

新北市政府研究發展考核委員會

新北市政府各機關 109 年一般公文檢核時效管制情形分析

新北市政府研究發展考核委員會

壹、前言

新北市政府（以下簡稱本府）為提高公文處理效率，落實文書流程管理，增進各級人員自我管理精神，依據行政程序法、行政院文書處理手冊及文書流程管理作業規範等規定，訂定「新北市政府文書流程管理及檢核作業要點」，以提高各機關公文品質，落實各階段文書流程全程及全面管制。

本文係以 109 年抽檢本府各機關一般公文辦理時效執行情形，分析各機關是否確實積極掌控公文流程及其抽檢缺失是否完成改善。

貳、本府公文時效分析

一、整體時效

(一) 依行政院文書處理手冊規定，公文時效依據公文性質分別訂定管制時效，一般公文普通件須於 6 個工作天內回復，本府為期勉各機關更積極掌握時效，於 109 年試行訂定一級機關一般公文處理時效目標值，並依據機關業務性質及公文量區分為一組及二組，每月檢視機關發文平均天數及辦理天數較長或逾期原因，以確實了解機關公文辦理情形。

(二) 一級機關一組有 16 個機關，年度目標值為發文平均天數 2.5 天；二組有 12 個機關，年度目標值為發文平均天數 1.8 天。本府 109 年一般公文時效年報表如下：

表 1 一般公文統計年報表-級機關一組

項目 機關	應辦公文數	已辦結 發文件數	已辦結 存查件數	發文平均 使用日數	存查平均 使用日數
總計	1,952,408	687,749	1,243,334	2.64	1.84
工務局	196,429	70,643	124,070	2.52	1.39
文化局	33,556	10,021	23,171	2.14	2.23
水利局	157,545	45,586	109,460	2.45	1.86
民政局	41,688	16,673	24,599	2.24	1.59
交通局	164,953	65,269	97,935	3.41	2.31
社會局	172,286	91,881	78,452	2.41	1.86
城鄉局	112,131	36,532	74,229	3.03	2.18
消防局	86,678	23,061	62,986	2.05	1.61
捷運局	66,000	16,456	48,626	2.75	1.83
教育局	121,343	60,092	59,984	3.42	2.20
勞工局	91,204	28,817	61,439	2.56	2.07
經發局	85,834	28,979	56,005	2.43	1.52
農業局	81,475	19,742	59,833	2.18	2.89
衛生局	150,818	71,619	77,357	2.91	2.02
環保局	225,744	59,286	164,455	2.64	1.81
警察局	164,724	43,092	120,733	1.48	1.07

資料來源：本會秘書室

表 2 一般公文統計年報表-級機關二組

項目 機關	應辦公文件數	已辦結 發文件數	已辦結 存查件數	發文平均 使用日數	存查平均 使用日數
總計	236,754	65,843	169,225	1.72	1.25
人事處	12,980	3,637	9,242	1.68	1.07
主計處	12,815	2,116	10,648	1.12	1.04
地政局	63,747	25,887	37,428	1.70	1.25
法制局	31,591	7,771	23,442	1.38	1.04
客家局	6,628	1,380	5,210	2.06	1.17
政風處	9,764	2,355	7,373	1.44	1.10
研考會	13,525	1,568	11,938	0.86	0.71
原民局	17,150	4,618	12,312	2.13	2.28
秘書處	12,253	2,281	9,882	1.44	1.02
財政局	25,967	6,849	18,983	2.13	1.50
新聞局	7,414	793	6,571	2.01	1.31
觀旅局	22,920	6,588	16,196	2.06	1.39

資料來源：本會秘書室

綜上，本府各一級機關一組一般公文發文平均日數 2.64 天、存查平均日數 1.84 天(如表 1)；一級機關二組一般公文發文平均日數 1.72 天、存查平均日數 1.25 天(如表 2)；除一級機關一組發文平均日數高於本府目標值外，其餘均符合，且未超過 3 天，顯見本府各機關均積極掌握一般公文時效。

