

113 年新北市政府觀光旅遊局公文依限辦結比例分析

新北市政府觀光旅遊局

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，以提升政府服務效能與維護民眾權益。

二、統計分析

(一)112 年及 113 年本局公文依限辦結比例

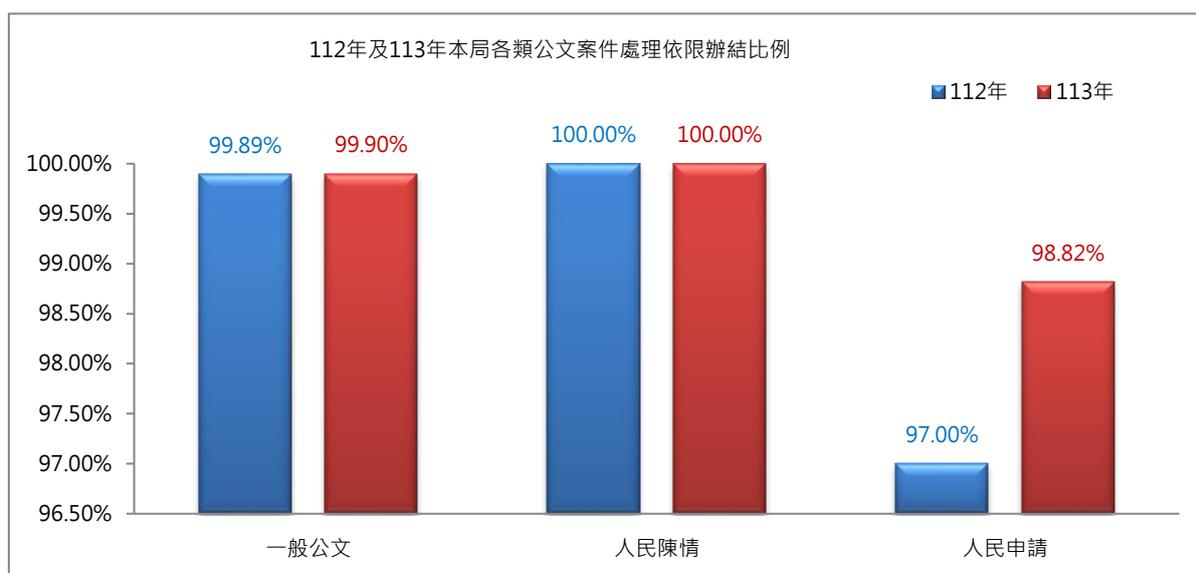
為提升各科室文書品質及辦理時效，本局建有「公文未結案件稽催群組」，由本局秘書室針對當日將逾期之公文進行稽催，督請各科室登記桌提醒承辦人員儘速結案或依規定辦理展期。如有發現逾期公文，立即稽催承辦同仁至公文結案，並進行逾期公文分析查處，以落實文書流程進度控管及檢討精進。

經統計 112 年及 113 年各類公文依限辦結比例如表一，113 年各項數據皆較 112 年有所提升。

表一：112 年及 113 年本局各類公文依限辦結比例

年度 \ 公文	一般公文	人民陳情	人民申請
113 年	99.90%	100%	98.82%
112 年	99.89%	100%	97%
增減情形	0.01%	-	1.82%

資料來源：本局秘書室



圖一：112 年及 113 本局各類公文依限辦結比例

資料來源：本局秘書室

(二)113 年各科室各類公文案件依限辦結比例

1. 一般公文：

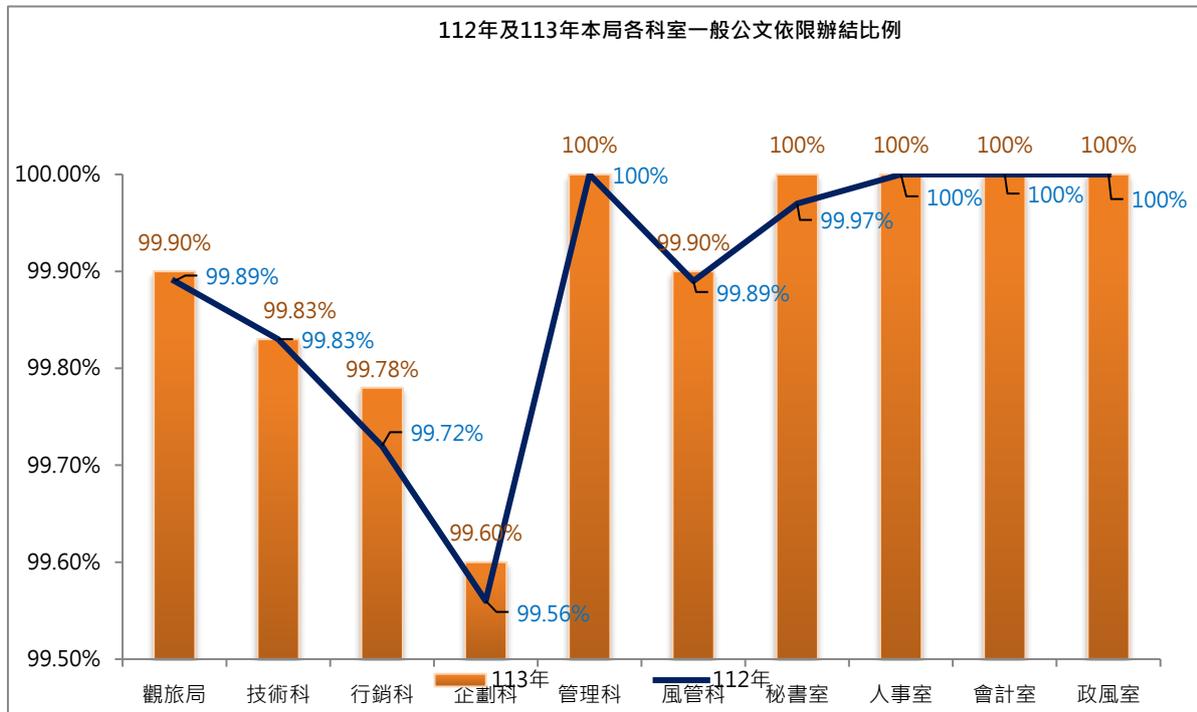
本局 113 年一般公文依限辦結率 99.90%，相較於 112 年提升 0.01%。

