

# 公務員應有的管考及為民服務觀念

行政處

2018年12月12日

# 報告大綱

壹、前言

貳、如何樹立正確的為民服務觀念

參、施政計畫管制項目

肆、文書流程管理機制

伍、常見問題

陸、結語

## 壹、前言

■ 『在探討為民服務觀念同時，首先我們先想想

(一) 做好為民服務工作的目的何在？

(二) 服務要做到何程度？

從服務提供者（公務人員）的角度就是要**主動積極態度**，從服務接受者（公民、顧客）的角度來思考就是要**讓民眾有感到便民**，這是一個服務的年代。我們生活、工作在一個以服務為中心，對服務極端敏感的環境中。每個人都在被服務，也都在服務某個（些）人。

## 壹、前言

- 私部門企業服務顧客，其目的應不僅僅在追求成長、利潤、顧客滿意、顧客忠誠等；而公部門的服務也不純粹在保住飯碗、贏得掌聲、贏取選票。公私部門提供服務的共同目的似乎應該定位在創造好的生活情境與生命價值。也因為服務是人與人、人與環境的互動，因此，只要人與環境在變，服務品質的提升也永無止境。』

## 貳、如何樹立正確的為民服務觀念

### (一)服務態度方面：

1. 我們必須認清，「服務」是為國家、為社會、為人群而工作，公務人員必須先確定這樣的觀念，因為公務人員一經政府任命，即負有相當的責任，在責任範圍內，要接受政府所交付的職務，也就是要為政府做事，而政府所做的事，無一不以民意為依歸，故為政府做事，即為民眾做事，因此為民服務乃是我們公務人員份內的職責，如果未盡職為民服務，即有失應負的職責。

## 貳、如何樹立正確的為民服務觀念

2. 每位公務人員應深切體認「服務行政」為時代之潮流，及民主政治發展之必然趨勢，因此各級行政人員與民眾接觸時，在觀念與態度上，應儘速建立下列幾種正確的服務觀念，以蔚成為民服務的良好風氣。

(1) **責任的服務**：為民公僕，協助民眾，解決問題，責無旁貸，應負責盡職，親切和藹，溫文有禮，誠懇待人。

## 貳、如何樹立正確的為民服務觀念

(一)服務態度方面：

(2)普遍的服務：行政人員為民服務之對象，應是一般大眾，一視同仁，不能針對特殊個人，做特別的服務，以示公平。

(3)合理的服務：在財力、人力、物力之許可下，為民眾做合理的服務，不合理的服務，政府不應介入。

(4)公平的服務：公務人員為民服務，不能因某種人情壓力，而給予更多的服務，服務工作，應是立足點平等的服務。

## 貳、如何樹立正確的為民服務觀念

---

(一)服務態度方面：

(5)效率的服務：服務工作應講求提高品質外，更應注意速度，要迅速切實，具體正確，爭取時效，便民，利民。



## 貳、如何樹立正確的為民服務觀念

### (二) 加強訓練及宣導工作：

1. 配合政府舉辦便民服務講習，選派人員前往接受講習。
2. 邀請專家學者及受過便民服務師資講習人員，講授有關為民服務之正確觀念、態度及工作方法。
3. 各單位對於民眾經常接觸之業務（服務）人員應由業務主管隨時將如何為民服務之要領，給予講授及指導。
4. 於舉辦職前講習（訓練）時，灌輸新進公務人員，確立為民服務的觀念。

## 貳、如何樹立正確的為民服務觀念

### (三) 提高為民服務品質與效率：

1. 各單位應逐項檢討各項行政程序、人民申請手續，並徹底實施分層負責。
2. 切實檢討單位工作人員之負荷量，合理調配每一工作人員適當之工作量。
3. 按人員之專長志趣指派工作，適才適所，以各展其所長，並建立工作輪調制度。
4. 有效改進基層公務人員之升遷途徑，並給予進修之機會。

