人民申請案件
檢核經驗分享

報告人：為民服務組林郡湘
114年12月23日

臺中市政府
研究發展考核委員會

簡報大綱

一、人民申請案件時效管制作業

二、人民申請案件平時抽查案例分享

三、人民申請案件項目暨期限表

一、人民申請案件時效管制作業

臺中市政府
研究發展考核委員會

人民申請案件定義

指人民（團體）申請各種證照、證書、證明或提供服務等案件。

除法規另有規定外，各主管機關應按其性質， 區分類別、項目，分別訂定處理時限，並以「案」為單元，所實施之時效管制作業。

公文性質依「實質內容」判定。

管制方式

收文 → 辦理 → 結案

- 以「案」管制之公文，其首件公文收文號於全案辦結時始能銷號結案，**處理中有發文需要者，另以他號方式處理**，如通知補正(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。
- **處理過程中的收發文件以一般公文管制處理。**

辦理原則

核准

以原文號回復
辦理結果

駁回

不得存查

但依規得予存查之案件不在此限

補正應另以他號辦理。

- 應以案為單元，不得分段銷號處理，並以原文號回復案件辦理結果，且不得申請為專案案件。
- 申請案件如申請人有表件不全、填寫錯誤、案件不合法定程序或手續等情形，應註明應補正事項及文件，於處理期限內一次通知申請人限期補正（件），不得直接退文。

期限計算規定

可扣除之期間

補正

請釋

- 因候申請人補正資料或案件因法令適用之疑義，層請核釋者，其等待補正、核釋期間得予扣除，並以通知表單發送日、公務電話紀錄通話時間或其他書面佐證資料記載日期作為扣除依據。

(臺中市政府處理人民申請案件作業要點§10)

