

文書流程管理手冊

第一章 總 則

公文是政府機關推動公務、溝通意見的重要工具，公文本身能否發揮功能，與行政效能有極密切關係。為因應業務發展需要，行政院於九十三年十二月一日以院臺秘字第○九三○○九一七九五號函頒修正「事務管理手冊」文書處理部分，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（以下簡稱行政院研考會）於六十三年三月訂定「公文時效管制作業手冊」，付諸實施，其後歷經同年九月一日再版及六十六年六月、八十二年二月修正三、四版，實施以還，已具相當成效。配合「文書處理手冊」之文書稽催專章修訂為文書流程管理，文書稽催之消極間接管制觀念已為積極主動導正之流程管理理念取代，「公文時效管制作業手冊」爰更名為「文書流程管理手冊」，除文書稽催外，並隨執行需要，將原手冊部分章節增修檢討或予充實，於九十年四月修正五版，另為配合行政院事務管理手冊文書處理部分之修正，茲經蒐集分析各機關實務運作情形、管理措施等相關資料，於九十四年一月修正六版，提供各機關參用。重點分述如次：

一、全程管制

（一）文書流程管理，為一整體作業，亦為機關內每一成員的基本職責。流程管理的實施，應由各級人員自我管理做起，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）公文從收文至發文（或存查）應全程列入管制。

二、全面管制

- (一) 行政機關均應實施文書流程管理，以求全面配合。
- (二) 行政機關內各單位均應列入管制範圍，即無論總收、總發文件，或單位收文、單位發文、創簽、創稿文件（或存查）均應列入管制。
- (三) 文書流程管理屬全面性、一致性的作業，有關要求標準、處理原則等必須統一規定，共同遵守。一般行政機關，其作業技術在不抵觸院頒事務管理規則、文書處理手冊與本手冊原則之情形下，得配合組織型態、業務特性與事實需要，由各機關自行訂定。至與一般行政機關性質不同，不盡適應一般管理規定者，如學校、事業機構等，得由其上級機關按其業務性質與需要，參考本手冊自訂規定實施。

三、作業範圍：

- (一) 強化機關各層級人員自律時效、全面品管精神，共同落實提高公文處理時效及品質之管理理念。
- (二) 建立完整的登錄系統，對每一公文的全部流程，予以正確的登錄，作為稽催、統計與管理的依據。
- (三) 精確統計每一公文全部流程所使用的時間，作為分析的依據。
- (四) 分析流程狀況，發掘問題，尋找瓶頸所在，作為檢討依據。
- (五) 有效稽催，以防止積壓與偏差。
- (六) 不斷檢討改進登錄、統計、分析與稽催結果所發現的缺失與問題，使法令、組織、執行三大環節密切結合，促使各機關對文書流程適時運用工作分析與簡化，達到處理迅速確實、提高行政效率與公文品質的要求。

四、管理原則

文書流程管理為一全程性、全面性作業，其應遵循的原則如下：

- (一) 視機關組織特性，明確劃分文書流程管理作業權責，賦予每一單位、每一成員應負的職責，使能各盡其職，責無旁貸。其權責劃分應以本手冊規定為原則，如因機關特性肇致實務作業有

業務單位、文書單位及專責管制單位權責劃分難符手冊規定之情形，各機關得依業務性質彈性調整。

- (二) 有關法令規章，必須隨時檢討，定期修訂，使每一作業皆有準據。
- (三) 層層負責，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。
- (四) 必須做到組織、法令、執行三大環節密切結合，才能達到處理效率化、管制全面化的要求。
- (五) 立法委員質詢案件、人民申請案件、訴願案件與人民陳情案件，各有其法令規定，其性質亦各有不同，必須按其性質分別訂定處理程序，單獨管制統計。

五、名詞釋義：

(一) 文書流程管理：

以登錄詳盡之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的一種管理作業制度。

(二) 自我管理：

機關組織各級人員均應秉持自制自律精神並自我充實，以期共同落實提高公文處理時效及品質之管理理念，其消極層面在人員確遵各項文書處理規定，善盡職責並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：

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：

直接負責文件簽辦或文稿擬判之單位。

(五) 專責管制單位：

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的單位）。

（六）文書稽催：

文書稽催為文書流程管理的重要環節。狹義說，在要求公文辦結前，查詢公文各個處理過程的辦理情形，促使公文能在規定期限內處理完畢；廣義說，乃指公文辦結前後，對公文處理的一種稽查作業。

（七）文書流程：

公文處理過程中的收文（創稿）、分文（交辦）、擬辦、陳核、批示、擬稿、會稿、核稿、判行、繕打、校對、用印、發文、歸檔等的全部作業。

（八）立法委員質詢案件時效管制：

依據「立法院職權行使法」及「行政院暨所屬各機關辦理答復立法委員質詢案件處理原則」處理時限，所實施的時效管制作業。

（九）訴願案件時效管制：

依據訴願法所定的訴願處理時限，並以「案」為單元，所實施的時效管制作業。

（十）人民申請案件時效管制：

人民申請各種證照等案件，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，所實施的時效管制作業。

（十一）人民陳情案件時效管制：

依據「行政程序法」及「行政院暨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，由主管機關依要點規定訂定處理時限，並以「案」為

單元，所實施的時效管制作業。

(十二) 處理時限：

按公文處理速別規定，自收文至發文（存查）的全部流程可使用時數或日數，例如「文書處理手冊」規定「速件：三日」，其處理時限即為三日。

(十三) 限辦日期：

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。（例如「速件」處理時限為三日，於十月九日收文，依一般公文之計算標準扣除國慶日後，從十一日起算，應於十三日辦結，其限辦日期為十月十三日）。

(十四) 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的時間而言。如普通件應在六日內辦結，其中承辦、會稿（簽）、核稿、判行，以及繕校、用印、發文時，只能使用其中的一部分時間，而預留其他過程的作業時間；可使用時間的分配，由各機關按其特性自行訂定。

(十五) 創稿：

無正式來文而主動辦理或交辦的案件。

(十六) 限期公文：

來文或依規定訂有期限的公文。

(十七) 彙辦案件：

同一案件內的有關事項，必須彙集全部來文後，始能統一處理的案件。

(十八) 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。

(十九) 個案分析：

對超過一定處理時限的待辦案件，採取以「案」為單元的分

析處理作業，其目的在促進全案的整體時效，防止積案的產生。

(二十) 個件分析：

對使用日期較長的案件，採取以「文」為單元，逐件分析其流程，其目的在於檢討其瓶頸所在，從根本上尋求提高公文時效的途徑。

(二一) 發文使用時間：

從機關收文次日起，至發文之日止的全部文書流程中，扣除假日所使用的時間，在統計時稱為「發文使用日數」，並以「日」為單位。超過半日或不足一日者，以一日計算，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答電子檔傳送行政院之日止為其發文使用時間。

(二二) 發文平均使用日數：

發文使用日數之和，除以發文總件數，所得之商，謂之「發文平均使用日數」。

(二三) 專案管制：

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的複雜案件，可列為「專案管制案件」。由承辦單位敘明專案名稱與理由，訂定預定完成時間，送管制單位審查，簽請機關首長或幕僚長核准後，以「案」為單元實施管制。

(二四) 以文管制：

指以「文」為管制統計單元的管理作業方式，其係以收文（創稿）編號之個件進行管制，重點為各「文」是否於限期內處理完畢，不問案情之內容，並於辦結即銷號歸檔。

(二五) 以案管制：

指以「案」為管制統計單元的管理作業方式，凡公文屬專案

性質須整體性作業者，其要求重點在於「案」的決定，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，並以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，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。專案管制案件、人民申請案件、人民陳情案件、及訴願案件等均須以案為單元管制及統計。

(二六) 公文檢核：

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，發掘有關問題及缺失，從而提出改進建議和解決方法，以提升公文處理效率的一種評核作業。

第二章 權責劃分

為有效發揮文書流程管理功能，應以機關內每一成員對公文處理的自我管理為主，文書單位及專責管制單位查催處理為輔，故公文流程管理乃屬全面性、整體性作業。茲提供有關權責劃分原則如下，其中若有因機關特性肇致權責劃分難符以下區分之情形，各機關得於簽奉首長核定後，依業務性質酌予調整。

一、業務單位職責：

(一) 每一成員應自行檢查事項：

1、經辦文件：

(1) 經辦文件須遵照院頒「文書處理手冊」規定辦理，確保公文品質，並應依規定期限辦結；必須展期時，報請權責主管核准；但累積展期超過三十日以上時，應報請機關首長或幕僚長核准，並會知專責管制單位列入管制。

(2) 基於自我主動管理原則，各層級人員均應積極掌握公文處理品質與時效；承辦人員對所經辦之公文，自簽辦之日起至發文之日止，應注意處理流程各階段之查催，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。

2、管制會稿、會辦時效：

(1) 確遵院頒「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、同一文件請三個以上單位會核，宜複製同時送會；送（收）會外機關公文則按速件處理。

(2) 無論送會或收會均應管制時間，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。
- 2、逐日檢查公文處理紀錄，對將屆預定辦結期限之案件宜預先告知提醒承辦人，對逾期案件未依規定辦理展期手續者或受會逾時辦理者，應依機關所訂稽催相關規定辦理稽催，並將查催資料提供單位主管參處。
- 3、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之用，其中超過處理時限三十日以上的案件，應單獨列表提報。
- 4、配合專責管制單位辦理調卷分析需要，提供必要的資料。

