文書處理及流程管理作業懶人包

研考會

105.01.24

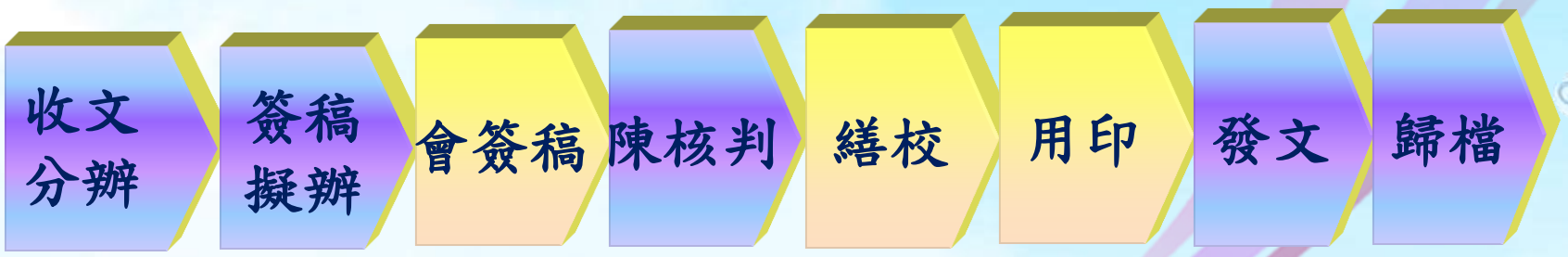
Q1、要如何快速上手處理公文？

建議先從研習下列2項規定及3項課程著手：

- 規定1：「新北市政府文書處理實施要點」
  （秘書處首頁/行政規則/文書處理）
- 規定2：「新北市政府文書流程管理及檢核作業要點」
  （研考會首頁/法規專區/施政考核法規）
- 課程1：本府公文系統操作課程
  （本府公文系統/(右上方)專案網站/教育園地)
- 課程2：公務雲/知識數位學習/課程/研考類/文書流程管理。
- 課程3：公務雲/知識數位學習/資訊課程/二代公文。

Q2.文書流程管理原則

全程管制:公文從收文(創簽稿)至發文、歸檔，應全程列入管制



資料登錄 → 查詢稽催 → 結案統計

全面管制:總收、總發文件(單位收文、發文、創簽、創稿文件或存查均應列入管制。

Q3.公文性質分幾大類及管制重點?

各類公文管制原則(計七類)

管制重點 ☛依限或逾限辦結

一般公文

專案管制

人民申請

人民陳情

訴願

立委質詢

監察

統計分析發文使用日數

統計分析發文使用日數

Q4、製作公文之作業要求有哪些？

公文程式條例§(8)	公文文字應「**簡、淺、明、確**」，並加具標點符號。
本府文書處理實施要點§(24(一)之3)	**正確**： 避免錯誤和遺漏。 **清晰**：文義清楚、肯定。 **簡明**：用語簡練，主 題 鮮明。 **迅速**：一定時間內完成 **整潔**：簽稿均應保持整潔，字體力求端正並**避免獨字成列**，**獨列成頁**；遇有畸零字數 或單列時，宜儘可能緊湊。 **一致**：結構格式應力求一致。 **完整**：每一案件應備齊各種必需之文件，以供上級採擇。

Q5.文稿本文撰寫之規定為何？(1/2)

簽：

- **主旨**：具體扼要敘述簽辦原由及請示事項(通常會以「擬」字帶出請示事項)，並於主旨文末處加上「請核示」、「請鑒核」等公文用語。不分項、一段完成。
- **說明**：對案情來源、經過、有關法規或前案及處理方法之分析等，作簡要敘述並視需要分項標號條列。
- **擬辦**：為簽之重點所在，應針對案情，提出具體處理意見或解決問題之方案。

(簽之各段應截然劃分，說明段不提擬辦意見，擬辦段不重複說明)。

Q6.文稿本文撰寫之規定為何？(2/2)

稿

- 主旨：具體扼要敘述行文之目的、要求或准駁，並於主旨文末處加上「請鑒核」、「請查照」、「請辦理見復」、「請轉行照辦」等期望用語，或「應予照准」「未便照准」准駁用語。訂有辦理或復文期限者，應在「主旨」內敘明。
- 說明：當案情必須就事實、來源或理由作較詳細之敘述，無法於「主旨」內容納時，用本段說明。

