

# 新北市政府觀光旅遊局公文依限辦結比例分析

## 一、前言

政府機關行政效率攸關民眾權益，而人民申請案件、人民陳情案件、一般公文等處理時效，即為反映機關行政效率的客觀數據，故應加強辦理時間控管與文書品質管理，以提升政府效能與維護民眾權益。

## 二、統計分析

### (一)110 年及 109 年本局公文依限辦結比例

為提升各科室文書品質及辦理時效，本局建立「公文未結案件稽催群組」，本局秘書室每日針對即將逾期之公文進行稽催，督請各科室登記桌提醒承辦同仁儘速結案或依規定辦理展期。如有發現逾期公文，即稽催承辦同仁至公文結案，落實文書流程進度控管。

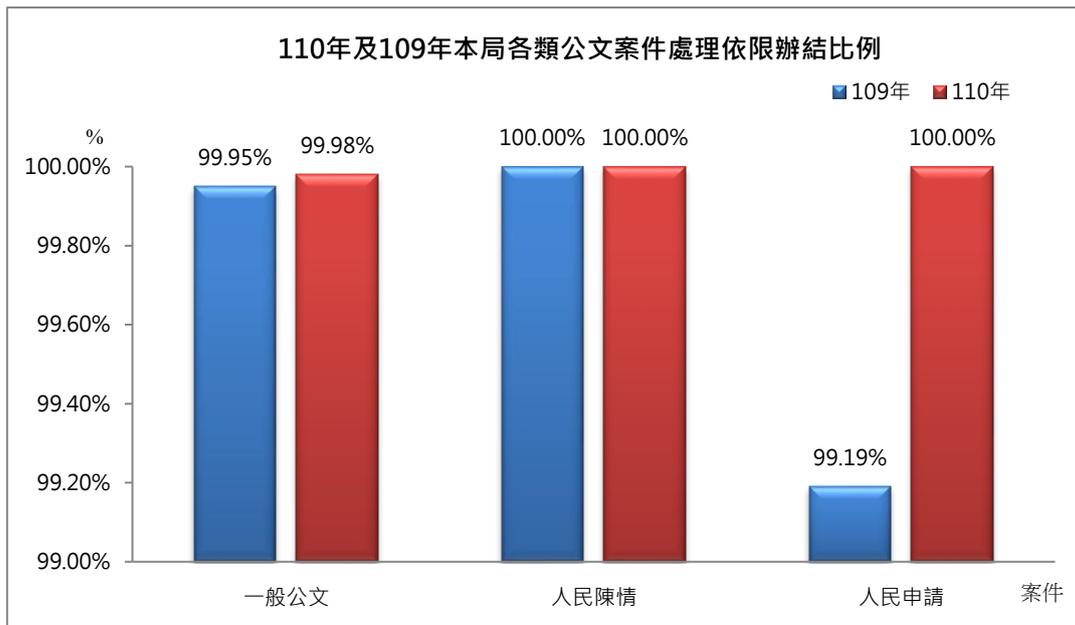
110 年各類公文依限辦結比例如表一，相較於 109 年度數據皆有所提升。

表一：110 年及 109 年本局各類公文依限辦結比例

單位：百分比

年度 \ 公文	一般公文案件	人民陳情案件	人民申請案件
110 年	99.98%	100%	100%
109 年	99.95%	100%	99.19%
增減情形	+0.03%	維持	+0.81%

資料來源：本局秘書室。



圖一：110 年 109 年本局各類公文依限辦結比例

資料來源：本局秘書室。

## (二)110 年各科室各類公文案件依限辦結比例

### 1. 一般公文：

本局 110 年一般公文依限辦結率 99.98%，相較於 109 年提升 0.03%。

經逐案分析 110 年度逾限辦結之一般公文，逾期原因多為「採購案件須會辦多科室、案件較複雜須釐清調整、陳核時間較長」，本室除以「公文未結案件稽催群組」每日進行公文稽催，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，亦於主管會議提醒公文處理方式(可先科室內討論、洽會辦單位瞭解意見後再行簽辦等)，避免影響處理時效。