## 貳、如何樹立正確的為民服務觀念

### (三) 提高為民服務品質與效率：

5. 配合基層特考，儘量選用當地青年服務桑梓，以增進民眾之親切感。
6. 舉辦各種康樂、文藝活動，提倡正當娛樂，以調劑身心，促使工作人員身心愉快。
7. 各單位應針對服務功能，切實檢討現行工作環境，提出改進措施，並適切設置事務機器，以機器代的人力，以求作業迅速便民。

## 貳、如何樹立正確的為民服務觀念

### (四) 全面檢討與為民服務有關之法令規章：

1. 各單位應本簡單、適切、明確、淺俗、易行的為民服務原則，隨時檢討改進有關為民服務之法令規章，並依序作適當的修訂。
2. 加強公文處理，儘量減少不必要的流程，以達更便民、利民之目的。
3. 儘量縮短處理人民或法團申請案件的期限(處理時程)，以便為民眾提供更快的服務。

## 貳、如何樹立正確的為民服務觀念

### (五) 加強民眾與公務人員間之雙向溝通：

1. 利用村里民大會或各種集會，加強政令宣導，使民眾對案件處理之程序，有較進一步之瞭解，溝通政府與民眾雙方間之意見，以減少隔膜。
2. 辦理與民眾申請案件有關業務單位，應製置（掛）處理程序及流程圖，讓民眾瞭解申請程序。

## 貳、如何樹立正確的為民服務觀念

3. 對民眾申請案件，如遇證件不足或不合時，應一次告知請其補正，如遇有申請案件未按期核發，承辦人應懇切的向申請人說明理由，不得藉故推諉或拖延等情事。
4. 對於民眾所提書面建議意見，應妥善處理，其建議事項如可資採行者，應即研究改進。

## 貳、如何樹立正確的為民服務觀念

### (六)強化櫃檯化作業，並改進工作環境及提高服務品質方面：

1、設置聯合服務櫃檯場所：凡與民眾申請案件有關之單位，設置在樓下聯合服務櫃檯場所，且位置應適中，目標要明顯，經常保持整潔，注意空氣流通，光線之適度。

2、櫃檯人員配置：櫃檯服務人員，要有服務熱誠，要注意禮貌及服務態度，要熟悉業務規章及手續、程序，並建立及貫徹「櫃檯窗口承辦人員責任制」及「職務代理人制度」，以保持正常作業，免得百姓久等或徒勞往返。

## 貳、如何樹立正確的為民服務觀念

3、**櫃檯設備**：應將各項服務項目之作業流程、手續、表格填寫說明、範例、辦理期限等標示於櫃檯前，或編訂手冊詳加解釋說明，陳列於適當場所，以供民眾隨時閱覽。此外，各櫃檯應設有職員名牌及工作項目、業務手冊，供民眾休息之椅凳、報章、法令政刊、飲水設施、廢紙箱及其他必要之設備與器具，以改善工作條件。  
。（以上資料來源：網路資訊）



# 參、何謂管制考核

- 由「行政三聯制」而來，乃「先總統 蔣公」（蔣中正）於「民國 29年」12月在「重慶」-「中央訓練團」所講，即將「行政上」之「設計（計畫）」、「執行」及「考核」三項工作，「相互配合」，「連成一貫」，以期「增加」其「行政效率」及「加強」其「政治功能」之一種「限制」。行政三聯制之推行的原因，簡單一句話，就是要使我們行政效率提高，也就是要使我們政治達到迅速確實的兩大目的。因為要求迅速，所以事前必須有設計，而後進行時能夠有條不紊，事後必須有考核，而後各級機關更能夠勤奮從事，限期成功。也因為要求確實，所以『設計、執行、考核』三部分必須密切相聯。

## 參、管制考核

管制考核之實施，為一整體作業，管制層級應先由各處局承辦人員自我管理做起，再以業務單位主管主動導正為主，再由局處專責管考人員管制及縣府研考單位之協調、管考為輔。

# 參、管制考核

## 本府重要施政管制計畫項目

- 一、重要會議裁（指）示列管事項及重大交辦列管案件。（每月追蹤）
- 二、總金額達新臺幣1000萬元以上之計畫（工程）列入本府列管施政計畫管控（每季追蹤）
- 三、一般性補助款基本設施補助計畫。  
（每月季追蹤）
- 四、離島建設基金計畫。（每季追蹤）
- 五、其它經本府指定應列管之專案計畫。  
（以上每月（季）5日前至管考系統填報辦理情形）