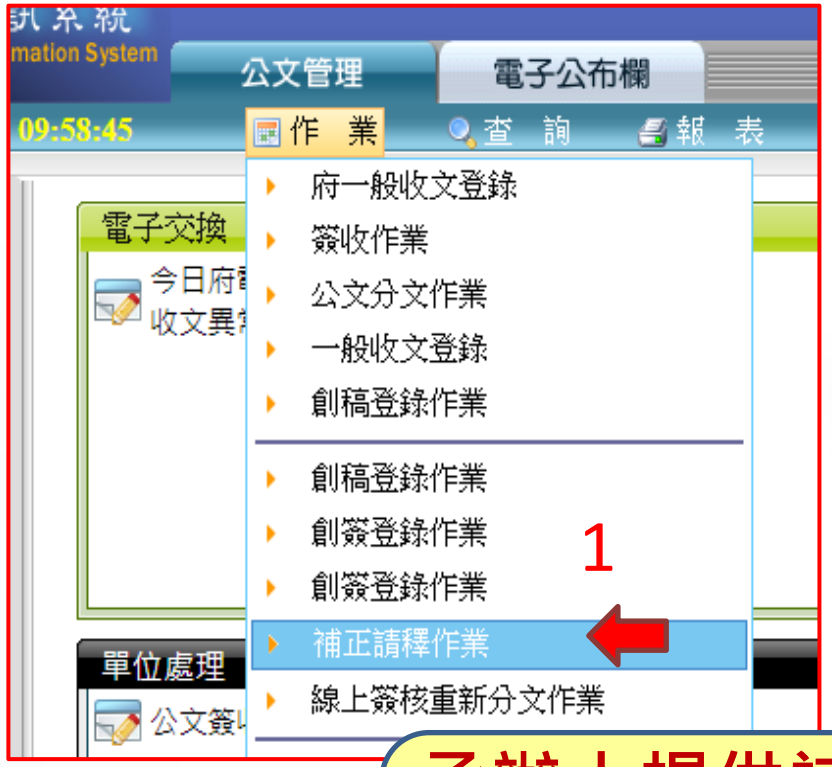
補正扣除注意事項

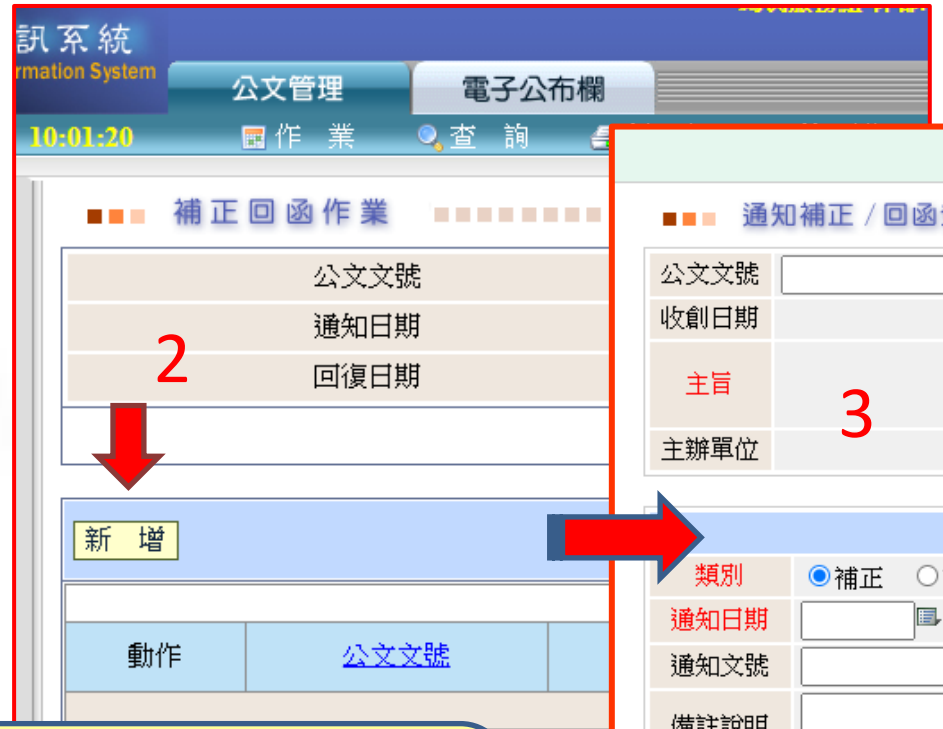
如因申請人所送表件不全，填寫錯誤等原因，須通知補正者，從其通知之日起，至補件之日止，所經過之期間得予扣除。(文書流程管理作業規範§91)

