

宜蘭縣政府及所屬各機關學校公文管制與考核作業實施要點

中華民國91年8月20日宜蘭縣政府府計管字第 80067 號函訂定
中華民國94年1月7日宜蘭縣政府府計管字第 0940003091 號函修正
中華民國98年9月9日宜蘭縣政府府計管字第 0980130989 號函修正
中華民國107年2月13日宜蘭縣政府府計管字第1070026160號函修正
中華民國111年11月28日宜蘭縣政府府計管字第1110184295號函修正
中華民國112年7月24日宜蘭縣政府府計管字第1120119430號函修正

- 一、 宜蘭縣政府（以下簡稱本府）為提升公文處理效率及品質，在公文處理各階段，全程及全面管制，並落實各階層自我管理，依行政院頒「文書處理手冊」及行政院國家發展委員會編印之「文書流程管理作業規範」等規定，訂定本要點。
- 二、 本要點適用於本府及所屬機關學校。
- 三、 本要點用詞，定義如下：
 - （一）自我管理：指單位（機關）內各級人員均應具備提高公文處理時效及品質之觀念，其消極層面在建立人員確遵各項文書處理規定，主動導正影響公文時效因素；積極層面則在於增進其業務知識及積極任事態度，根本提升公文品質。
 - （二）公文專責人員：負責預警及稽催各單位（機關）內公文，避免公文逾期或積壓，提升公文依限辦結率。
 - （三）專責管制單位：本府為計畫處；所屬機關、學校為其首長指定負責綜理公文管制與考核相關工作之單位。
 - （四）公文分類：包含一般公文（含最速件、速件、普通件、限期公文、特殊性案件、專案管制案件）、訴願案件、人民申請案件、人民陳情案件及監察、審計、議會、涉中央經費補助案件等。其中，人民陳情案件及監察、審計、議會、涉中央經費補助案件等交付列管案件，須送專責管制單位辦理錄案列管。
 - （五）處理時限：指按各類公文規定期限，或依公文處理速別或來文所定期限，自收文或創簽稿至發文、存查、簽結之全部流程可使用時數或日數（如附表一）。各類公文之處理時限，除限期公文、特殊性案件、專案管制案件、人民申請案件、訴願案件、監察案件或其他依法令另有規定者外，均不含假日。
 - （六）限辦日期：指依據各類公文之處理時限規定可使用日數，計算應辦結之實際日期。公文於限辦日期前辦結者列為「依限辦結」，超過限辦日期辦結者列為「逾限辦結」；各類公文未於原規定之處理時限內辦結者，即屬「逾期案件」，逾期案件雖經依分層負責簽請核准辦理展期，仍列為「逾限辦結」，如公文實際有積壓事實者，仍應負積壓責任。
 - （七）特殊性案件：指一般公文因涉及之業務性質或內容複雜，需多方彙整或協調處理等原因，確難於來文速別時限內辦結，且其複雜程度

未符合申請專案管制案件要件，經各單位（機關）主管審查並核准者。

- (八) 專案管制案件：指公文涉及政策、法令與其他機關業務，或須三十日以上方可辦結之複雜案件，經簽府一層核准，以「案」為單元實施管制者。
- (九) 以文管制：指以「文」為管制統計單元之管理作業方式，其係以收文或創簽稿進行管制，重點為各「文」是否於限期內處理完畢，並於辦結即銷號歸檔。
- (十) 以案管制：指以「案」為管制統計單元之管理作業方式，凡公文屬專案性質須整體性作業者，其處理時限與數量統計皆以「案」為標準，並實施全程管制。
 - 1、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，即發文件按一般公文創號或原案附號處理，收文件則以原案附號或另編一般公文收文號處理，並於全案辦結時一併歸檔。
 - 2、特殊性案件、專案管制案件、訴願案件、人民申請案件、人民陳情案件、監察、審計、議會、涉中央經費補助等交付列管案件等均採以「案」管制。

