

## 桃園市政府人民申請案件管制要點

中華民國 104 年 9 月 18 日府研管字第 1040244335 號函訂定

中華民國 113 年 1 月 10 日府智管字第 1130004330 號函訂定

一、桃園市政府（以下簡稱本府）為加強人民申請案件處理績效，落實管制作業，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）及所屬各級機關學校、各區公所（以下簡稱所屬各機關）。

三、管制原則如下：

（一）人民申請案件須以案為單元，實施全程管制。

（二）案件處理過程中，凡屬通知補正（件）、會勘（查）、會議（商）、請釋（示）、查詢及有關機關間公文往返等文件，應另以他號方式處理，不得以原文號銷號結案，全案審結時再以原申請文號函復申請人。

（三）案件處理過程中之補正（件）、會勘（查）、會議（商）、請釋（示）、查詢及有關機關間公文往返時間，得自該申請案件總辦理天數中扣除，各承辦人應將相關公文副本（或抄本）送登記桌人員至公文系統辦理發文日期及發文文號登錄，俾時效暫停計算。

（四）案件處理過程得建立人民申請案件以案管制紀錄單（如附件 1），且時效仍以案管制計算，管制紀錄單應妥為保管，俾便管理人民申請案件辦理情形。

（五）案件處理時限長達數月且需多方會勘（查）或會議（商）者，研議將申辦之各審查階段時點、審查結果及相關資訊公布於網站，提供民眾查詢。

四、處理時限及作業流程如下：

（一）人民申請案件由各一級機關按各事項類別，訂定處理時限公告之；未訂定處理時限者，其處理時限為二個月。

- (二) 各一級機關公告之人民申請案件處理時限應登載於機關網站或彙編成冊，並依各類目申請案件之時限進行管制稽催。
- (三) 各一級機關按案件之性質自行分類編目，依各類目作業量之繁簡，分別訂定處理時限。如案件辦理過程需時超過六日者，應分別訂定處理過程各階段時限。
- (四) 各一級機關所訂處理時限，須以日為單位。
- (五) 同一性質之項目，而處理過程有不同時，應區分為兩個項目，分別訂定處理時限。
- (六) 涉及二個一級機關以上之人民申請案件，須會同訂定處理時限。
- (七) 處理期間適逢連續假日較長者，為避免實際工作日數過短，造成執行上困難，得於公告處理時限時，以附註方式明定：「處理期間遇連續三日以上之國定假日或其他休息日時，其處理期間除週六、日外，得配合延長之。」，未依規定公告者，處理期間不得延長。
- (八) 各一級機關應訂定各項人民申請案件標準作業流程，並列入公文系統管制。
- (九) 各項人民申請案件處理時限及標準作業流程如因法規修訂或其他因素需檢討修正、新增或删除者，應簽會本府智慧城鄉發展委員會（以下簡稱智發會），並經秘書長以上層級長官核准後始得異動。所屬各機關因業務增減、相關法令修正、廢止或其他因素，須增刪修減項目或處理時限者，應由本府業務權管之各一級機關彙集並依本要點規定辦理。

#### 五、 公文時效計算標準如下：

- (一) 公文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。
- (二) 前款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。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。

六、展期規定如下：

- (一) 人民申請案件經詳細檢討，預計未能於各一級機關公告之處理時限內辦結者，得於處理時限屆滿前填寫本府「特殊性質人民申請案件展期申請單」(如附件 2)，簽會智發會並經秘書長以上層級長官核准後辦理展期，惟展期以一次為限，其申請日數不得超過原公告處理時限，並應於原處理時限屆滿前將延長之事由通知申請人。
- (二) 前款展期申請單應併同公文陳核及歸檔；並應影印二份，一份併公文影本送智發會登錄列管，一份送機關收發建立專卷，以備查考。
- (三) 人民申請案件未能在規定處理時限內辦結者，雖依規定申請展期，其時效仍列為「逾限辦結」。

七、退(補)件應注意事項如下：

- (一) 人民申請案件不合法定程序或手續時，主辦機關應以一次告知單通知申請人補正(件)，不得直接退文；若以電話通知民眾補正(件)者，應留下公務通話紀錄，並附於原案公文上，俾日後佐證。
- (二) 申請人補正(件)資料應依規定收文或加蓋機關收文日期戳章，俾釐清案件辦理期程。
- (三) 所屬各機關於收受申請人補正資料或文件後，收發人員除依前款規定辦理外，應至公文管理系統登錄完成補正日期，俾該案人民申請案件時效繼續計算，如漏未登錄者，收發人員與承辦人員連帶負作業疏失責任。

