 (機關內部)	
一般公文	最速件	一時	四時	一時	隨到隨辦	隨到隨辦	一時	以卷宗作為受會機關之處理時限： 紅色：一時 藍色：二時 白色：四時	如無指定日期，則以速件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	二時	八時	一時	二時	二時	二時		
	普通件	三時	十六時	一時	三時	四時	三時		
	限期案件	三時	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	一時	三時	四時	三時		
	人民陳情案件	三時	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	一時	三時	四時	三時		
	人民申請案件	三時	依「新北市政府各機關人民申請案件期限表」所訂時限之三分之二	一時	三時	四時	三時		
	行政救濟案件	三時	處理時限之三分之二	一時	三時	四時	三時		
專案案件	三時	依作業流程圖所訂時限	一時	三時	四時	三時			
逾期懲處標準	逾期未達一倍者	口頭警告							
	逾限一倍以上未滿二倍者	書面警告							
	逾限二倍以上未滿五倍者	申誡一次							
	逾限五倍以上未滿十倍者	申誡二次							
	逾限十倍以上	記過一次							
	備註	一、機關首長之逾限責任由府一層就有關資料專案處理。 二、一人同時發生積壓數件時應酌情加重議處。							

注意事項：

- 1、本表除為公文逾期積壓時之計算標準外，本表各階段時限亦是該階段處理人員之合理使用時間，相關人員自應適時處理，以避免影響後續階段之進行，各階段處理中如有異常情事，機關自可適時檢討。
- 2、人民申請案件之處理時限如低於六日以下，各陳(核)判人員之處理時限應比照表列一般公文速件辦理。
- 3、承辦人員每月處理公文平均件數超過二百件以上者，得酌情減輕處分。
- 4、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廢時，確難如期完成，並提具相關資料者，得比照懲處標準，酌予減輕或免予處分。
- 5、無故積壓而影響業務或發生不良後果者，應加重議處，其有涉及刑事責任移送法辦。
- 6、承辦人員或各級核稿人員於簽稿上未記載日期時間或無公文系統相關記載流程，對逾期案件得由其關係日期時間推定，負延宕責任。
- 7、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，仍應比照處分。
- 8、經數次往復簽擬時，該紀錄均應保持完整附卷，以資查考。
- 9、表列時限係指辦公期間，按每日八小時計算，假日、差假及奉准外勤或參加會議者予以扣除；但如具時效性或緊急性案件，單位主管應即做適當之處分，否則如發生積壓公文時，單位主管應受連帶處分。

附件一

(機關名稱) 會簽稿 / 協辦案件  
稽催單

- 一、案由：
- 二、公文日期及字號：
- 三、送會(主辦)日期：
- 四、送會(主辦)機關承辦人及聯絡電話：
- 五、以上案件經本機關送請貴機關會(協)辦，惟貴機關迄今尚未退會(查復)，請貴機關儘速辦理，本機關俾憑辦理。

稽催次數	送會(主辦)機關 稽催日期及函文 文號	延辦理由之答復 (由受會或協辦 機關填寫)	備註
第一次稽催	年 月 日		一、會簽稿/協辦案件稽催單應以正式公文函催受會(協辦)機關，並副知受會(協辦)機關研考單位(人員)，請受會(協辦)機關限期回復。 二、各機關研考單位(人員)對於送會(協辦)逾時者，應予催辦；承辦人應於接獲稽催之次日答復，並立即簽辦，如仍不辦理又不將延辦理由答復者，以故意積壓公文論，應簽報機關首長議處並限期清理追蹤至結案為止。 三、經本府送會(主辦)機關正式函文催辦二次仍未回覆者，須於第三次函請本府研考會協助催辦並追究會(協)辦承辦人積壓及研考單位(人員)催辦責任，同時載明前二次催辦日期及函文文號。
	文號：		
第二次稽催	年 月 日		
	文號：		
第三次稽催	年 月 日		
	文號：		

附件二

新北市政府人民陳情案件 (通知單)

填表日期： / /

陳情人		電子信箱	
事件地區		附件說明	
聯絡地址			
聯絡電話		手機電話	
陳情來源		陳情方式	
陳 情 人 之 建 議 或 陳 述 事 項	主旨：		
	摘要：		
	陳情人簽名：		
	備註:至洽公地點言詞陳情者，受理機關應將陳情人姓名、聯絡方式及陳述內容詳予記載，並向陳情人朗讀或使閱覽後請其簽名或蓋章；以電話方式陳情者，應向陳情人朗讀或使其確認登載內容無誤。		
上案 移請 貴局處(會)妥處逕復 此致			

案號：