四、權責劃分：

(一) 承辦人員職責：

- 1、自我管理及目標管理原則：應確保公文品質與時效，並依規定期限辦結。自簽辦起至辦結之日止，應主動注意文書處理流程之查催，如有查催困難情事，應即時向單位（機關）主管單位反映處理；必須展期時，應於處理時限屆滿前，依各類公文規定辦理展期。
- 2、管制會稿、會辦時效：急要文件須會辦者應進行親會面洽、同一文件請二個以上單位會核，得同時送會。無論送會或收會均應管制時間，受會單位如不能依限退回時，應將原因、理由及預定時間通知送會單位（機關）。

(二) 各級主管職責：

- 1、確實掌握承辦人員公文處理情形及查催資料，即時督促承辦人員依時限辦結，調整承辦人員工作量分配等事項。
- 2、督促承辦人員落實職務代理制度，如因特殊情形，代理人無法處理時，應由直屬主管負責；承辦人員職務異動時，亦應清查督促辦結或確實移交，並負連帶責任。
- 3、對涉及二個以上單位（機關）之複雜案件，宜與相關單位（機關）商訂處理原則後儘速處理，避免因往來會稿而延誤時效。
- 4、在權責內核准展期案件，對逾期未辦或展期者，應提示處理原則或適當調配人力，並督促承辦人員妥適處理。
- 5、應配合專責管制單位針對公文時效優劣案件進行檢討改善。
- 6、經授權核准特殊性案件。

(三) 公文專責人員：

- 1、稽催、輔導或解決單位（機關）內各級人員公文流程管理之問題。如遇監察、審計、議會等重要案件，應立即通知一級主管督導辦理。
- 2、對即將逾期之案件，應預警查催，促使公文在規定期限內辦結；已逾處理時限、送會或受會逾時辦理案件，應查催、追蹤至結案為止，並檢討公文稽催管制作業缺失，提請改善。
- 3、視各單位（機關）文書處理情形，適時輔導及辦理講習。
- 4、分析逾期公文各階段處理使用時間，填寫逾期公文分析查處表，必要時調卷分析，並請承辦人及直屬主管檢討原因及提具改善方法。分析後，按情節輕重依宜蘭縣政府公文處理時限及逾期懲處標準表（如附表二）辦理。
- 5、如單位（機關）公文逾期案件需向本府秘書長專案面議時，應通知並偕同相關人員按時間出席。

五、公文時效及品質管制：

採「事前稽催」及「事後查核」管制措施（如附圖）：

(一) 事前稽催預警通知：公文屆期前寄送預警電子郵件通知。

(二) 事後查核：

- 1、稽催通知：公文逾期寄送稽催電子郵件通知。
- 2、每週督辦：每週寄送各單位（機關）逾限未結案件清單電子郵件通知，以督導或協助辦結。
- 3、面議輔導：每週安排專案面議，各單位（機關）有下列情形者應由公文專責人員偕同相關人員出席：
 - (1) 監察、審計、議會等列管案件、訴願案件、專案管制案件、特殊性案件及限期公文逾期一天以上未辦結案件。
 - (2) 一般公文、人民申請、人民陳情及涉中央經費補助列管案件等逾期六天以上未辦結案件。
- 4、每月檢討：針對本府每月公文辦理情形統計檢討，通知依限辦結率未達百分之九十之單位（機關）加強督導，並作為年終考績評分之參考。
- 5、專案查核：組成專案小組，每半年針對公文實質內容進行查核及覆核，並將查核結果通報各單位（機關）檢討改進。

六、公文有下列情形之一者，始得存查：

- (一) 無轉行或答覆必要之文件或准予備查之例行性文件表報。
- (二) 單位（機關）蒐集或受贈與之參考資料。
- (三) 通知或參考性之副本。

七、會辦案件催辦機制依下列規定辦理：

- (一) 承辦單位（機關）核送稽催單催辦受會辦單位（機關），受會辦單位（機關）應依限併同稽催單核復承辦單位（機關）。
- (二) 受會（協辦）單位（機關）應依宜蘭縣政府公文處理時限及逾期懲

處標準表會稿（簽）之時限辦畢；如未辦畢，應於接獲稽催之次日答覆，並立即簽辦，如仍不辦理又未將延辦理由答覆者，以故意積壓公文論。

八、各單位（機關）處理公文有下列情形之一者，得進行專案獎懲，專案獎勵及懲處項目如下：

（一）獎勵項目：依事實結果核予一至二次嘉獎。

- 1、處理數量、速度、品質、內容難易度等方面均有優良表現。
- 2、登錄、統計、分析、稽催等作業詳盡確實，且於文書流程管理制度之落實推動有重大貢獻。
- 3、辦理文書流程簡化工作具重大貢獻。
- 4、文書流程管理制度之革新或改進建議，經採行確具績效。
- 5、年度公文查核結果表現優異者。