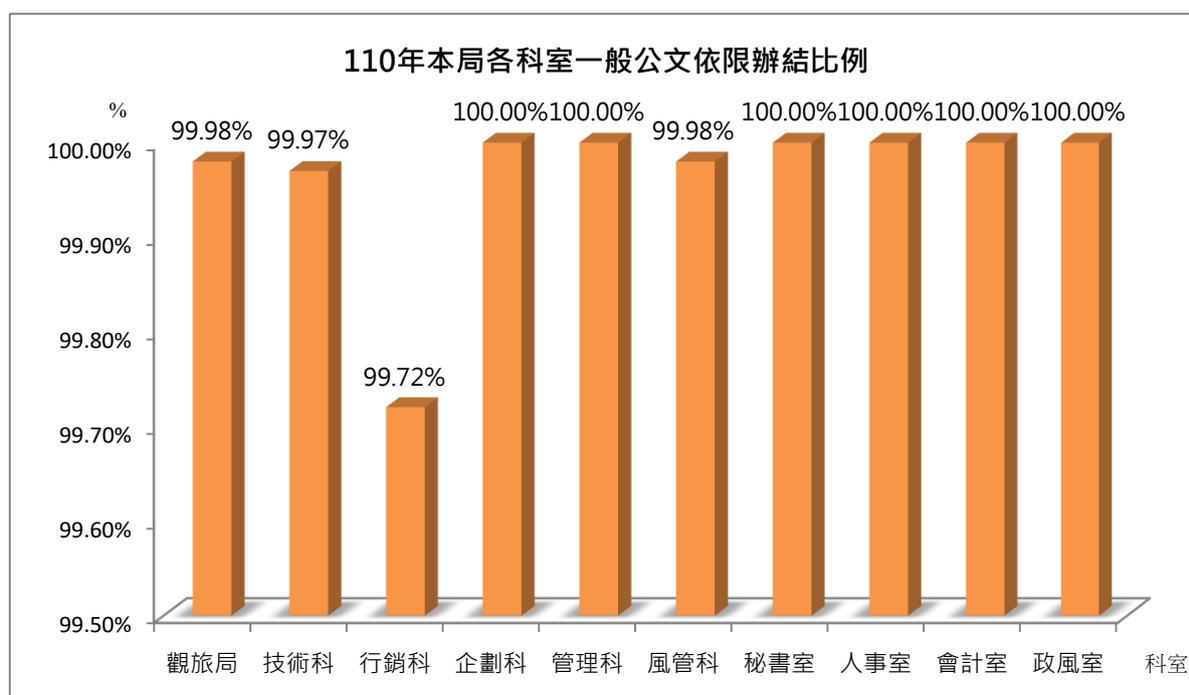
每週主管會議，針對一般公文處理時效進行檢討，如查有文稿缺失亦宣達周知，以兼顧公文品質與時效；每月進行公文處理績效分析，檢討公文辦理時效及抽檢一定比例之公文，檢視公文登錄、內容品質、分層負責、有無先存後辦或積壓公文等情形，以維公文品質及提升公文處理效率。

表二：110 年本局各科室一般公文依限辦結比例

單位：百分比

科室	觀旅局	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
110 依限辦結比例	99.98%	99.97%	99.72%	100%	100%	99.98%	100%	100%	100%	100%
109 依限辦結比例	99.95%	99.93%	99.13%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
增減情形	+0.03%	+0.04%	+0.59%	維持	維持	-0.02%	維持	維持	維持	維持

資料來源：本局秘書室。



圖二：110 年本局各科室一般公文依限辦結比例

資料來源：本局秘書室。

## 2. 人民陳情案：

110 年本局人民陳情案件依限辦結率為 100%，同 109 年度依限辦結比例。

本局秘書室持續每日檢視未結案件辦理情形，查有即將逾期案件時，立即通知科室登記桌督請承辦人追蹤案件陳核進度並儘速結案。

每週主管會議，針對人民陳情案件辦理時效進行檢討，每月進行公文處理績效分析，檢討人民陳情案件辦理時效及改善方案，以期提升本局行政效率，加快回覆速度，以維民眾權益。

表三：110 年本局各科室人民陳情案件依限辦結比例

單位：百分比

科室	觀旅局	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
110 依限辦結比例	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	無案件	無案件	無案件
109 依限辦結比例	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	無案件	無案件
增減情形	維持	--	--	--						

資料來源：本局秘書室。



圖三：110 年本局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 110 年人民申請案件依限辦結率 100%，相較於 109 年提升 0.81%。

本局秘書室定期檢視未結案件辦理情形，查有即將逾期案件時，立即通知科室登記桌督請承辦人追蹤案件辦理進度並儘速結案。另每月進行公文處理績效分析，檢討人民陳情案件辦理時效及逐案檢視公文登錄、以案管制、文稿缺失等，期維持文書品質，並依本局人民申請案件處理期限表所列期限回復申請人，以維民眾權益。

表四：110 年級 109 年各月份人民申請案件依限辦結比例

單位：百分比

年度 \ 月份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
110 依限辦結比例	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
109 依限辦結比例	95.45%	100%	100%	100%	100%	100%	96.88%	100%	100%	100%	100%	100%
增減情形	+0.55%	維持	維持	維持	維持	維持	維持	維持	維持	維持	維持	維持