(三) 各級單位主管職責：

- 1、充分掌握查催資料，即時督促每一成員作業時效。
- 2、在權責內核准展期案件，對本單位逾期案件未辦理展期者，應即督促承辦人妥適處理，並予告誡。
- 3、落實執行職務代理制度，督促代理人確實於時限內辦妥應代辦公文，避免積壓公文情事。
- 4、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。
- 5、對涉及兩個以上單位的作業，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。
- 6、對超過處理時限三十日以上之待辦案件，應向上級主管機關報備，並會管制單位處理。
- 7、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。
- 8、對有關公文時效的優劣案件建議獎懲。
- 9、充分掌握承辦人員工作量分配是否適當？工作量有無超過個人能力負荷等情形並隨時調整之。

二、文書單位職責

- 1、召集會商專責管制單位、資訊單位共同建置機關文書流程管理電

腦化作業環境。

- 2、召集會商專責管制單位建立「以案管制」及「以文管制」作法。
- 3、協助推動文書流程簡化工作。
- 4、檢查各單位公文登錄及管制情形，暨提供各業務單位主管及專責管制單位稽催資料。
- 5、管制掌握全機關每一文件的處理流程與使用時間。
- 6、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之用，其中超過處理時限三十日以上的案件，應單獨列表提報。
- 7、訂定公文展期核准職責，展期超過三十日以上時，須由機關首長或幕僚長核准。
- 8、依據時限標準，參照本機關公文處理各個過程情形，訂定每一過程的可使用時間，作為適時提醒各級人員處理公文參考準據（例如：普通件時限為六日，分配承辦人可使用時間為幾日，核稿可使用幾日，會稿可使用幾日.....）。
- 9、配合專責管制單位調卷分析之需要，協助提供必要之資料。
- 10、對成效優劣單位或個人提出獎懲建議。

三、專責管制單位職責：

（一）建立文書流程管理制度

- 1、依據本機關特性，研訂文書流程管理作業及獎懲等相關規定。
- 2、訂定文書流程管理稽核計畫。

（二）文書流程管理作業

- 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電腦化作業環境。
- 2、協調解決文書流程管理共同性問題。
- 3、訂定專案管制案件之申請、審核流程以及相關表格設計製作，供稽催管制之用。
- 4、訂定其他特殊性案件申請、審核流程、處理時限及其相關表格設計製作，供稽催管制之用。

- 5、綜合統計分析管制成果，對內公布，並視需要提報主管會報、業務會報，不斷檢討改進，並建議獎懲。
- 6、對經機關首長核准展期案件及超過處理時限三十日以上未結案件應予個案（件）分析處理。
- 7、主動蒐集資料，綜合檢討分析，確定改進目標，並視需要定期舉行文書流程管理工作研討會議，與文書及業務等相關單位共同檢討改進。
- 8、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。
- 9、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。
- 10、彙整公文時效統計資料，依限提送主管機關（行政院暨所屬一級機關請提送行政院研考會）。

四、機關首長（副首長或幕僚長）職責

- （一）審核展期超過三十日以上的案件及專案管制案件。
- （二）審核管制案件及特殊性案件。
- （三）對超過處理時限三十日以上的案件，責成有關單位或人員限期結案。
- （四）提示改進方法。

第三章 管制標準

公文處理的時限規定、管制區分、計算標準，應參照左列標準為依據。

第一節 處理時限

一、院頒「文書處理手冊」第八十二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、專案管制案件等分門別類予以管制。(詳後第六、七章)

(二) 立法委員質詢案件：依據「立法院職權行使法」及「行政院暨所屬各機關辦理答復立法委員質詢案件處理原則」規定辦理。(詳後第十一章)

(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。(詳後第八章)

(四) 人民陳情案件：依據「行政程序法」第七章及「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」之規定辦理。(詳後第九章)

(五) 訴願案件：應依「訴願法」之規定辦理。(詳後第十章)

二、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。

三、各類公文之處理時限，除限期公文、專案管制案件、人民申請案件、訴願案件或其他依法令另有規定者外，均不含假日。

第二節 管制區分

公文管制區分為以文管制及以案管制，原則上，一般文書採取以文管制方式管理，專案管制案件、人民申請案件、人民陳情案件、訴願案件或其他指定案件等則採取以案管制。茲就以文管制及以案管制之區

別比較如表一：

表一：

項目 \ 區分	以文管制	以案管制
一、性質	係對一般性公務的文書，採以「文」為管制統計單元的管理作業方式。	係對某些具專案性質的文書，採以「案」為管制統計單元的管理作業方式。
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（創稿）編號之個件進行管制。	<p>（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。</p> <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>

項目 \ 區分	以文管制	以案管制
四、管制標的	只問「文」是否於限期內處理完畢，不問案情之內容。	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。
五、處理過程收發文件的管制	即以編號個件為管制標的。	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）。

第三節 計算標準

一、數量計算標準如表二：

表二：

項目	計算標準
(一) 收文數量	以機關收文編號數量為計算標準(含總收文與單位收文)，每一收文編號計列一件。會稿、會辦、退件等作業，以及創稿發文等均不列入收文計算。

項目	計 算 標 準
(二) 發文數量	以機關發文編號為計算標準(含總發文與單位發文)，每一發文編號計列一件。會稿、會辦、退件、公務電話紀錄等作業，均不列入發文計算。
(三) 專案管制案件、人民申請案件、人民陳情案件及訴願案件數量	因與一般公文作業有所不同，必須以「案」為計算單元；處理過程中的收發文件以一般公文管制處理，不另計列一「案」。
(四) 立法委員質詢案件數量	以行政院建置之「立法委員質詢答復系統」交答之案件計算，不應再列為一般公文重複列計。

二、時效計算標準如表三：

表三：

項目	計 算 標 準
(一) 發文使用日數	<ol style="list-style-type: none"> 1、從收文次日起算，至發文之日止。 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。 3、使用日數之尾數時間不滿半日者，以半日計算；超過半日，不滿一日者，以一日計算；收文當日即已辦結發文之案件，以半日計算。 4、機關內部各幕僚單位之間的會稿、

項目	計 算 標 準
	<p>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的時間，得予扣除。</p> <p>5、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的部分作業者，均屬不合規定，其計算結果自屬錯誤。</p>
(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一、三五六日，發文件數為八五六件，其計算公式為：$1356 \div 856 = 1.58$ 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八、一三〇小時，發文件數為五一一件，其計算公式為：$(8130 \div 8) \div 511 = 1.98$ 日；未應用電腦資訊系統登錄管制之機關，若發文總件數為三〇〇件，其中三·五日辦結者一〇〇件，四日辦結者二〇〇件，其計算公式如下：$(3.5 \times 100 + 4 \times 200) \div 300 = 3.83$ 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，每號計列一件）為計算依據。至於機關內所屬</p>

項目	計 算 標 準
	各業務單位「平均日數」，則比照前述方法計算之。
(三) 存查使用日數及存查平均使用日數	與發文使用日數及發文平均使用日期的計算標準相同。

三、假日之計算：

(一) 以九十四年十月七日收文為例，依案件不同處理時限，例舉假日計算範例如表四：

表四：假日計算範例

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	普通件六日。	扣除假日計算，從十月十一日起算，其限辦日期為十月十八日。	扣除假日計算，從十月十一日起算，若文於十月十七日辦結，則發文使用日數為五日。	九十四年十月三日至十一月十八日間之假日計有： 十月八、九、十日(國慶日)、十五、十六、二十二、二十三、二十九、三十

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
				及十一月五、六、十二、十三日。
限期公文	來文要求「文到十日內見復」。	包含假日計算，從十月八日起算，其限辦日期為十月十七日。	扣除假日計算，若文於十月十四日辦結，則發文使用日數為四日，若文逾限於十月十八日辦結，則發文使用日數為六日。	
專案管制案件	於十月九日奉核准三十日之處理時限。	包含假日計算，從十月十日起算，其限辦日期為十一月八日。	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」。	
人民申請案件	公告處理期間為三日。	包含假日計算，從十月八日起算，其	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	

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
		限辦日期為十月十日。	「依限辦結」，超過限辦日期辦結者列為「逾限辦結」。	
人民陳情案件	全案三十日。	扣除假日計算，從十月十一日起算，全案限辦日期為十一月二十一日。	扣除假日計算，從十月十一日起算，若文於十月十七日辦結，則使用日數為五日。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」。	
訴願案件	訴願答辯書二十日。	包含假日計算，從十月八日起算，其限辦日期為十月二十七日。	包含假日計算，從十月八日起算，若文於十月二十二日辦結，則使用日數為十五日。	
立法委員質詢案件	代擬代判院稿案件十日。	扣除假日計算，從	扣除假日計算，從十月七日起	

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
		十月七日起算(自交答日起算),其限辦日期為十月二十一日。	算,若文於十月十四日辦結,則使用日數為五日。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」。	

(二) 假日係指依內政部發布「紀念日及節日實施辦法」與行政院會同考試院發布「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「紀念日及節日假期處理一覽表」為準,另依「天然災害停止辦公及上課作業辦法」規定宣布停止辦公之日亦得列入。

第四章 管制方法

公文時效管制作業應具備下列三大環節：

- 第一、健全的基本作業---瞭解公文處理狀況，獲得準確改進依據。
- 第二、有效的稽催行動---促使公文於限期內辦結，同時糾正執行偏差。
- 第三、完整的管制範圍---全面全程實施管制，不使有所遺漏。

三者之間，實為一體之三面，相輔相成，缺一則不能達到管制的要求，因此必須使此三大環節密切結合，管制才能產生實效。首先應嚴密登錄公文處理流程的全程資料，實施稽催與統計；繼依統計與稽催結果，一面實施分析，一面糾正執行偏差；最後再將分析結果有效予以改進，此為實施管制的一貫作業。其消極性作用，在於藉完整的登錄紀錄、稽催公文能在規定時間內辦結，防止積案產生；其積極性作用，在於獲得正確的檢討改進準據，明瞭瓶頸所在，從根本上尋求提高公文時效的途徑。故資料登錄為管制的基礎，而統計則為實施分析必經之過程，分析結果則為獲得正確的檢討改進的準據，均係實施管制作業的根本。除管制範圍已於第一章敘明及文書稽催另列第五章說明外，有關登錄、統計及分析等基本作業分述如下。