## 肆、文書流程管理機制

---

登錄詳盡公文處理過程，實施自我管理、文書稽催、時效統計分析及流程簡化等，以提高公文時效及品質的一種管理作業制度。

# 一、法令規定與處理原則

## 文書流程管理之原則

### 〈一〉、全程管制

公文從收文(或創簽稿)至發文、歸檔，應全程列入管制。

### 〈二〉、全面管制

機關總收、總發文件，或單位收文、發文、創簽、創稿文件(或存查)均應列入管制。

# 一、法令規定與處理原則

## (三)、管制標準：區分為「以文管制」或「以案管制」

項目	以文管制	以案管制
性質	一般性文書	具專案性質者
適用類別	一般公文	專案管制、人民申請、人民陳情、 訴願、立法委員質詢、監查案件
管制原則	已收文（創稿）編號之 各件管制	1、首件文號於全案辦結始能銷號 2、處理中需發文者以他號處理
管制標的	「文」是否於期限內處 理完畢	案情是否已於處理時限內實質擬處： <u>專案預定目標</u> <u>人民申請准駁</u> <u>人民陳情明確答覆</u> <u>訴願案件決定</u>

# 一、法令規定與處理原則

## (四)、管制標準：處理時限

→各類公文處理時限

一般公文

人民陳情

立委質詢案件

專案管制

人民申請

訴願案件

監察案件

處理時限不含假日計算	處理時限含假日計算
一般公文/人民陳情案件/立委質詢案件 ★各機關訂定之人民陳情案件處理期限最多不得超過以日歷天計算30日	期限公文/專案管制案件/ 人民申請案件/訴願案件/ 監察案件

# 一、法令規定與處理原則

## (伍)、管制計算標準

### ◎ 數量計算

§收文、發文數量

§「以案管制」之公文件數量

※每1案,計1件

※處理過程中的收發文件以一般公文管制處理，不另計列1「案」。

§其他類別之公文，不列為一般公文重複列計。



# 一、法令規定與處理原則

## (六)、管制計算標準

### ◎ 時效計算：發文使用日數

§從收文次日起算，至發文之日止(含繕發時間)

§得扣除之時間(會送外機關)

§各階段之處理時間，因註記不明確或未註記者以該階段最長時間認定

# 一、法令規定與處理原則

## (七)、登錄

- ◎ 收文至歸檔流程均應正確登錄
  - ◎ 總收文
  - ◎ 單位收文、單位登錄人員
  - ◎ 發文
- ◎ 依公文類別正確登錄
- ◎ 未經文書單位收文之文件,應補辦收文登錄手續

# 一、法令規定與處理原則

## (八)、統計

◎ 每月定期統計公文時效

◎ 統計項目

→ 數量(新收；創稿；待辦；應辦；辦結；逾期  
**30**日以上)

→ 時效(發文；存查)平均使用日數

◎ 統計結果的運用

→ 定期於主管會報陳報及單位內部考績及獎懲參考

# 一、法令規定與處理原則

## (九)、分析

- ◎ 公文平均使用日數超過6日者。
- ◎ 依限辦結率
- ◎ 待辦案件
  - § 適時稽催待辦案件
  - § 當月逾辦理期限之待辦案件
- ◎ 逾期案件
  - § 檢討是否確屬展期案件。

