

# 新北市政府觀光旅遊局公文依限辦結率分析

## 一、前言

行政效能是人力配置、組織結構、行政流程、組織文化等多元面向的綜合表現，而公文時效則是政府部門行政效率的具體表現。其中人民陳情案及人民申請案，與人民權益直接相關之案件，機關更應加強管理，以提升政府效能。

## 二、統計分析

### (一) 109 年及 108 年本局公文依限辦結比例

為提升各科室文書處理品質，落實文書流程管理，提高公文辦理時效，有效運用資訊系統，發揮文書流程管理功能，對於即將逾期之公文，本局秘書室於 105 年 4 月份建立「公文未結案件稽催群組」每日進行公文稽催，並落實每週內部控制自行評核各類公文依限辦結比例，督請各科室提醒承辦人儘速辦結或依規定辦理展期。如有發現逾期公文，即查詢公文流程，稽催承辦人至公文辦結。而人民申請案件更是攸關民眾權益，本局秘書室定期管控人民申請案件辦理進度，務期提升案件辦理績效。

109 年一般公文依限辦結比率較 108 年提升，各類公文辦理情形良好。

表 1 109 年及 108 年本局公文案件處理依限辦結比例

1. 一般公文依限辦結率為 99.95%，與去年(99.53%)相比增加 0.42%
2. 人民陳情案件依限辦結率為 100%，較去年(98.5%)增加 1.5%
3. 人民申請案件依限辦結率為 99.19%，較去年(100%)減少 0.81%

公文 年度	一般公文案件	人民陳情案件	人民申請案件
109 年	99.95%	100%	99.19%
108 年	99.53%	98.5%	100%
增/減情形	增加 0.42%	增加 1.5%	減少 0.81%