（二）懲處項目：第一次核予書面警告；第二次再犯同樣錯誤，核予申誡一次。

- 1、登錄不確實、統計不確實、未實施各種分析，致文書流程管理原則不能落實者。
- 2、無故積壓公文情形嚴重者。
- 3、損毀、棄置、遺失公文或檔案者。
- 4、違反分層負責規定者。
- 5、無故拒收公文或對承辦公文延不簽收逾二日者。
- 6、核判公文經書面查催後仍未核批或核後未交下者。
- 7、對逾期待辦之案件，經催辦仍未辦理者。
- 8、應辦案件而簽存查或先存查再以創號發文經糾正再犯者。
- 9、逕收來文或交辦案應登記而未送經文書人員登記者。
- 10、對公文登記及查催資料作不實之登錄或未經權責主管核准擅改紀錄者。
- 11、專案管制申請未符程序及實質要件而有延誤時效情形重大者。
- 12、人民或法人團體申請案件因缺漏要件無法辦理時，未即一次詳加註明通知補正者。
- 13、違反本要點其他規定而屬情節重大者。

（三）按其所負責任，核予獎懲，有連帶責任者，應併予核議獎懲。

九、本府計畫處每年依公文處理獎懲作業（如附件）之規定，簽陳首長核可各機關（單位）獎懲額度後，由本府及各所屬機關辦理獎懲作業。

十、各鄉（鎮、市）公所處理公文，未訂定相關管制與考核作業規定者，得準用本要點規定辦理。

附表一

宜蘭縣政府公文處理時限分類表

公文類別		處理時限	展期方式（註1）	說明
A · 一般公文	1.最速件	1個工作日 （但緊急公文仍須依個案需要之時限內完成）	(1)於公文系統上申請展期，由單位（機關）主管核准，不得超過原處理時限之1倍。	(1)處理速別之擬訂，發文機關承辦人應確實區分，各級人員應詳加審核；受文機關經審來文之處理速別與公文性質不符者，得經由承辦單位主管或其指定之授權人員核定後，調整來文處理速別或人民申請案件次性質。 (2)開會、會勘等各項紀錄，承辦單位（機關）應於開會、會勘結束後，3個工作日內陳核，7個工作日內函發會議紀錄予有關單位（機關）。 (3)創簽稿案件視為一般公文管制，且承辦人應自系統取號後送出陳核。 (4)一般公文之時效管制，如中央主管機關另有規定者，應依其規定辦理。
	2.速件	3個工作日	(2)案件經詳細檢討，預計不能於規定時間內辦結時，承辦人應在屆滿處理時限前，提出特殊性案件或專案管制案件申請。	
	3.普通件	6個工作日		
	4.限期公文	應於來文所定或規定期限內辦結。	變更限期公文所定時限，應於原處理時限內聯繫來文機關確認同意並簽奉單位主管核定，移送專責管制單位變更處理時限。	(1)受文機關所收限期案件時，已逾文中所定時限者，該文以一般公文普通件處理時限管制。 (2)來文定有不同處理時限，以最後時限為預定結案日期。
	5.特殊性案件	超過6日且未達30日	如無法於原核定時限內辦結者，得於預定結案日期屆滿前，依個案實際需要，另提出專案案件之申	(1)因涉及之業務性質或內容複雜需多方彙整或協調處理等原因，確難於來文速別時限內辦結，且未符專案管制案件申請要件，應於處理期限屆期前，以個別或通案方式