承辦人如須進行補正扣除，應檢附補正扣除相關依據，請機關登錄人員據以登錄補正作業。

補正請釋案件登錄步驟

作業 → 補正請釋作業 → 新增 → 登錄公文文號





承辦人提供補正扣除相關依據，請機關登錄人員據以登錄補正作業。

補正請釋匣

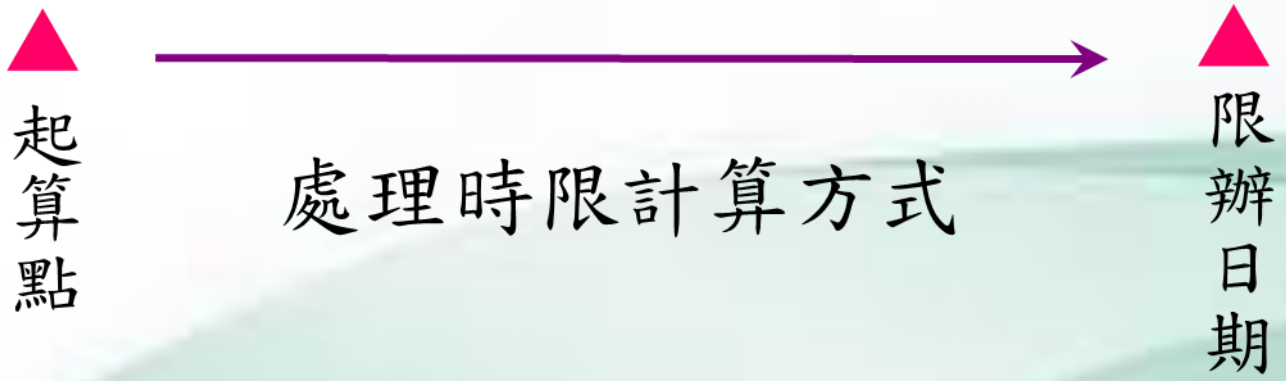
時效管制

處理時限

- 依據本府處理人民申請案件項目暨期限表。

期限計算

- 除應於當日辦結者外，一律以收文次日起算，至准駁之日止，包含假日在內，處理期間適逢連續三日以上之國定假日或其他休息日時，其期間依實際假日日數延長。



展期規定

臺中市政府文書流程管理稽核要點§20

- 辦理展期之公文以逾期案件列計。

臺中市政府處理人民申請案件作業要點§6

- 未能於公告之處理期限內辦結者，依分層負責簽請延長，以1次為限，且依規應於原處理期限屆滿前將延長之事由通知申請人。

請款核銷案件

- 所有依規向本府**申請給付款項或檢據核銷**之案件均屬之。

受理收件

(辦理天數20天)

請款核銷程序

檢附黏貼憑證影本或其他佐證資料併同歸檔

請款核銷案件之佐證作業

◆依據本府文書流程管理稽核要點第13點第6款「請款、核銷案件，完成相關程序者」得簽擬存查，其佐證完成請款核銷案件資料得為黏貼憑證影本，亦可請科(室)之推算人員於會計簽證系統查明「付款憑單號碼」或「支出傳票號碼」簽註於公文中，抑或其他足資佐證已完成請款程序之相關資料。

◆目前遇部分機關因會計室作業流程規範不同，或機關特性(分散不同地點辦公)而無法配合於完整核章後才影印(僅核至單位主管)且已主動向本會反映之機關，請務必落實自主管理。

◆爾後遇請款核銷案件，請機關務必配合前開規範，以落實全程管制。

每月逾期評比

本會每月評比報表皆採系統於每月1日自動排程產生之報表，為求各機關係基於同等立場進行評比，於公文流程中發生之各種人為操作衍生逾期問題，皆不予扣除。

納入擇定次年公文實地檢核機關之採計項目之一。

人為操作疏失而導致逾期-補正作業登錄疏失

案例：【補正回復日期沒登錄，導致逾期】

收文 | 函稿 | 展期 | 結案 | 補正／請釋 | 流程 | 批核紀錄

展期資訊

登錄日期	天數	展辦原因	展辦限辦日期	原限辦日期
114/07/16	6	補正請釋中	114/07/22	114/07/16

補正／請釋資訊

類別	通知日期	回復日期	通知文號	應回復日期	可扣除天數	補正請釋後限辦日期
補正	114/07/10		[redacted]	114/07/25	0.0	

		限辦日期	114/07/22
		辦畢日期	114/07/21 11:07
發文日期	114/07/21 11:07	總辦結日數	11.5天
辦理天數	11.5 天	逾期天數	4.5天

- 補正通知日期：7/10
- 補正回復日期：??

→沒登錄「回復日期」，**無法扣除**等待補正期間。

二、人民申請案件
平時抽查案例分享

公文檢核常見缺失態樣一覽表

1.延遲掛號

2.逕收來文，未登記掛號

3.公文性質或次性質登錄錯誤

4.補正、請釋、會勘，未以他號辦理

5.未落實1次補正原則，逕行退件

6.未落實完成補正/請釋登錄作業

7.黏貼憑證未核准即存查

8.核銷案件未檢附黏貼憑證影本歸檔

9.不符以案管制

10.歸檔資料不齊全

11.申請案件另設限辦日期

12.非可歸責於申請人之逾一次補正

案例說明

缺失現象1-延遲掛號

收文資訊

公文文號	1140015085	收文日期	114/04/11
來文機關	[redacted]		
公文類別	函	公文性質	請款核銷案件
本別	正本	次性質	
來文日期	114/03/28	來文字號	[redacted]
速別	普通件	密等	
附件			

送達會計室
114. 4. 10

粘貼憑證用紙

簽付號碼	加簽號碼:	減簽號碼:	金額								用途說明
											[redacted]
字 號	預算科目		千萬	百萬	十萬	萬	千	百	十	元	
字 號	民政業務				$	2	0	0	0	0	
轉字 號	獎補助費										
辦單位經手人	驗收或證明		財物登記			會計室				副區長	
			財產			審核					

