

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

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，第一次展期不得超過十日（含假日），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審核，惟公文總處理時限不得逾三十日（含假日）。

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。

(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六個月。

(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。

(二)人民申請案件、人民陳請案件、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。

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。

(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。

(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。

(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、前款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、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。