Q7、公文內容常見之錯誤數字用法有哪些？

正確用法　v	錯誤用法　x
一案、一式、一節、一式2份、	1案、1節、1式、1式二份； 乙案、乙節、乙式、乙式二份
500萬、5萬5,500元 （應以兆、億、萬為單位，不以十、百、千及其組合。)	5億5百萬1千5百元
勿以「〇」（圈圈）與中文數字或阿拉伯數字混用。	
用於公文之分項標號之阿拉伯數字，應以全形為之，但其中之”()”以半形為之。	
非用於分項標號之阿拉伯數字、外文字母以及併同於外文中使用之標點符號，應以半形為之。	

Q8.各類公文處理時限起算及時效計算

	類　別	一般處理時限	起算日	假日	時效管制方式
1	一般公文 (限期公文)	依公文速別分別計算。 (依所定期限)	次日	× (○)	1.發文日數 2.[依限]或[逾限]
2	專案管制	依申請核准日期計算，但一次最長不得超過6個月。	次日	○	1.不計算發文日數 2.[依限]或[逾限]
3	人民申請	依機關公告，未公告者以2個月計算。	次日	○	1.不計算發文日數 2.[依限]或[逾限]
4	人民陳情	主辦10天，協辦6天	次日	△	1.不計算發文日數 2.[依限]或[逾限]
5	訴願案件	訴願決定書應於3個月內為之，必要時可延長至5個月。	次日	○	1.不計算發文日數 2.[依限]或[逾限]
6	立委質詢	自交答發文日起算7日內本府回復行政院。	交答日	×	1.發文日數 2.[依限]或[逾限]
7	監察案件	依公文所訂期限，未訂者，以發文日起算2月個月。	來文之發文日	○	1.不計算發文日數 2.[依限]或[逾限]

Q9.公文處理時效如何計算1/2

◆ 自創簽稿

✓ 線上及紙本簽核：其公文辦理時效從「承辦人登錄取號(自創簽稿)」起始算時效，期辦理時效累計未滿4小時為0.5天，超過4小時為1天。

✓ 線上簽核：

(1) 存查：決行主管決行時，此時間為此份公文結案時間。

(2) 發文：發文人員發文登記時，此時間為此份公文結案時間。

✓ 紙本簽核 ：

(1) 存查：紙本簽核決行主管決行後，承辦人點擊「判發/判存」，至已決待歸區點擊「核判存查」，原點擊「判發/判存」時間為此份公文結案時間。

(2) 發文：紙本簽核決行主管決行後，承辦人點擊「判發/判存」，至已決待發區點擊「核判發文」，發文人員進行發文登記時，此時間為此份公文

公文處理時效如何計算2/2

◆一般公文:

✓ 公文時效區間以(工作天)AM08:30-PM12:00及AM13:00-PM17:30辦理時效累計未滿4小時為0.5天，超過4小時為1天。

✓ 一般公文有外陳/外會，另扣除時效。

◆ 來文：

✓ (電子及紙本來文)：收文人員登錄取號後隔日起算，當日辦結以0.5日計。

✓ **電子來文結案時間：**

(1)存查：決行主管決行時。

(2)發文：發文人員發文登記時。

✓ **紙本來文結案時間：**

(1)**存查：承辦人點擊「判發/判存」，需再點選「核判存查」，公文系統方記錄時間。**

(2)**發文：發文登記**。

Q10.機關內會及逾期案如何處理?

- ❖送會單位：流程查催責任
- ❖受會單位：依公文夾顏色區分會辦時效
  紅色→1小時
  藍色→2小時
  白色→4小時
- ❖會辦時間過久，承辦人查催無效時
  請單位主管或研考人員協助稽催

Q11.公文文管及案管比較

不同類別公文，依其性質管制

	說明	適用類別
以文管制	以「文」為管制統計單元，要求的重點只問此個件文是否於期限內處理完畢，文辦結就銷號歸檔，可採分階段作業方式辦理	一般公文(得以扣除陳核府一層級機關間會辦時效)
以案管制	以「案」為管制統計單元，此類公文具有須整體作業性質，要求的重點在案的決定，以案情實質擬處作為為管制標的，並採全程管制以達作業要求，處理中有發文須另創他號	專案管制、限期案件、申請、陳情、監察及訴願案件等