	公文類別	處理時限	展期方式（註1）	說明
			請。	<p>提出申請。</p> <p>(2)申請表由各機關首長（或其授權人員）核准。（註2）</p>
	6.專案管制案件	30日以上方可辦結之複雜案件	<p>(1)填具展期申請表簽府一層辦理展期。</p> <p>(2)全案處理時限最長不得超過6個月。</p>	<p>(1)成立要件：</p> <p>A.實質要件：涉及政策、法令或需多方會辦、分辦，且需30日以上方可辦結之複雜案件，得申請為專案管制案件。</p> <p>B.程序要件：須於原件處理時限屆期前依規定提出申請。但因機關首長或主管書面指示而符合專案管制實質要件者，申請時間不在此限，惟書面指示應併申請表陳核。</p> <p>(2)專案管制申請表應敘明專案名稱與理由，並訂定作業時程與預定完成日期，由單位（機關）主管詳實審核，並會辦專責管制單位審查，經簽府一層核准後，始得列入專案管制案件。承辦單位公文專責人員負責管制至結案為止，如未能於預定時間完成，應申請展期。</p> <p>(3)不得申請列為專案管制案件：預計在30日內辦結之案件及限期案件（特殊性案件除外）、訴願案件、人民申請案件、人民陳情案件、監察、審計、議會及交辦等交付列管案件，因已具專案性質，均不得申請。</p> <p>(4)專案管制申請以1次為限，處理時限以每</p>

公文類別	處理時限	展期方式 (註1)	說明
			<p>一個案申請奉准之預定完成時限為依據。因案件數量眾多，且符合前述專案案件之規定者，可以通案方式簽府一層核准，並應定期檢討。</p> <p>(5)如無法於原核定時限內辦結者，須填具展期申請表會辦專責管制單位，簽府一層核准。全案處理時限最長不得超過6個月，但有行政調查權之機關為辦理調查事項，並敘明法規依據者，不在此限。</p>
B.. 訴願案件	<p>(1) 答辯書：20日</p> <p>(2) 決定書：3個月</p>	<p>決定書得延長1次，且不得逾2個月。</p>	<p>(1) 依訴願法規定辦理，並以「案」為單位，實施全程管制。</p> <p>(2) 訴願答辯書：原行政處分機關收受之訴願書附具理由，或不依訴願人之請求撤銷或變更原行政處分者，應於20日內附具答辯書及必要之關係文件送於訴願管轄機關，並應將答辯書抄送訴願人。</p> <p>(3) 訴願決定書：訴願之決定，自收受訴願書之次日起，應於3個月內為之；必要時，得予延長，並通知訴願人及參加人。延長以1次為限，最長不得逾2個月。訴願決定書之正本，應於決定後15日內送達訴願人、參加人及原行政處分機關。</p> <p>(4) 訴願書不合法定程式，而其情形可補正者，受理機關應通知訴願人於20日內補正。</p>

公文類別	處理時限	展期方式（註1）	說明
C.人民申請案件	依「宜蘭縣政府及所屬各機關處理人民申請案件項目及期限表」，如未訂定處理期限者，其處理期間為2個月。	得依分層負責簽請延長，並以1次為限，展期日數不得超過原公告處理時限。	<p>(1)依行政程序法第51條及「宜蘭縣政府暨所屬各機關處理人民申請案件作業規定」辦理。</p> <p>(2)以「案」為單位，實施全程管制，各單位（機關）於收受人民申請案件時，應即時於公文系統選取正確之「項目次性質」。</p> <p>(3)按性質分類編目，並依作業繁簡，分別訂定及公告處理時限，並每半年進行「宜蘭縣政府及所屬各機關處理人民申請案件項目及期限表」之檢討更新。</p> <p>(4)未能於公告之處理時限內辦結者，得依分層負責簽請延長，且應於原處理時限屆滿前將延長之事由通知申請人。</p>
D.人民陳情案件	不得超過30日	未能在規定期限內辦結者，應簽府一層辦理延長。	<p>(1)依行政程序法、「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」及「宜蘭縣政府人民陳情案件管制作業要點」辦理。以「案」為單位，實施全程管制。</p> <p>(2)公文須送專責管制單位錄案列管，如為紙本函文另須由本府秘書處加蓋「交付檢核案件」戳記。</p> <p>(3)辦理展延案件，應將延長理由以書面告知陳情人。</p>

