

臺中市政府「廉能透明獎」公所廉能類申請表

提案機關	臺中市大安區公所
單位主管職稱及姓名	人事室主任簡宏志
主要辦理人員及負責工作	本所所有同仁/負責執行輪班受理民眾電話陳情反映紀錄及應答服務
協助辦理人員及負責工作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主任秘書陳明毅（督導本案行政透明措施之規劃及執行）。 2. 人事室技工陳惠玲（協助編制每月輪值班表張貼於本所公布欄）。 3. 政風室主任童鐘幼（協助推動本案行政透明措施）。
透明化措施名稱	大安1999服務9999 為您服務不漏接
措施簡介	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本區自縣市升格前為提升服務品質，使鄉民能夠即時向公所反映相關需求，即採取由同仁輪值接聽民眾來電提供相關服務。 2. 此項業務自本市成立1999市民服務專線後，仍舊保留，秉持持續為民服務9999的精神，每日安排公所同仁輪值公所總機電話接聽服務，於下班時間(含國定假日及例假日)接聽民眾來電，使區民之需求及疑問，不致因為公務機關下班時間受到影響；且考量本區區民多屬長者，已習慣將公所視同如自家般親切之所在，有何疑難雜症第一時間想到的洽詢單位也是公所，雖本市已建置1999市民服務專線可供民眾利用，惟直接向公所洽詢更能及時回應民眾需求，貼近民心。

<p>興利防弊、外部監督價值 (28%)</p>	<p>1. 興利防弊：電話輪值業務在興利防弊方面可以發揮一定的作用，透過確實且有效的輪值安排，可確保在假日等公務機關未上班之期間也有人員值班，及時應對突發事件，從而保障民眾之權益，有助於及時應對緊急情況並提供民眾服務：假日可能也會出現各種緊急情況，如路燈故障、獨老民眾安危事件等。有公所人員輪值可以確保在必要時迅即協助並解決問題，大幅降低透過1999市民服務專線之層級轉接及通報所費之時間成本，有效減少民眾之損失。</p> <p>2. 外部監督價值：因本措施具有即時性、迅即性之特質，民眾一有疑問或需求撥打電話向本所洽詢，倘未即時獲得回應仍可不斷撥打電話詢問或可於上班時間向本所反映輪班人員未即時回應之情況，仍具有一定程度之外部監督效益。</p>
<p>流程標準化及公開化程度 (28%)</p>	<p>民眾只要撥打公所總機04-26713511，即可取得相關服務，民眾背誦公所總機號碼已如同自家電話般熟悉，本所亦將電話公開於官方網站及各類宣導文宣，公開程度高達百分之百，民眾僅需撥打電話即可迅即獲得服務，流程簡單、迅速且有效。</p>
<p>系統（或措施）便捷性、完整性及安全性 (18%)</p>	<p>便捷性：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾可使用手機、或家用電話及公共電話透過本項措施，使民眾可以隨時隨地向公所反映事務或提出疑問，無需受限於特定地點或使用特定系統。 2. 排定每日(含假日)之輪值接聽人員，確保每個時段內能夠有效地接收到民眾來電，降低民眾等待時間並能即時解決民眾問題。 <p>完整性：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供公所業務全面的知識庫，確保同仁對本所業務及常見問題有充分的了解，能夠提供準確和完整的解答。 2. 使用錄音及回放技術，對通話進行錄音，以確保每一通來電都得到充分的紀錄和跟進處理流程。 <p>安全性：</p> <p>若民眾陳情內容涉及應秘密事項，則執行嚴格的身份保密措</p>

	施，確保民眾之個人資訊和敏感信息得到充分保護，防止詐騙和不法行為。
民眾使用情形 (18%)	經初步統計每周可接獲10通不等之來電，以本區人口數僅1萬8千名，每年使用率佔總人口數約為百分之2.6。
創新創意作為 (8%)	本區陳情事項除可透過1999提出陳情反映外，秉持在地服務貼近區民、顧客導向、化繁為簡、特設置一個本區區民專屬的即時服務系統，為本區獨創且為本市特有。
相關附件	7月份輪值表
聯絡窗口	姓名：陳惠玲 電話：26713511*512 e-mail：taan228@taichung.gov.tw

- 請參考「附錄、評審標準」具體敘明：興利行政、外部監控、防弊性、資訊公開、透明化程度等評核要項。
- 主要辦理人員及協助辦理人員請填寫姓名及負責之工作。
- 格式限制：
 - 一、透明化措施參獎申請表：
 - (1) 內文格式：標楷體字型，字體大小為14點，行距為固定行高18pt。
 - (2) 頁數：A4紙不超過3頁。
 - 二、相關附件：
 - (1) 內文格式：不限。
 - (2) 頁數：A4紙不超過20頁。

113/6/6 FAX

台中市大安區年7月份員工值日輪值表

日期	星期	姓名		值日人員注意事項：
1	一	簡宏志	3	<p>1、值日人員於平日，應於<u>上午8時</u>辦理交接，並於次日上午<u>7時40分前</u>到公所開門。</p> <p>2、值日人員中午<u>12時至13時</u>應在1樓服務台值勤，不得在自己的辦公桌值勤。</p> <p>3、值日人員應堅守崗位，不得無故離勤；如需短暫離開，應指定人員代理。值日未到，視同曠職，並依法論處。</p> <p>4、值日人員因事請假或公差，無法值勤時，應自行找人代理，並告知人事室備查。</p> <p>5、值日人員應於下班之後，確實關閉門、窗、電梯、電燈及做好防盜（保全）系統設定，始得離開。</p> <p>6、下班後，同仁如有申請加班者，應主動告知值日人員，並由加班同仁負責設定防盜（保全）系統。加班同仁請先將車輛移置前面停車場，以利值日人員確實將後門關閉。</p> <p>7、例假日值日人員，應於<u>上午8時</u>主動將公所專線電話轉接至自己的電話或手機。</p> <p>8、值日人員使用之遙控器、感應磁扣（卡），請勿放置於車內，避免因太陽直曬容易造成損壞。</p> <p>9、值日紀錄簿即將用罄時，請協助主動告知人事室補充。</p>
2	二	洪正隆	7	
3	三	吳旻芳	1	
4	四	陳儉仙		
5	五	陳秀亮		
6	六	王素碧		
7	日	吳淑媚		
8	一	童鐘幼		
9	二	王婉婷		
10	三	石庭瑜		
11	四	狄君馥		
12	五	洪啓禎		
13	六	沈榮傑		
14	日	周寶綠		
15	一	周鈺蒼	張	
16	二	張嘉容		
17	三	梁益宏		
18	四	陳惠玲		
19	五	林素美		
20	六	詹兆文		
21	日	蔡碧華		
22	一	劉裕雄		
23	二	曾燕昭		
24	三	王美娟		
25	四	蔡吉晉		
26	五	余麗葉		
27	六	張佳惠		
28	日	黃茹萱		
29	一	林伶郁		
30	二	陳麗芬		
31	三	黃建登		

代為決行
人事室簡宏志
主任