- 每日下班2小時前收到之公文，應於當日編號登錄分送承辦單位。
- 若申請書上日期與實際收到日期有誤差，可自行備註實際收到日期，以資佐證。

缺失現象2-逕收來文，未登記掛號

【案例】逕收來文，未送經收發人員登記掛號。

函稿資訊

文號	1140024411	登錄日期	114/08/11
公文類別	函		
速別	普通件	密等	
附件件數	0	附件說明	
主旨	臺端申請114年度中低收入老人生活津貼1案，詳如說明，請查照。		

流程資訊

公文文號	1140024411	收文日期	114/08/11
主辦單位	[redacted]	主辦人員	[redacted]

處理日期	單位名稱	職務名稱	作業人員	處理類別	備註
[redacted]	[redacted]	承辦人員	[redacted]	創稿登錄	創稿登錄

- 申請案件應依規送收發人員登錄收文文號，以利時效管控。

缺失現象3-1-公文性質登錄錯誤

【案例】請款核銷案件誤登錄為申請案件。

收 文 資 訊

公文文號	1140011808	收文日期	114/02/03
來文機關	[redacted]		
公文類別	函	公文性質	申請案件 ✖
本別	正本	次性質	水汙染防治措施計畫申請審核
來文日期	114/02/03		
速別	普通件		
附件件數	1	附件說明	附件隨文
主旨	申請退還水污染防治費溢繳費用切結書		

◎ 應登錄「請款核銷案件」

- 公文性質登錄錯誤將造成無法正確對應辦理期限，請宣導同仁如發現公文性質登錄錯誤，應立即送收發更正。

缺失現象3-2-公文性質登錄錯誤

【案例】一般案件誤登錄為請款核銷案件。

收 文 資 訊

公文文號	1140005666	收文日期	114/03/04
來文機關	[redacted]		
公文類別	函	公文性質	請款核銷案件
本別	正本	次性質	
來文日期	114/03/04	來文字號	[redacted]
速別	普通件	密等	
附件件數	1	附件說明	
主旨	檢送[redacted]里鄰長研習手冊2本		

應登錄
「一般案件」

缺失現象3-3-公文次性質登錄錯誤

收 文 資 訊

公文文號	1140006637		114/02/17
來文機關	[redacted]		
公文類別	函	公文性質	申請案件
本別	正本	次性質	身心障礙者生活補助
來文日期	114/02/14	來文字號	字 第 號
速別	普通件	密等	
附件件數		附件說明	
主旨	[redacted]身心障礙者傷病住院看護費用補助		

次性質登錄錯誤

民眾實際要申請的項目

- 請宣導收文人員應正確登錄公文次性質。

類別	編號	申請案件項目	受理機關		會辦機關		核定機關		特定程序(日)	辦理總期限(日)
			名稱	期限(日)	名稱	期限(日)	名稱	期限(日)		
社會福利	32	身心障礙者傷病住院看護費用補助	區公所	6			社會局	21		27
社會福利	64	身心障礙者生活補助	區公所	1			區公所	29		30

缺失現象4-1-利用補正(請釋、會勘)銷號結案

【案例】補正未另創號辦理，原文號銷號結案。

收文資訊

公文文號	1140004058	收文日期	114/03/04
來文機關	[redacted]		
公文類別	申請書	公文性質	申請案件
本別	正本	次性質	農業用地作農業設施容許

函稿資訊

文號	1140004058		
公文類別	函		
速別	普通件	密等	
附件件數	1	附件說明	如說明二
主旨	臺端申請坐落本市[redacted]農業用地作農業設施「農業資材室」容許使用案，請於114年4月10日前補正相關資料，詳如說明，請查照。		

✖

⭕ 正確做法：通知補正應以他號辦理。

- 申請案件採以案管制，過程中如有**補正**、**請釋**或**會勘**發文需要時，須以**他號**辦理。
- 應以原文號函復申請人辦理結果「核准」或「駁回」。

★ 補正期間可扣除天數

缺失現象4-2-利用補正(請釋、會勘)銷號結案

【案例】請釋未另創號辦理，原文號銷號結案。

★請釋期間可扣除天數

發文日期：中華民國114年4月28日
發文字號：[redacted]字第1140017224號 ✖
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：如說明一

主旨：有關本區[redacted]社區管理委員會[redacted]一案[redacted]