公文類別	處理時限	展期方式（註1）	說明
E. 監察、審計、議會、涉中央經費補助等交付列管案件	<p>(1) 監察案件如公文未敘明辦理期限者，以2個月為期限。</p> <p>(2) 審計案件如公文未敘明辦理期限者，應於30日內聲復。</p> <p>(3) 議會決議案如公文未敘明期限者，應於20個工作日內以書面答覆。</p> <p>(4) 涉中央經費補助案件，依來文所訂期限辦理。</p>	<p>未能依限辦結者，應於限辦期限內向來文機關申辦展期，並會知專責管制單位。</p>	<p>(1) 應依監察法、審計法、宜蘭縣政府辦理列管監察案件作業補充規定及相關規定辦理。以「案」為單位，實施全程管制。</p> <p>(2) 除涉中央經費補助案件得依分層負責核判決行外，均須簽府一層核判決行。</p> <p>(3) 公文須送專責管制單位錄案列管，如為紙本函文另須由本府秘書處加蓋「交付檢核案件」戳記。</p> <p>(4) 監察案件案情複雜且一時無法辦結函復者，應於限辦期限內將辦理情形及未能結案之原因先行回復監察院及登錄於監察案件管理資訊系統，並申請展期。</p> <p>(5) 審計案件：各單位（機關）接得審計機關之審核通知，除決算之審核依決算法規定外，應於接到通知之日起30日內聲復，其逾限者，審計機關得逕行決定。各單位（機關）對於審計機關逕行決定案件之聲請覆議或審核通知之聲復，因特別事故未能依照所定期限辦理時，得於限內聲敘事實，請予展期，並以1次為限。</p>