本局秘書室除以「公文未結案件稽催群組」每日進行稽催，提醒各科室登記桌轉知承辦人員儘速辦結或依規定辦理展期外，亦於每週主管會議，針對一般公文處理時效進行檢討，如查有辦理過程有可再精進者或文稿缺失情形，將於會中宣達周知；每月依「新北市政府文書流程管理及檢核作業要點」進行公文處理績效分析，檢討逾期公文辦理時效及抽檢一定比例公文，檢視包含公文登錄、內容品質、分層負責、有無先存後辦或積壓公文等項目，以兼顧公文品質及提升公文處理效率。

表二：113 年本局各科室一般公文依限辦結比例

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
113 年 依限辦結比例	99.90%	99.83%	99.78%	99.60%	100%	99.90%	100%	100%	100%	100%
112 依限辦結比例	99.89%	99.83%	99.72%	99.56%	100%	99.89%	99.97%	100%	100%	100%
增減情形	0.01%	-	0.06%	0.04%	-	0.01%	0.03%	-	-	-

資料來源：本局秘書室



圖二：112 年及 113 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：

113 年本局人民陳情案件依限辦結率為 100%，同 112 年度比例。

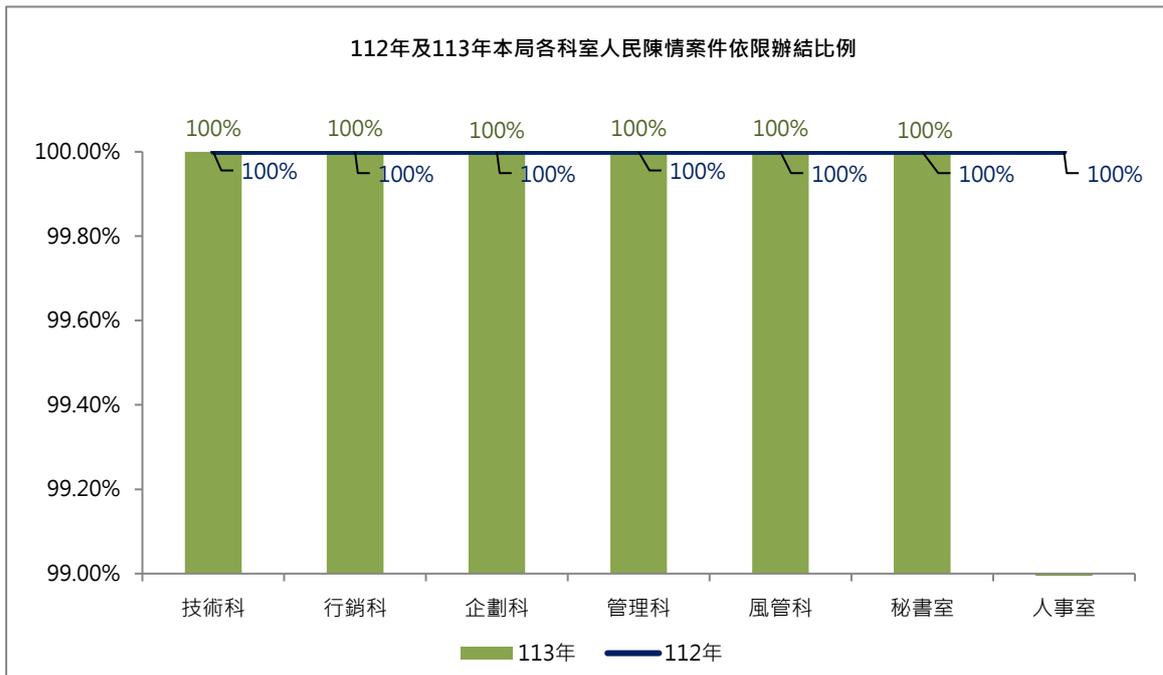
本局秘書室持續每日檢視未結案件辦理情形，查有即將逾期案件時，立即通知科室登記桌或承辦人員追蹤案件陳核進度並儘速結案。