# 一、法令規定與處理原則

## (十)、實施稽催

### ◎以登錄資料為基礎

§依各個處理過程可使用時間

§如有展期，依展期後之期限衡量稽催時機

§單位收發人員應提供單位主管稽催資料

## 二、權責劃分

### \* 強調每一成員流程管理

- 一、總收發分文應注意事項
- 二、每一成員職責
- 三、各單位收發人員職責
- 四、各級單位主管職責
- 五、管制單位（行政處） 權責
- 六、機關首長職責

## 二、權責劃分

### (一) 總收發分文應注意事項

1. 總收文人員收到來文經拆驗後，應彙送分文人員辦理分文。如係電子交換、傳真，應按程序收文分辦。
2. 分文人員應視公文之時間性、重要性，依本機關之組織與職掌，認定承辦單位依序確認分辦；對來文未區分等級而認定內容確係急要者，應加蓋戳記，以提高承辦人員之注意。

## 二、權責劃分

### (一) 總收發分文應注意事項

- (3) 來文內容涉及2個單位以上者，應以來文所敘業務較多或首項業務之主辦單位為主辦單位，於收辦後再行會辦或協調分辦。
- (4) 來文屬急要文件或案情重大者，應先提陳核閱，然後再照批示分送承辦單位，如認有及時分送必要者，應同時影印分送。
- (5) 機關首長或單位主管交下之公文，分文時應於公文上加註「○○○交下」戳記。



## 二、權責劃分

### (二).每一成員職責

- (1) 管制會稿、會辦時效。
- (2) 急要文件須會辦者應親會。
- (3) 同一文件請 3 個單位以上會核，宜複製同時送會。
- (4) 送（收）會外機關公文按速件處理。

## 二、權責劃分

### (二).每一成員職責

- (5)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。
- (6)一般公文展期時效30日以內採線上申請方式，超過30日以上者，以專案紙本簽核經秘書長以上長官核准後，並知會行政處(研考規劃科)列入管制。
- (7)自簽辦之日起至發文之日止，應注意各階段公文查催。

## 二、權責劃分

### (三).各單位收發人員職責

- (1)單位收發人員應負責辦理發文及分文工作，收發紙本會簽稿、傳真、電子交換及機密文件登錄處理流程。
- (2)管制登錄該單位每一公文處理流程及使用時間。
- (3)逐日檢查公文處理紀錄，每週列印 2次至 3次送承辦人員辦理清查、展期或催辦，並將查催資料提供單位主管參處。
- (四)每月檢查單位逾期案件2-3次送各單位主管參考。

## 二、權責劃分

### (四) 各級單位主管職責

- (1) 充分掌握公文查催資料，即時督促每一成員作業時效。
- (2) 落實職務代理人制度。
- (3) 對公文時效的優劣案件建議獎懲權。

## 二、權責劃分

### (四).各級單位主管職責

- (5)涉及**2**個以上單位之作業，宜與相關單位商訂原則再處理，避免因往來會稿延誤時效。
- (6)避免一般公文申請展期浮濫，及同仁規避時效，請各單位權責主管於審核公文延長處理時限申請時，能注意時效審慎詳實核判。

## 二、權責劃分

### (五) 府級管制單位（行政處）職責

- (1)對逾期案件每十五天應列印事前檢查表一次，分別送各處予以稽催。
- (2)行政處每月彙製公文時效統計表，簽陳首長並於相關會議報告。
- (3)行政處對於逾期三十天以上之案件，送各單位主管催辦，併經調卷分析查核結果，有積壓責任者，依照公文管制要懲處標準，予以簽核送人評會審議。
- (4)管制掌握本府公文的處理流程與使用時間。

## 二、權責劃分

### (六)、機關首長職責

- (1)對於逾期30天以上之案件，責成有關單位或人員限期結案。
- (2)審核展期超過 **30**日以上之案件專案管制及特殊性案件。
- (3)公文時效優劣獎懲案件核定。

### 三、公文逾期原因

- (一)、單位勞逸不均，同一位同仁承辦公文量過量，造成延宕。承辦同仁並且未辦展期。
- (二)、個案處理程序複雜，需協調數單位、機關，造成延宕。
- (三)、承辦同仁懶散，疏忽造成公文處理延宕。
- (四)、會辦單位太多且浮濫，延誤公文呈核時間或會辦單位簽註意見遭致退文重擬或未簽註意見直接退回，或承辦單位為了分擔責任，任意加註會簽單位，下一會簽單位又加註其他會簽單位，或承辦單位結簽後再會簽的狀況，造成公文一直往返於各處間。



