

法規名稱：臺北市政府申請案件處理作業要點

修正日期：民國 114 年 01 月 08 日

當次沿革：中華民國 114 年 1 月 8 日臺北市政府府授研服字第 1133027826 號函修正全文 9 點；
並自即日生效

一、為精進臺北市政府（以下簡稱本府）所屬各機關（以下簡稱各機關）
申請案件服務品質及提升行政效能，特訂定本要點。

二、本要點所稱申請案件之範圍如下：

（一）人民（團體）依法規申請各種證照、證書、證明、補助或提供服務
等，具有公法上請求權，請求行政機關做成特定行政行為之案件。

（二）經本府審查核定申請案件處理時限表之案件。

前項第一款之法規包括法律、法規命令、自治條例、自治規則、委辦
規則、行政規則及計畫等。

三、申請案件提報及審查程序如下：

（一）因法規、作業程序變更或業務需要等因素致生申請案件變動情形，
各機關應適時自行檢討，並由一級機關彙整申請案件處理時限表、
作業流程圖、執行作業統計表等資料提報本府審查核定。

（二）區政類受理之申請案件，由本府民政局提報；依據法規審查流程涉
及本府其他機關者，由該局會同相關機關協商定案後再行提報。

（三）案件涉及跨機關審查（會勘），由負責收案之主辦機關協調會審機
關研商全案所需處理時限，並訂定各會審機關之個別處理時限，以
釐清行政責任。

（四）本府研究發展考核委員會（以下簡稱研考會）針對各機關所提報之
申請案件修訂事項有疑義者，如涉及處理時限延長、行政流程精進
或跨機關聯合審查等案件，由研考會依實際作業需要召開個案審查
會議，邀請相關機關進行協商。

（五）本府各類申請案件處理時限表經審查核定後，各機關應於十個工作
日內公告，並依「臺北市政府推動網路申辦作業規範」設定網站功
能及更新網頁資訊。

四、申請案件之處理時限訂定原則如下：

（一）各機關應就各申請方式所受理之案件，訂定全案處理時限，管制至
申請案件做成准駁為止；惟核定權在中央行政機關者，全案處理時
限得僅列至將案件送往中央行政機關止。

(二) 各機關無核定權之案件，依個別處理時限，採分階段作業方式辦理：

1. 受理申請至發文送往有核定權機關時，原文號即予銷號，該案屬未結列管案件，應由受理機關另行管制。
2. 俟有核定權機關函復，並回復申請人時，始得解除列管；該有核定權機關函復之公文以一般公文管制及統計。

(三) 處理時限以日為單位，應於收件當日辦出之隨到隨辦案件，以時為單位。處理時限之訂定應本務實合理之精神：

1. 處理時限以時為單位之隨到隨辦案件，應提供網路申辦管道，並配合網路申辦作業流程另訂合理之時限。
2. 處理時限一日以上者，其日數之訂定以整數為原則。
3. 訂定處理時限時應參酌其他縣市相同申請案件之時限。

(四) 同一項目因處理過程有不同時，得區分為數個項目，分別訂定處理時限。

(五) 案件如屬通案性須跨機關審查或複審者，其過程應包含於一般申辦時限及網路申辦時限內；如屬個案性須請釋、會辦相關機關或蒐集資料之案件，列至須請釋或會外機關增加時限，其處理時限至多增加六十日。

五、處理時限之計算方式如下：

- (一) 申請案件依據處理時限表所定時限管制；除應於當日辦出者外，以收件之次日起算，並包含假日計算在內。處理時限之末日為假日者，以該日之次一工作日為時限之末日。
- (二) 如有受理申請期間截止後始能統一處理之情形，經事前公告，其處理時限自受理申請截止日之次日起算。
- (三) 因等待申請人資料補正、繳費或其他不可歸責於機關之事由，其等待時間可扣除，惟各機關應敘明原因及設定時限，並告知申請人。
- (四) 處理期間如遇國定假日或其他休息日（星期六、日之例假日除外）時，其時限依實際假日日數延長之。

六、各機關應每月彙整統計前月份申請案件收件數量（含網路申辦量、非網路申辦量），提業務會議或簽奉核閱後，依研考會通知填報。

各一級機關應將年度檢討修正結果，依研考會通知彙整填具年度執行作業統計表，辦理統計作業。

七、各機關對於申請案件執行情形，應定期檢討：

- (一) 檢視並維護申請案件網頁資訊正確。
- (二) 針對逾限未辦結或異常案件進行追蹤考核。
- (三) 簡化案件處理流程與縮短時限；申請人填載之書表欄位與檢附資料，應為案件處理所必須，如應備證件透過政府資料庫可取得者，應明示註記民眾得免附該項證件之資訊。
- (四) 依案件實際辦理日數，檢討處理時限。時限有延長需要者，於報府審查時應檢具調卷分析表或相關法規變動之佐證資料等。調卷分析總調卷月數不得少於六個月；調卷期間受理案件全數調卷，分別計算總件數、依限或逾限案件之件數及比率、依限辦結案件及逾限辦結案件平均處理日數。

八、本要點第三點第一款、第七點第一項第四款申請案件提報審查及第六點第二項年度統計使用之表件，由研考會另定之。

九、各機關對於申請案件處理績效優良者，得予以內部獎勵；對於申請案件未依本要點規定辦理，應按情節輕重，分別依有關規定予以懲處。研考會得查證各機關辦理情形，對於各機關重大優良事蹟或規避隱匿不報等違反本要點規定之重大缺失，專案簽報獎懲。