

# 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 號函修訂  
並自 104 年 12 月 15 日生效

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、本要點適用於本府各一級機關（以下簡稱各一級機關）。

各一級機關所屬機關學校及各區公所應參照本要點規定辦理。

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：府文依本府一層長官批准之時限辦理；機關文由各一級機關首長批准之時限辦理。

（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：各一級機關應於開會、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，得填具「桃園市政府來文速別調整申請單」（如附件一）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) 公文處理時限之末日如遇假日者，則以該日之次一工作日為時限之末日。

(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，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。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，由各一級機關單位主管以上人員核准；第二次展期申請，須由各一級機關首長核准，惟公文總處理時限不得逾三十日。

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」（如附件二）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」（如附件三）辦理。

九、一般公文辦理展期，應將「桃園市政府一般公文展期申請單」（如附件四）併同公文陳核，並應附於公文案卷歸檔。

前項申請單應影印一份送各一級機關收發建立專卷，以備查考。但已建立電

十、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」（如附件五及附件六），擬定預定完成時間並敘明理由，府文應由各一級機關首長審核，簽會本府研究發展考核委員會（以下簡稱研考會）審核其流程管制情形，經本府一層長官核准後，列入專案管制案件；機關文則須先簽會各一級機關研考單位，審核其流程管制情形，經由機關首長核准後，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，並送各一級機關收發建立專卷以備查考，日後應附於文卷歸檔；府文號之專案管制申請表，須於核准後影送研考會備查。

(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。

十一、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（桃園市政府公文處理流程圖如附件七）。其管制方式區分為以文管制及以案管制，一般公文視案情、重要性，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。

十二、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，並將公文紙本資料登錄於公文系統中。

- (二) 各一級機關收發人員若發現其他一級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一級機關收發人員簽收。人民陳情案件、市長信函、監察院列管及議會議決案件登錄後應送研考會列管。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、各一級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) 收文改分程序如下：
  1. 第一次改分：承辦機關收受文件，認為非屬該機關承辦者，應敘明理由經機關主任秘書以上層級核閱後，由機關收發人員於工作時間四小時內填寫「桃園市政府公文建議改分單」（附件八）併同紙本公文，退回總收文人員改分。
  2. 第二次改分：第一次改分後，受改分之機關認為非屬該機關承辦者，應敘明理由經機關主任秘書以上層級核閱後，由機關收發人員於工作時間四小時內填寫「桃園市政府公文建議改分單」併同紙本公文，退回總收文人員。
  3. 第三次改分：經二次改分後，仍有爭議，由總收文人員簽請秘書長（或秘書長指定長官）裁定。
  4. 各一級機關超過四小時申請改分，若影響機關時效及人民權益，將併同辦理相關懲處。

十三、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一級機關「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。

十四、公文之會辦及協調依「桃園市政府會辦案件作業流程圖」(如附件九)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，應採複製(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，會辦時間以三天為原則，會辦時間超過六天者應予查處。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。

十五、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」二擇一之結案登錄作業。

(三) 「先簽後稿」之公文於辦結後，應做「併案」處理，以確保公文資料之完整。

(四) 本府及各一級機關總發文人員應配合處理校對、發文、銷號、歸檔等作業。

十六、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；各一級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) 本府研考會或政風處檢查、蒐集或調卷所需資料，各一級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。

十七、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. 審核機關公文專案管制申請案件。
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，應以複製（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. 配合研考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，並將查處結果影送研考會備查。
8. 自行辦理公文品質檢核，每半年至少一次以上，並應於年度終了時送交辦理情形予研考會。
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以上之公文應進行調卷分析（桃園市政府公文處理流程個案分析表如附件十），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」（如附件十一）之規定辦理。

十八、本府對各一級機關公文處理績效應建立評比制度，評比制度由研考會另定相關規定辦理。



【附件 1：來文處理速別調整申請單】

桃園市政府來文速別調整申請單

公文文號		
調整速別	<input type="checkbox"/> 最速件調整為速件 <input type="checkbox"/> 最速件調整為普通件 <input type="checkbox"/> 速件調整為普通件 <input type="checkbox"/> 限期公文，於收文時已逾文中所訂期限者，依規定調整為普通件 <input type="checkbox"/> 限期公文，經來文機關同意 調整為_____年_____月_____日	
調整原因	<input type="checkbox"/> 來文處理速別與公文性質不符 <input type="checkbox"/> 其他_____	
承辦人	單位主管	機關首長