資料來源：本局秘書室。

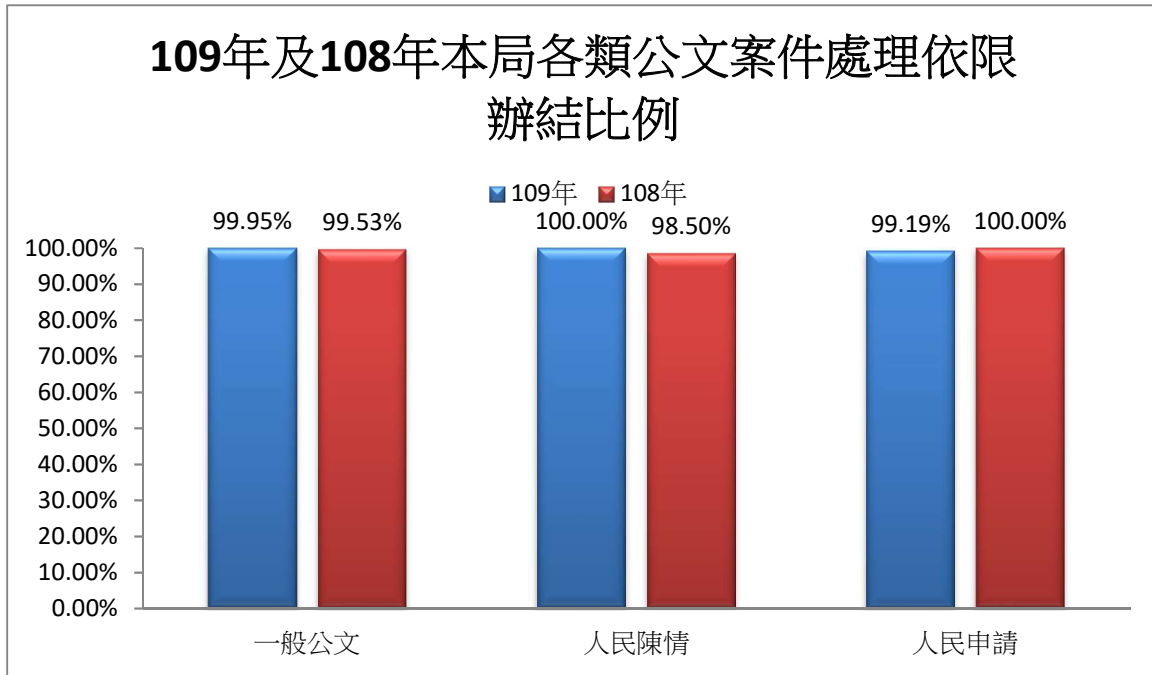


圖 1 109 年及 108 年本局各類公文案件處理依限辦結

資料來源：本局秘書室。

## (二) 109 年各科(室)各類公文案件依限辦結比例

### 1. 一般公文：

經本室逐案分析公文案件办理流程，逾期最常發生原因為會辦各科室及陳核時間較長，本室因應改善策略為以「公文未結案件稽催群組」每日進行公文稽催，並落實每週內部控制自行評核各類公文依限辦結比例，督請各科室登記桌提醒承辦人儘速辦結或依規定辦理展期。如有發現逾期公文，即查詢公文流程，並稽催承辦人至公文辦結，效果良好。本局 109 年一般公文依限辦結率 99.95%，與去年相比增加 0.42%。

表 2 新北市政府觀光旅遊局 109 年各科(室)一般公文案件依限辦結比例

科(室)	技術科	行銷科	企劃科	管理科	風管科	秘書室	人事室	會計室	政風室
依限辦結率	99.93%	99.13%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

資料來源：本局秘書室。

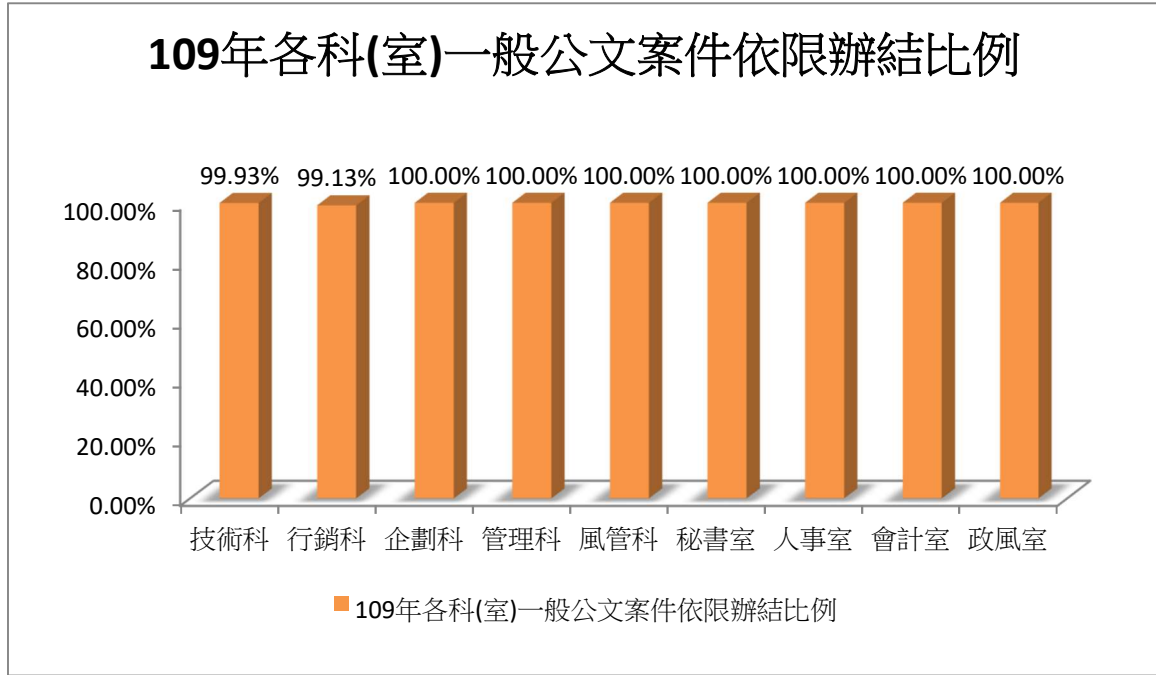


圖 2 新北市政府觀光旅遊局 109 年各科(室)一般公文案件依限辦結比例

資料來源：本局秘書室。

#### 2. 人民陳情案：

本室研考人員於案件到期日前 3 日起於公文稽催群組稽催業務單位，並由科室登記桌回報即將到期案件辦理情形，效果良好。人民陳情案件依限辦結率為 100%，較去年(98.50%)增加 1.5%。