### 三、公文逾期原因

- (五)、公文傳遞頻度不足，造成延遲公文會稿及呈核
- (六)、長官業務繁忙，延遲批閱時間。
- (七)、公文流程繁雜、層級太多或未充分授權，延遲公文呈核及批閱時效。
- (八)、紙本公文於會稿或呈核途中，不慎遺失或混雜於其他公文中致承辦同仁遍尋不著，造成延宕。
- (九)、承辦同仁公出或休假，系統未設定代理人或同仁未代辦公文，等承辦同仁上班時，重要公務已經延宕，公文已經逾期。

### 三、公文逾期原因

(十)、承辦同仁簽收公文後，因處理程序複雜，需協調數單位、機關，無法於時限內完成，仍投機先行簽「存查」，經局處主管批可後（或自行代批），送文書科存檔銷號，脫離公文管考系統的監控，日久後承辦同仁及主管皆遺忘，造成應辦、該辦而未辦的公文，甚至造成上級機關來電查詢或民怨。

### 三、公文逾期原因

- (十一)、民眾申請、報告或其他單位來文，受文者直接寫明局處單位名稱（如民政處、文化處、等）收，則公文將會直接送到上述局處，縣府總收發未登錄編號，公文系統自然無從追蹤管考。
- (十二)、分文錯誤，第一次收文同仁未察覺，待**4-5**天後發覺提出改分，最後承接公文的承辦同仁收文時即已逾期。

# 四、各類公文管制時效

- ❁ 處理時限：指按公文處理速別規定，自收文至發文(存查)之全部流程可使用時數或日數。如：最速件1日(但緊急公文仍須依個案需要之時限內完成)、速件3日、普通件6日。
- ❁ 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。(如訴願、人民申請)
- ❁ 限期公文：指來文或依規定訂有期限之公文。

# 四、公文處理時限

連江縣政府及所屬各機關公文處理時限

階段 區分	機關 收文	單位 登記 桌收 收文	承（ 簽 辦 敘 稿 員）	會或 （ 稿 機 ） 簽 關 以 一 單 位 算	簽 稿 收 文	陳(核)判			
						科 長	核單 稿位 人主 員管	秘 書 書 長	副首 首 長
速（ 時 件）	1	1	8	8	0.5	2	2	3	2
普（ 通 時 件）	1	1	16	24	1	4	6	6	6

## 四、各類公文管制時效

- **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。首件公文存查～後續收文併首件存查～以最後1件計算時效★被彙辦公文均以存查計列
- **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。
  - ～以首件收文進行管制～後續併辦公文存查
  - ★被併辦公文均以存查計列

# 四、各類公文管制時效

## ■ 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，簽請機關首長或幕僚長核准後，以「案」為單元實施管制者。

# 四、各類公文管制時效

## ✿ 立法委員質詢案件時效管制：

- 1)** 指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」之處理時限，所實施之時效管制作業。
- 2)** 答覆立法委員之質詢案件，應不超過 **20日**之期限。（本類公文不得申請展期）



# 四、各類公文管制時效

## ✿ 訴願案件時效管制：

- 1) 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。
- 2) 訴願案件，復審案件應不超過法定期限（法令未規定者**2**個月答復）。

## 四、各類公文管制時效

### ✿ 監察案件時效管制：

- 1) 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，並以「案」為單元，所實施之時效管制作業。
- 2) 監察院糾彈、調查案件，應不超過監察院規定之期限（法令未規定者**2**個月打答復）。

## 四、各類公文管制時效

### 人民申請案件時效管制：

- (一)、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。
- (二)、人民申請案件，按其性質規定之期限為限（法令未規定者**2**個月答復）。

## 四、各類公文管制時效

### 人民陳情案件時效管制：

- (一)、指依據行政程序法及「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，由主管機關訂定處理時限，並以「案」為單元，所實施之時效管制作業。
- (二)、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 **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。