第一節 登錄

- 一、登錄範圍必須包括公文全部流程：

資料登錄，基於統計分析與稽催需要，而統計分析與文書稽催均以公文的全部流程為範圍，因此由收文至歸檔的公文處理一貫作業，均應有正確的登錄紀錄。

- 二、應依管制類別區分正確登錄：

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，因此無論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。

三、登錄要求在使資料連成一整體：

有關收文、處理時限、核准展期、承辦、會稿、核稿、決行、繕校、發文、銷號、歸檔等作業的登錄，使其連成整體，以切合統計與稽催需要。

四、作業類型：

資料登錄作業，除收發文及歸檔，均有固定登錄簿外，其他流程項目，因特性不同，使用方式各異，為保持彈性，不宜作統一規定，依目前各機關作業方式，可概區分為四種類型，分述如下：

第一類型 使用個別簿冊登錄

隨公文處理過程需要，分設收文簿、移文簿、發文簿、承辦案件登錄簿等個別簿冊，分別登錄。登錄作業簡單，並易於保持永久紀錄，惟片段紀錄，難以連成整體；稽催及統計費時費力。在收文量較少，組織層次較簡機關，尚勉可適應，但對收文量較多機關，難達到有效管制的要求。

第二類型 使用表、卡或聯單登錄

每一表、卡、聯單登錄每一公文的全部流程，甲表、卡、聯單隨文登錄，乙（或丙）表、卡、聯單分送管制單位登錄，使全程處理狀況均能顯示於表、卡、聯單之上，能符合管制統計的要求。但登錄作業本身不如個別簿冊登錄簡單，乙、丙表、卡、聯單於運用後即行銷燬，難以保持永久紀錄，事後檢核失卻依據。

第三類型 簿冊與表、卡、聯單併用登錄

兼具第一類型與第二類型兩者的優點，為較完整適用的登錄方法，但作業量較重。

第四類型 電腦資訊系統登錄

應用電腦系統登錄每一公文的全部流程，可精確掌握公文作業過程，為達確實簽收起見，仍輔以由電腦列印的簿冊或表卡由各登記桌簽收，可減輕登記桌之作業量，且定期印製統計報表，可收快速詳實之效，惟電腦化資訊系統宜參照行政院及有關機關訂頒

之電腦化作業規範開發，以求資料欄位、格式及表報之一致。

第二節 統計

統計為實施分析必要的步驟，其要求在於正確而有系統整理計算所登錄的資料，檢查核對管制標準，以顯示公文處理各項數量與時效的分布狀況。

一、統計時機：

- (一) 每月定期統計一次--統計當月一日至最後一日資料。
- (二) 每年定期綜合統計一次--統計當年一月至十二月資料。

二、統計範圍

- (一) 機關總收發文件與單位收發文件。
- (二) 按行政院所公布類別，分類單獨統計。

三、統計項目：統計項目，隨機關階層與分析要求深度而有不同，表五所列，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。

表五：

數量統計項目	時效統計項目
(一) 收文量 1、每月總數 2、每月新收件數 3、截至上月待辦件數 4、每月創稿數 5、每月平均收文量(十二個月平均數) (二) 當月辦結件數 1、總數 2、發文件數 3、存查件數	(一) 發文 1、每件使用日數 2、每月平均使用日數 (二) 存查 1、每件使用日數 2、每月平均使用日數

<p>(三) 當月待辦件數</p> <p>1、總數</p> <p>2、未逾辦理期限件數</p> <p>3、已逾辦理期限件數</p> <p>4、超過辦理期限三十日以上件數</p>	<p>(三) 抽樣調查統計</p> <p>視需要自行擇定</p>
--	----------------------------------

四、統計結果的運用：

- (一) 提供分析。
- (二) 簽陳首長或幕僚長核閱後函報上級機關。
- (三) 定期於業務會報提出報告。
- (四) 分發所屬單位及附屬機關(構)參考。

五、行政院公布所屬機關公文時效統計類別，包括左列六項，格式及內容詳如附錄：

- (一) 一般公文統計
- (二) 立法委員質詢案件統計
- (三) 人民申請案件統計
- (四) 訴願案件統計
- (五) 人民陳情案件統計
- (六) 專案管制案件統計

前述統計資料依分層管制原則作業，由行政院暨所屬各一級機關(部、會、行、處、局、署)及省政府，於每月十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行政院研考會(管制考核處)。至行政院各一級機關及省政府之所屬機關(構)公文時效統計資料，則由各該主管機關本於職權逕行管制。

第三節 分 析

分析結果乃獲得檢討改進的準據，其要求在於發掘問題所在，一面有效糾正偏差，一面從根本上尋求提高公文時效的途徑。其作業方

式與步驟因機關特性而有不同，下列所舉一般公文原則，可提供參考，至於細節，則應請依機關特性與實際狀況需要自行研訂。

一、一般分析

(一) 著眼：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) 內涵要求如表六：

表六：

區分	分析項目	待發掘問題	分析要領
公文數量分析	1、收文量分析	1、是否已做到減少不必要行文的要求？ 2、每月（年）綜合比較改進成果。	1、比較逐月的收文量，明瞭其增減狀況，檢討其增減的原因。 2、綜合比較逐年的收文量，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的要求？ 2、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？ 3、工作量增減分析。 4、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	<p>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。</p> <p>2、逐月（年）綜合比較改進成果。</p>	<p>1、比較當月存查件數與發文件數的比例。</p> <p>2、比較逐月存查件數，明瞭增減狀況，檢討其原因。</p> <p>3、綜合比較逐年存查件數，明瞭增減狀況，檢討其原因。</p>
	4、待辦件數分析	<p>1、能否掌握待辦總數與收文總數的比例？ 已逾辦理期限件數是否逐月減少？</p> <p>2、已逾辦理期限案件，是否已予檢討？</p> <p>（1）是否確屬需要展期？</p> <p>（2）稽催是否確實有效？</p> <p>（3）展期案件是否均經權責主管或首長（幕僚長）核准？</p> <p>（4）超過處理時限三十日以上案件有無掌握個案資料？</p> <p>（5）能否有效防止積案發生？</p>	<p>1、待辦總數與收文總數比較</p> <p>2、已逾辦理期限件數，其逾限日數分布狀況比較。</p> <p>3、明瞭超過處理時限三十日以上案件的個案資料。</p>

區分	分析項目	待發掘問題	分析要領
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、使用日數超過六日的發文件數是否逐月減少？	1、比較逐月的增減狀況，檢討其原因。 2、比較各年的增減狀況，檢討其原因。
	2、發文平均使用日數分析	1、各月之平均使用日數是否穩定？ (1) 其差距有無超過〇·五日以上？ (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、綜合比較逐年的平均使用日數。
	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

二、流程抽樣分析與調查實際問題：

- (一) 著眼：抽樣深入分析的主要著眼，在於檢討文書處理流程。如有稽催，則可發現瓶頸所在，進而調查形成瓶頸的相關問題，以求全盤檢討改進，從根本上尋找提高公文時效途徑，輔助一般分析深度的不足。
- (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、超過六日之發文辦結件數佔發文總數二〇%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佈狀況，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、超過六日之發文辦結範圍內，抽調五至十案實施個件分析。
- 2、抽樣必須具有代表性，有下列情形之一者，不宜作為抽樣分析的依據：

- (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的實際問題，應作實地調查，以輔助抽樣分析的不足，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、不必要的副本不必抄送。
- 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、個件分析如表七「文書處理流程個件抽樣分析表」。
- 2、綜合分析如表八「文書處理流程抽樣分析綜合檢討報告表」。

表七

基本資料	一、收文日期及編號	年 月 日			二、發文日期及編號	年 月 日			三、全程使用日數	日	四、處理時限	最速件一日辦結	速件三日辦結	普通件六日辦結	五、展期紀錄	
		字第 號				字第 號										
作業	流	年	月										年	月		
	程	日														扣除假日
登記	過	收文	簽收承辦	科長核稿	稿	專門委員核	副處長核稿	處長核稿	會	秘書二人核	幕僚長核稿	首長核稿	繕校	發	文	共 13 個過程
	統	收文	分文	簽辦		核稿		會稿		決行	繕校		發文			
步驟	計	使用時間	日	日		日	日		日	日		日				
	分	處理緩慢因素應檢討事項														
區	分析															

表八、

文書處理流程抽樣分析綜合檢討報告表		年 月 日
依據資料	綜合結論	建 議
個件分析五件， 發文字號如下： 一、62 秘一字第 一八六〇八號 二、..... 三、..... 四、..... 五、.....	一、本（四）月份，超過六日之發文辦結案件，佔發文總數三〇%，平均使用日數為八·二九日，較上月退步〇·六五日，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。 （二）核稿階層及人員太多。 （三）會稿方式不當。 （四）繕校作業壅塞。	一、訂定（修訂）公文分層負責授權決行權責。 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六日，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）。 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。 （一）會稿方式是否適當？傳遞方法能否配合？ （二）稽催是否確實？超過時限案件有無辦理展期？ （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？ （四）公文處理方式是否適當？

		<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> <p>3、例行公文可予格式化時，不必重複簽辦。</p> <p>4、不必要之副本不必抄送。</p> <p>5、能合併處理一稿發文時，不宜一事數稿，分別行文。</p> <p>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。</p>
--	--	--

三、個案分析

- (一) 著眼：分析超過處理時限三十日以上的案件，予以適當處理，有效防止積案發生。
- (二) 時機：對超過處理時限三十日以上案件，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) 人為的積壓，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) 案情涉及兩個以上機關時，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