- 依據公文時效管制原則，受文機關主（承）辦單位承辦人員發現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調整速別，並通知機關（單位）收文人員據以更改管制速別。
- 公文處理時限如下：
  - 最速件：1 日
  - 速 件：3 日
  - 普通件：6 日
  - 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，須檢附公務電話紀錄表。



【附件 2：公務電話紀錄表】

桃園市政府公務電話紀錄表

公 文 文 號	
協 調 事 項	
發 ( 受 ) 話 人 通 話 內 容	
發 話 人 機 關 單 位 職 稱 姓 名	
受 話 人 機 關 單 位 職 稱 姓 名	
通 話 時 間 ( 年 月 日 時 )	
備 註	
承辦人員請自行核章 併同歸檔留存	



【附件 3：各類公文辦理時限、時效計算、展期規定一覽表】

桃園市政府各類公文辦理時限、時效計算、展期規定一覽表

公文性質	辦理時限	時效起算	時效計算	展期	專案管制
一般公文案件	1. 最速件：1 日 2. 速件：3 日 3. 普通件：6 日	1. 自收文之次日起。 2. 創簽（稿）自簽辦之次日起。	扣除假日	2 次為限。第 1 次展期不得超過 10 日；第 2 次展期依實際需要提出申請，惟公文總處理時限不得逾 30 日。	得申請為專案管制。
專案管制案件	依本府一層長官批示之時限。	收件之次日起算。	包括假日	比照一般公文。	
人民申請案件	隨到隨辦至 2 個月不等。	除應於當日辦出者外，一律以收件之次日起算。	包括假日	以 1 次為限，其申請日數不得超過原公告處理時限。	不得申請為專案管制。
人民陳情案件	6 日（除法令另訂有時限者）。	收受陳情書次日起算，若為首長室交下，以交辦次日起算。	扣除假日	簽由機關首長核准得以辦理專案處理，期限為 1 個月（且經簽准後應以書面告知陳情人）。	不得申請為專案管制。
訴願案件	20 日內作答辯書，3 個月內作出訴願決定。	收受訴願書之次日起算。	包括假日	不得逾 2 個月，且以 1 次為限。	不得申請為專案管制。
監察案件	1. 來文所訂期限。 2. 未敘明期限者，為來文之發文日起 2 個月內。	比照一般公文。	包括假日	經徵得來文機關同意展期者，於展期期限內辦結。 （須知會來文機關）	不得申請為專案管制。
立委質詢案件	原則上 3 日內。	比照一般公文。	扣除假日	比照一般公文。 （須知會來文機關）	不得申請為專案管制。
議員質詢案件	1. 市長施政報告 7 日。 2. 議決及其他質詢案為 7 日。	比照一般公文。	扣除假日	比照一般公文。 （須知會來文機關）	不得申請為專案管制。





【附件 4：公文展期申請單】

桃園市政府一般公文展期申請單

公文文號：

公文性質：

收文日期：

限辦日期：

來文機關：

來文字號：

主旨：

承辦機關：

單位主管：

承辦人：

請展日期：

展期次數：

展期天數：

展期期限：

展期原因：

- 案情複雜
- 研究案情
- 等候調卷
- 等候款項
- 等候會簽
- 等候補充資料（補件或補正）
- 等候其他機關函復或提供資料
- 屬定期審查之案件
- 陳核程序中
- 奉交下重行簽辦
- 其他（本項請自行敘明理由）

附註：

※展期次數以 2 次為限，第 1 次展期不得超過 10 日，由本府各一級機關單位主管核准；第 2 次展期依實際需要提出申請，由各一級機關首長核准，惟公文總處理時限不得逾 30 日。

※本申請單應併同公文陳核及歸檔。

※應影印 1 份送機關收發建立專卷。

承辦人：

單位主管：

機關首長：



【附件 5：專案管制申請表-府文專用】

桃園市政府專案管制申請表（府文專用）					
府文號		收文日期	年 月 日		
預定完成日期		年 月 日			
案 由					
申請原因					
預定作業事項	預定進度流程(月、週)				
承辦機關	研究發展考核委員會		決行(本府一層長官)		

