

臺中市政府廉能透明獎  
申請表

提案機關	臺中市政府研究發展考核委員會
透明化措施名稱	臺中市政府市長信箱系統
機關首長	主任委員 柳嘉峰
單位主管 職稱及姓名	為民服務組 組長 劉小姐
主要辦理人員 及負責工作	助理員 郭小姐 負責業務：人民陳情管理系統(行政面)維護
協助辦理人員 及負責工作	
措施簡介	<p>本府受理陳情案件管道相當多元，除傳統紙本書信及電話陳情外，也可透過網路上本府網頁使用「市長信箱」反映。民眾在使用本系統時，除提供詳細操作說明，亦可夾帶影音檔、或用地圖定位發生地點，功能多元，使用方法簡單且便利。此外，各機關辦理完畢後，會將處理情形回信予民眾，如未收到信，民眾可於本系統查詢案件辦理情形，處理過程透明公開。</p> <p>近年來，隨著行動裝置使用普及化，本會更於 103 年 11 月開發上線市長信箱 APP，比起以往需用電腦登打才能反映，APP 的使用更加方便且快速，除比照電腦版既有功能外，另結合手機拍照與發生地點的地圖定位，民眾可隨時隨地於發生地點拍照並上傳，即時反映市政問題。</p>

<p>興利防弊、外部監督價值 (28%)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>對民眾權益發揮顯著之興利防弊價值</u>： 民眾透過本府市長信箱反映各項市政建議後，本會均透過系統列管追蹤，督促各機關能夠站在民眾的角度為民服務，解決問題，民眾透過該系統也可瞭解問題是否被妥善處理，持續監督市政。</li> <li>2. <u>透明化程度達到民眾外部監督</u>： 民眾進入本府市長信箱系統，不論從操作步驟、處理時效及後續查詢案件(可查詢三個月內案件)等流程，均以公開透明方式供民眾閱覽查詢。</li> <li>3. <u>流程簡化、縮短案件處理效率</u>： 民眾如透過本府市長信箱反映，除免去紙本書寫的困擾、也不用擔心透過電話反映，需花費很多時間解釋說明。只要進入本府市長信箱網站，填寫必填欄位送出確認後，僅需等候各機關答復即可，扣除各機關處理案件時效(5-14天不等，依案件性質而定)，民眾不會花費過多時間使用本系統。</li> <li>4. <u>有其他機關可學習之價值</u>： 觀察五都市長信箱系統，功能大致與本府市長信箱相同。惟本府為考量部分民眾第一次使用上可能有困難之處，故於系統操作說明上更加著重於圖示範例，民眾在操作上將更加明白易懂。另外，在填寫陳情內容上，為考量視障朋友在填寫驗證碼上有其困難，故附有語音驗證碼，以語音撥放方式協助填寫。</li> </ol>
<p>流程標準化及公開化程度 (28%)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>建立標準作業流程</u>： 目前市長信箱作業流程為：民眾填寫必填相關資料送出確認後，本會收信錄案交辦各機關時，系統會寄送通知信通知民眾(提供案號、府收文號及預定結案日)，承辦機關處理完畢後，會以電子郵件回復處理結果。</li> <li>2. <u>作業流程公開化</u>：市長信箱針對民眾寫信端及查詢端均提供圖示作業流程，民眾可以更了解相關作業流程。</li> <li>3. <u>系統資訊公開化</u>： 承辦機關處理完畢後除會將處理情形回信給民眾(提供處理情形、承辦人連絡方式等)，如未收到信，網站上也同步提供相關資訊。各階段處理流程皆提供民眾知悉，避免民眾無所依循。</li> </ol>
<p>系統(或措施)便捷性、完整性及安全性 (18%)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>系統介面建置於明顯處</u>：(1)市長信箱網站：目前本系統連結置於本府球資訊網首頁下方，民眾一進入本府全球資訊網即可馬上連結查看，另在市長 FB 個人簡介，也提供市長信箱連結。 (2)市長信箱 APP：分為 Android 和 ios 兩種，置於本府 APP 專</li> </ol>

	<p>區，提供民眾下載(google play 及 app store 均可下載)。</p> <p>2. <u>僅提供線上陳情，不提供線上申辦功能。</u></p> <p>3. <u>提供輔助查詢功能：</u>  目前本系統除提供線上陳情反映，另提供以下查詢功能：查詢三個月內來信資料、本系統操作說明，並提供民眾搜尋市政常見問答，讓民眾可以先查詢各機關所提供的 Q&amp;A，陳情前先解決問題！</p> <p>4. <u>系統介面便利且友善：</u>  為考量大眾對電腦使用的熟悉程度不一，免去民眾使用的困擾，本府市長信箱系統對每一階段的操作流程均以圖例顯示，初次使用的民眾可先閱讀後再進行操作，使用起來將會更加快速簡便。</p> <p>5. <u>案件妥善控管：</u>  (1)各機關均依保密原則處理案件：  本府受理人民陳情案件之相關保密規定，明訂於「臺中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點」第七點：「民眾檢舉或陳情案件有保密必要者，應依個人資料保護法等相關規定以保密方式處理，不得公開。」故民眾透過市長信箱反映案件，如為檢舉案件，系統後端皆會以「*」遮蔽陳情人個資，各機關承辦人需線上申請調閱方能得知陳情人連絡資料。另案件進入系統後端，本會僅部分承辦人有權查看陳情人資料。  (2)民眾查詢案件時，需有帳號密碼方可查詢歷次申訴資訊。</p> <p>6. <u>系統即時更新資訊：</u>  市長信箱案件在受理→交辦→回復等各階段流程，系統均立即顯示最新資訊，民眾能隨時掌握案件承辦過程之最新消息。如案件有其他機關權責，經本會加分後，分案資訊也會馬上顯示告知。</p>
<p>民眾使用情形 (18%)</p>	<p>1. <u>民眾使用率高：</u>  統計 102 年至 105 年 1 至 7 月市長信箱總案件數，經觀察有逐年上升之趨勢(去年總件數已達三萬件)，凸顯有越來越多民眾開始透過市長信箱反映市政問題。另市長信箱 APP 從 103 年 11 月上線以來，下載次數也達到 5000 次。</p> <p>2. <u>提供滿意度調查：</u> 為瞭解民眾對本府各機關處理人民陳情案件是否滿意，提升  本府各機關為民服務品質。故於去(104)年 10 月起重新建置滿意度調查系統，現行民眾只要收到承辦機關回信，信件下方均附有滿意度調查連結，點擊後即可進入填寫，填寫後如有其他建議，本會將彙整轉知機關參酌。</p>