二、一般公文各月時效分析

本府 109 年一級機關一般公文時效月報表如下表 3、表 4、表 5、表 6、圖 1 及圖 2。

表 3 一般公文發文平均使用日-機關一組

機關 項目	發文平均使用日數												
	年平均	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
一級一組 平均值	2.64	2.67	2.68	2.74	2.74	2.75	2.64	2.59	2.58	2.58	2.54	2.57	2.60
工務局	2.52	2.80	2.70	2.74	2.51	2.44	2.53	2.47	2.40	2.39	2.48	2.44	2.53
文化局	2.14	2.45	2.03	2.06	2.03	1.99	1.94	2.14	2.31	2.12	2.15	2.27	2.21
水利局	2.45	2.25	2.25	2.38	2.44	2.49	2.35	2.51	2.63	2.53	2.43	2.51	2.54
民政局	2.24	2.33	2.32	2.39	2.26	2.42	2.27	2.27	2.12	2.13	2.09	2.11	2.19
交通局	3.41	3.66	3.66	3.62	3.68	3.66	3.38	3.21	3.35	3.35	3.18	3.17	3.14
社會局	2.41	2.50	2.46	2.48	2.38	2.36	2.29	2.32	2.35	2.47	2.36	2.44	2.46
城鄉局	3.03	3.09	3.09	3.08	3.18	3.13	2.94	2.74	2.87	3.07	3.07	2.96	3.20
消防局	2.05	2.01	1.86	1.93	1.81	2.08	2.06	2.13	2.37	2.12	2.00	2.03	2.07
捷運局	2.75	2.79	2.71	2.65	2.55	2.65	2.79	2.73	2.78	2.69	2.89	2.80	2.97
教育局	3.42	3.48	3.45	3.58	4.20	4.01	3.45	3.39	3.20	3.10	3.02	3.23	3.18
勞工局	2.56	2.11	2.35	2.46	2.44	2.57	2.79	2.81	2.66	2.55	2.65	2.63	2.56
經發局	2.43	2.60	2.66	2.60	2.64	2.66	2.39	2.29	2.26	2.22	2.22	2.33	2.33
農業局	2.18	2.14	2.37	2.55	2.65	2.15	1.90	2.01	1.89	2.17	2.04	2.33	2.05
衛生局	2.91	2.84	2.82	2.96	2.99	3.13	3.07	3.00	2.90	2.69	2.80	2.80	2.86
環保局	2.64	2.52	2.65	2.65	2.56	2.64	2.70	2.79	2.68	2.72	2.57	2.54	2.59
警察局	1.48	1.49	1.52	1.52	1.49	1.48	1.46	1.45	1.49	1.48	1.39	1.42	1.54

資料來源：本會秘書室

表 4 一般公文發文平均使用日數-級機關二組

項目 機關	發文平均使用日數												
	年平均	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
一級二組 平均值	1.72	1.79	1.86	1.79	1.70	1.72	1.64	1.67	1.67	1.76	1.66	1.78	1.65
人事處	1.68	1.64	1.92	1.78	2.04	1.81	1.43	1.68	1.54	1.69	1.49	1.61	1.67
主計處	1.12	1.11	1.11	1.01	1.13	1.06	1.02	0.98	1.00	1.24	1.36	1.34	1.19
地政局	1.70	1.85	1.75	1.67	1.58	1.62	1.60	1.63	1.58	1.66	1.76	1.95	1.76
法制局	1.38	1.26	1.51	1.32	1.30	1.33	1.23	1.33	1.28	1.23	1.42	1.61	1.65
客家局	2.06	2.81	2.19	2.01	1.96	1.72	1.73	2.11	2.40	2.06	2.00	2.04	2.05
政風處	1.44	1.14	1.33	1.27	1.25	1.88	1.40	1.43	1.42	1.92	1.28	1.38	1.39
研考會	0.86	1.05	1.10	0.88	0.82	0.72	0.83	0.79	0.69	0.90	0.93	0.76	0.88
原民局	2.13	2.57	2.45	3.49	2.81	2.32	2.18	2.20	2.51	1.55	1.24	1.35	1.43
秘書處	1.44	1.42	1.51	1.66	1.32	1.28	1.41	1.41	1.35	1.48	1.33	1.46	1.55
財政局	2.13	1.68	2.13	2.00	2.37	2.31	2.20	2.08	2.24	2.17	2.18	2.29	1.97
新聞局	2.01	1.98	2.35	2.27	2.13	2.08	2.00	1.98	1.92	1.88	2.28	2.38	1.28
觀旅局	2.06	2.59	2.81	2.11	1.55	1.88	1.93	2.07	1.95	2.71	1.75	1.66	1.60

