

114 年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、人民陳情案件及一般公文之處理時效，係反映機關行政效能之重要指標。除掌握辦理期限外，亦須兼顧案件處理品質與流程順暢度，方能確保行政作為之即時性與妥適性。故應強化時間控管機制，並落實文書品質管理，以全面提升政府服務效能與維護民眾權益。

二、統計分析

(一)113 年及 114 年本局公文依限辦結比例

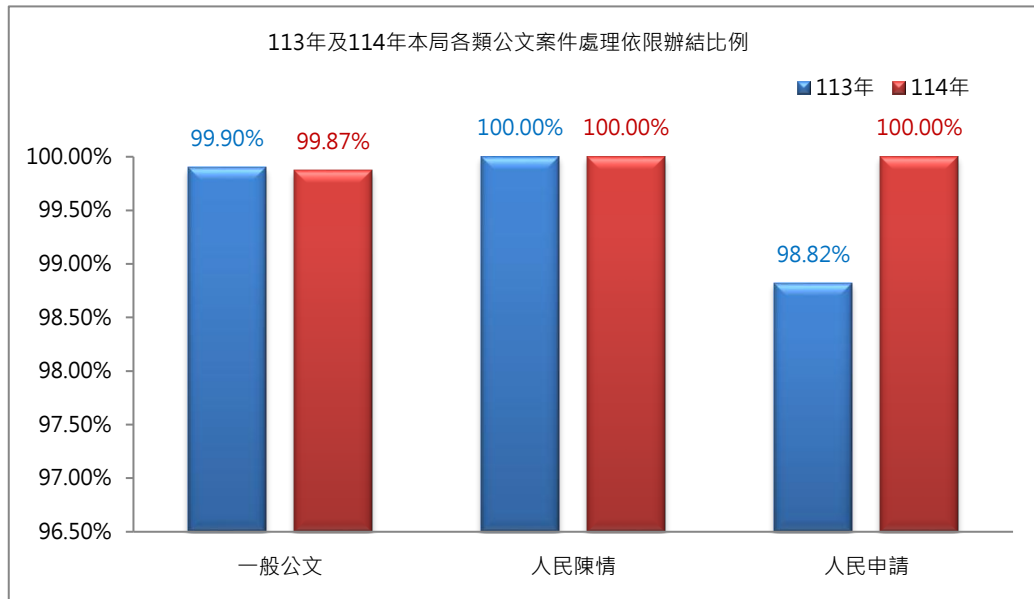
為提升各科室文書品質及辦理時效，本局建有「公文未結案件稽催群組」，由本局秘書室針對當日將逾期之公文進行稽催，督請各科室登記桌提醒承辦人員儘速結案或依規定辦理展期。如有發現逾期公文，立即稽催承辦同仁至公文結案，並進行逾期公文分析查處，以落實文書流程進度控管及檢討精進。

經統計 113 年及 114 年各類公文依限辦結比例如表一，114 年一般公文依限辦結比例略低於 113 年，但人民申請案件則相較之下有所顯著提升。

表一：113 年及 114 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
114 年	99.87%	100%	100%
113 年	99.90%	100%	98.82%
增減情形	-0.03%	維持	+1.18%