	<p>3. <u>推廣宣導</u>：目前市長信箱連結介面清楚明顯(市府網長 FB 均有連結)，加上每年案件數也持續上升，顯示民眾使用程度高。另有關市長信箱 APP，於 103 年上線前曾發布新聞稿廣為宣傳，請民眾針對市政問題多加利用 APP 反映。</p> <p>4. <u>民眾容易取得公開資訊</u>：本府市長信箱除提供完整且方作流程，另提供受理案件的注意事項及案件辦理期限供民眾參考。</p>
<p>創新創意作為 (8%)</p>	<p>預計今年下半年推動民眾自選項目分案：本系統於今年規劃由民眾自選項目分案功能。民眾如從市長信箱系統寫信時，可直接點選機關之業務分類，填寫確認完畢後，案件直接交辦各機關(無需再經過本會)，各機關即可馬上於系統收文處理，節省分文時間，加快處理速度。</p>
<p>相 關 附 件</p>	<p>市長信箱系統操作說明</p>

請參考「柒、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。

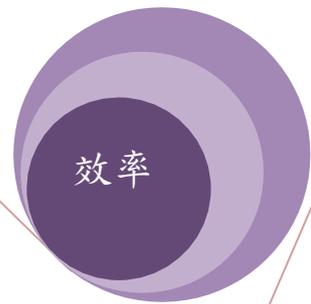
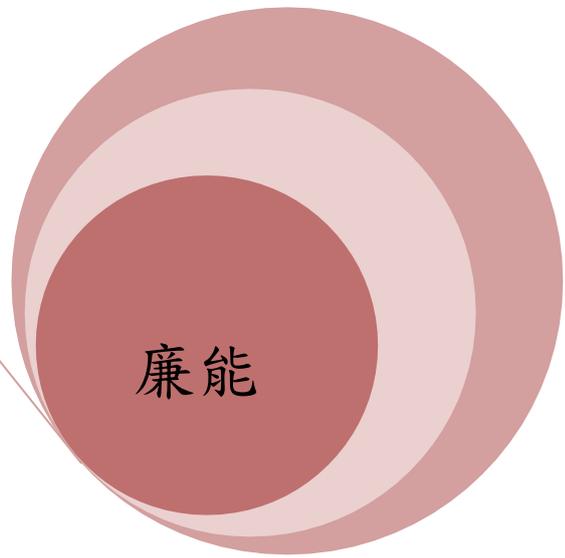
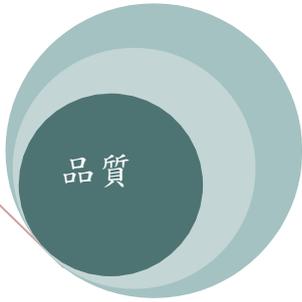
格式限制：

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

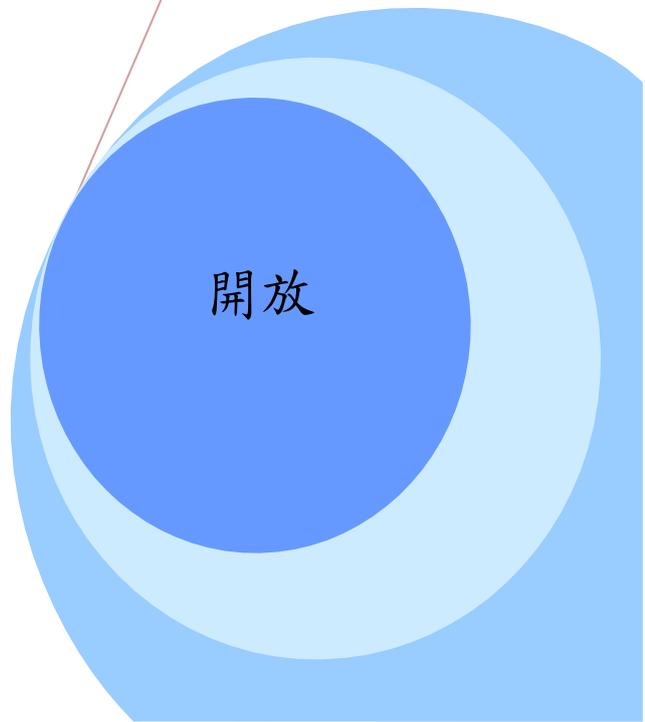
- (1) 內文格式：不限。
- (2) 頁數：A4 紙不超過 20 頁。



臺中市政府廉能透明獎  
—臺中市政府市長信箱  
系統

研究發展考核委員會

105年8月





## 目錄

壹、什麼是市長信箱？	P1
一、系統建置緣起	P1
二、如何操作市長信箱？	P1
(一) 寫信給市長	P1
(二) 民眾如何查詢案件進度	P3
三、市長信箱 APP 系統(103 年 11 月上線)	P5
貳、從廉能透明獎看市長信箱	P6
一、興利防弊(外部監督)	P6
二、流程標準化公開程度	P8
三、系統便捷性、完整性及安全性	P10
四、民眾使用情形	P14
五、創新創意作為	P16
參、附件—市長信箱滿意度調查問卷	P17