# 伍、公文展期、移文或退分之原則

## ●公文展期之處理原則：

各類公文應由各單位之權責主管指導（或協助）承辦人員依來文速別於期限內辦結；如未能如期辦結者，應由各單位之權責主管確實審核展期之必要性後申請展期。

# 伍、公文展期、移文或退分之原則

---

## ● 一般公文：

案件經詳細檢討，預計不能於規定時間內辦結時，承辦人員應於處理時限屆滿前線上申請展期。如申展期時限內仍無法辦結者，應專案簽陳縣府機關首長同意，於奉核後影本送行政處辦理。

# 伍、公文展期、移文或退分之原則

## ●期限公文：

來文定有期限，而不能如期辦結者，應於預定結案日前先行協調來文機關經其同意更改處理期限（視需要填具公務電話記錄備查）；如其不同意，則承辦人員應依規定辦理展期。另立法委員書面質詢稿或模擬題稿，應依行政院來文規定於時限內回復，不得申請展期。

# 伍、公文展期、移文或退分之原則

## ● 人民陳情案件：

如因案情複雜無法依限辦結者，得申請展期寬以**30**日期限，其未能於**30**日內處理完畢者，應縣府機關首長核准後再延長**30**日（每一案件申請次數以**2**次為限，展期日數合計最多**60**日），奉核後應將影本送行政處研考規劃科管制，並將延期之理由告知陳情人。



# 伍、公文展期、移文或退分之原則

- 各類公文未於原規定之處理時限內辦結者，即屬逾期案件。逾期案件經辦理展期後，如公文實際有積壓事實者，仍應負積壓之責任。
- 避免一般公文申請展期浮濫，及同仁規避時效，請各單位權責主管於審核公文延長處理時限申請時，能注意時效審慎詳實核判。

# 六、公文時效計算標準

## ✿ 發文使用日數：

(一)、從收文次日起算，至發文之日止。

(二)、使用日數不滿半日者，以半日計算；超過半日，不滿**1**日者，以**1**日計算；收文當日即已辦結之案件，以半日計算。

(三)、機關內部各幕僚單位之間的會稿、會辦時間不得扣除，但與外機關會稿時，從送會之日起至退會收到之日止的時間，得予扣除。

## 六、公文時效計算標準

- ✿ 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。
- ✿ 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數的計算標準相同。
- ✿ 會辦時效：機關內部送會公文，依「最速件1小時、速件2小時、普通件4小時」時限辦理；送會外機關公文以「速件」處理。

# 六、公文時效計算標準

## ❁ 假日之計算：

- (一)、一般公文、人民陳情案件、立法委員質詢案件等**3**類之計算標準，例假日等天數應予**扣除**。
- (二)、限期公文、專案管制案件、人民申情案件、訴願案件等**4**類之計算標準，則**包含**例假日等放假天數。

# 六、公文時效計算標準

## ✿ 改分之計算：

- (一)、機關公文改分作業應至遲於收文次日確定主辦單位。
- (二)、單位間有分文爭議案件，應指定專人協調判定，俾提昇效率。
- (三)、改分公文之管制或統計時效起算點，仍以總收文原登錄收文日期為準。

# 七、公文管理績效獎懲

## 獎 勵

- 一、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。
- 二、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。
- 三、辦理文書流程簡化工作具重大貢獻者。
- 四、文書流程管理制度之革新或改進建議，經採行確具績效者。
- 五、依連江縣政府及所屬各機關承辦公文獎勵評分標準表辦理。

# 七、公文管理績效獎懲

## 懲 處

- 逾限**1**倍以上未滿**2**倍者登記送有關單位主管予以糾正或警告。
- 逾限**2**倍以上未滿**5**倍者，登記並予以申誡。
- 逾限**5**倍以上者，登記並予記過。

# 八、公文製作及文案卷整理

## (一) 文案卷之整理

- 1.公文全卷所附之各項資料應標示清楚，除標明附件號數外，並將重要處斜摺，露出上端或加籤條以利查閱，切勿雜亂錯置，影響公文判核。
- 2.參考性質之法規、前案或相關備以核對的資料，則整齊夾附於卷宗夾的左側（公文核判後交由承辦人收執）。