資料來源：本局秘書室。



圖一：113 年及 114 本局各類公文依限辦結比例

資料來源：本局秘書室。

(二)114 年各科室各類公文案件依限辦結比例

1. 一般公文：

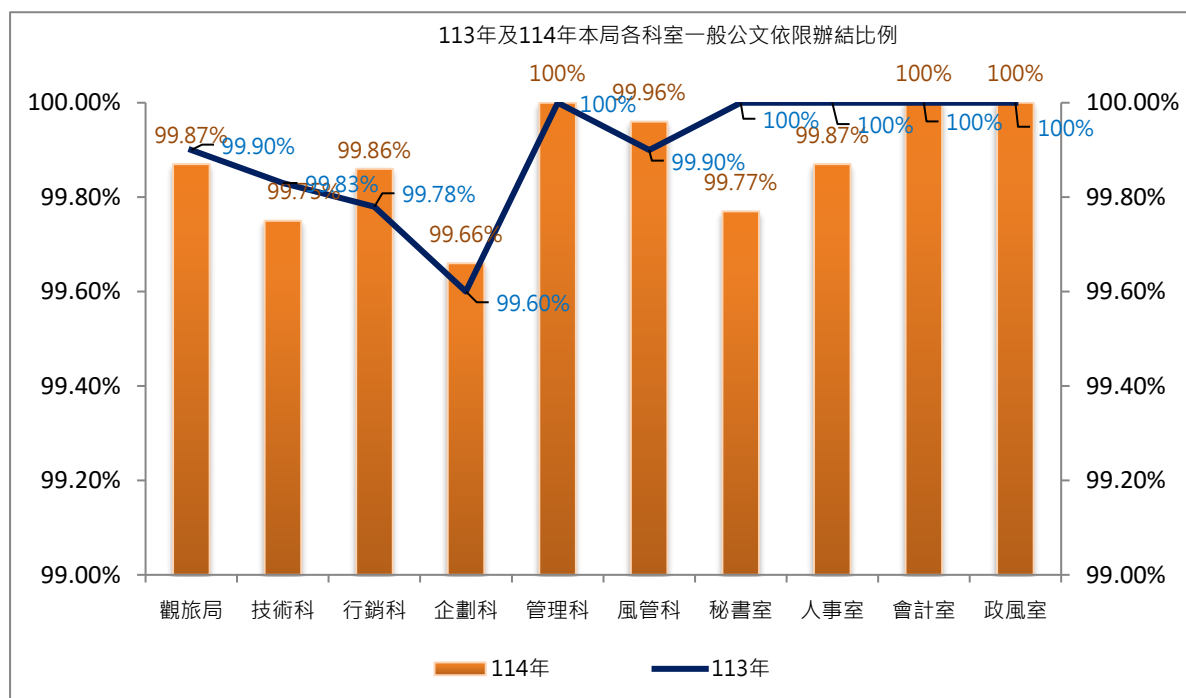
本局 114 年一般公文依限辦結率 99.87%，相較於 113 年下降 0.03%。

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。

表二：114 年本局各科室一般公文依限辦結比例(扣除案件逾期比率)

單位	觀旅局(總計)	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
114 年 依限辦結比例	99.87%	99.75%	99.86%	99.66%	100%	99.96%	99.77%	99.87%	100%	100%
113 依限辦結比例	99.90%	99.83%	99.78%	99.60%	100%	99.90%	100%	100%	100%	100%
增減情形	-0.03%	-0.08%	+0.08%	+0.06%	維持	+0.06%	-0.23%	-0.13%	維持	維持

資料來源：本局秘書室。



圖二：113 年及 114 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：

114 年本局人民陳情案件依限辦結率為 100%，同 113 年度比例。

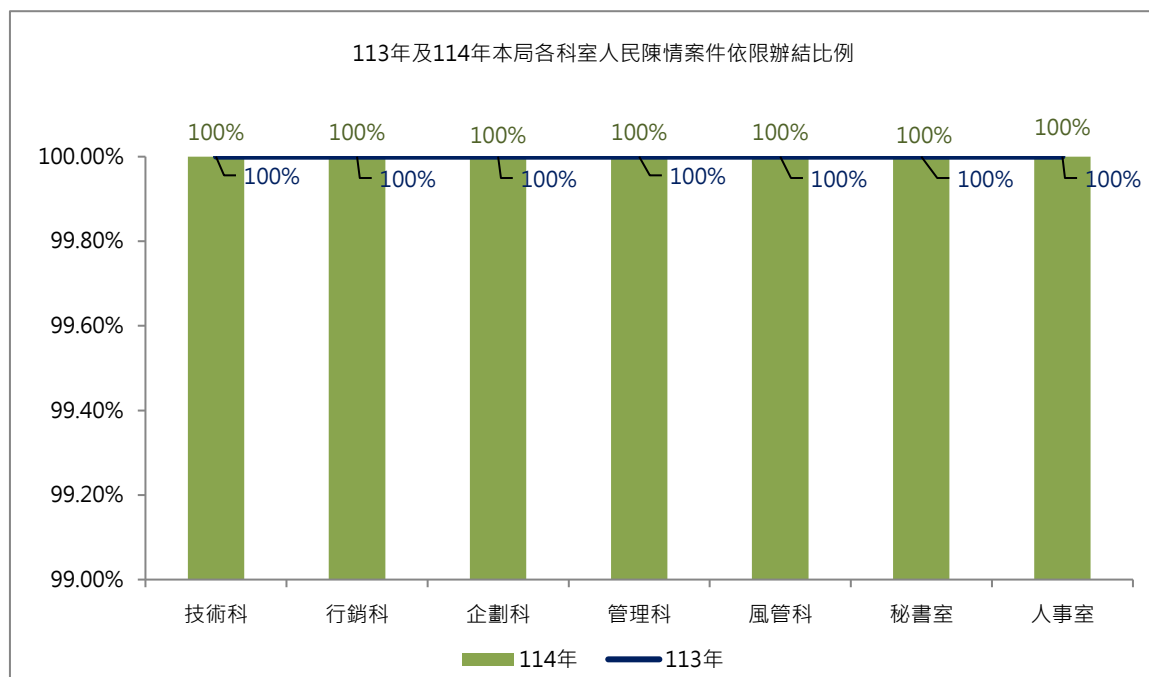
本局秘書室持續每日檢視未結案件辦理情形，查有即將逾期案件時，立即通知科室登記桌或承辦人員追蹤案件陳核進度並儘速結案。