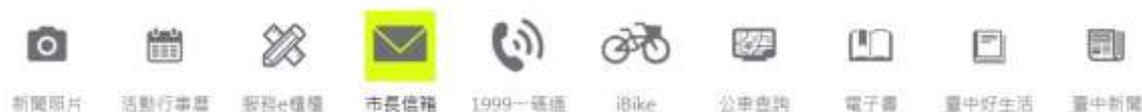
## 壹、什麼是市長信箱？

### 一、系統建置緣起

為因應電子化政府興起，進而擴大民眾參與管道，本府市長信箱系統將民眾陳情與E化系統結合，民眾透過線上系統反映問題，操作流程快速又方便。

### 二、如何操作市長信箱？

(一)寫信給市長 第一步：民眾可透過本府全球資訊網→找到市長信箱圖示→進入市長信箱畫面



(本府全球資訊網連結市長信箱畫面)

畫面如下，點擊畫面左上方即可開始寫信(另民眾也可參看操作說明來使用)

臺中市政府 • 市長信箱

歡迎使用市長信箱，請依序流程步驟進行寫信動作。

APP下載  
Android iOS

親愛的市民朋友：  
感謝您使用本府市長信箱，您的建言，提供本府施政團隊各項施政方針改善及持續檢討的依據。  
完善的市政，需要您的熱情參與及支持鼓勵，未來若有任何建議，歡迎您繼續使用本府市長信箱管理系統！  
林佳龍

本系統每日於凌晨01:00-05:00會進行資料庫備份，期間無法使用本系統，備感不便，敬請見諒！  
40701 臺中市西屯區臺灣大道三段99號 Tel: 04-22289111 | 系統管理者信箱: mayors@taichung.gov.tw (系統相關問題使用，一般陳情請由上方「寫信給市長」寫信)  
臺中市1899便民專線(外縣市請撥: 04-2220-3525) | 辦公時間: 8:00-17:00, 中午休息時間: 12:00-13:00 • 彈性上下班時間: 8:00-8:30, 13:00-13:30, 17:00-17:30  
本網站為臺中市政府版權所有，請尊重智慧財產權，禁止許諾或任意轉載、複製或破壞使用。

如何寫信給市長

歡迎寫信給市長

流程 使用市長信箱

- 1 歡迎寫信給市長
- 2 填寫個人資料及信件內容後送出
- 3 等待確認信說明
- 4 本府發送確認函
- 5 收取確認函完成確認流程
- 6 本府收取已確認信件正式受理
- 7 本府處理後逕覆處理進度

(本府市長信箱流程圖)

第二步：進入寫信畫面後，請民眾書寫必填欄位及陳情事項

**寫信給市長**

注意事項：  
\* 符合資格之陳情書必須輸入，操作時間限20分鐘，專屬網管人員，若連續內容較長，操作時間會放寬20分鐘時，您可利用文檔編輯軟體(如WORDPAD、WORD)打好後，再用附件夾檔的方式上傳。

\* 姓名：

\* 住址：

\* 來信查詢密碼：  
※請「3個單字來信查詢密碼」及「7個非請願信件密碼」均請再使用此密碼，請輸入8-16碼，大小寫英文與數字。

\* 密碼請再： ※請再次輸入密碼

\* 密碼：

\* E-mail：  
※請於「請願信」、「原稿請參閱來信」、「原稿查詢單使用」。

寫下您的來信

一、請將信件之內容輸入輸入端若將單頁內容過於複雜，可分段請願，或原稿請參閱原稿單輸入輸入端以供查閱。  
二、亦請將他人簽註，請將見簽註內容，原稿若加蓋或加蓋單列請願書，原稿亦請將簽註不予處理或不予受理。

\* 來信主題：

\* 內容：  
內容字數請勿超過1000個中文字(若內容較長，可利用(如WORDPAD、WORD)打好後，再用附件夾檔的方式上傳)。

發送地點：

是否上傳附件：  
 否，我沒有附件。  
 是，(最多3個檔案，每個檔案大小於5MB)

※附件檔案，檔名長度不可超過254個字，每個檔案大小於5120 KB。

驗證碼：

本系統提供民眾可以直接點選地圖定位功能

民眾可上傳附件(檔案格式不限)