八、檢討縮短處理時限方式如下：

- (一) 人民申請案件使用之書表證件，應由主管機關詳加檢討，以縮短核發時間。尤以處理時限較長時，特應注意檢討縮短，以達到便民要求。
- (二) 主管機關應調查輿論反映並參考現況，依據工作分析與簡化方法，繼續檢討應予改進事項，付諸實施。
- (三) 執行機關宜隨時檢討處理過程，與民眾直接反映，自行改進處理。
- (四) 各一級機關應公布核准要求標準（條件），俾便當事人明瞭未能核准之原因。

九、智發會應定期製作人民申請案件時效統計報表（如附件3），並分析各一級機關及所屬各機關人民申請案件處理情形，陳報本府一層長官，必要時得請各機關檢討分析。

十、本府應辦理人民申請案件公文品質檢核，其辦理方式及獎懲依本府公文品質檢核相關規定辦理。

十一、本要點未規定事項，依其他相關法令規定辦理。

## 桃園市政府人民申請案件以案管制紀錄單

| 案名：(請敘明申請人)   |                   | 公文文號：<br>收文時間：<br>次性質名稱：<br>辦結時間： |           |    |
|---------------|-------------------|-----------------------------------|-----------|----|
| 時間<br>(年月日時分) | 案件流程<br>(含補正事由說明) | 退補件期間                             | 應扣除<br>天數 | 備註 |
|               |                   |                                   |           |    |
|               |                   |                                   |           |    |
|               |                   |                                   |           |    |
|               |                   |                                   |           |    |
|               |                   |                                   |           |    |
|               |                   |                                   |           |    |
|               |                   |                                   |           |    |
|               |                   |                                   |           |    |
|               |                   |                                   |           |    |
|               |                   |                                   |           |    |

案件流程：請填代碼

1. 來文 (含申請書、補正資料)
2. 發文請申請人補正 (含正式公文、一次告知單、電話紀錄表)
3. 發開會或會勘通知單
4. 發文結案 (含駁回)
5. 其他 (請敘明內容)

## 桃園市政府人民申請案件以案管制紀錄單（填寫範例）

| 案名：(請敘明申請人)<br><br>○○○申請低收入補助 |                   | 公文文號：<br>收文時間：<br>次性質名稱：<br>辦結時間：6(12-6=6) |           |                  |
|-------------------------------|-------------------|--------------------------------------------|-----------|------------------|
| 時間<br>(年月日時分)                 | 案件流程<br>(含補正事由說明) | 退補件期間                                      | 應扣除<br>天數 | 備註               |
| 104.3.5<br>10:30              | 1                 |                                            |           | 來文次<br>日起算<br>天數 |
| 104.3.6                       | 2<br>(未檢附家戶所得證明)  | 104.3.6                                    |           |                  |
| 104.3.11                      | 1<br>(民眾補正)       | 104.3.6-104.3.11                           | 6         |                  |
| 104.3.17                      | 4                 |                                            |           | 結案<br>核准         |
|                               |                   |                                            |           |                  |
|                               |                   |                                            |           |                  |
|                               |                   |                                            |           |                  |
|                               |                   |                                            |           |                  |
|                               |                   |                                            |           |                  |

案件流程：請填代碼

1. 來文(含申請書、補正資料)
2. 發文請申請人補正(含正式公文、一次告知單、電話紀錄表)
3. 發開會或會勘通知單
4. 發文結案(含駁回)
5. 其他(請敘明內容)

桃園市政府特殊性質人民申請案件展期申請單

|                 |           |  |                          |  |
|-----------------|-----------|--|--------------------------|--|
| 人民申請案件項目<br>名 稱 |           |  | 文 號                      |  |
| 送 件 日 期         |           |  | 承 辦 人                    |  |
| 本 府 公 告 期 限     |           |  | 修 正 天 數<br>(請檢附 SOP 流程圖) |  |
| 案件特殊性說明         |           |  |                          |  |
| 承 辦 機 關         | 智慧城鄉發展委員會 |  | 機 關 首 長                  |  |
|                 |           |  |                          |  |