說明：

一、依據[redacted]114年[redacted]備書辦[redacted]

二、[redacted]

三、本案未經原主委意思表示，逕由管理委員會決議另行推舉主任委員申請變更報備，則本所是否得逕依內政部104年07月15日內授營建管字第1040811235號函形式審查後，應備文件如齊全者，予以備查，事涉法規解釋認定，請貴處惠予釋示俾憑辦理後續報備事宜。

正本：臺中市政府都市發展局

⭕正確做法：請釋應以他號辦理。

收文資訊

公文文號	1140017224	收文日期	114/04/24
來文機關	[redacted]社區管理委員會		
公文類別	函	公文性質	申請案件
本別	正本	次性質	受理公寓大廈組織報備

函稿資訊

文號	1140017224 ✖	登錄日期	114/04/25
公文類別	函		
速別	普通件	密等	
附件件數	1	附件說明	如說明一
主旨	有關[redacted]管理委員會申請變更主任委員報備[redacted]說明，請查照見復。		
正本	臺中市政府都市發展局		

缺失現象4-3-利用補正(請釋、會勘)銷號結案

【案例】會勘未另創號辦理，原文號銷號結案。

收文資訊

公文文號	1140001091	收文日期	114/01/14
來文機關	[redacted]		
公文類別	函	公文性質	申請案件
本別	正本	次性質	臺中市建築物無損壞公共設施及環境清潔證明書

函稿資訊

文號	1140001091		
公文類別	會勘通知單		
速別	普通件	密等	
附件件數	0	附件說明	
主旨	[redacted]有限公司申請環境清潔證明現地確認公共設施情形		

正確做法：
通知會勘應以他號辦理。

- 申請案件採以案管制，過程中如有補正、請釋或會勘發文需要時，須以他號辦理，勿以原文號發文辦理補正、請釋或會勘事宜。

☆會勘期間不得扣除天數

缺失現象4-4-利用補正(請釋、會勘)銷號結案

【案例】會勘未另創號辦理，原文號銷號結案。

收文資訊

公文文號	1140002433	收文日期	114/03/10
來文機關	[redacted]		
公文類別	函	公文性質	請款核銷案件
本別	正本		

函稿資訊

文號	1140002433		
公文類別	函		
速別	普通件		
附件件數	0	附件說明	
主旨	貴公司申辦退還「[redacted]」保固金一案，本會訂於114年3月17日（星期一）上午10時假[redacted]辦理保固事項現勘作業，請貴公司務必派員參加，請查照。		

正確做法：
通知會勘應以他號辦理。

- 申請案件採以案管制，過程中如有補正、請釋或會勘發文需要時，須以他號辦理，勿以原文號發文辦理補正、請釋或會勘事宜。

★會勘期間不得扣除天數

缺失現象5-未落實1次補正原則，逕行退件

發文日期：中華民國　　年　月　日
發文字號：[redacted]字第1140003928號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：

主旨：有關[redacted]核銷案，因未檢附相關成果照片，[redacted]全案檢還，復請查照。

社會課　　收文:114/03/03
1140003928　　無附件

- 案件不合法定程序或手續時，主辦單位應詳細說明一次通知補正，不得直接退文。

缺失現象6-補正/請釋登錄作業登錄錯誤

補正 / 請釋資訊

類別	通知日期	回復日期	通知文號	應回復日期	可扣除天數	補正請釋後限辦日期	備註說明
補正	114/05/09	114/05/19	1140010063	114/05/29	10.0	114/06/02	資料補正

正確應填
114/05/15

申請人補正
的資料

說　明：一、活動日期：114 年 4 月 12 日(星期六)上午八時起

二、活動地點：

(一)、[redacted]。

(二)、[redacted]