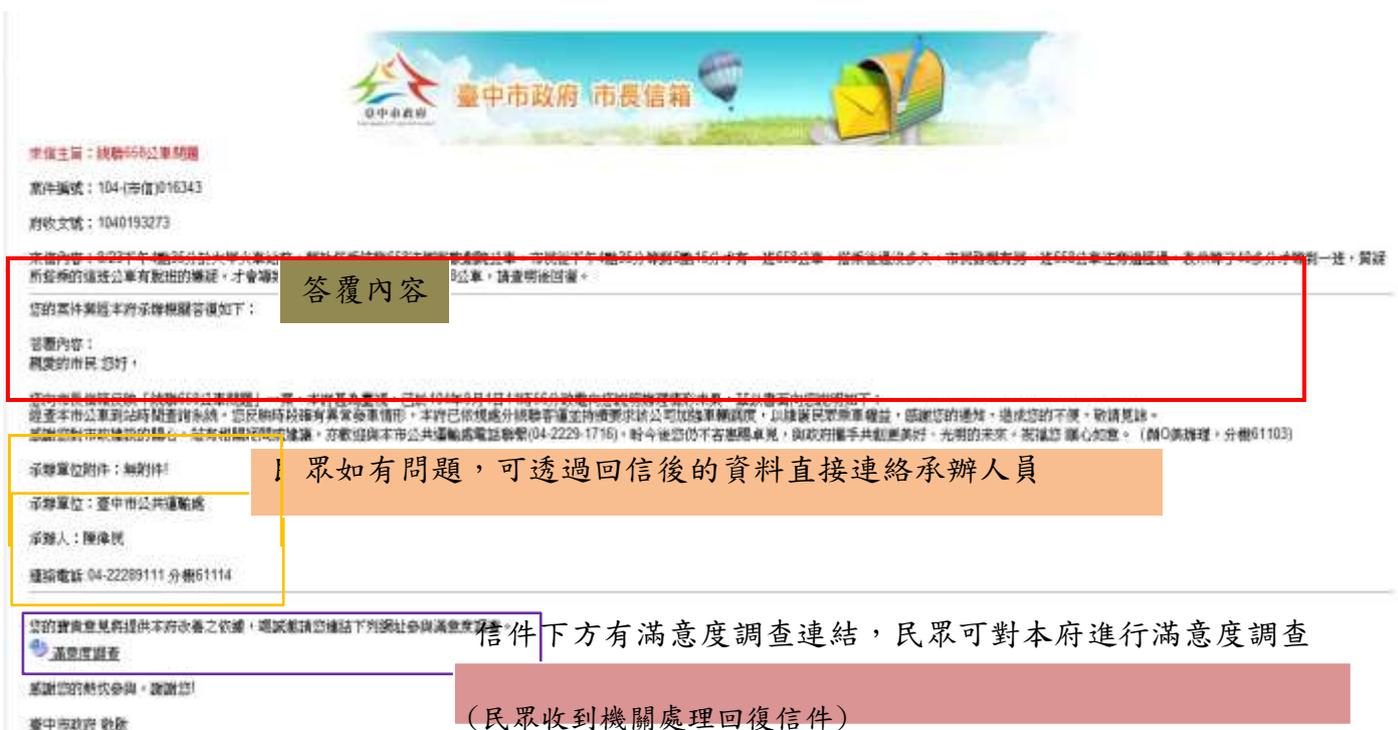
第三步：送出後，為確保電子郵件未被他人所盜用，系統會自動發出確認信，故請民眾需至所留電子信箱點選確認，確認後本會將錄案分由各機關處理。



(二)民眾如何查詢案件進度 在民眾點選確認信後，將由本會交辦各權責機關處理。 1. 為了避免民眾苦等，本會收到信件後，如將案件分給權責機關，會寄一封通知信。



2. 承辦人員處理完成後，系統也會將處理情形以電子郵件回復陳情人。



3. 因每個電子信箱設定不同，如陳情人未收到信件回復，也可至本府市長信箱查詢案件處理進度及結果。

如何查詢信件

● 查詢信件

**流程**  
使用市長信箱

1  
本市府  
收到信件

2  
分送業務  
單位

3  
業務機關  
處理中

4  
處理完成

5  
回覆民眾

🏠
查詢資訊

3個月內來信資料查詢

來信郵件：

來信查詢密碼：

驗證碼：  
 144075

查詢

信件查詢結果

● 信件查詢結果

**流程**  
使用市長信箱

1  
本市府  
收到信件

2  
分送業務  
單位

3  
業務機關  
處理中

4  
處理完成

5  
回覆民眾

🏠
查詢資訊

您的來信內容

信件狀態	來信時間	來信確認日期	來信主題	目前處理狀況
來信已確認。	101/04/10 11:13:11	1010410	<a href="#">台中市停車費相關問題諮詢</a>	

使用說明：

1. 此為信件查詢結果畫面。

4

三、市長信箱 APP 系統(103 年 11 月上線) 為因應行動載具及智慧手機之廣泛使用，提供民眾多元便捷反映管道，本府

於今年度規劃建置「臺中市政府市長信箱」APP，於 103 年 11 月 1 日起啟用。

APP 功能與流程和桌機版市長信箱一樣，分為 iOS 與 Android 版兩種版本，內容包含寫信給市長、來信資料查詢、操作說明，更 結合 GPS 定位與上傳照片的通報功能。此外，還能將個人資料及陳情內容儲存在 APP，以減少下次打字的時間。



## 臺中市政府市長信箱

臺中市政府 工具

★★★★★ 37 人

未分級

加入願望清單

安裝



臺中市政府市長信箱APP,提供寫信給市長、三個月內來信資料查詢、七天內未確認信補寄及操作說明等功能；並提供民眾填寫案件時可暫存資料及儲存範本，並結合手機拍照與地圖定位，讓民眾操作更方便。

貳、從廉能透明獎看市長信箱 本府廉能透明獎自今年度開始推行，為貫徹本府「廉能、開放、效率、品質」施政理念，以下茲透過「興利防弊」、「民眾使用情形」、「創新創意作為」、「便捷性、完整性及安全性」與「流程標準公開化程度」等五項標準來檢視本府市長信箱系統：



一、興利防弊(外部監督)