文書稽催其狹義的意義，在要求公文辦出以前，查詢公文各個處理過程的辦理情形，促使公文能於規定的期限內處理完畢；文書稽催廣義的意義，乃指公文辦結前後，對公文處理之一種稽查作業。稽催的基礎在於資料登錄，目前各機關登錄方式與使用表格，各因應其需要而有四種類型，因此稽催方式亦因其不同類型，而因地制宜。惟其基本原則並無二致，特加說明，以供參考。

第一節 衡量準據

稽催開始時機，必須恰到好處。稽催過早，不勝其煩；過遲則不能掌握時效。必須依照下列各項標準，作為衡量的依據：

- 一、全程辦理期限的日數與預定辦結的日期---明瞭全程處理時限，掌握各個處理過程的可使用時間。
- 二、每一處理過程的可使用時間---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---按展期後的期限，衡量右列一、二兩項的可使用時間。

第二節 實施稽催

一、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，申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。

二、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，適時提示注意。

- (二) 已逾處理時限或受會逾時辦理案件，每日查催一次。案件如逾處理時限三十日時，應即提請作個案分析。
- (三) 對逾期案件未依規定辦理展期手續者，應依機關稽催規定持續稽催。
- (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。

三、單位主管督導催辦：

- (一) 確實掌握所屬人員的可使用時間資料，於期限屆滿以前督促辦結，以有效預留其他過程的處理時間。
- (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，並列為平時考核的紀錄：
 - 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？

四、機關文書單位綜合稽催：

- (一) 掌握全機關待辦案件之資料，每週提報一次，並予紀錄，如逾處理時限三十日時，應即提請作個案分析。
- (二) 掌握全機關陳判未結案件資料，定期對陳核至首長、副首長及幕僚長室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？

2、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。

3、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？

4、收發人員有無提供單位主管稽催資料？

5、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、經機關首長或幕僚長核准展期案件。

2、超過處理時限一個月以上尚未結案案件。

五、專責管制單位或人員：

(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。

(三) 必要時會同有關人員實施抽查。

(四) 對超過處理時限三十日以上案件，作個案分析與管制處理，防止積案發生。

(五) 檢討稽催成果，每月提報一次。

六、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

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。

二、歷次展期日數累計超過三十日以上者，應報請機關首長或幕僚長核准。

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

話記錄備查)，則毋需辦理展期，如不同意，承辦人員應依規定辦理展期。

- 四、應依案件所涉業務性質分別訂定得申請展期期限。
- 五、展期申請應登載包括案由、總收文字號、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並建立專卷或專檔，以備查考。如已建立電腦展期系統可供查詢者，得不另存紙本。
- 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。

第四節 檢討運用

- 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，提出檢討結論與應改進事項，以改進作業缺點。
- 一、檢討應不拘形式，使每一人員均有表示意見的機會，諸如：口頭建議、會報提示、或提出簡單書面意見等，均為實施檢討的可行方式。
 - 二、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

一般公文的管制原則、計算標準及處理時限，應參照左列標準為依據。

第一節 法令依據

一、依據院頒「文書處理手冊」第八十二點第一項有關一般公文處理時限規定：

(一) 一般公文：

1、最速件：一日。

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，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，且需三十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、依據院頒「文書處理手冊」第八十三點第一項有關處理時限之計算標準規定：

(一) 一般公文發文使用日數：

1、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。

- 2、彙辦案件：自所彙辦公文最後一件收文之次日起，至發文之日止，所需日數扣除假日，為其第一件來文發文使用日數；其餘彙辦公文於全案辦結時，以存查公文計算。
- 3、併辦案件：自首件收文之次日起，至發文之日止，所需日數扣除假日，為其發文使用日數；其餘併辦公文於全案辦結時，以存查公文計算。
- 4、創稿案件：
 - (1) 交辦案件，自交辦之日起，至發文之日止，所需日數扣除假日，為其發文使用日數。
 - (2) 先簽後稿案件，自首次簽辦之日起，至發文之日止，所需日數扣除假日，為其發文使用日數。
 - (3) 直接辦稿案件，自辦稿之日起，至發文之日止，所需日數扣除假日，為其發文使用日數。
- 5、限期公文：依下列方式，自收文之次日起，計算發文使用日數：
 - (1) 未逾來文所訂期限，而實際處理日數超過六日者，以六日計算；未超過六日者，以實際處理日數計算。
 - (2) 逾越來文所訂期限者，依實際處理日數計算。
 - (3) 處理限期公文過程產生之彙（併）辦案件，於全案辦結時，以存查公文計算。

送會本機關以外機關者，自送會之日起，至退會收到之日止，期間得予扣除。

第二節 管制原則

- 一、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），並通知單位收文人員據以更改該文管制速別。

二、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) 來文如有二個以上不同期限者，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，始得移送單位收文人員變更處理時限。

(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。

三、彙辦案件得依機關實際需要採以下不同類型之管制處理方式進行以案管制：

(一) 第一類型：承辦人所收受彙辦案件首件公文應針對全案研擬處置作業後存查銷號，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，惟最後一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。

(二) 第二類型：彙辦案件首件公文收文號於全案辦結時始能銷號，後續之彙辦文得先行簽奉核准後存查(或以附號方式處理)，未結案之發文稿於全案辦結時併檔處理。

四、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，惟應附隨首件收文併檔處理。

五、因機關業務性質所處理某類公文，實際處理日數確難於來文速別時限內辦結，而依其性質及複雜程度又未符專案管制案件申請要件者，得於簽奉機關首長(或授權人員)核准列為特殊性案件，由機關自行統一訂定管制期限，惟其管制統計仍應以一般公文原則處理。

六、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。

七、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複製同時分會，並適時查催。

第三節 處理時限

- 一、一般公文按「最速件：一日」、「速件：三日」、「普通件：六日」之時限辦理；機關內部送會公文依文書處理手冊附件六規定，按傳遞速別卷宗「最速件；一小時」、「速件二小時」、「普通件四小時」之時限辦理；送（收）會外機關公文以速件管制處理。
- 二、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「文到十日內見復」，於十月九日收文，依其計算標準，國慶日等假日計算在內，從十日起算，應於十九日辦結，其限辦日期為十月十九日，若來文要求「文到一個月內見復」，則其限辦日期為十一月十日。
- 三、速件及普通件應分配各處理過程的可使用時間：
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的準據，俾適時提醒各級人員處理公文。

第四節 計算標準

一般公文時效計算標準如表九：

表九

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

項目	計 算 標 準
	算為○·五日。
(三) 彙辦案件	彙辦公文首件至最後一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，亦即自最後一件收文之次日起算，至全部辦畢發文之日止，計算主案之發文使用日數；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，計算主案之發文使用日數；至其餘併辦公文以存查公文計算。
(五) 創稿	<p>1、交辦案件，自交辦之日起，至發文之日止，所需日數扣除假日，為其發文使用日數。</p> <p>2、先簽後稿案件，自首次簽辦之日起，至發文之日止，所需日數扣除假日，為其發文使用日數。</p> <p>3、直接辦稿案件，自辦稿之日起，至發文之日止，所需日數扣除假日，為其發文使用日數。</p>
(六) 限期公文	<p>1、於來文所訂或規定期限內辦結，未超過六日者，以實際處理日數計算；超過六日者，則最高以六日計算。</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</p>

項目	計 算 標 準
	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。

第七章 專案管制案件時效管制

專案管制案件辦理的時限和程序，與一般公文不同，故其時效管制須單獨統計。

第一節 法令依據

依據院頒「文書處理手冊」第八十二點第一項第五款及第六款規定：

「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。」

「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

涉及政策、法令，或需多方會辦、分辦的繁雜案件，其處理時間動輒數月。若以「文」為管制單位，管制效能自難發揮，應以「案」為管制單元，以補助以「文」為單元的不足。有關規定如下：

一、專案管制案件應符以下成立要件：

(一) 實質要件：需經長時間多方面研議且需時三十日以上方可辦結的繁雜案件，諸如涉及政策、法令，或需多方會辦、分辦始能定案者，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。
- 2、如因機關首長或單位主管書面指示而符合前述專案實質要件者，申請時間不受前項限制，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，送管制單位審查，簽請機關首長或幕僚長核准。

- 4、須由管制單位負責管制，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。
- 二、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，惟未符前述成立要件者，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三十日內辦結之案件。
- (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三十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。
- 三、立法委員質詢案件、人民申請案件、訴願案件、人民陳情案件已具專案性質，均不另列為「專案管制案件」。
- 四、專案管制案件應嚴格審查、嚴密管制，以防泛濫，失卻意義，並予詳細登錄，以備檢查。如有三十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，其業務單位主管及管制單位應負連帶責任。
- 五、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，且符合前述專案之規定者，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，惟仍應個案擬訂執行情形管制表送管制單位列管。
- 六、各機關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

專案管制案件的處理時限，訂定如下：

- 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，惟一次得申請之處理時限最長不得超過六個月，每一個案處理時限即以申請奉准之預定完成時間為據。

二、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十：

表十：專案管制案件申請作業流程（範例）

期間	星期（月份）	1	2	3	4	5	6			
工作事項及預定進度	安排訓練日程		—							
	洽借場地		—							
	延聘講座			—						
	函發調訓通知									
	印製手冊名錄									
	安排膳食					—				
	庶務分派						—			
	會場佈置									
	專案結案									

注意事項：

- 1、期間單位可為週、月等。
- 2、工作事項及預定進度以畫線表示。

第四節 計算標準

一、數量計算標準：

以「案」為單位，每一案計列一件。

二、時效計算標準：

以「依限辦結」與「逾限辦結」為計算基準，詳細區分如表十一：

表十一：

區 分	計 算 標 準
起算日期	時效起算日期，一律以收件的次日起算，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」。時效之末日為星期日、國定假日或其他休息日者，以該日之次日為時效之末日。
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