註1：需簽府一層辦理展期之案件包含：專案管制案件、訴願案件(決定書)及人民陳情案件。

註2：特殊性案件由機關首長（或其授權人員）核准，本府則由一級主管核准。（111年11月24日府計管字第1111704840號簽奉准）。

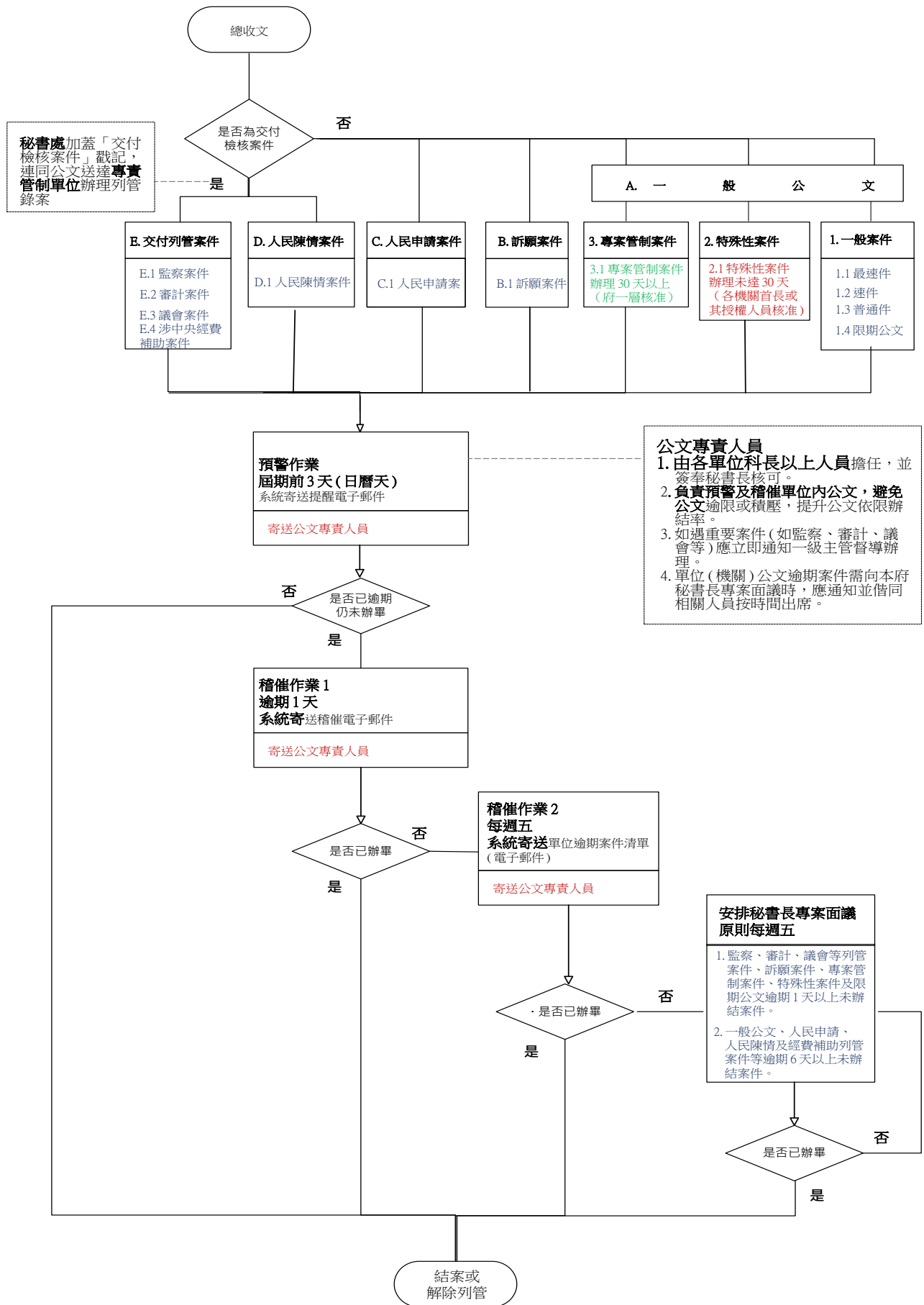
附表二

宜蘭縣政府公文處理時限及逾期懲處標準表

公文類別	收文人員 (含府收文、機關總收文、登記桌)	公文改分 (收文單位)	承辦人員 (簽辦敘稿)	會稿 (簽) 1個單位或機關計算	簽稿收發	各陳(核)判人員		登記發文	發文人 (含府發文、機關發文)	
						科(課、股)長、相關核稿人員、單位主管	府層級之核稿人員、秘書長、副首長、首長			
一般公文	最速件	1時	隨到隨辦	4時	隨到隨辦	隨到隨辦	隨到隨辦	隨到隨辦	1時	1時
	速件	2時	8時	8時	8時	0.5時	2時	2時	1時	2時
	普通件	2時	8時	16時	24時	1時	3時	4時	2時	3時
	限期公文	2時	8時	限辦時限6日以下，處理時限為1/3；限辦時限超過6日，處理時限為2/3	限辦時限6日以下8時；限辦時限6日以上24時	1時	3時	4時	2時	3時
訴願案件	2時	8時	處理時限之1/3	24時	1時	3時	4時	2時	3時	
人民申請案件	2時	8時	依所定人民申請案件項目辦理時限之1/3	24時	1時	3時	4時	2時	3時	
人民陳情案件	2時	8時	處理時限之1/3	24時	1時	3時	4時	2時	3時	
專案、特殊性 及列管案件	2時	8時	處理時限之1/3	24時	1時	3時	4時	2時	3時	
逾期懲處標準	逾期未達1倍者		口頭警告							
	逾期1倍以上未滿2倍者		書面警告							
	逾期2倍以上未滿5倍者		申誡1次							
	逾期5倍以上未滿10倍者		申誡2次							
	逾期10倍以上		記過1次							
<p>注意事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、表列時限係指辦公期間，按每日8小時計算。 2、本表除為公文逾期積壓時之計算標準外，本表各階段時限亦是該階段處理人員之合理使用時間，相關人員自應適時處理，以避免影響後續階段之進行，各階段處理中如有異常情事，單位(機關)自可適時檢討。 3、人民申請案件之處理時限如低於6日，各陳(核)判人員之處理時限應比照表列一般公文速件辦理。 4、各級人員如其處理公文量明顯過多，或所承辦業務內容繁複費時，確難如期完成，並提具相關資料者，得比照懲處標準，得酌情減輕處分或免予處分。 5、一人同時發生積壓數件時應酌情加重議處。 6、無故積壓而影響業務或發生不良後果者，應加重議處，其有涉及刑事責任移送法辦。 7、專案小組稽核，發現錯誤態樣致人民權益受損或影響本府行政效率，簽請議處。 8、承辦人員或各級核稿人員於簽稿上未記載日期時間或無公文系統相關記載流程，對逾期案件得由其關係日期時間推定，負延宕責任。 9、職務代理人若發生代理人無故積壓者，亦比照表列標準處分。 10、經數次往復簽擬時，該紀錄均應保持完整附卷，以資查考。 11、繁複費時之案件，各階段均持續處理，雖逾期但無積壓者，得酌情減輕處分或不予懲處。 12、各級人員處理公文超過當月本府公文月平均件數(依當月公文系統統計)，依照懲處標準得酌予減輕處分(額度以1次為限)。 13、機關主管之逾期責任由府一層專案處理。 										