(一)將從「是否發揮顯著之興利防弊價值」、「是否達到民眾外部監督之目的」及「流程是否減化、縮短案件處理效率」三項來看：

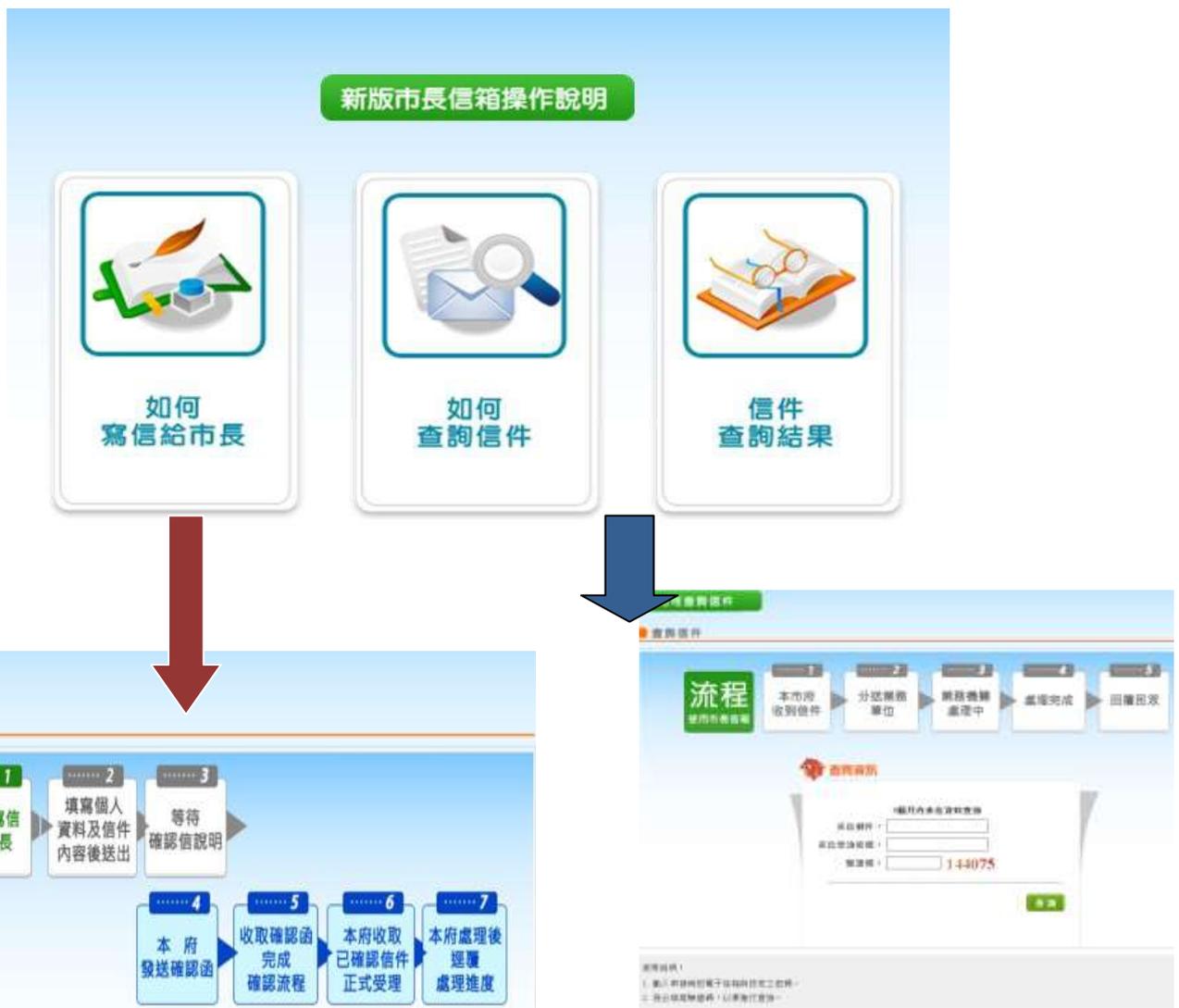
<p>對民眾權益、引發民眾抱怨或不便業務發揮顯著之興利防弊價值</p>	<p>民眾透過本府市長信箱反映各項市政建議後，本會均透過系統列管追蹤，督促各機關能夠站在民眾的角度為民服務，解決問題，民眾也可瞭解問題是否被妥善處理。</p>
<p>透明化程度達到民眾外部監督之目的</p>	<p>民眾進入本府市長信箱系統，不論從操作步驟、處理時效及後續查詢案件等流程，均以公開透明方式供民眾閱覽查詢。</p>
<p>流程減化、縮短案件處理效率</p>	<p>民眾如透過本府市長信箱反映，除免去紙本書寫的困擾、也不用擔心透過電話反映，需花費很多時間解釋說明。只要進入本府市長信箱網站，填寫必填欄位送出確認後，僅需等候各機關答復即可，扣除各機關處理案件時效(5-14天不等，依案件性質而定)，民眾不會花費過多時間使用本系統。</p>



(二)比較五都市長信箱(市政信箱)之功能：目前各縣市政府均有完善之市長信箱系統受理流程，以下茲就五都市長信箱(或市政信箱)功能比較如下：

	臺中 (市長信箱)	臺北 (市政信箱)	新北 (市長信箱)	桃園 (市政信箱)	臺南 (市長信箱)	高雄 (市長信箱)
相同處	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 附有市長信箱處理總流程圖。</li> <li>2. 案件查詢功能。</li> <li>3. 提供民眾常見問答集 FAQ。</li> <li>4. 提供電子地圖供民眾點選發生地點(僅臺北市及本市有)。</li> <li>5. 提供滿意度調查。</li> <li>6. 建置 APP 系統 (臺北:市政信箱 APP;高雄:併於高雄一指通 APP;新北:阿倫 online APP;臺中:市長信箱 APP)。</li> <li>7. 民眾自選項目分案。(新北無此功能)</li> </ol>					
本市與其他五都不同處	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 除總流程圖外，針對每一段細部流程均附有圖示範例說明，民眾可以參照範例操作。</li> <li>2. 提供<u>語音驗證碼</u>供視障朋友使用。</li> </ol>					