備註：

1. 上述流程之作業事項，可視情況自行調整作業事項。
2. 本表應併同公文陳核及歸檔；核定後應影印 2 份，1 份併公文影本送本府研考會登錄列管，另 1 份送機關收發人員建立專卷。



【附件 6：專案管制申請表-機關文專用】

桃園市政府專案管制申請表（機關文專用）					
機關文號		收文日期	年 月 日		
預定完成日期		年 月 日			
案 由					
申請原因					
預定作業事項	預定進度流程(月、週)				
機關承辦單位	機關研考單位		決行(機關首長)		

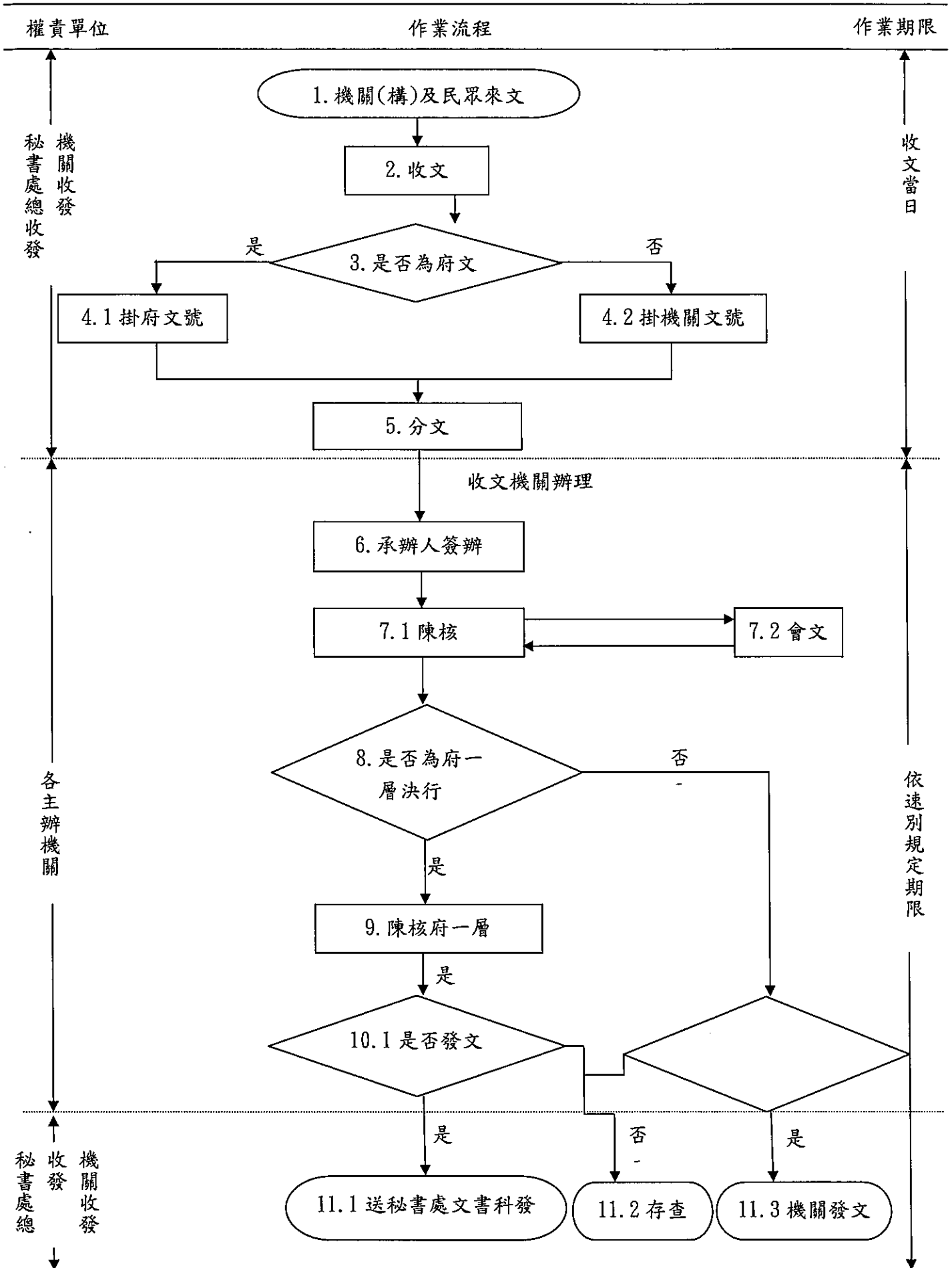
備註：

1. 上述流程之作業事項，可視情況自行調整作業事項。
2. 本申請單應併同公文陳核及歸檔；奉核後應影印 1 份送局處收發人員建立專卷。



【附件 7：公文處理流程圖】

桃園市政府公文處理流程圖







【附件 8：公文建議改分單】

桃園市政府 公文建議改分單

公 文 字 號			
主 旨 摘 要			
第 1 次	建議改分機關		受分機關核章
	改分理由		
第 2 次	建議改分機關		受分機關核章
	改分理由		
秘書處 文檔科陳核		本案公文經分文_____及_____後，仍有爭議，本處建議由_____收文承辦，請鈞長核示。	
長 官 核 定			