表 3 新北市政府觀光旅遊局 109 年各科(室)人民陳情案件依限辦結比例

各科(室)	技術科	行銷科	企劃科	管理科	風管科	秘書室	人事室
辦結率	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

資料來源：本局秘書室。

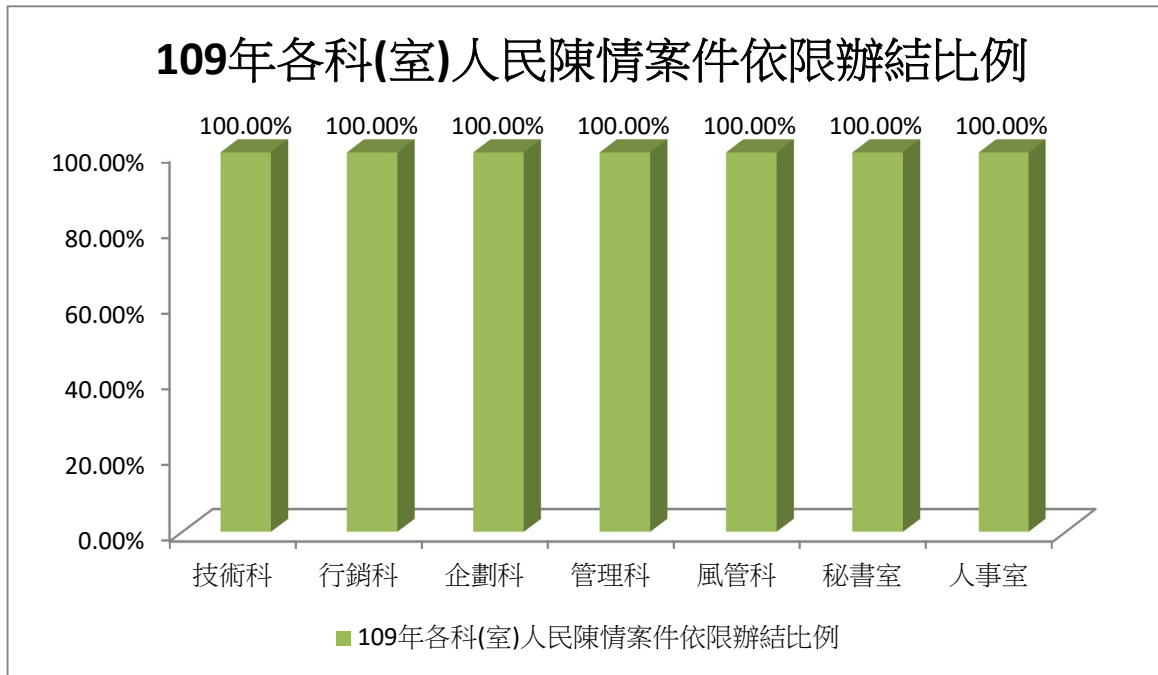


圖 3 新北市政府觀光旅遊局 109 年各科(室)人民陳情案件依限辦結比例

資料來源：本局秘書室。

### 3. 人民申請案：

本局秘書室因應改善措施為人民申請案件採階段性進度管控，每案均請承辦人填報辦理進度，並專案面報主秘執行進度。109 年人民申請案件依限辦結率為 99.19%，較去年(100%)減少 0.81%。逾期原因為案件需會辦本府相關局處，申請人因改善補正內容涉及建物整建事宜無法於期限內改善完成，申請展延補正日期，本局基於便民立場及維護民眾權益，同意展延補正日期 30 天。並重新檢視所有人民申請案件 SOP 辦理天數並依現況簽辦調整。