二、流程標準化公開程度 針對本系統各項操作，網站上均附有詳細的操作流程，民眾僅需依照步驟進行 即可。



建立標準作業流程  
及資訊公開化

市長信箱處理流程如下：民眾只要進入本府市長信箱網站，填寫必填欄位送出確認後，本會收信錄案交辦各機關時，系統會寄送通知信通知民眾(提供案號、府收文號及預定結案日)，承辦機關回復後，系統也會將處理情形回信給民眾(提供處理情形、承辦人連絡方式等)。  
備註：如未收到信，可利用帳號及密碼至本府市長信箱系統查詢案件處理進度



您好：

來信主旨：統聯658公車問題

來信內容：8/23下午4點35分於大甲火車站前，預計搭乘統聯658往國家歌劇院公車。市民從下午4點35分等到5點15分才有一班658公車。搭乘後過沒多久，市民發現有另一班658公車往旁邊經過，表示等了40多分才等到一班，質疑所搭乘的這班公車有跳班的嫌疑，才會導致5點多搭乘時間時出現2班658公車，請查明後回復。

來信已收悉！

我們已轉以下相關單位，並持續追蹤處理回覆：

交通局，附收文號：1040193273，案件編號：104-(市信)016343，預定結案日：104/09/01

有關辦理期限(預定結案日)及辦理單位更新資訊，請至本府全球資訊網市長信箱(三個月來信資料查詢(<http://mavormail.taichung.gov.tw/taichung/writemail/flowb1.aspx>))。

敬祝 萬事如意 身體健康

臺中市政府敬上

(民眾收到分文通知信)

來信主旨：統聯658公車問題

案件編號：104-(市信)016343

附收文號：1040193273

來信內容：8/23下午4點35分於大甲火車站前，預計搭乘統聯658往國家歌劇院公車。市民從下午4點35分等到5點15分才有一班658公車。搭乘後過沒多久，市民發現有另一班658公車往旁邊經過，表示等了40多分才等到一班，質疑所搭乘的這班公車有跳班的嫌疑，才會導致5點多搭乘時間時出現2班658公車，請查明後回復。

您的案件業經本府承接機關處理如下：

答覆內容：  
親愛的市民 您好，  
您向市長信箱反映「統聯658公車問題」一事，本府甚為重視，已於104年9月1日1時56分致電向您說明處理情形，茲以書面向您說明如下：  
經查本市公車到站時間查詢系統，您反映所搭乘有異常發生情形，本府已依規定分請聯署單位持續要求該公司加強車輛調度，以維護民眾乘車權益，感謝您的通報，造成您的不便，敬請見諒。  
感謝您對市政建設的關心，若有相關疑問或建議，亦歡迎與本市公共運輸處電話聯繫(04-2229-1716)，盼今後您仍不吝惠賜卓見，與政府攜手共創更美好、光明的未來，衷誠為 願心如意。(轉O美辦理，分機61103)

承辦單位附件：無附件！

承辦單位：臺中市公共運輸處

承辦人：陳偉民

連絡電話：04-22289111 分機61114

您的寶貴意見將提供本府改善之依據，懇請繼續連結下列網址參與滿意度調查。

[滿意度調查](#)

感謝您的熱忱參與，謝謝您！

臺中市政府 敬啟

(民眾收到機關處理回復信件)

### 三、系統便捷性、完整性及安全性

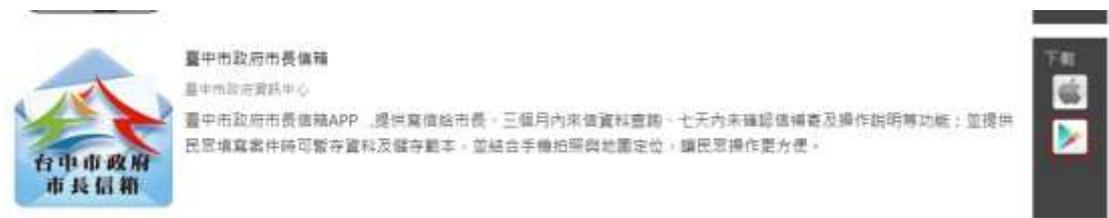


系統連結介面建置於本府全球資訊網

目前本系統連結置於本府全球資訊網首頁下方，同時市長信箱 APP 也置於本府 APP 專區，提供民眾下載。



(本府全球資訊網連結市長信箱畫面)



(本府 APP 專區下載畫面)

提供線上陳情反映及輔助查詢功能

目前本系統除提供線上陳情反映，另提供以下查詢功能：查詢三個月內來信資料、本系統操作說明，並提供民眾搜尋市政常見問答，讓民眾可以先查詢各機關所提供的 Q&A，陳情前先解決問題！



臺中市政府 市政問答集

FAQ

查詢條件

類別： 不分類

更新日期： (YYYYMMDD) ~ (YYYYMMDD)