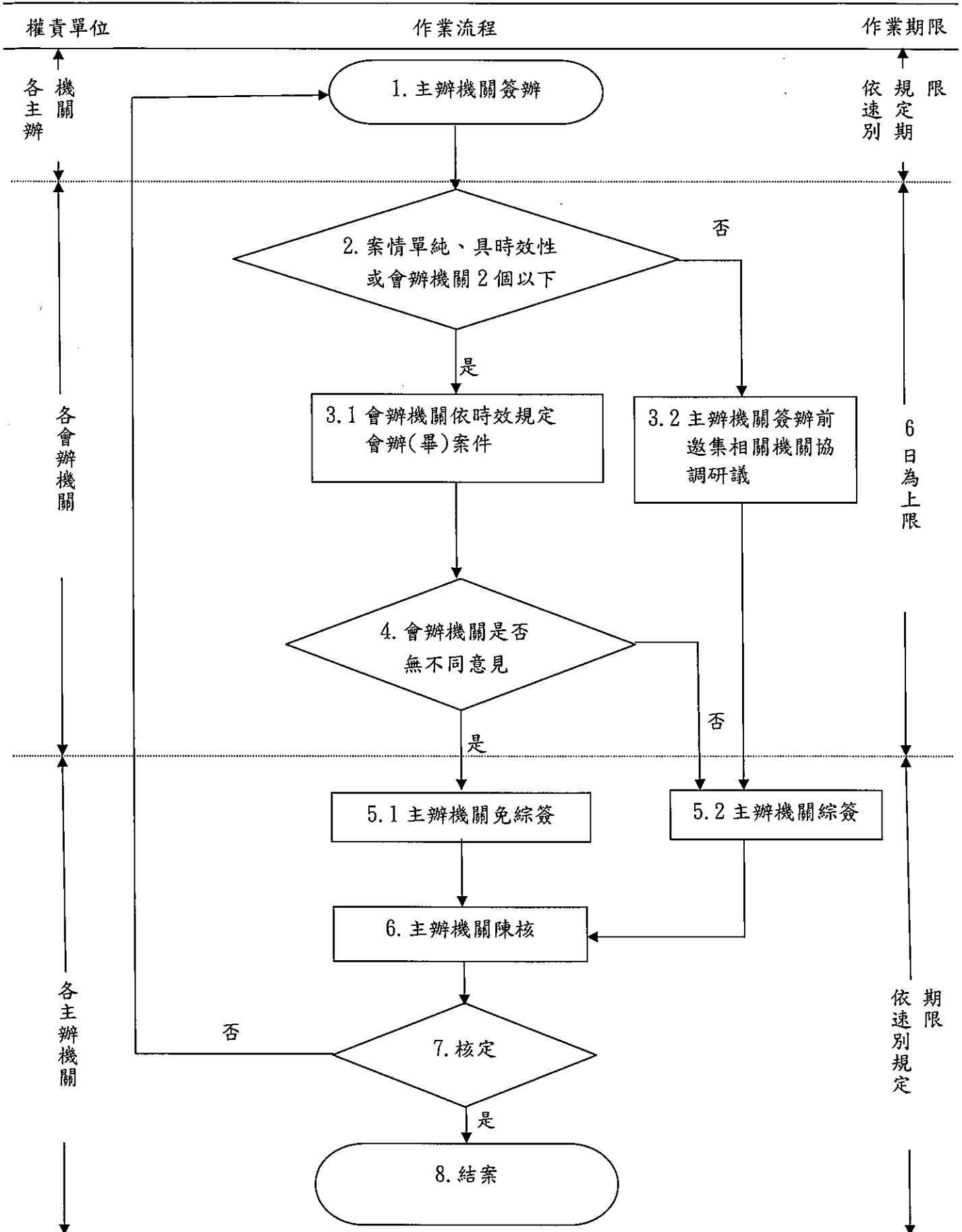
備註：

1. 第 1 次改分：收受文件之機關，如認為非屬本機關承辦者，應敘明理由經機關主任秘書以上層級核閱後，於 4 小時內將本表單併同紙本公文退回總收文人員改分。
2. 第 2 次改分：受移機關如有意見，認為非屬本機關承辦者，應敘明理由經機關主任秘書以上層級核閱後，於 4 小時內將本表單併同紙本公文退回總收文人員。
3. 經 2 次改分後，仍有爭議，由秘書處陳請秘書長(或秘書長指定長官)裁定。



【附件 9：會辦案件作業流程圖】

桃園市政府會辦案件作業流程圖









【附件 11：公文處理時限及逾限懲處標準表】

桃園市政府公文處理時限及逾限懲處標準表

區階 分段	最速件 (時)	速件 (時)	普通件 (時)	逾限懲處標準					備 註	
				逾限未達 1 倍者	逾限 1 倍 以上未滿 2 倍者	逾限 2 倍 以上未滿 5 倍者	逾限 5 倍 以上未滿 10 倍者	逾限 10 倍 以上		
機關收文	1	2	2	口頭警告	書面警告	申誡 1 次	申誡 2 次	記過 1 次	一、同時發生積壓數件時應酌情加重議處。 二、機關首長之逾限責任由上級機關就有關資料專案處理。	
機關登記桌收文	1	2	2							
公文改分 (收文單位)	8	8	8							
承辦人 (簽辦敘稿)	隨到 隨辦	8	16							
會(稿)簽 (以 1 個機關計算)	隨到 隨辦	8	24							
簽稿收發	隨到 隨辦	隨到 隨辦	2							