人民申請案件係政府機關就民眾需要，依主管權責，受理發給各種證照、證書、證明或提供服務等，設計各種申請書表，供民眾填寫申辦的文書作業，其性質與一般公文有所不同，故其時效管制原則、處理時限、計算標準等，均應依其特性，另行實施單獨管制統計。

第一節 法令依據

一、依據行政程序法第五十一條規定：

「行政機關對人民依法規之申請，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，其處理期間為二個月。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，但以一次為限。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。」

二、「文書處理手冊」第八十二點第（三）項規定：

「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

人民申請案件之處理為一整體作業，必須以「案」為基礎；易言之，是一種專案性質，必須以「案」為單元，實施全程管制才能達到管制要求，其管制作業應遵循原則規定如下：

- 一、確遵行政程序法第五十一條規定，應按各人民申請事項類別，訂定處理時限公告之。
- 二、機關及附屬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。

- 三、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（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），不得以原文號銷號結案。
- 四、案件不合法定程式或手續時，主辦單位應詳細說明一次通知補正；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。
- 五、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，惟延長應以一次為限，其申請日數不得超過原公告處理時限，並應於原處理時限屆滿前將延長之事由通知申請人。
- 六、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。
- 七、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

人民申請案件的處理時限，訂定如下：

按其性質由各機關自行分類編目，依各類目作業量的繁簡，分別訂定處理時限。如辦理過程需時超過六日者，應分別訂定處理過程各階段的期限，並明白公告，同時應注意下列事項：

- 一、處理時限乃時效管制的標準，標準必須肯定，否則即失卻衡量的依據。因此所訂的時限亦須肯定，如三日、五日等，不宜訂為二至四日、五至七日等。
- 二、如同一性質的項目，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。
- 三、涉及兩個機關以上的人民申請案件，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的處理時限，才能完全配合。

第四節 計算標準

一、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、人民申請的要求在於「案」的決定。
- 2、各類目的處理時限要求，係以「案」為標準。
- 3、統計的數量要求，係以「案」為標準。

(二) 以「案」為單位，每一「案」計列一件，處理過程中的收發文件管制另以他號方式處理(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)，不另計列一「案」。

二、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」，詳細區分如表十二：

表十二：

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，一律以收件的次日起算，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五十一條第五項規定之「其他不可歸責之事由」者，不得扣除其所經過之期間。
依限辦結	在規定處理時限內辦結者列為「依限辦結」。時效之末日為星期日、國定假日或其他休息日者，得以該日之次日

	為時效之末日。
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 研討縮短處理時限

人民申請案件，所使用的書表證件，應由主管機關詳加研討，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。

- 一、主管政策機關，應調查輿論反應並參考現況，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。
- 二、執行機關宜隨時檢討處理過程，與民眾直接反應，自行改進或建議上級機關處理。
- 三、公布核准要求標準（條件），使當事人能明瞭未能核准的原因所在。

第九章 人民陳情案件時效管制

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等具體事項陳情之案件，其辦理的時限和程序，與一般公文有所不同，故其時效管制原則、處理時限、計算標準等，均應依其特性，另行實施單獨管制統計。

第一節 法令依據

一、行政程序法：

依據行政程序法與管制作業有關條文摘錄如下：

(一) 第一百六十八條：

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) 第一百七十條：

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) 第一百七十一條：

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) 第一百七十三條：

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。

二、行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點：

(一) 第十一點：

各機關處理人民陳情案件應予登記、區分、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三十日；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) 第十四點：

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、無具體內容或未具姓名及住址者。

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、經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、匿名虛報或不實者。

4、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。

前項第二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

處理人民陳情案件，為一整體性作業，其要求在於「案」的處理或解決。因此其管制方法，除在處理過程中之收發文件，可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暨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（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），不得以原文號銷號結案。
- 三、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、以電話及電子郵遞傳送陳情者，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，收文人員應於依前項原則確認來文後進

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一百六十八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。

四、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(或電子郵遞)告知陳情人。

第三節 處理時限

一、各機關應視業務性質分別訂定處理時限，各種處理時限不得超過三十日。

二、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) 陳情事項是否涉及二以上機關權責，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。

第四節 計算標準

一、數量計算標準：

(一) 以「案」為單位，每一案計列一件。

(二)依據行政程序法第一百七十三條與行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點第十四點，得不予處理並應登錄以供查考者視為一案，並應予計列一件。

二、時效計算標準：

各機關視業務性質分別訂定處理時限，各種處理時限不得超過三十日，並以「依限辦結」與「逾限辦結」為計算基準，詳細區分如表十三：

表十三：

區 分	計 算 標 準
起算日期	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。 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。 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。 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。
依限辦結	1、在三十日內辦結者列為「依限辦結」。 2、依據行政程序法第一百七十三條與行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點，第十四點得不予處理之案件，經於處理時限內登錄以供查考者。
逾限辦結	1、超過三十日辦結者列為「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，並將延長時限理由以書面告知陳情人，仍

	應列為「逾限辦結」。
--	------------

第五節 訂定處理程序

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一百七十條及行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點第十點規定之要求，各機關必須參酌有關事項，詳細訂定本機關的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

訴願案件係專為決定訴願的文書作業，其辦理的時限和程序，訴願法有明文規定，與一般公文有所不同，故其時效管制原則、處理時限、計算標準等，均應依其特性，另行實施單獨管制統計。

第一節 法令依據

一、訴願法：

依據訴願法與管制作業有關條文摘錄如下：

(一) 第一條：

人民對於中央或地方機關之行政處分，認為違法或不當，致損害其權利或利益者，得依本法提起訴願，但法律另有規定者，從其規定。

(二) 第二條：

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二個月。

(三) 第六十一條：

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十日內將該事件移送於原行政處分機關，並通知訴願人。

(四) 第六十二條：

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，應通知訴願人於二十日內補正。

(五) 第七十七條：

訴願事件有左列各款情形之一者，應為不受理之決定：

一、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。

- 二、提起訴願逾法定期間或未於第五十七條但書所定期間內補送訴願書者。
- 三、訴願人不符合第十八條之規定者。
- 四、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。
- 五、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。
- 六、行政處分已不存在者。
- 七、對已決定或已撤回之訴願事件重行提起訴願者。
- 八、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) 第八十五條第一項：

訴願之決定，自收受訴願書之次日起，應於三個月內為之；必要時，得予延長，並通知訴願人及參加人。延長以一次為限，最長不得逾二個月。

(七) 第八十九條第二項：

訴願決定書之正本，應於決定後十五日內送達訴願人、參加人及原行政處分機關。

二、行政訴訟法：

依據行政訴訟法與管制作業有關條文、摘錄如下：

第四條第一項：「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，或提起訴願逾三個月不為決定，或延長訴願決定期間逾二個月不為決定者，得向高等行政法院提起撤銷訴訟。」

第二節 管制原則

訴願案件之處理為一整體作業，必須以「案」為基礎；易言之，是一種專案性質，必須以「案」為單元，實施全程管制才能達到管制

要求，其管制作業應遵循原則規定如下：

一、本手冊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，其認訴願為有理由，而由原行政處分機關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(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)。

二、以下案件為訴願處理過程中的收發文件，應依一般公文處理時效規定處理：

- (一) 訴願管轄機關函原行政處分機關依法答辯之案件。
- (二) 訴願人訴願書之副本。
- (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，其收受之機關應於十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具訴願理由者，應於十日內移由訴願管轄機關審理之案件。
- (五) 原行政處分機關不依訴願人之請求撤銷或變更行政處分者，應於二十日內附具答辯書，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

訴願案件及辦理過程中的收發文件，其各項處理時限，訂定如下：

一、訴願答辯書：

原行政處分機關不依訴願人之請求撤銷或變更行政處分者，應於二十日內附具答辯書，並將必要之關係文件送於訴願管轄機關。

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，應於十日內移由訴願管轄機關審理。

(二) 訴願法第六十一條第一項之收受機關，應於十日內將事件移送於原行政處分機關，並通知訴願人。

三、訴願決定書：

(一) 應於三個月內為之，必要時，得予延長，並通知訴願人及參加人。延長以一次為限，最長不得逾二個月。

(二) 訴願決定撤銷原行政處分，經訴願管轄機關發回原行政處分機關另為處分，並指定相當期間命原處分機關為之。

第四節 計算標準

訴願案件的數量及時效計算標準，訂定如下：

一、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、 訴願人的要求，在於「案」的決定。

2、 法定時限標準要求，係以「案」為標準。

3、 統計的數量要求，係以「案」為標準。

(二) 以「案」為單位，每一「案」計列一件，處理過程中如有另為之收發文件，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)，不另計列一「案」。

二、時效計算標準：

(一) 依據訴願法第六十一條、第六十二條、第七十七條及第七十九條，訴願案件之時效計算應基於下列標準：

1、 有下列情形者應為不受理之決定：宜以結案計列。

(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) 提起訴願於法定期間或未於第五十七條但書所定期間內補送訴願書者。

- (3) 訴願人不符合第十八條之規定者。
- (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。

2、訴願無理由者應以決定駁回之：宜以結案計列。

(二) 依據訴願法第八十五條，應基於下列標準：

辦理時限應為三個月。但基於必要，經事前報准延長，同時通知訴願人及參加人，並於五個月內辦結時，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，而逾三個月辦結者，則列為「逾限辦結」。

(三) 依據第(一)(二)項所定標準，審定「依限辦結」與「逾限辦結」，詳細區分如表十四：

表十四：

區 分	計 算 標 準
起算日期	1、於收受訴願書的次日起算並包含假日計算在內。 2、訴願書不合法定程式，應通知訴願人於二十日內補正時，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。 3、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。其時效自訴願人作不服表示之次日起算。