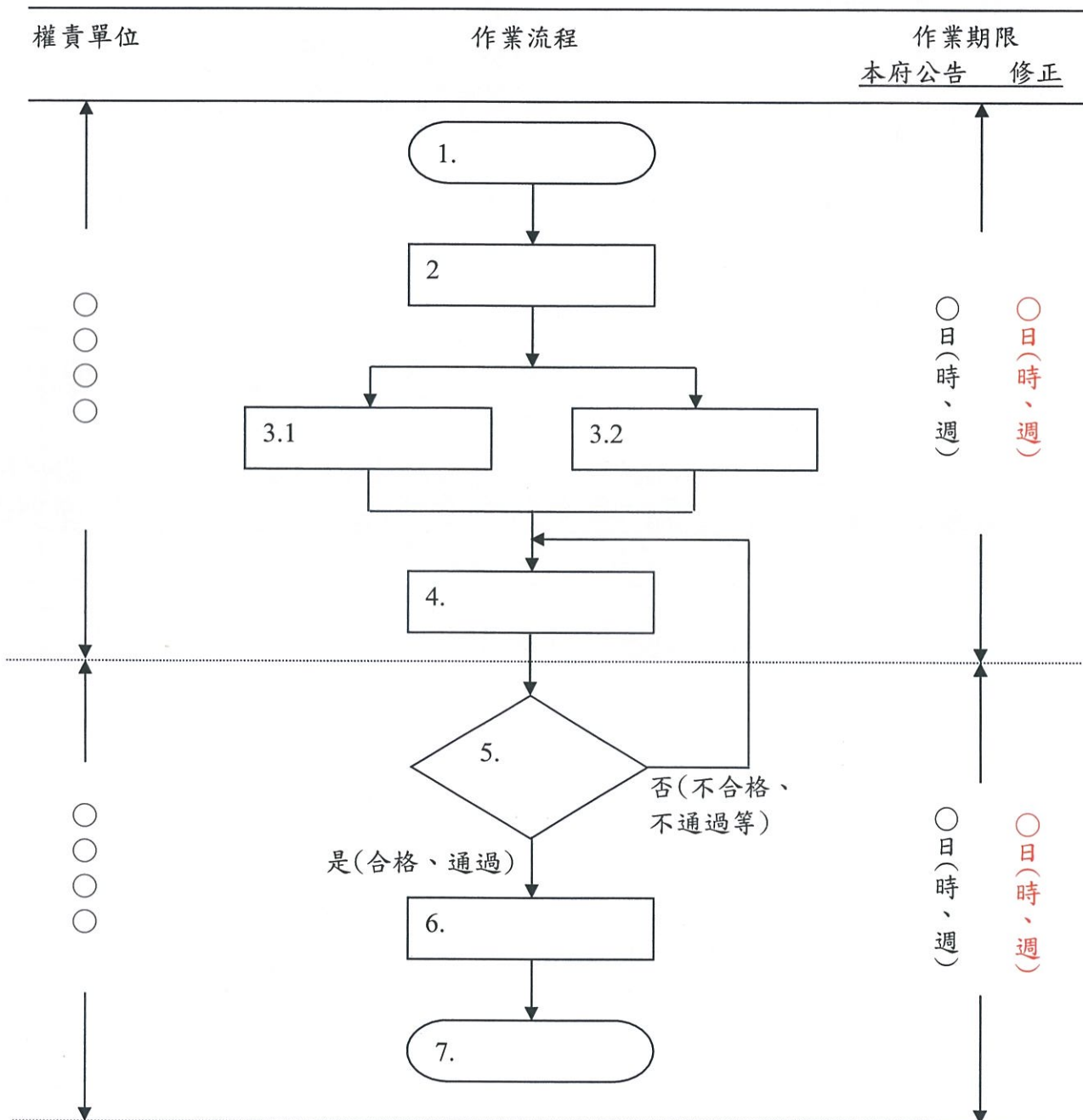
填表說明：

1. 本申請書共有 2 頁，首頁為申請單，次頁為因案件特殊修正之標準作業流程圖。
2. 「案件特殊性說明」欄位請說明個案異於一般申請案之原因，並依據核定之標準作業流程，標列出修正後各階段所需辦理時間。
3. 本申請單應簽會本府智慧城鄉發展委員會並經秘書長以上長官核准後併同公文陳核及歸檔；日後應影印 2 份，1 份併公文影本府智發會登錄列管，另 1 份送機關收發人員建立專卷。

桃園市政府○○○○○機關標準作業流程圖

○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○

【特殊案件修正標準作業流程圖：0000000000 號公文】



填寫說明：

※ 流程圖務必標明該特殊案件之公文文號。

※ 作業期限時間請同時標明本府公告時間及修正時間。

【附件3】

桃園市政府 年 月份人民申請案件辦理情形統計表

統計起訖： / / 至 / /

製表日期： / /

[illegible]

※案件逾結比率取小數點第二位(四捨五入)