陳 (核) 判	單位主管	1	2							4
	核稿人員	1	2							6
	機關首長									
	參議(事)、顧問 副秘書長以上	1	2							6
機關登記桌發文	0.5	2	2							
機關發文	0.5	2	2							

注意事項：

1. 本表除列公文逾期積壓時之計算標準外，亦列出公文處理流程各階段人員合理使用時間，相關人員應適時處理，以免影響正常公文流程進程序，各階段如發生異常情事，機關應主動檢討查催。無故積壓公文而嚴重影響業務或發生不良後果者，除專案從嚴議處，如涉及刑責部分，應移送法辦。
2. 表列時限係指辦公期間，按每日 8 小時計算，例假日、差假及奉准外勤或參加會議者均予以扣除。如具時效性或緊急案件，直屬主管應即作適當之指示，如發生積壓公文時，應負連帶責任。
3. 職務代理人除有特殊原因或發生本身工作量太多無法代辦之情形時，得事前簽請主管核准外，若發生代理人無故積壓者，亦比照表列標準處分。
4. 繁複費時之案件，各階段均持續處理，雖逾期但無積壓者，得酌情減輕處分或不予懲處。
5. 一人同時積壓數件公文時應從嚴議處，惟每月處理公文平均件數超過 2 百件以上者，得酌情減輕處分。
6. 經數次往復簽擬時，該紀錄均應保持完整附卷，以資查考。承辦人或各級核稿人員於簽稿上未記載日期時間，對逾期案件得由其關係日期時間推定，負延擱責任。
7. 毀損、棄置、遺失公文或檔案者，應受申誡以上之處分。
8. 公文處理錯誤，致人民權益受損或影響本府行政效率，經查證屬實者，簽請議處。