關鍵字：

查詢

問題摘要	提供單位	更新日期	點閱率
Q1: 請問行政助理之婚假與產假有幾天? 1.婚假有幾天?包含例假日在內嗎?還是另計? 2. 產假有幾天?包含例假日在內嗎?	秘書處	105/04/19	9227
Q2: 請問如何請領公務人員強制休假補助費?列印強制休假補助費申請表網站為何?如何查詢特約商店及相關國民旅遊卡最新資訊?	人事處	105/03/07	6470
Q3: 請問行政助理婚假一定要連續嗎 1.訂婚可請勞基法規定之8天婚假嗎? 2.8天婚假是指8個工作天,一定要連續8天嗎? 3.若假設11/01提辭呈, 11/18為離職日, 11/10結婚, 那於11/18前後可請8天婚假嗎? 2.8天婚假是指8個工作天,一定要連續8天嗎? 3.若假設11/01提辭呈, 11/18為離職日, 11/10結婚, 那於11/18前後可請8天婚假嗎?	秘書處	105/04/19	4364
Q4: 民眾如何申請市長致意之中堂、裁聯?	秘書處	105/04/25	4205
Q5: 在點選市長信箱確認信箱時,為什麼會出現安全性警示呢?	研究發展考核委員會	105/05/06	4123

(本府市政問答集，目前共 3000 多筆資料)

### 系統介面便利且友善

為考量大眾對電腦使用的熟悉程度不一，免去民眾使用的困擾，本府市長信箱系統對每一階段的操作流程均以圖案顯示，初次使用的民眾可先閱讀後再進行操作，使用起來將會更加快速簡便。



## 案件妥善保密

1. 各機關均依保密原則處理案件：本府受理人民陳情案件之相關保密規定，明訂於「臺中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點」第七點：「民眾檢舉或陳情案件有保密必要者，應依個人資料保護法等相關規定以保密方式處理，不得公開。」故民眾透過市長信箱反映案件，如為檢舉案件，系統後端皆會以「\*」遮蔽陳情人個資，各機關承辦人需線上申請調閱方能得知陳情人連絡資料。另案件進入系統後端，本會僅部分承辦人有權限可查看陳情人資料。
2. 民眾查詢案件時，需有帳號密碼方可查詢。

近期查詢案件

查詢案件

**流程**  
使用市長信箱

Step 1 收到信件  
Step 2 分送業務單位  
Step 3 業務機關處理中  
Step 4 處理完成  
Step 5 回覆民眾

查詢資訊

3個月內來信資料查詢

來信郵件：

來信查詢密碼：

驗證碼： 144075

## 處理進度可從網站查詢

民眾如想查詢案件處理進度，可至三個月來信資料總覽，查詢結果畫面會依處理流程分為三種情形：

目前處理狀況為  
**已收信**  
→案件已經入本  
府市長信箱系統

目前處理狀況為**已**  
**分文待答覆**  
→承辦機關處理中

目前處理狀況為**已回信**  
→民眾則可點擊來信主  
題查看回覆內容



您的來信內容

來信時間	來信確認日期	來信主題	目前處理狀況	承辦機關	案號	府收文號	預定結案日
105/05/20 11:25:37	1050520	<a href="#">關於威江城市酒店 - 台中大雅店</a>	已分文待答覆	觀光旅遊局	105-(市信) 009376	1050110034	1.

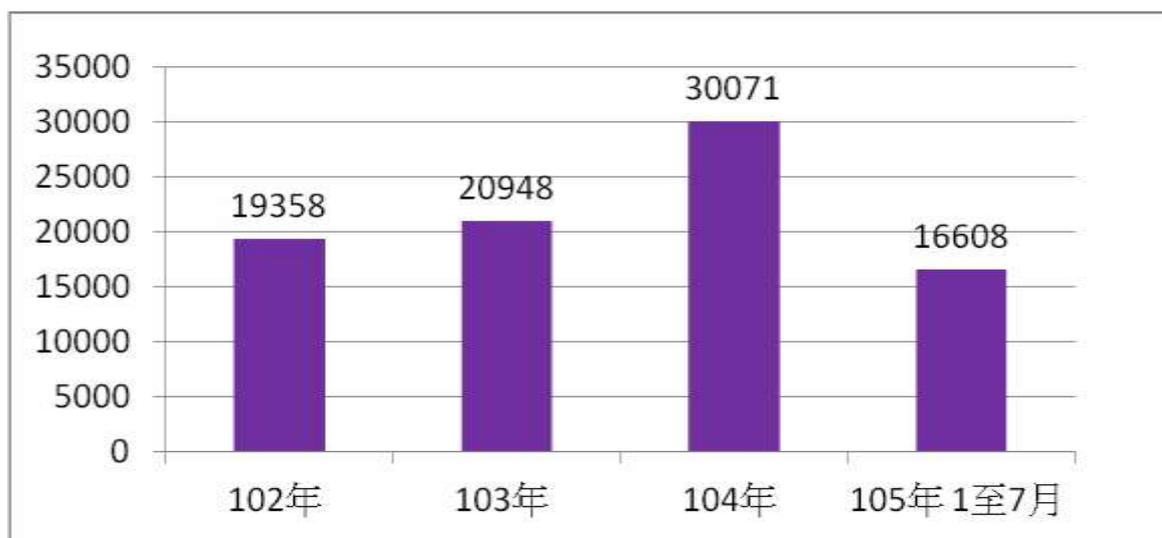
#### 四、民眾使用情形

民眾使用率？

品質

統計 102 年至 105 年 1 至 7 月市長信箱總案件數，經觀察有逐年上升之趨勢，凸顯有越來越多民眾開始透過市長信箱反映市政問題。

	市長信箱	每月件數
102 年	19,358	1,613
103 年	20,948	1,745
104 年	30,071	2,505
105 年 1 至 7 月	16,608	2,372