資料來源：本會秘書室

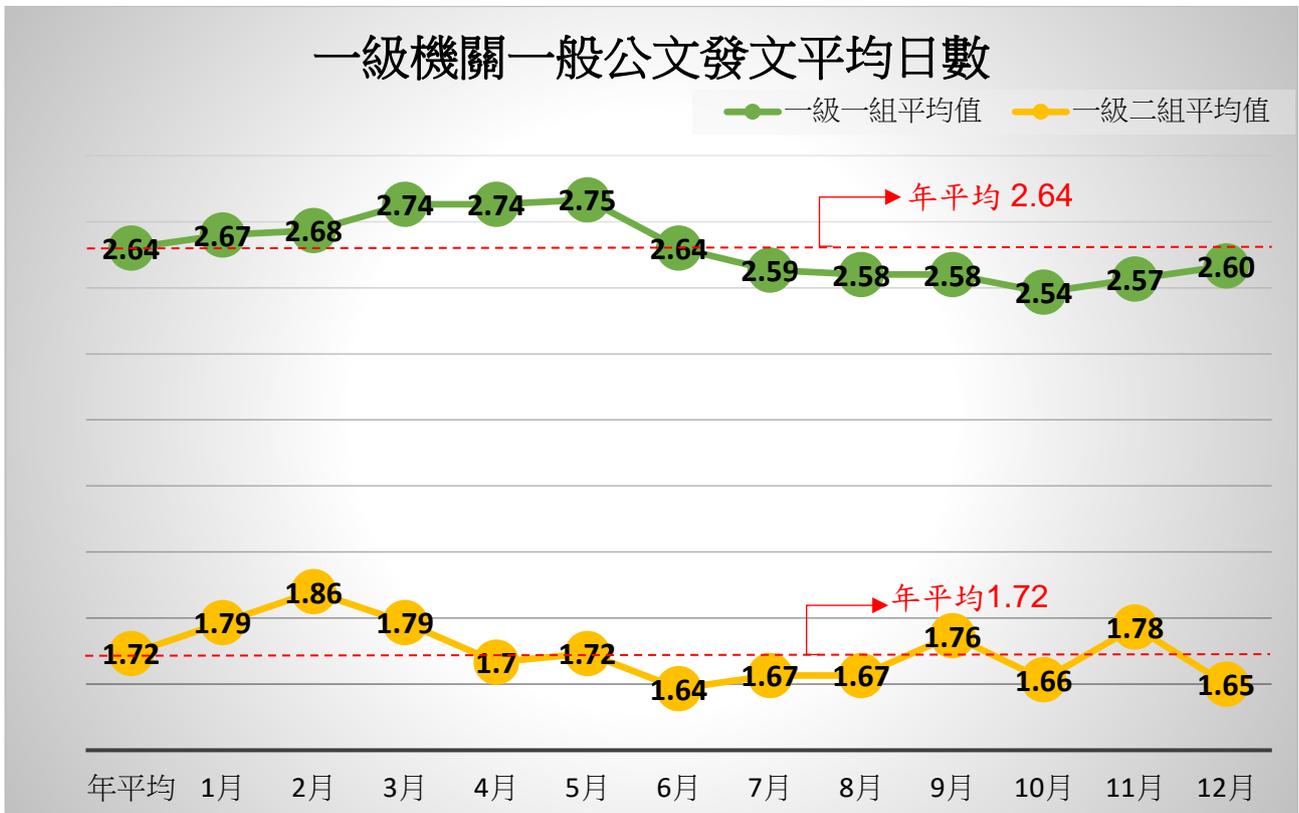


圖 1 一級機關一般公文發文平均日數

表 5 一般公文存查平均使用日數-一級機關一組

機關 項目	存查平均使用日數												
	年平均	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
一級一組 平均值	1.84	1.83	1.85	1.87	1.87	1.85	1.83	1.82	1.79	1.82	1.80	1.84	1.87
工務局	1.39	1.47	1.46	1.46	1.37	1.32	1.37	1.38	1.34	1.29	1.33	1.37	1.49
文化局	2.23	2.06	2.14	2.10	2.11	2.24	2.21	2.31	2.31	2.25	2.15	2.47	2.34
水利局	1.86	1.73	1.79	1.82	1.87	1.84	1.89	1.87	1.96	1.92	1.86	1.84	1.89
民政局	1.59	1.73	1.74	1.68	1.63	1.50	1.53	1.64	1.50	1.58	1.50	1.51	1.51
交通局	2.31	2.62	2.63	2.49	2.47	2.36	2.19	2.16	2.23	2.19	2.15	2.17	2.29
社會局	1.86	1.72	1.80	1.96	1.84	1.85	1.65	1.84	1.77	1.82	1.89	1.96	2.10
城鄉局	2.18	2.14	2.18	2.19	2.21	2.35	2.08	2.16	2.04	2.22	2.22	2.15	2.20
消防局	1.61	1.69	1.61	1.61	1.57	1.64	1.66	1.59	1.58	1.55	1.57	1.61	1.64
捷運局	1.83	1.89	1.87	1.87	1.83	1.81	1.91	1.82	1.78	1.79	1.74	1.76	1.86
教育局	2.20	2.32	2.25	2.16	2.36	2.20	2.23	2.24	2.20	2.16	2.13	2.11	2.08
勞工局	2.07	1.80	2.03	2.13	2.26	2.13	2.12	2.03	2.05	2.04	2.08	1.97	2.17
經發局	1.52	1.50	1.52	1.62	1.55	1.55	1.45	1.57	1.45	1.49	1.53	1.50	1.49
農業局	2.89	2.75	2.85	3.21	3.18	2.98	2.90	2.76	2.55	2.68	2.65	3.10	3.04
衛生局	2.02	2.21	2.06	2.10	2.14	2.09	2.18	2.13	1.87	1.92	1.85	1.96	1.86
環保局	1.81	1.72	1.86	1.77	1.79	1.83	1.82	1.78	1.84	1.93	1.81	1.78	1.74
警察局	1.07	1.08	1.10	1.03	0.92	1.02	1.04	1.02	1.07	1.13	1.15	1.12	1.13