Q12.逾期公文申請展期及規定

❖ 一般公文展期以**二次**為限(**屆期前提出**)

展期申請	核准層次	展期日數
一展(**線上**)	單位主管	不得超過原處理時限之一倍
二展(**紙本**)	機關首長 (或授權主秘以上主管)	依實際需要提出 (**會辦單位研考**)

註：
1.歷次展期累計超過30日以上，由機關首長核准。
2.展期過程，主秘以上主管得要求承辦人製作甘特圖，指導是否改列為專案。

專案管制案件展期，由機關首長核准，會單位研考，辦理程序與專案申請同，全案處理時限不得超過**6個月**。

Q13.公文常見錯誤樣態1/2

一般公文	人民申請
1. 未辦完案件，離職時未交代 2. 先存未(後)辦 3. 收到民眾逕寄來信未掛文號。 4. 30日以上辦結之非限期案件以限期案件辦理，未以專案管制案件控管 5. 延遲改分。 6. 會辦未依限辦理。	1. 公文類別登錄錯誤或未登錄取號。 2. 未落實展期補正規定及一次告知或逕以直接退件。 3. 因適用法令疑義、層轉核示等原因，多次辦理扣除天數作業，致案件延期未決。 4. 以原文號銷號結案：承辦機關通知民眾補件、辦理會勘、有關機關公文往返等，未另創他號方式處理，以原文號發文結案。 5. 具體准駁案件回復內容，未加註民眾線上填寫滿意度網址。

Q13.公文常見錯誤樣態2/2

人民陳情
1. 對於分辦之陳情案件，未於1日內退還原分文機關改分，主辦機關增列協辦機關逾2日。 2. 涉數機關時，未由主政機關統整後回覆。 3. 民眾特別要求之回覆方式，建議予以尊重，部分機關仍依制式格式處理，讓民眾抱怨。 4. 民眾「來電」查詢陳情案件進度內容時，請先詢問來電者之姓名，查對後再深入，避免因疏忽而洩露陳情人個資。 5. 需分階段處理，未於第一次回覆並告知其日期，部分機關也未將會勘結果回覆陳情人。 6. 電話回覆應於簽文中註明回覆日期與時間，另以電子陳情回覆表者，承辦同仁於案件辦結後點選判發判存，即直接存查，而未點選「陳情回覆」。

Q14.一層交下案件需注意事項

- 接獲市長室交辦案件，應優先處理並依分派單上指示方式儘速辦理:

(一)分派單指示「請研簽呈核」及「請以本人名義擬復」2項目，秘書處一律掛為速件。承辦機關應掌握時效並以府簽一層核決，若因案情複雜未能於規定期限內辦結者，應填寫一層交下速件公文展期單並奉本府一層批示核可後，方可辦理展期。

(二)指示勾選「請妥處、研擬」、「請將處理情形函覆相關人員」、「請就各權責單位就陳情內容進行處理答覆」及「行程建議表」等項目公文類別，秘書處公文登錄類別為陳情案件，並於主旨項內加註市長室分派單指示內容。

- 簽核府一層案件應及時掌握時效，儘速簽辦陳核。若因案情複雜或涉及多機關權責，需階段性回覆。在綜整協辦機關意見後，再次完整回復民眾，研考單位應每日追蹤至結案解列為止。
- 市長行程致詞稿及參考資料務必在2個工作天送達市長室。

新北市政府市長室分派單

	副市長		秘書長		副秘書長		顧問
	技監		參議		主任		秘書
	民政局		財政局		經濟發展局		教育局
	工務局		農業局		城鄉發展局		社會局
	勞工局		地政局		交通局		文化局
	秘書處		新聞局		法制局		警察局
	人事處		政風處		主計處		消防局
	衛生局		環境保護局		水利局		觀光旅遊局
	原民局		客家事務局		研考會		

	請存參
✓	請妥處、研辦
	請研簽呈核
	請以本人名義擬復
✓	請將處理情形函覆相關人員
✓	請各權責單位就陳情內容進行處理答覆
✓	行程建議表

年　月　日