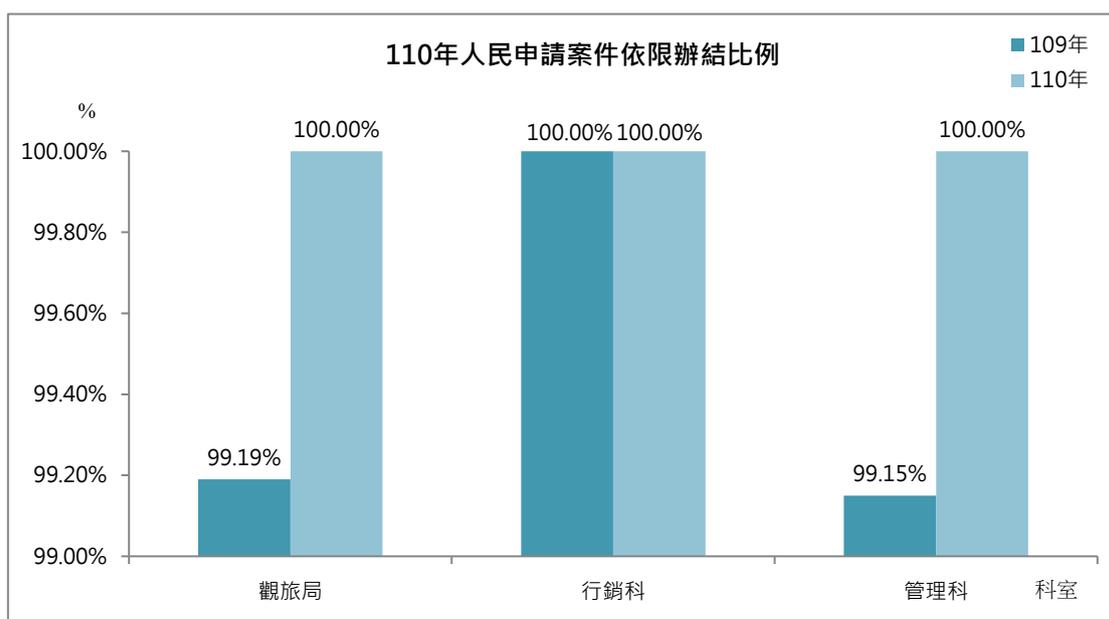
資料來源：本局秘書室。

表五：110 年本局各科室人民申請案件依限辦結比例

單位：百分比

科室	觀旅局	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
110 依限辦結比例	100%	無案件	100%	無案件	100%	無案件	無案件	無案件	無案件	無案件
109 依限辦結比例	99.19%	無案件	100%	無案件	99.15%	無案件	無案件	無案件	無案件	無案件
增減情形	+0.81%	--	維持	--	+0.85%	--	--	--	--	--

資料來源：本局秘書室。



圖四：110 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)每日檢核稽催機制，提升處理績效：

為提升本局各類公文依限辦結比例，建立「公文未結案件稽催群組」，每日針對即將逾期之公文進行稽催，落實文書流程進度控管，避免案件逾限及提升行政效率。

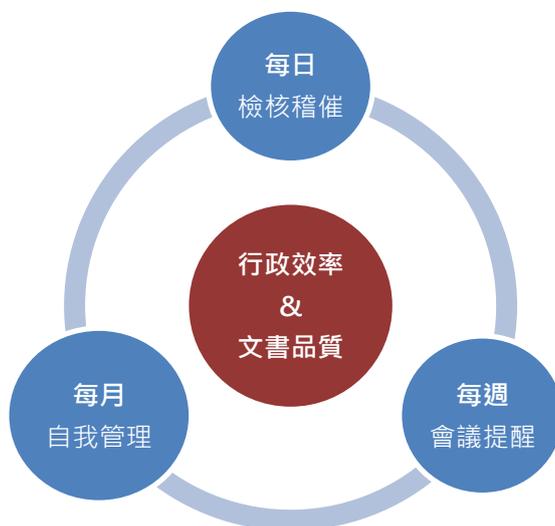
#### (二)每週會議提醒機制，維持行政效率：

每週定期召開主管會議，針對各類公文辦理時效進行檢討，如當週查有文稿缺失情形，亦於會議中宣達並周知承辦同仁，以兼顧公文品質與處理效能。

#### (三)每月自我管理機制，維持文書品質：

每月進行公文處理績效分析，除針對辦理時效進行檢討，亦抽查一定比例之一般公文及人民申請案件，檢視公文登錄、內容品質、分層負責、有無先存後辦或積壓公文等情形，以維文書品質。

#### (四)公文流程管理攸關政府機關業務推動之執行效率，為維持行政效能與公文品質，本局將持續進行各類公文時效管理、文稿檢核、檢討分析與改善，以維民眾權益。



圖五：本局各類公文處理時效與品質控管機制