資料來源：本會秘書室

表 6 一般公文存查平均使用日數-一級機關二組

項目 機關	存查平均使用日數												
	年平均	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
一級二組 平均值	1.25	1.43	1.30	1.24	1.18	1.16	1.12	1.19	1.12	1.23	1.27	1.32	1.47
人事處	1.07	0.96	1.14	1.18	1.00	1.05	0.96	1.01	0.99	1.05	1.17	1.14	1.21
主計處	1.04	1.06	0.95	1.03	1.00	1.03	0.96	0.94	0.94	1.18	1.20	1.17	1.09
地政局	1.25	1.25	1.19	1.26	1.28	1.13	1.10	1.12	1.17	1.18	1.46	1.37	1.51
法制局	1.04	1.23	0.88	0.92	0.82	0.75	0.71	0.84	0.76	1.02	0.89	1.43	2.11
客家局	1.17	1.96	1.48	1.17	1.16	1.08	1.07	1.08	1.01	1.15	1.16	1.00	0.95
政風處	1.10	0.85	0.96	0.96	0.98	1.05	1.18	1.19	1.24	1.33	1.12	1.07	1.10
研考會	0.71	1.43	0.80	0.77	0.54	0.57	0.60	0.61	0.65	0.62	0.63	0.61	0.58
原民局	2.28	2.41	1.70	2.63	2.49	2.29	2.18	2.22	2.27	2.02	2.29	2.41	2.48
秘書處	1.02	1.08	1.08	1.01	0.99	0.95	0.89	0.97	0.97	1.05	1.03	1.07	1.09
財政局	1.50	1.47	1.41	1.53	1.55	1.51	1.43	1.69	1.45	1.49	1.42	1.39	1.51
新聞局	1.31	1.35	1.49	1.46	1.33	1.28	1.24	1.21	1.23	1.20	1.32	1.40	1.23
觀旅局	1.39	2.17	2.38	1.51	1.04	1.23	1.23	1.26	1.29	1.32	1.10	1.09	1.21