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。

表三：113 年及 114 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
114 依限辦結比例	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	無案件	無案件
113 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	維持	維持	維持	維持	維持	維持	維持	--	--

資料來源：本局秘書室。



圖三：113 年及 114 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：

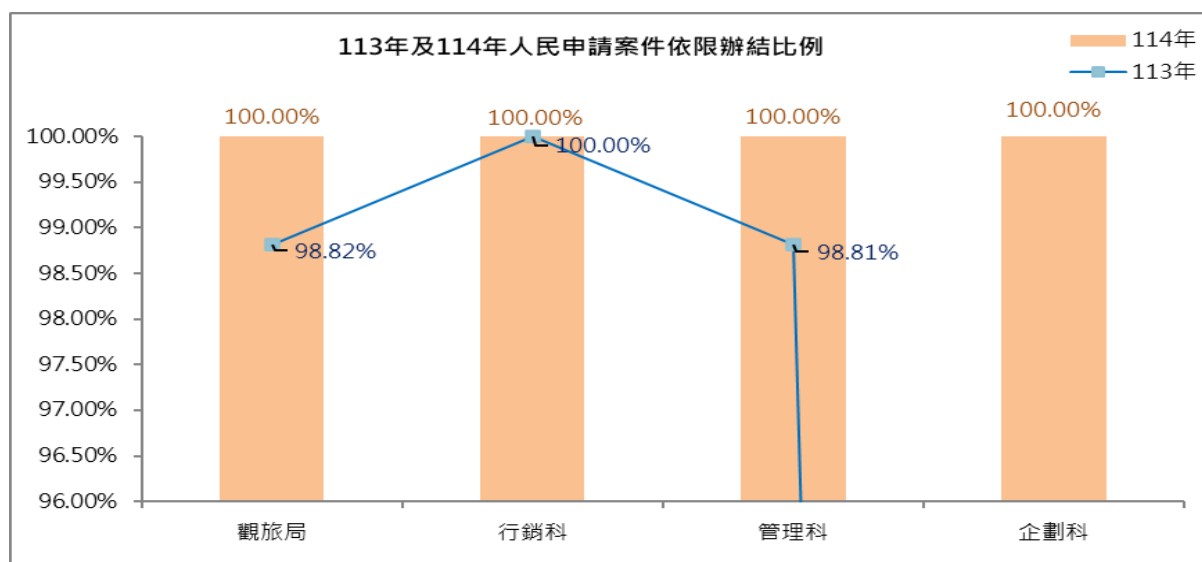
本局 114 年人民申請案件依限辦結率 100%，相較於 113 年提升 1.18%。

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。

表四：113 年及 114 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
114 依限辦結比例	100%	無案件	100%	100%	100%	無案件	無案件	無案件	無案件	無案件
113 依限辦結比例	98.82%	無案件	100%	無案件	98.81%	無案件	無案件	無案件	無案件	無案件
增減情形	+1.18%	--	維持	--	+1.19%	--	--	--	--	--

資料來源：本局秘書室。



圖四：113 年及 114 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，並即時提醒承辦人員加速辦理，落實文書流程控管，減少案件逾限情形，持續提升整體行政效率。

(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，並彙整常見缺失加以說明與宣導，使承辦同仁得以即時修正，強化橫向溝通與經驗傳承，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，除檢討辦理時效外，並抽查一定比例案件，檢視公文登錄、內容品質、分層負責及是否有先存後辦或積壓情形，依相關規定落實管理，確保文書作業之正確性與一致性。

(四) 不定期講習，提醒同仁文書作業基本概念：藉由新進人員講習及不定期辦理之文書教育訓練，協助新進同仁建立正確文書處理概念，並提醒同仁注意公文流程管控等，以提升本局公文辦理績效。

(五) 公文流程管理攸關政府機關業務推動之執行效率與文書品質：

為維持整體行政效率與文書品質，本局將持續強化處理時效管理、文稿檢核及滾動式檢討機制，並適時導入精進措施，確保各項公文處理作業穩定運作、持續提升服務品質。



圖五：本局各類公文處理時效與品質控管機制