依限辦結	<ol style="list-style-type: none"> 1、訴願決定於三個月內處理完畢時，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，並於五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，而於三個月內處理完畢時，或經延長並於五個月內處理完畢。
逾限辦結	<ol style="list-style-type: none"> 1、訴願決定，未申請延長而超過三個月以上時，如訴願決定時間依其他法令較三個月短時，以該期限為準。 2、訴願決定，經申請延長並通知訴願人，而超過五個月以上時。 3、訴願決定，經申請延長，在五個月以內處理完畢，但未通知訴願人時。 4、認為不應受理，附理由以決定駁回案件，處理時間超過三個月以上時，或經延長而超過五個月以上時。

第五節 訂定處理程序

訴願案件乃專案性質，以「案」為管制統計單元。為達到訴願法第七十七、八十五、八十九、九十條以及行政訴訟法第四條之要求，各機關必須參酌有關事項，詳細訂定本機關的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

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，行政院長暨各機關首長未答復部分與書面質詢部分，應於二十日內以書面答復，送立法院轉知質詢人。因此，其管制方法有關收發文方式、時限標準、計算標準等，與一般公文不盡相同，均應依其特性，另行實施單獨管制統計。

第一節 法令依據

一、立法院職權行使法：

依據立法院職權行使法與管制作業有關條文摘錄如下：

（一）第二十二條：

依第十七條及第十八條提出之口頭質詢，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，應於二十日內以書面答復。但質詢事項牽涉過廣者，得延長五日。

（二）第二十三條第二項：

行政院應於收到前項質詢後二十日內，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，答復時間得延長五日。

二、行政院及所屬各機關辦理答復立法委員質詢案件處理原則：

依據行政院及所屬各機關辦理答復立法委員質詢案件處理原則與管制作業有關條文，摘錄如下：

（一）第六點：

各機關對行政院函送之立法委員質詢案件，除代擬代判院稿案件外，應於文到後七日內將擬答函及擬答電子檔，經由「課股信箱」逕送行政院秘書室彙辦。

(二) 第七點：

行政院函送之立法委員質詢如為代擬代判院稿案件，各機關應於文到後十日內以院函函復立法院（一式三份），並將院函稿連同答復電子檔送行政院用印後發文。

第二節 管制原則

立法委員質詢案件區分為施政質詢和專案質詢案件。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和非代擬代判院稿案件。其中代擬代判院稿案件，各機關應於文到後十日內將院函稿連同電子檔送行政院用印發文；非代擬代判院稿案件，各機關應於文到後七日內將擬答電子檔，經由電子交換方式逕送行政院秘書室彙辦。

第三節 處理時限

立法委員質詢案件的處理時限，訂定如下：

立法委員質詢案件係以電子檔交換方式行文，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，至各機關將擬答電子檔傳送行政院之日止，辦理時限的管制可依代擬代判院稿案件和非代擬代判院稿案件區分。

一、代擬代判院稿案件：

各機關應於文到後十日內將院函稿連同答復電子檔送行政院用

印後發文。

二、非代擬代判院稿案件：

除代擬代判院稿案件外，各機關應於文到後七日內將擬答電子檔以電子交換方式送到行政院秘書室彙辦。

第四節 計算標準

立法委員質詢案件的數量及時效計算標準，訂定如下：

一、數量計算標準：

以經由電子交換方式收發的件數為準，即以每一質詢案為計算單元。

二、時效計算標準：

以行政院電子交答發文之日起算，至各機關將擬答電子檔傳送行政院之日止，計算發文使用日數，並以「依限辦結」與「逾限辦結」詳細區分如表十五：

表十五：

區 分	計 算 標 準
起算日期	以行政院電子交答發文之日起算。
依限辦結	1、代擬代判院稿案件： 行政院以電子檔交換方式交答之立法委員質詢案件，如為代擬代判院稿案件，在十日內將院函稿連同答復電子檔送行政院，即為依限辦結。 2、非代擬代判院稿案件： 行政院以電子檔交換方式交答之立法委員質詢案件，除代擬代判院稿案件外，均屬非代擬代判案件，在七日內將擬答電子檔以電子交換方式送到行政

	院，即為依限辦結。
逾限辦結	<p>1、代擬代判院稿案件： 行政院以電子檔交換方式交答之立法委員質詢案件，如為代擬代判院稿案件，逾十日才將院函稿連同答復電子檔送行政院，即為逾限辦結。</p> <p>2、非代擬代判院稿案件： 行政院以電子檔交換方式交答之立法委員質詢案件，除代擬代判院稿案件外，逾七日才將擬答電子檔以電子交換方式送到行政院，即為逾限辦結。</p>

第五節 訂定處理程序

為達到立法院職權行使法第二十二條和第二十三條規定之要求，立法委員質詢案件時效管制辦理的時限與程序和一般公文不同，各機關必須參酌有關事項，詳細訂定本機關的處理程序或作業規定，使每一作業皆能有所準據。

第十二章 公文檢核

依據文書處理手冊第八十七點：「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。」

第一節 目標訂定

- 一、增強公文作業功能，提高公文品質。
- 二、加強內部管理，提高各級主管核稿責任，並落實實施職務代理人制度。
- 三、公文處理、工作簡化、分層負責及有效檢核等工作，應連成整體同時推動。
- 四、檢討改進人民申請案件及人民陳情案件現行之規定、手續、表格及內部處理程序等，有效為民眾解決問題。
- 五、建立檢核制度，訂定稽核項目與抽查百分比，分層實施檢核。

第二節 作業項目

- 一、增強公文作業功能，提高公文品質--適時糾正下列品質不符之公文。
 - (一) 辦理公文，應達到能解決實際問題的要求，不得以「銷號」為目的。
 - (二) 公文內容涵義，必須簡明清晰，不得令人費解。
 - (三) 權責人應承辦的事項，應即負責處理，圓滿解決，不得藉口轉移其他單位辦理，推卸責任。
 - (四) 權責單位應予決定的公文，應即適切予以確定，不得藉故推諉，規避責任。
 - (五) 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。

- (六) 對於公程式運用不當，參考文件或附件不齊，均應力求改進。
- (七) 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。
- (八) 對需簽會多個單位的案件，宜採用事前協調方式，以減低會稿流程或採用影印分會方式以爭取時效。
- (九) 其他徒增數量而不能發揮功能的公文，均應列為改進對象。

二、加強內部管理，提高各級主管核稿責任，並落實實施職務代理人制度--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、稽延時效等偏差的事項，詳加檢討，並分層負責檢查預防。
- (二) 針對本機關組織特性，明定各級主管、核稿人員、承辦人、以及文書單位對公文處理應負的責任。
- (三) 重要案件及積案實施專案管制。
- (四) 各級主管對所屬人員，平時應多溝通，適時糾正偏差，以達到寓訓練於工作的目的。必要時舉辦文書流程管理座談會，擴大參與面共同檢討改進。
- (五) 研訂各種業務處理程序或流程，作為承辦人自我檢討及核稿人處理公文的準據。
- (六) 建立職務代理人制度，以避免積壓公文。
- (七) 在進用或升遷人員時，公文處理能力應列考量因素。

三、公文處理、工作簡化、分層負責、有效檢核連成整體同時推動，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的統計分析結果，檢討簡化文書流程與決行層次。
- (二) 推行工作簡化，應注意文書處理流程的檢討與簡化。
- (三) 貫徹分層負責，應注意文書決行層次的檢討與縮短。
- (四) 對公文處理時效長期未能提高的機關，應委託學者專家或自行

對本機關文書處理，予以整體的檢討評估，提出研究報告，尋求改進方法與策略。

四、檢討改進處理人民申請及人民陳情案件之現行規定、手續、表格及內部處理程序，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，依各類作業量的繁簡，分別訂定處理時限。如辦理過程需時超過六日者。除情形特殊外，應分別訂定處理過程各階段的時限，並明白公告。
- 2、「依限辦結」與「逾限辦結」統計必須確實。
- 3、涉及兩個以上機關會同處理的人民申請案件，必須會同訂定處理時限。
- 4、分類統計因法令、手續、表格、經費等原因，駁回與退回案件的百分比。
- 5、檢討駁回、退回案件有否故意刁難情事。
- 6、檢討駁回、退回案件有否有充分理由依據，與詳盡說明。
- 7、必要時，實訪問卷調查，以探求應行改進事項。
- 8、定期檢討改進現行之法令、手續、表格、內部處理程序。
- 9、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。
- 10、運用電腦、網路與事務機器，以提高效率。

(二) 人民陳情案件應檢討改進項目

- 1、登錄及統計的確實性。
- 2、涉及兩以上機關之權責時，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、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的責任，與實施檢核的程序。
- (三) 區分為平時稽催與定期、不定期檢核。
- (四) 平時稽催著重於促使公文能在限期內辦出，防止積壓，其要求在建立完整的統計分析作業模式。
- (五) 定期、不定期檢核著重於糾正公文製作不當，公文處理偏差。其要求在於運用「例外管理」原則，對異常的案件，重點加以檢討，分析其原因，設法改進。
- (六) 專案管制案件、人民申請案件、人民陳情案件、訴願案件應以「案」為單元，實施管制與檢核。
- (七) 重要案件應以「文」與「案」實施雙軌管制與檢核。
- (八) 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。
- (九) 由各受檢單位輪流派員參加檢核，以收互相觀摩之效。

二、檢核項目--除下列必查項目外，其餘得視機關特性訂定：

- (一) 登錄及統計的確實性。
- (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) 不符品質公文的認定與糾正。
- (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的要求。
- (六) 逾期結案案件。
- (七) 有關文書處理、時效管制等相關制度的執行與檢討。
- (八) 重要案件專案管制情形