資料來源：本會秘書室

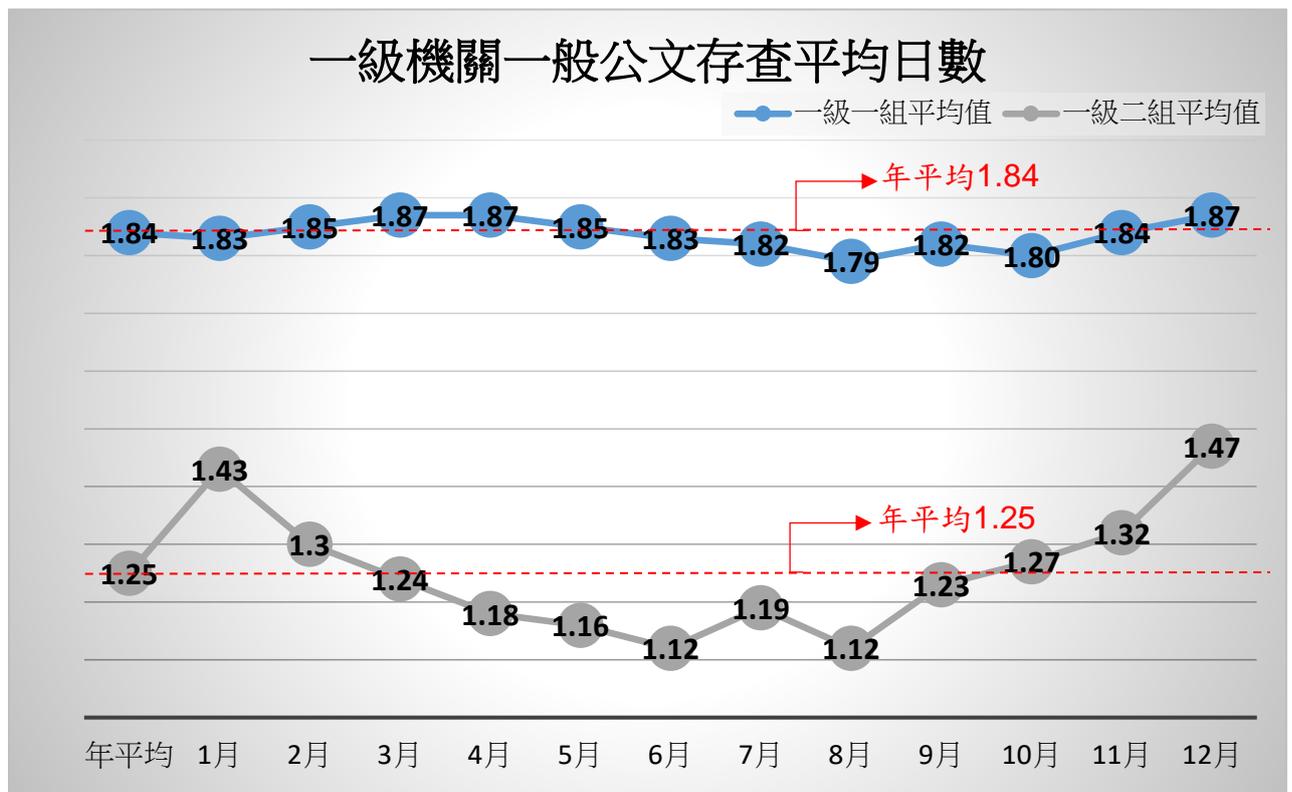


圖 2 一級機關一般公文存查平均日數

綜上，一級機關一般公文發文平均日數及存查平均日數，以全年度 12 個月而言，都僅有 5 個月超過年平均，且多半於上半年有此情形；本府主秘平台會議中提出一般公文發文平均日數年度目標值，但各機關針對存查案件，亦積極掌握時效辦理，顯見各機關對於公文時效之重視，均努力精進公文辦理時效。

參、各機關未達成本府目標值原因分析及研擬精進措施

一、為因應各機關業務特性及人力、業務負擔，本府每月於主秘平台會議中請機關提報辦理公文天數較長原因分析及改善策略，於會議中精進討論以期藉由機關經驗分享集思廣益，尋求解決方法。

二、經各機關分析後，綜整普遍性原因如下：

- (一)案件複雜性高、需諮詢專業意見。
- (二)需調查彙整相關單位資料。
- (三)簽辦公文時間過久，未能掌握陳核時效。
- (四)會辦公文往返，未能掌握會辦時效。
- (五)決行公文未即時發文或存查歸檔。
- (六)不諳業務所管法規及規範。
- (七)未落實代理制度。
- (八)未掌握公文品質，導致公文屢遭長官退回。
- (九)人力狀況，非編制人員及中央補助計畫人員約為公務人員 2 倍，人員流動率大而不
易熟悉公文作業。

三、依據機關提出前述原因後，本會研擬公文時效管理精進措施如表 7。

表 7 公文績效精進措施

業務承辦人	主管	研考人員