# 八、公文製作及文案卷整理

## ■ (一) 文案卷之整理

3. 陳核之公文，全卷排列的次序如下：簽→稿→會簽(含會簽資料)→隨案存查附件(簽案附件→函稿隨文附件)→來文(含總收文分辦單)或依據(單位創稿單)→非電子發文之隨文寄送附件(可備註俟奉核後依長官修正再印)，並以燕尾夾2只夾於文卷左側。

# 八、公文製作及文案卷整理

## (一) 文案卷之整理

4. 簽稿併呈時，請於「簽」之右下角斜摺（向內摺），以避免核稿長官漏章。
5. 會議議程之撰擬及會議資料之整理，請確實依規定整理排列及編寫「總頁碼」。

# 八、公文製作及文案卷整理

## (二) 文稿內容之整理

1. 簽辦公文請注意避免錯漏字。
2. 簽案之相關數據、金額或重要文字，請務必慎重校核，盡量避免更改，如有錯誤必須更改，請務必核章。
3. 簽稿之附件，含：會議議程、會議紀錄、會議附件、新聞稿、提送予外部之資料，請務必仔細核對，避免錯漏字，造成誤解或疑慮。

# 八、公文製作及文案卷整理

## (二) 文稿內容之整理

- 4.公文稿經各層級核稿後，如文稿修改幅度較大時，應請承辦同仁予以清稿後再繼續上陳，以利長官核閱。
- 5.函稿內容宜精簡扼要敘述，不宜過於冗長繁瑣，倘若確有必要，得另以附件方式陳現。
- 6.依案件性質應加會相關單位者(如：人事處、主計處...等)，請先完成簽會再上陳；相關單位如有不同意見，亦請主辦單位綜整結簽後再上陳，以便提供周妥意見予長官決策參酌。

# 八、公文製作及文案卷整理

## (二) 文稿內容之整理

7. 回復立法委員質詢案及監察院監察或調查案件時，應針對問題並以縣府之立場研提具體回應處理情形。
8. 箋函稿之撰擬，請以順暢、淺白之文句回復，行文時應強調肯定與鼓勵之語。
9. 有關民眾及外界致縣長信函，如屬業務陳情建議、請託案，原則以書函回復為主。

# 八、公文製作及文案卷整理

## (三) 公文格式之注意

- 1.各類公文請確實依速別套用公文夾（白色--普通件、藍色--速件；紅色--最速件、桃紅色--特急件、黃色--機密件）。
- 2.各類公文之製作，請注意使用正確格式稿，如：函稿、書函稿、箋函稿、簽、簡簽...等。
- 3.承辦人員及各層級核稿人員應於稿面適當位置簽名或蓋章，並註明辦（核）稿之月、日、時、分(1201/0815)。
- 4.公文速別之調整，核准人員於核章時應加註日期及時間。

# 八、公文製作及文案卷整理

## (三) 公文格式之注意

5. 決行層級請依據經費授權原則及分層負責明細表規定判核。
6. 依分層明細表或業務性質授權二層決行，或文稿上已標示二層決定之公文，請各單位公文收發同仁協助檢核，必要時提醒主管確認是否決行，或修正決行層級，避免標示二層決行卻繼續上陳。

# 伍、常見問題與改善

- 一、公文造成逾期的原因樣態眾多，有時非承辦同仁單一原因造成，也不宜完全歸責於單一承辦同仁，行政處系輔助角色，加強稽催及原因分析，除逾期嚴重的積壓案件，依本府『公文管制與考核獎懲作業要點』簽首長核定後送人評會審議懲處。但懲處只是手段之一，不是最後的目標，只有透過各單位自主管理承辦人自我稽催，獎懲制度只是作為後循輔助工具也希望各單位主管全力配合改善才是良策。



