

修正文書流程管理作業規範部分規定

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。

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(或存查、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。

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)對逾處理時限 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。

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。

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。

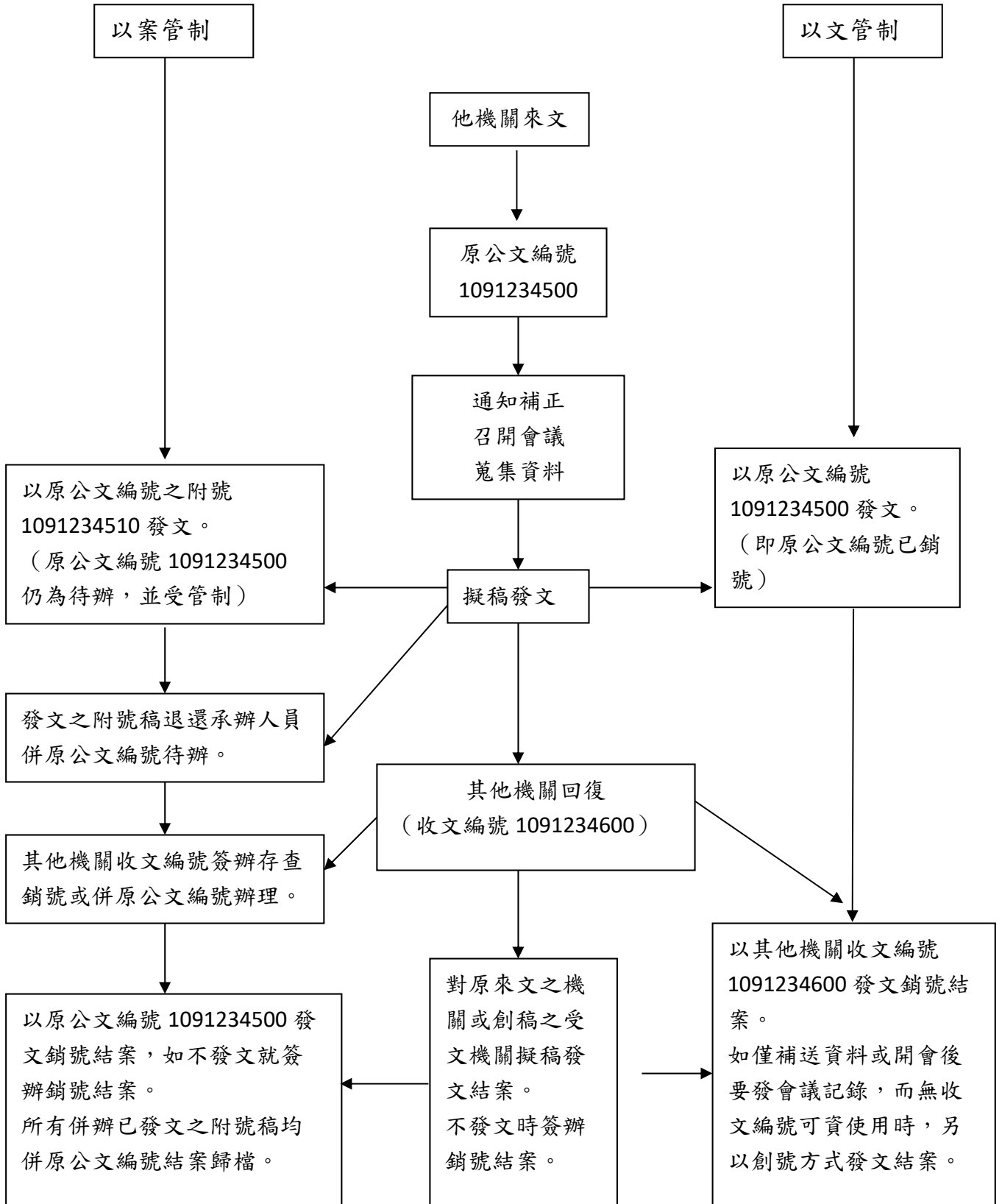
表 1：

<div style="text-align: right;">區分</div> <div style="text-align: left;">項目</div>	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。 (二)其首件來文收文號於全案辦結時始能銷號。 (三)處理中有發文需要者，另以他號方式處理。 (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。
四、管制標的	著重「文」能於限期內處理完畢。	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。

<div style="text-align: center;">區分</div> <div style="text-align: left;">項目</div>	以 文 管 制	以 案 管 制
五、處理過程收發文件之管制	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)。

表 2：

臺北市政府「以文管制」及「以案管制」之作業說明(案例)



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"> 1、從收文次日或創稿簽陳之日起算，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。 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。 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。 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。 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。
(二)發文平均使用日數	<ol style="list-style-type: none"> 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

項目	計算標準
	<p>計算公式為：$1,356 \div 856 = 1.58$ 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 8,130 小時，發文件數為 511 件，其計算公式為：$(8,130 \div 8) \div 511 = 1.98$ 日；未應用電腦資訊系統登錄管制之機關，若發文總件數為 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：$(3.5 \times 100 + 4 \times 200) \div 300 = 3.83$ 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 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：

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
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. 一定期日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。
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」。	

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」。	
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. 各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 日收文次日起算，扣除假日之限辦日期原為 109 年 3 月 30 日，因處理期限最長不得超過 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
	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。		

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
				請核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人。 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」。	
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。

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

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，明瞭其增減狀況，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。	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。

	5、每月(年)綜合比較改進成果。	
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之比例。</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、創簽件數分析	<p>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。</p> <p>2、每月創簽件數增減狀況。</p> <p>3、每月(年)綜合比較改進成果。</p>	<p>1、比較逐月之創簽數量，明瞭其增長狀況，檢討其增減原因。</p> <p>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。</p>
5、待辦件數分析	<p>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？</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)展期案件是否均經機關首長或其授權人員核准？</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、明瞭逾處理時限30日案件之個案資料。</p>

		(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？	
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。
	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
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						

填表說明：

- 一、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。
- 二、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。
- 三、檢討事項依案件實際辦理之填寫重點如下：

(一)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？

(二)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○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。 (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 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)。 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。 (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

		<p>過個人能力負荷？</p> <p>(四)公文處理方式是否適當？</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。

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。

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。

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超過 6 日且未達 30 日，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。

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)	<p>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。</p> <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</p>

項目	計算標準
	核決之日止，所需日數扣除假日，為其辦理天數。
(六)限期公文	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。 2、逾越來文所訂或規定期限辦結者，依實際處理日數計算。 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。
(七)特殊性案件	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。 2、逾越前開簽准期限辦結者，依實際處理日數計算。 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。

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。」

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。

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」。

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。」

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。
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」。

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。

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。

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	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。 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。
依限辦結	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。 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。
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」。

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日或期間之末日。
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

區分	計算標準
	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。

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。

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。

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。

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，其餘立法委員辦理公聽會、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。 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。

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)。

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日或期間之末日。
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同意展期者，列為「逾限辦結」。

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

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、占發文件數百分比(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「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。