三、檢核時機：

- (一) 平時稽催--隨時辦理防止積壓。
- (二) 定期檢核--依行政系統分層辦理督導改進：
 - 1、各執行機關至少每半年應自行檢核一次。
 - 2、各主管機關對所屬單位至少每年檢核一次。
 - 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) 不定期檢核由行政院研考會視實際需要，對院屬各機關進行檢核。

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、超過處理時限三十日以上案件，有無作個案分析處理？展期三十日以上案件是否均經機關首長或幕僚長核准？
- (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」的比例有無提高？
- (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」的比例有無提高？

(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」的比例有無提高？

(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」的比例有無提高？

(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」的比例有無提高？

(七) 減少公文數量措施有無成效？

- 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。

五、檢核要領：

檢核為有效改進業務之措施，亦為驗收執行成果必經的過程。其作用在於先期發現問題，適時糾正偏差，並檢討執行得失，尋求提高時效的根本方法。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。

- (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，均為實施考核的可行方式。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) 發掘問題必須逐條紀錄，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

獎懲為檢核的後續措施，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、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暨機關業務特性、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，作為公文檢核結果的獎懲準據。

另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，茲分別列舉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兩日者。

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、違反本手冊其他規定而屬情節重大者。

二、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。

三、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。

第十三章 訓練與宣導

訓練與宣導為有效推展業務，改進作業缺失的基礎，必須適時辦理，才能使文書流程管理制度更臻完善。文書流程管理為一整體性作業，必須每一成員均能認真執行，才能獲得真正效果。

第一節 訓練

訓練的目的在於促使機關人員熟知文書流程管理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昇。訓練工作之進行，應注意以下事項：

- 一、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。
- 二、訓練課程擬定：為實施有效訓練的基礎，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。
- 三、訓練必須包括之要項如下：
 - 1、管制之基本原則、觀念。
 - 2、「以文管制」及「以案管制」案件區分及實際作業。
 - 3、各類別案件之管制原則、處理時限及計算標準。
 - 4、定期稽催及展期作業。
 - 5、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。
- 三、訓練效果之評估：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

宣導的主要目的，在於溝通觀念，觀念能獲得溝通，才能得到普遍的瞭解與支持。下列兩項，提供參考：

一、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) 運用報刊作專題報導。

二、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的比較。如徒為爭取成績，而以不實統計列報，則永無進步。

第十四章 附則

- 一、本手冊所引徵的法令條文，如有修正從其修正。
- 二、軍事機關對於文書流程管理，已有規定時從其規定，未規定者，參照本手冊辦理。
- 三、公文時效統計格式與說明如附。

附錄一

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、本月創稿數：
- 4、本月應辦公文總數 (1+2+3)：
- 5、六日 (含) 以內辦結件數、占發文件數百分比 (5/8)：
- 6、六日以上至三十日 (含) 辦結件數、占發文件數百分比 (6/8)：
- 7、三十日以上辦結件數、占發文件數百分比 (7/8)：
- 8、發文件數 (5+6+7)：
- 9、存查件數：
- 10、辦結件數總計 (8+9)、占本月應辦公文總數百分比 (10/4)：
- 11、發文平均使用日數：
- 12、待辦件數 (4-10)、占本月應辦公文總數百分比 (12/4)：
- 13、未逾辦理期限待辦件數：
- 14、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、本月應辦件數 (1+2)：
- 4、依限辦結件數、占本月應辦件數百分比 (4/3)：
- 5、逾限辦結件數 (6+7+8+9)、占本月應辦件數百分比 (5/3)：

- 6、逾限五日(含)以內辦結件數、占逾限辦結件數百分比(6/5):
- 7、逾限五日以上至十日(含)辦結件數、占逾限辦結件數百分比(7/5):
- 8、逾限十日以上至十五日(含)辦結件數、占逾限辦結件數百分比(8/5):
- 9、逾限十五日以上辦結件數、占逾限辦結件數百分比(9/5):
- 10、發文平均使用日數:
- 11、待辦件數(3-4-5)、占本月應辦件數百分比(11/3):
- 12、未逾辦理期限待辦件數:
- 13、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、本月應辦案件數(1+2):
- 4、依限辦結案件數、占辦結案件數百分比(4/6):
- 5、逾限辦結案件數、占辦結案件數百分比(5/6):
- 6、辦結案件總數(4+5)、占本月應辦案件數百分比(6/3):
- 7、待辦案件數(3-6)、占本月應辦案件數百分比(7/3):
- 8、未逾辦理期限待辦案件數:
- 9、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、本月應辦案件數 (1+2)：
- 4、依限辦結案件數、占辦結案件數百分比 (4/6)：
- 5、逾限辦結案件數、占辦結案件數百分比 (5/6)：
- 6、辦結案件數 (4+5)、占本月應辦案件數百分比 (6/3)：
- 7、待辦案件數 (3-6)、占本月應辦案件數百分比 (7/3)：
- 8、未逾辦理期限待辦案件數：
- 9、已逾辦理期限待辦案件數：

(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、本月應辦案件數 (1+2)：
- 4、依限辦結案件數 (5+6+7)、占辦結案件數百分比 (4/9)：
- 5、六日(含)以內辦結案件數、占依限辦結案件數百分比(5/4)：
- 6、六日以上至十五日(含)辦結案件數、占依限辦結案件數百分比 (6/4)：
- 7、十五日以上至三十日(含)辦結案件數、占依限辦結案件數百分比 (7/4)：
- 8、逾限辦結案件數、占辦結案件數百分比 (8/9)：
- 9、辦結案件數 (4+8)、占本月應辦案件數百分比 (9/3)：
- 10、待辦案件數 (3-9)、占本月應辦案件數百分比 (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：

(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、本月應辦案件數 (1+2)：
- 4、依限辦結案件數：
- 5、逾限辦結案件數：
- 6、已辦結案件數 (4+5)、占本月應辦案件數百分比 (6/3)：
- 7、待辦案件數 (3-6)、占本月應辦案件數百分比 (7/3)
- 8、未逾辦理期限待辦專案數：
- 9、已逾辦理期限待辦專案數：

填表說明

- 一、資料時間為各該月一日起至該月最後一日止期間。如九十年三月份資料為九十年三月一日至九十年三月三十一日止之統計資料。
- 二、行政院暨所屬各一級機關（部、會、行、處、局、署）及省政府，於每月十日前請依格式統計填列，並依照行政院頒文書及檔案管理電腦化作業規範，逕以網路填報方式將統計資料傳輸行政院研考會。
- 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二位，第三位數後採四捨五入方式進位。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，則該類別各欄位亦請填「0」表述。

四、欄位說明

（一）一般公文統計

- 1、本月份新收件數：係每月一日起至最後一日止之收文總數。
- 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、本月創稿數：係每月一日起至最後一日止之創稿總數。
- 4、本月應辦公文總數（1+2+3）：係「本月份新收件數」、「截至上月待辦件數」、「本月創稿數」之和。
- 5、6日（含）以內辦結件數：自收文次日至辦結發文止，在六日以內完成者均屬之。
占發文件數百分比（5/8）：係「六日以內辦結件數」與「發文件數」之比。百分比計算至小數第二位，第三位數採四捨五入，以下均同。
- 6、六日以上至三十日（含）辦結件數：自收文次日至辦結發文止，在六日以上（以6.01日起算）到三十日間完成者均屬之。
占發文件數百分比（6/8）：係「六日以上至三十日辦結件數」與「發

文件數」之比。

7、三十日以上辦結件數：自收文次日至辦結發文止，在三十日以上（以 30.01 日起算）完成者均屬之。

占發文件數百分比 (7/8)：係「三十日以上辦結件數」與「發文件數」之比。

8、發文件數 (5+6+7)：係已結案發文之總數。

9、存查件數：凡奉批存查案件均屬之。

10、辦結件數總計 (8+9)：發文件數與存查件數之和。

占本月應辦公文總數百分比 (10/4)：係「辦結件數」與「應辦公文總數」之比。

11、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。日數計算至小數第二位，第三位數採四捨五入。

12、待辦件數 (4-10)：凡未辦理完成者均屬之，含未銷號者在內。

其為「本月應辦公文總數」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。

占本月應辦公文總數百分比 (12/4)：「本月待辦件數」與「應辦公文總數」之比。

13、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。

14、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：係每月一日起至最後一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、依限辦結件數：在「行政院暨所屬各機關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。

占本月應辦件數百分比 (4/3)：係「依限辦結件數」與「本月應辦件數」之比。

5、逾限辦結件數 (6+7+8+9)：超過「行政院暨所屬各機關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。

占本月應辦件數百分比 (5/3)：係「逾限辦結件數」與「本月應辦件數」之比。

6、逾限五日 (含) 以內辦結件數：超過規定處理時限一日至五日以內辦結之案件均屬之。

占逾限辦結件數百分比 (6/5)：「逾限五日 (含) 以內辦結件數」與「逾限辦結件數」之比。

7、逾限五日以上至十日 (含) 辦結件數：超過規定處理時限五日至十日以內辦結之案件均屬之。

占逾限辦結件數百分比 (7/5)：「逾限五日以上至十日 (含) 辦結件數」與「逾限辦結件數」之比。

8、逾限十日以上至十五日 (含) 辦結件數：超過規定處理時限十日以上至十五日以內辦結之案件均屬之。

占逾限辦結件數百分比 (8/5)：「逾限十日以上至十五日 (含) 辦結件數」與「逾限辦結件數」之比。

9、逾限十五日以上辦結件數：超過規定處理時限十五日辦結之案件均屬之。

占逾限辦結件數百分比 (9/5)：係「逾限十五日以上辦結件數」與「逾限辦結件數」之比。

10、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。日數計算至小數第二位，第三位數採四捨五入。

11、待辦件數 (3-4-5)：凡未辦理完成者均屬之，含未銷號者在內。其為「本月應辦公文總數」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。