每週主管會議亦針對人民陳情案件之辦理時效進行檢討，每月進行公文處理績效分析，包含抽檢一定比例案件，持續管控人民陳情案件辦理時效及品質，維持本局針對人民陳情案件之回覆速度及內容品質，以維護民眾權益。

表三：112 年及 113 年本局各科室人民陳情案件依限辦結比例

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
113 依限辦結比例	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	-	-
112 依限辦結比例	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	-
增減情形	-	-	-	-	-	-	-	--	-	-

資料來源：本局秘書室



圖三：112 年及 113 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：

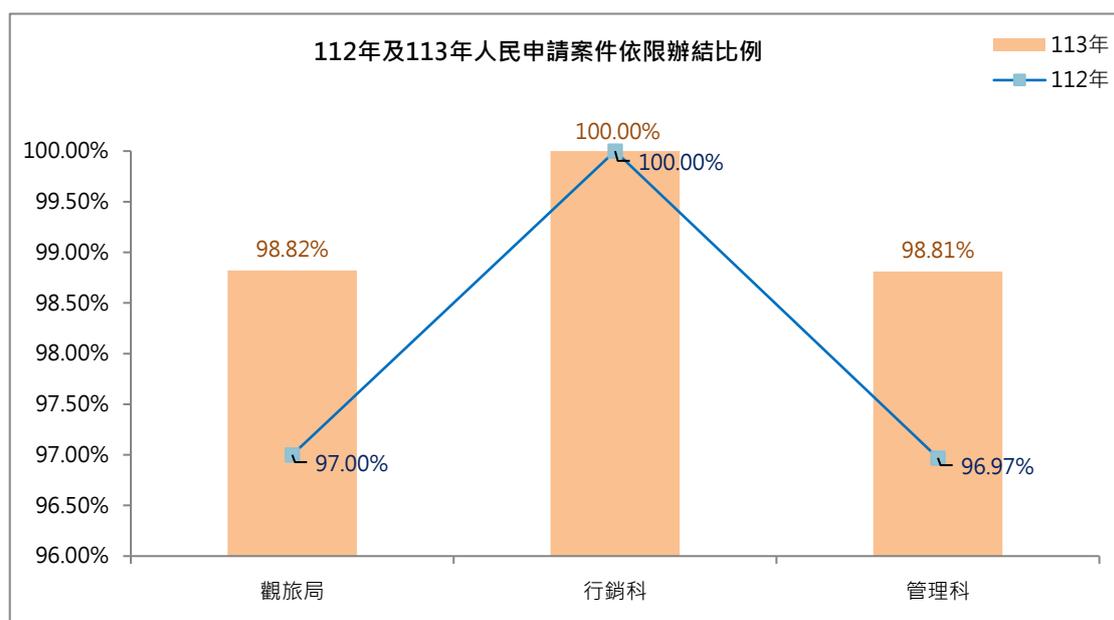
本局 113 年人民申請案件依限辦結率 98.82%，相較於 112 年提升 1.82%。

本局秘書室以「公文未結案件稽催群組」每日進行稽催，如查有即將逾期案件時，立即提醒各科室登記桌轉知承辦人員儘速辦結或依規定辦理展期，另每月亦進行公文處理績效分析，檢討逾期案件之辦理時效及抽檢一定比例案件，檢視包含公文登錄、以案管制、文稿缺失等項目，維持文書處理品質，並依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。

表四：112 年及 113 年本局各科室人民申請案件依限辦結比例

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
113 依限辦結比例	98.82%	-	100%	-	98.81%	-	-	-	-	-
112 依限辦結比例	97%	-	100%	-	96.97%	-	-	-	-	-
增減情形	1.82%	-	-	-	1.84%	-	-	-	-	-

資料來源：本局秘書室



圖四：112 年及 113 年人民申請案件依限辦結比例

資料來源：本局秘書室

結語

- (一) 每日檢核稽催機制，提升處理績效：
為維持良好之各類公文依限辦結比例，本局建有「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，落實文書流程控管，減少案件逾限辦結情事，提升機關服務行政效率。
- (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，如當週查有處理流程或文稿缺失情形，將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，亦抽查一定比例案件，檢視如公文登錄、內容品質、分層負責、有無先存後辦或積壓公文等項目，依本府文書處理相關規定辦理，並兼顧文書品質。
- (四) 公文流程管理攸關政府機關業務推動之執行效率，為維持行政效能與文書品質，本局持續進行各類處理時效管理、文稿檢核、檢討分析與精進改善。



圖五：本局各類公文處理時效與品質控管機制