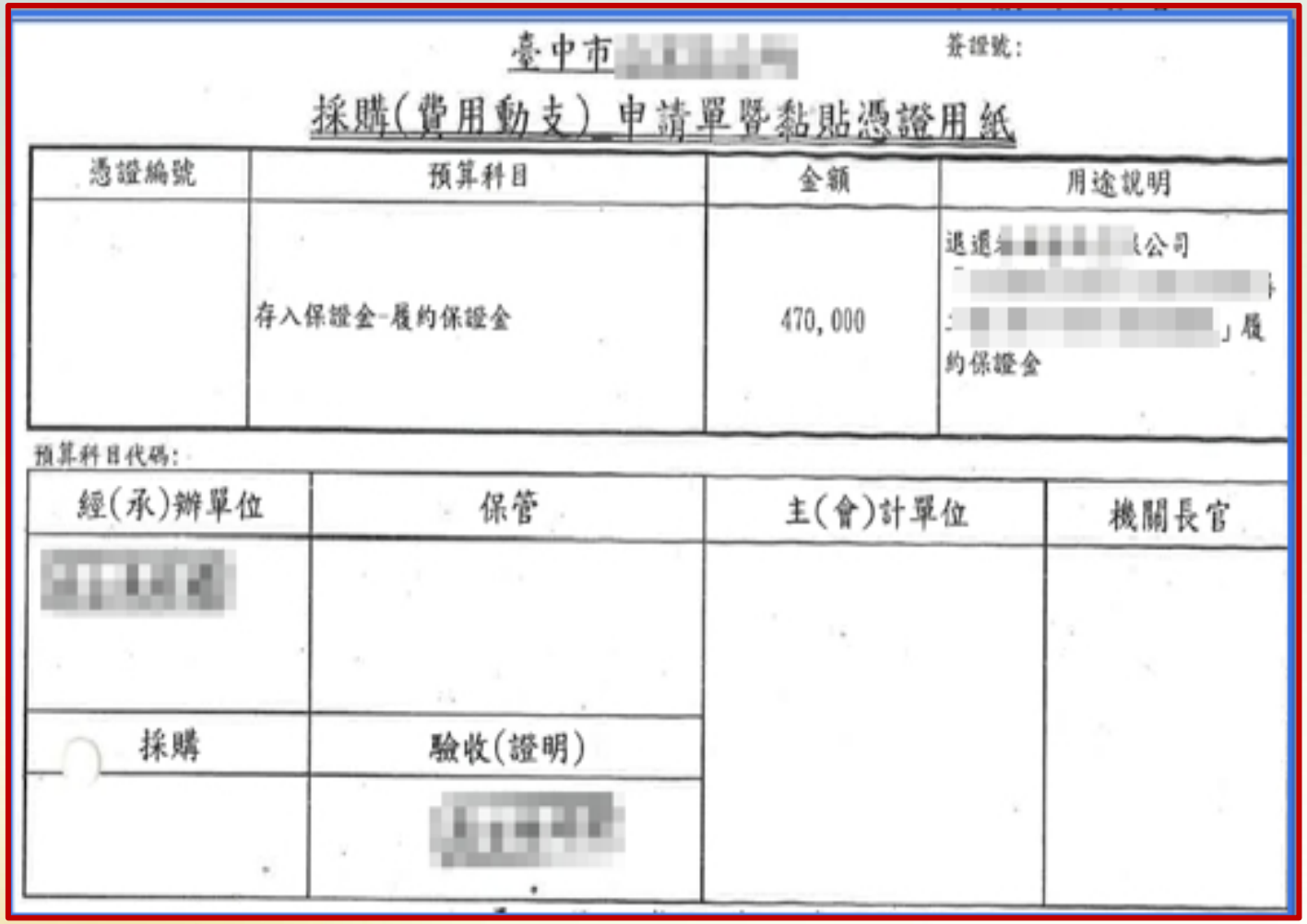
三、活動對象：臺中市社區民眾約 6000 人。

四、依據[redacted]第 1140010063 號回文辦理。

收文:114/05/15
1140010533　有附件

臺中市政府
114. 5. 15
收文

缺失現象7-黏貼憑證未核准即存查



臺中市[redacted]　　簽證號:

採購(費用動支)申請單暨黏貼憑證用紙

憑證編號	預算科目	金額	用途說明
	存入保證金-履約保證金	470,000	退還[redacted]公司[redacted]「履約保證金

預算科目代碼:

經(承)辦單位	保管	主(會)計單位	機關長官
[redacted]			
採購	驗收(證明)		
	[redacted]		