1. 複雜案件於事前與主管討論辦理方向，必要時請求協助。 2. 適時追蹤相關單位回復資料時效。 3. 會辦公文優先採並會方式辦理，除加強事先與相關單位溝通討論外，並適時提醒會辦單位公文時效。 4. 加速陳核流程，必要時親持陳核。 5. 公文決行後應儘速發文或存查。 6. 落實分層負責與授權及職務代理機制。 7. 落實分層負責簡化流程。	1. 輔導公文績效不佳之人員，給予關懷與協助。 2. 協助同仁依公文急迫性辦理，並解答同仁遇複雜案件之處理方式。 3. 加強內控管理，掌握公文流向。 4. 落實分層負責與授權。 5. 各層級核稿主管主動及時協助同仁處理複雜性案件，跨科案件請簡任級長官督導協助。	1. 加強內控機制，每日稽催各單位到期公文。 2. 持續於局務會議宣達每月公文績效及公文缺失改進事項。 3. 自辦公文品質教育訓練。 4. 辦理新進同仁公文處理訓練。 5. 例行性案件建立例稿。 6. 複雜案件，科室主管主動協助，減少公文往返時間。 7. 針對新進同仁關懷輔導。 8. 加強同仁公文流程及業務專業知能。

肆、結語

新北市政府一般公文平均時效一組機關已多數掌控至 2.5 天以下，二組機關已多數掌控在 1.8 天以下，雖有部分機關因人力異動頻繁、外勤業務特性及公文複雜度高，以致部分月份公文時效較本府平均值高，惟各機關均有積極輔導及協助同仁完成，依據本統計分析可見本府主秘平台會議提供機關溝通協調及互相激勵提升管道，也有助於機關間標竿學習，亦已達到階段性輔導目的。