有無提供滿意度調查？

YES

YES

為瞭解民眾對本府各機關處理人民陳情案件是否滿意，提升本府處理品質。民眾只要收到承辦機關回信，信件下方均附有滿意度調查連結，點擊後即可進入填寫，填寫後如有其他建議，本會將彙整轉知機關參酌。(問卷題目如附件)



來信主旨：8:23公車問題

信件編號：104-1000016343

聯絡文號：1040193273

來信內容：8/23下午4點16分於大甲火車站前，預計僅需10分鐘在國道收費站公車。市民從下午4點16分等至5點16分才有一班668公車，等候時間太久，市民怨聲載道。一班668公車往豐盛橋過，去冷掉了40多分鐘等一班，實屬所搭乘的這班公車有民怨的傳統，才會導致5點多抵達時同時出現2班668公車，請查明後回復。

您的案件目前正由專員處理中，請留意：

處理內容：  
親愛的市民您好，

您向市長信箱反映「搭乘668公車問題」一事，市府高度重視，已於104年8月1日17時56分撥內政說明專線情形完畢，並由專員向您說明如下：  
經查本市公車路線時間表與車次，您是於8月16日有異常車情，市府已於規畫中調整營運並持續要求該公司加強車輛調度，以維護民眾搭乘權益，感謝您的通報，造成您的不便，敬請見諒。  
感謝您對市政建設的關心，如有相關建設建議，才能協助本市公共運輸服務品質(04-2229-1716)，盼今後您仍不吝惠賜意見，與政府攜手共創更美好、光明的未來，祝您生活愉快。(薛O美經理、分機61103)

承辦單位附件：無附件

承辦單位：臺中市公共運輸處

承辦人：陳學民

總機電話：04-22289111 分機61114

您的寶貴意見將提供市府改善之依據，感謝您透過下列網址參與滿意度調查。

[滿意度調查](#)

感謝您的熱忱參與，謝謝您！

臺中市政府 敬啟

(民眾看到的信件滿意度連結畫面)



目前市長信箱連結置於本府全球資訊網首頁，民眾只要進入本府網站即可馬上閱覽。另有關市長信箱 APP，於 103 年上線前曾發布新聞稿廣為宣傳，請民眾針對市政問題利用 APP 反映。



民眾是否容易取得並解讀公開的資訊？

YES

本府市長信箱除提供完整且方便操作流程，另提供受理案件的注意事項及案件辦理期限供民眾參考。

#### 說明事項

一、為確保他人權益，陳情或檢舉案件，應內容具體或明確列舉事證，否則本府將依規不予處理或不予受理。

二、

(一)依「臺中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點」第六點 第四款規定：陳情案件有下列情形之一者，得依行政程序法第一百七十三條規定，簽報機關首長同意不予處理：

- 1.無具體之內容或未具真實姓名或住址者。
- 2.同一事由經予適當處理並已明確答覆後，而仍一再陳情者。
- 3.非主管陳情內容之機關，接獲陳情人以同一事由分向各機關陳情者。

(二)依「臺中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點」第六點 第六款規定：對同一陳情人持續或大量陳情案件，如認為顯有耗費機關行政資源之虞者，得查明相關情事，簽奉市長同意後，不予受理歸案。

三、人民陳情案件區分為下列六類，處理期限均自收文次日起算：

- (一)第一類：檢舉類，處理期限十四個工作天。
- (二)第二類：陳情類，處理期限五個工作天。
- (三)第三類：建議類，處理期限三個工作天。
- (四)第四類：其他類，處理期限三個工作天。
- (五)第五類：其他檢舉類，指檢舉路霸等影響公共安全之案件，處理期限五個工作天。
- (六)第六類：簽奉市長核准之專案列管案件，處理期限三十個日曆天。

#### 創新創意作為—自動分案功能

本系統於今年規劃建置自動分案功能。民眾如從市長信箱系統寫信時，可直接點選機關之業務分類，填寫確認完畢後，案件直接交辦各機關(無需再經過本會)，各機關即可馬上於系統收文處理，節省分文時間，加快處理速度。

## 參、附件—市長信箱滿意度調查問卷

問卷類別：市長信箱

問卷說明：親愛的市民您好：

此份滿意度調查表主要想了解您對臺中市政府各機關處理人民陳情案件的看法，本府會將您的答復做整體性統計分析，並做為改進參考。

臺中市政府 敬上

1. 使用市長電子信箱「系統過程」是否順暢？

非常順暢  順暢  普通  不順暢  非常不順暢

2. 市長電子信箱的「網頁顯示設計」是否容易閱讀？

非常容易閱讀  容易閱讀  普通  不容易閱讀  非常不容易閱讀

3. 您對本次案件處理的「回覆時間」是否滿意？

1  非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意

4. 您對本次案件處理的「回覆內容及處理結果」是否滿意？

非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意

5. 您對本次陳情案件的「整體處理」是否滿意？

非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意

6. 您對於本次案件處理覺得滿意的地方？

承辦機關處理效率快速

- 反映事項有妥善處理
- 承辦人員態度良好
- 透過此管道可以免除尋找權責機關的困擾
- 無

7. 您對於本次案件處理覺得待改善的地方？

- 承辦機關處理結果與我的期望有差距
- 承辦機關給我的回覆內容與實際處理情形不符
- 相關機關推諉責任
- 處理效率太差
- 回覆內容為制式例稿、或語氣冷淡
- 承辦人員處理態度不佳
- 無

8. 您對於本府處理陳情案件有無其他建議事項？(非必填)

其他  
意見  
：