- 請款核銷案件應於20天內確實完成請款核銷程序，**佐證相關請款核銷程序已完成**，始得簽辦存查或發文函復。

缺失現象8.9-不符合以案管制原則，核銷案件未檢附黏貼憑證影本歸檔

【案例】附件抽辦，未檢附黏貼憑證影本歸檔。

收 文 資 訊

公文文號	1130022967	收文日期	113/10/21
來文機關	[redacted]		
公文類別	函	公文性質	請款核銷案件
本別	正本	次性質	
			[redacted]

創 簽 資 訊

簽號	1130022967	登錄日期	113/11/08
公文性質	請款核銷案件	密等	
主旨	擬辦：附件抽存留課，俟本所與廠商現場會勘確認無待解決事項後，另案簽辦退還保固保證金事宜，文存。		

- 請款核銷案件應於20天內確實完成請款核銷程序，並於**辦理完成後檢附動支經費請示單或黏貼憑證影本併同歸檔**，始得簽辦存查或發文函復。

缺失現象10-歸檔資料不齊全

未見申請書或扣除補正(請釋)之依據

- 民眾之申請書及附件、辦理過程資料漏未歸檔，其中扣除補正(請釋)之依據漏未歸檔，亦會造成系統補正請釋作業登錄不確實之問題，故承辦申請案件，其補正(件)、往復簽擬、會勘、會辦等程序，均應保持完整記錄附卷，以資查考。

三、人民申請案件項目暨期限表

☆增修刪人民申請項目或處理期限

人民申請案件按其性質，由本府一級機關分類編目，明確訂定處理期限公告周知，並至少兩年檢討一次。

本府所屬各區公所及二級機關增修刪項目由業務權管之一級機關統籌，一級機關負責簽修，應簽會本會表示意見，並於簽奉市長核定後公告。

增修刪人民申請項目流程

各機關自行上簽給市長並會辦研考會 → 市長批可 → 各機關自行發公告 → 批准的簽(含附件)掃描電子檔寄至本會承辦人信箱備查

☆增修刪人民申請項目應備資料

1. 增修刪彙整表
2. 作業流程圖
3. 增修刪審查意見表

資料路徑:研考會網站/研考業務/為民服務業務/業務資料下載區

★特別提醒

➢各機關公文系統次性質設定正確與否，攸關公文時效，請確實依本會公告之期限表檢視設定之正確性。

臺中市政府及所屬機關處理人民申請案件項目暨期限表

修訂日期：114年10月29日

類別	編號	申請案件項目	受理機關		會辦機關		核定機關		特定程序（日）	辦理總期限（日）	補正期限（日）	備註
			名稱	期限（日）	名稱	期限（日）	名稱	期限（日）				
社會福利	71	臺中市低收入戶房屋租金補助	各區公所	1			各區公所	34		35	7	
勞工	1	職業安全衛生教育訓練開班備查	勞工局	1			勞工局	5		6	3	
勞工	2	職業安全衛生管理人員資格認定	勞工局	1			勞工局	6		7	3	

資料路徑:
研考會網站/研考業務/為民服務業務/業務資料下載區

公文性質判別

舉例說明

修訂日期：114年10月29日

類別	編號	申請案件項目	受理機關		會辦機關		核定機關		特定程序（日）	辦理總期限（日）	補正期限（日）	備註
			名稱	期限（日）	名稱	期限（日）	名稱	期限（日）				
社會福利	10	托嬰中心申請立案	社會局	8	都發局、消防局、衛生局	15	社會局	7		30	7	

社會局→ 掛申請案件

- 會辦需另創文號發文給都發局、消防局及衛生局，函文中需『限期』請機關回復審查意見。

都發局、消防局、衛生局→ 掛一般案件『限期公文』

- 需登錄限辦日期，並於期限內函復社會局。

總結-未來策進作為

受理申請案件，應依規掛號以利時效管制，並依本府所訂處理人民申請案件項目暨期限表規定期限內實質妥處，切勿先存後辦。

各機關應就各類案件實際處理時間進行統計、分析，持續檢討、縮短時限，期許各機關共同為提升行政效率而努力。

如機關有人民申請案件項目請區公所協助受理，請務必先行簽修人民申請案件項目，俾利公所協助作業。

簡報結束
感謝聆聽