## 伍、常見問題與改善

- 二、**101**年底推動線上公文呈核系統，公文流程各承辦同仁所用的時間將分秒計算，應可獲得大幅改善。
- 三、對於線上公文及紙本管考的漏洞，承辦同仁對應辦、該辦而未辦就先行存查的公文，各主管應嚴加審核。
- 四、以各處為受文者，應請承辦同仁將公文送至本府總收發收文編號列管。

# 伍、常見問題與改善

- 五、依分層負責明細表充分授權，簡化行政程序，縮短公文流程，避免不必要的會稿。
- 六、各處主管負起自主管理的責任，對行政處的公文稽催要深入了解原因，協助同仁處理複雜、困難的公文。
- 七、對複雜及政策有影響的案件應事先和長官充分溝通達成共識，目標一致後請同仁再簽辦，避免一再退文，影響公文時效。

# 伍、常見問題與改善

- 八、避免一般公文申請展期浮濫，及同仁規避時效，請各單位權責主管於審核公文延長處理時限申請時，能注意時效審慎詳實核判。
- 九、公文改分造成辦理時間過長。機關公文改分作業應至遲於收文次日確定主辦單位，單位間有分文爭議案件，應依行政院分文原則或參考本府分層負責明細表，於決定改分前先行溝通，若仍有爭議應指定專人（副首長或秘書長）協調判定，俾提升效率。改分公文之管制或統計時效起算點，仍以總收文原登錄收文日期為準。

# 伍、常見問題與改善

- 十、逾期案件未辦理展期申請。對於未能於規定期限內完成之案件，經檢討後承辦人應在屆滿處理時限前辦理展期申請，以完整時效管制及稽催作業。
- 十一、會辦時間過長而導致公文逾期。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，以同時送會為原則。另對於送會或收會之案件，均應管制時間，且機關內部各單位間之會稿及會辦時間不得扣除。

# 九、常見問題與改善

十二、開會通知單處理期限依來文速別辦理。

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。

## 九、常見問題與改善

十三、部份公文處理時效較長。對於公文處理時效較長之案件，其中如屬機關首長核准展期案件及逾期**30**日以上未結案件，應予個案分析處理，另對於權責內核准展期案件及已逾期仍未辦理展期案件，應即督促承辦人員妥適處理，承辦人員請假時，代理人應確實於時限內辦妥應代辦公文，以落實職務代理制度。

# 伍、常見問題與改善

## 十四、人民申請及人民陳情案件：

- (一) 將該類別歸類為一般公文，有分類錯誤之虞。  
。因人民申請及人民陳情案之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。
- (二) 案件因非管轄業務，函轉權責機關逕行辦理回復，惟未副知申請人。類似案件應同時副知陳情人或申請人，俾讓陳情人或申請人瞭解案件已轉請他機關續處。

## 伍、常見問題與改善

- (三) 人民陳情案件皆以**30** 個工作天為處理時限，有關陳情案件，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，各種處理時限最長不得超過 **30** 個日曆天。
- (四) 由其他機關轉來人民陳情案件提供參採者，或立委要求對之前駁回之陳情案件予以說明者，亦列入人民陳情案件。人民陳情案之實質要件為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，如係辦理過程之會商、請釋等收發文件應以一般公文管制。實務上如係其他機關轉來供參之人民陳情案件，建議改列為一般公文管制。



# 陸、結語

---

事實上，不論在哪個崗位上，每個人同時都是服務的主體與客體，所以如何以正確的 服務觀念對待別人，不僅涉及個人人際關係的改善，對於公部門——更是績效好壞的重要指標。

# 結語

政府的角色與功能，除了「服務」，「依法行政」之外，尚有「治理」、「領航」的功能。

當政府的財政越來越拮据時，提升為民服務品質越顯重要。因為為民服務工作主要是人與人的互動，人在這方面比錢、權、能都重要。「做事並不一定要看有沒有錢，而是要看有沒有『心』」。

# 結 語

---

- 在『讓正確的服務觀念深印腦海』一書作者指出『動作加上態度才是服務的全部』、『服務是一種對待別人的態度』，而讓人覺得舒服的服務關鍵是必須要有尊重、體諒，以及接納的態度。

# 報告完畢

## 敬請指教