占本月應辦案件數百分比 (11/3)：係「待辦案件數」與「本月應辦案件數」之比。

12、未逾辦理期限待辦案件數：凡未超過處理時限之待辦公文均屬之。

13、已逾辦理期限待辦案件數：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：係每月一日起至最後一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、本月應辦案件數 (1+2)：係「本月份新收案件數」與「截至上月待辦案件數」之和。

4、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 (4/6)：係「依限辦結案件數」與「本月應辦案件數」之比。

5、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 (5/6)：係「逾限辦結案件數」與「本月應辦案件數」之比。

6、辦結案件總數 (4+5)：係「依限辦結案件數」與「逾限辦結案件數」之和。

占本月應辦案件數百分比 (6/3)：係「辦結案件總數」與「本月應辦案件數」之比。

7、待辦案件數 (3-6)：凡未辦理完成者均屬之，含未銷號者在內。

其為「本月應辦案件數」減「辦結案件總數」；亦為未逾辦理期限待辦案件數與已逾辦理期限待辦案件數之和。

占本月應辦案件數百分比 (7/3)：係「待辦案件數」與「本月應辦案件數」之比。

8、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。

9、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：係每月一日起至最後一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、本月應辦案件數 (1+2)：係「本月份新收案件數」與「截至上月待辦案件數」之和。
- 4、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 (4/6)：係「依限辦結案件數」與「辦結案件數」之比。
- 5、逾限辦結案件數：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 (5/6)：係「逾限辦結案件數」與「本月應辦案件數」之比。
- 6、辦結案件數 (4+5)：係「依限辦結案件數」與「逾限辦結案件數」之和。
占本月應辦案件數百分比 (6/3)：係「辦結案件數」與「本月應辦案件數」之比。
- 7、待辦案件數 (3-6)：凡未辦理完成者均屬之，含未銷號者在內。
其為「本月應辦案件數」減「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。
占本月應辦案件數百分比 (7/3)：係「待辦案件數」與「本月應辦案件數」之比。
- 8、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。
- 9、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。

(五) 人民陳情案件統計

- 1、本月份新收案件數：係每月一日起至最後一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、本月應辦案件數 (1+2)：係「本月份新收案件數」與「截至上月待辦案件數」之和。
- 4、依限辦結案件數 (5+6+7)：在「行政機關處理人民陳情案件要點」所規定之處理時限辦結者均屬之。
占辦結案件數百分比 (4/9)：係「依限辦結案件數」與「辦結案件數」之比。
- 5、六日 (含) 以內辦結案件數：從收文次日起算，至案件辦結之日止，使用日數未超過六日之案件均屬之。
占依限辦結案件數百分比 (5/4)：係「六日 (含) 以內辦結案件數」與「依限辦結案件數」之比。
- 6、六日以上至十五日 (含) 辦結案件數：從收文次日起算，至案件辦結之日止，使用日數在六日至十五日以內辦結之案件均屬之。
占依限辦結案件數百分比 (6/4)：係「六日以上至十五日 (含) 辦結案件數」與「依限辦結案件數」之比。
- 7、十五日以上至三十日 (含) 辦結案件數：從收文次日起算，至案件辦結之日止，使用日數在十五日三十日以內辦結之案件均屬之。
占依限辦結案件數百分比 (7/4)：「十五日以上至三十日 (含) 辦結案件數」與「依限辦結案件數」之比。
- 8、逾限辦結案件數：案件超過「行政機關處理人民陳情案件要點」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「辦結案件數」之比。
- 9、辦結案件數 (4+8)：係「依限辦結案件數」與「逾限辦結案件數」之和。
占本月應辦案件數百分比 (9/3)：係「辦結案件數」與「本月應辦

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「本月應辦案件數」減「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。

占本月應辦案件數百分比 (10/3)：係「待辦案件數」與「本月應辦案件數」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。

(六) 專案管制案件統計

1、本月新增專案數：係每月一日起至最後一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、本月應辦案件數 (1+2)：係「本月份新增專案數」與「截至上月待辦專案數」之和。

4、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。

5、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。

6、已辦結案件數 (4+5)：係「依限辦結案件數」與「逾限辦結案件數」之和。

占本月應辦案件數百分比 (6/3)：係「已辦結案件數」與「本月應辦案件數」之比。

7、待辦案件數 (3-6)：凡未辦理完成者均屬之，含未銷號者在內。其為「本月應辦案件數」減「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。

占本月應辦案件數百分比 (7/3)：係「待辦案件數」與「本月應辦

案件數」之比。

8、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。

9、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。

附錄二

文書流程管理相關規定

文書處理手冊

中華民國九十三年十二月一日

院臺秘字第○九三○○九一七九五號函修正事務管理手冊文書處理部分

玖、文書流程管理

七十九、文書流程管理乃機關所屬人員共同之職責，以登錄詳盡之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。

為有效提高行政效能，各機關應強化各級人員自我管理之精神，並隨時分析、檢討、改進文書處理流程。

八十、各機關應針對本機關之特性，建立文書流程管理制度，指定單位或指派專人負責研訂文書流程管理作業及獎懲等相關規定，以作為文書單位、業務單位及專責管制單位執行之依據。

八十一、專責管制單位或人員為加強文書流程管理功效，應與文書單位密切聯繫配合，落實文書稽催、時效統計分析、流程簡化及運用資訊技術執行相關工作；並得視需要與文書單位及業務單位舉行會議，共同檢討改進。

八十二、各類公文之處理時限如下：

(一)一般公文：

1. 最速件：一日。
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，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，且需三十日以上方可辦

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「行政院及所屬各機關辦理答復立法委員質詢案件處理原則」規定辦理。

(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。

(四)人民陳情案件：依據「行政程序法」第七章及「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」之規定辦理。

(五)訴願案件：應依「訴願法」之規定辦理。

前項第一款處理速別之擬定，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。

第一項各款規定之公文處理時限，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。

八十三、各類公文處理時限之計算標準如下：

(一)一般公文發文使用日數：

1. 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。

2. 彙辦案件：自所彙辦公文最後一件收文之次日起，至發文之日止，所需日數扣除假日，為其第一件來文發文使用日數；其餘彙辦公文於全案辦結時，以存查公文計算。

3. 併辦案件：自首件收文之次日起，至發文之日止，所需日數扣除假日，為其發文使用日數；其餘併辦公文於全案辦結時，以存查公文計算。

4. 創稿案件：

(1)交辦案件，自交辦之日起，至發文之日止，所需日數扣除假日，為其發文使用日數。

(2)先簽後稿案件，自首次簽辦之日起，至發文之日止，所需日數扣除假日，為其發文使用日數。

(3)直接辦稿案件，自辦稿之日起，至發文之日止，所需日數扣除假日，為其發文使用日數。

5.限期公文：依下列方式，自收文之次日起，計算發文使用日數：

(1)未逾來文所訂期限，而實際處理日數超過六日者，以六日計算；未超過六日者，以實際處理日數計算。

(2)逾越來文所訂期限者，依實際處理日數計算。

(3)處理限期公文過程產生之彙(併)辦案件，於全案辦結時，以存查公文計算。

送會本機關以外機關者，自送會之日起，至退會收到之日止，期間得予扣除。

(二)專案管制案件、立法委員質詢案件、人民申請案件、人民陳情案件、訴願案件：

1.以「依限辦結」與「逾限辦結」為計算基準。在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」。

2.人民申請案件因不合法定程式或手續時，主辦單位應詳細說明，一次通知補正。通知補正或因適用法令疑義而層轉核釋者，從其通知、函轉之日起，至補件、釋復之日止，所經過之期間得予扣除。

3.人民陳情案件因須等待其他機關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。

4.訴願案件因訴願書不合法定程式，而其情形可補正者，應通知訴願人於二十日內補正者，其時效自訴願補正程式的次日起算。

(三)處理時限，除以時為計算基準者，以一小時為計算單位外，以半日為計算基準，未滿半日，以半日計算，超過半日未滿一日，

以一日計算；其區分基準為中午一時。

- (四)處理時限之計算，除以時為計算單位者，自收文之時起算外，其餘一律以收文之次日起算；但收文當日辦結者，以半日計算。前項各款案件各階段之處理時間，因註記不明確或未註記者，一律以該階段最長時間認定。

八十四、公文登錄、催辦及銷號規定如下：

- (一)各機關對所收之公文，應按收文號予以登錄管制，並依據公文處理紀錄，作為公文檢查、催辦、銷號、製表及統計分析之基礎；其相關登錄及催辦格式，由各機關視需要自行規定，但應遵守由左至右之橫行格式原則。
- (二)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。
- (三)承辦人員應隨時注意所承辦公文之時效，對屆辦理期限或逾期案件應儘速辦結或敘明理由辦理展期手續；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，並應提醒承辦人員或送請單位主管參處；對已逾期而未申請展期之案件，或送會逾時者，應予催辦；承辦人員應於接獲稽催之次日答復，並立即簽辦，或視需要申請展期，仍不簽辦，又不將延辦理由答復者，得簽報議處。
- (四)文書單位或單位收發人員，應依業務單位填註之核准展延辦畢日期辦理稽催，如有積壓延誤情事者，應按情節輕重，簽報議處。

八十五、各機關對於文書流程管理之各項作業應確實管制；各級單位主管對所屬承辦之公文，應隨時檢查有無逾期之情事，予以督催，本身尤應注意公文品質及處理時限之遵守，若疏於督催致有貽誤時，應負共同責任。公文管制區分為以文管制及以案管制，下列公文原則上須以案管制：限期案件、專案管制案件、人民申請案件、人民陳情案件、訴願案件或其他指定案件等。

八十六、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，並視需要對重大或逾期案件，進行調卷分析，其所需資料，各單位應配合提供。

八十七、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。