附圖

宜蘭縣政府公文管理流程



附件

年度公文處理獎懲作業

本府各單位及所屬一、二級機關獎懲作業，原則依各單位（機關）全年辦理總公文件數分為3組，A組指全年辦理總公文件數超過（含）1萬件者、B組指未達1萬件者，另考量業務性質差異，12所戶政事務所為C組，其獎懲標準如下其辦理方式說明如下（「加1點」核予嘉獎1次，每人獎勵上限為嘉獎2次、113年度扣點均核予書面警告，自114年度起「扣1點」核予書面警告、「扣2點」核予申誡1次）：

一、獎勵：

- (一) A組：年度公文依限辦結率達98%者，核予「加3點」，惟每位同仁獎勵上限額度為加2點；獎勵對象之個人年度公文依限辦結率需達98%。
- (二) B組：年度公文依限辦結率達98%者，核予「加1點」，惟每位同仁獎勵上限額度為加2點；獎勵對象之個人年度公文依限辦結率需達98%。
- (三) C組：年度公文依限辦結率達100%者，核予「加1點」；獎勵對象之個人年度公文依限辦結率需達100%。
- (四) 最佳進步獎：單位(機關)當年度依限辦結率較前一年度為各單位(機關)中提升幅度前3名，且A組及B組當年度依限辦結率達90%、C組當年度依限辦結率達99%，核予「加1點」；A組及B組獎勵對象之個人年度公文依限辦結率需達90%；C組獎勵對象之個人年度公文依限辦結率達99%。

二、懲處：

- (一) A組：年度公文依限辦結率分別未達80%，則「扣1點」；懲處對象之個人年度公文依限辦結率需未達80%。
- (二) B組：年度公文依限辦結率分別未達85%，則「扣1點」；懲處對象之個人年度公文依限辦結率需未達85%。
- (三) C組：年度公文依限辦結率分別未達98%，則「扣1點」；懲處對象之個人年度公文依限辦結率需未達98%。
- (四) 但有不可抗力或不可歸責或其他特殊事由（例如：人民申請案件或列管案件，需會辦多方單位、請示中央或召開審查會者）致達懲處標準者，得提出申復理由，經奉府一層核可後，免於懲處。

三、備註：本府所屬各級學校得參照本作業規定辦理公文處理獎懲。

年度公文處理獎懲標準表

單位(機關) 分組	單位(機關) 公文件數	獎勵		懲處		備註
		依限辦結率	單位(機關) 額度	依限辦結率	單位(機關) 額度	
A組	≥10,000	≥98%	+3點	<80%	-1點	1.本府各單位及所屬一、二級機關(除各戶所外)。 2.獎勵對象之個人年度公文依限辦結率需達98%。 3.懲處對象之個人年度公文依限辦結率需未達90%。
B組	<10,000	≥98%	+1點	<85%	-1點	1.本府各單位及所屬一、二級機關(除各戶所外)。 2.獎勵對象之個人年度公文依限辦結率需達98%。 3.懲處對象之個人年度公文依限辦結率需未達85%。
C組	—	100%	+1點	<98%	-1點	1.本縣各戶政事務所。 2.獎勵對象之個人年度公文依限辦結率需達100%。 3.懲處對象之個人年度公文依限辦結率需未達98%。
最佳 進步獎	單位(機關)當年度依限辦結率較前一年度為各單位(機關)中提升幅度前3名，且A組及B組當年度依限辦結率達90%、C組當年度依限辦結率達99%		+1點	—	—	1.本府各單位及所屬一、二機關(含各戶所) 2.獎勵對象：A組及B組中個人之年度公文依限辦結率達90%；C組中個人之年度公文依限辦結率達99%。