表 4 新北市政府觀光旅遊局 109 年及 108 年人民申請案件依限辦結比例

109 年	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
依限辦結率	95.45%	100%	100%	100%	100%	100%	96.88%	100%	100%	100%	100%	100%

108年	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
依限 辦結率	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

資料來源：本局秘書室。

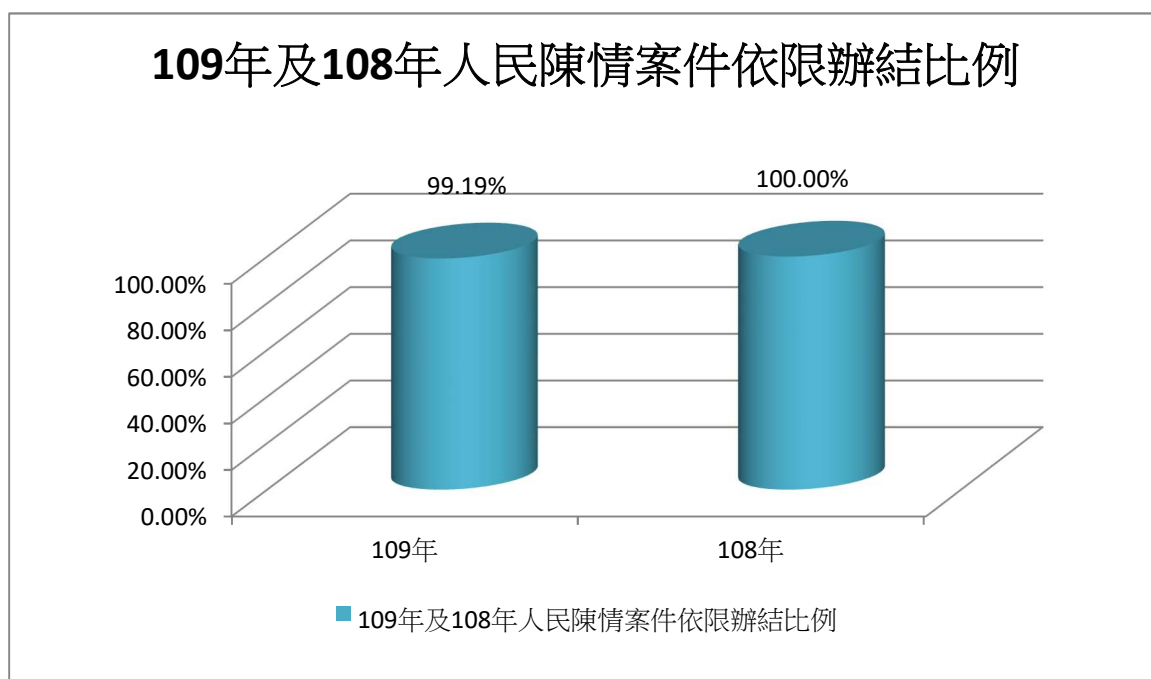


圖 4 新北市政府觀光旅遊局 109 年及 108 年人民申請案件依限辦結比例

資料來源：本局秘書室。

### 三、結語

- (一)為提升公文依限辦結比例，105 年 4 月 22 日成立「公文稽催系統」(line 群組：組成人員為各科科長及各科登記桌)，每日早上 9 時及下午 4 時督請各科室登記桌提醒承辦人速辦結或依規定辦理展期。
- (二)每月針對一般公文、人民申請案抽查公文登錄正確性、分層負責、有無先存後辦等情形進行公文處理品質檢核。
- (三)公文流程管理得當與否，攸關政府機關業務推動之執行效率，為提升行政效能，本局將持續加強文書稽催及時效統計分析等管理流程，提高公文時效與品質並提升民眾滿意度。