

臺中市政府廉能透明獎
申請表

提 案 機 關	臺中市政府民政局
透 明 化 措 施 名 稱	臺中市役男體位複檢查詢管理系統
機 關 首 長	局長 蔡世寅
單 位 主 管 職 稱 及 姓 名	科長吳先生
主 要 辦 理 人 員 及 負 責 工 作	科員陳小姐（役男體檢業務）
協 助 辦 理 人 員 及 負 責 工 作	臺中市各區區公所複檢承辦人
措 施 簡 介	為服務本市申請複檢役男，並使其充分瞭解與掌握複檢期程，本局建置全國首創「臺中市役男體位複檢查詢管理系統」（附件1），申請複檢之役男可憑身分證字號、出生（西元）年月日及檢索碼，進入系統線上查詢自身申請案件之目前處理進度，有助於役男生涯規劃，讓資訊完全透明化，落實「政府關心、役男安心、家長放心」之貼心關懷與服務的目標。
興利防弊、外部監督價值 (28%)	一、興利防弊價值 節省社會成本：申請複檢之役男透過輸入基本資料，可進入線上系統查詢目前處理進度，可減少來電數或臨櫃詢問量，節省人力、財務、時間等各項社會與公務成本。 二、外部監督價值 政府資訊透明：透過本系統建置，役男可以確實查明案件處理流程、進度及各項需配合事項，達到政府資訊透明與外部監督實質價值。
流程標準化及公開化程度 (28%)	一、提供資訊查詢頁面 設計有5個階段處理作業流程-「進行資格審核」、「安排複檢」、「進行複檢」、「進行體位判定」、「體位已判定」（附件2），讓役男可查詢到複檢目前處理進度階段，讓資訊完全透明化。 二、充足客戶服務管道 提供「聯絡我們」信箱服務，設有聯絡管道，役男可

	隨時反映意見，機關利用信箱或電話針對役男之疑問充份完整且即時予以說明回覆。
系統（或措施）便捷性、完整性及安全性 (18 %)	一、提供 24 小時線上網站服務 提供簡潔的資訊公開查詢頁面，改善以往僅能於上班時間來電詢問進度，民眾可即時上網查詢案件目前之處理進度。 二、強化內部控制 系統設有流程控管及示警功能，隨時追蹤處理案件及可查詢目前處理人員及進度，提昇本府及各區公所承辦人行政效率。 三、設有貼心提醒排定複檢時間及體位已判定之功能 役男申請複檢時，倘有提供電子信箱，於排定複檢時及體位已判定時，均會貼心提醒役男複檢日期及通知體位已判定結果(附件 3)。 四、截至目前為止，已鍵入 1,500 筆申請複檢役男之資訊。
民眾使用情形 (18%)	一、至目前為止超過 1 萬 2,000 人瀏覽本系統。 二、設置滿意度調查：滿意者達 72%，獲普遍支持，藉由使用者對本項服務之評價，俾利精進提昇服務品質。
創新創意作為 (8%)	一、原有傳統作法 申請複檢之役男，僅能被動知悉複檢排檢時間及被動收到複檢體位判定通知書或上內政部役政署網站役男體（複）檢查詢，僅能查詢到「複檢中」、「體位已判定」。 二、創新創意作為 本系統建置為全國首創，申請複檢之役男透過輸入基本資料，可進入線上系統查詢目前處理進度（「進行資格審核」、「安排複檢」、「進行複檢」、「進行體位判定」「體位已判定」），對於處理進度有疑義，系統設有聯絡管道，役男可隨時反應意見，並設有滿意度調查，以瞭解役男對本系統服務之評價，隨時改進並提供役男更完備之服務及品質。
相 關 附 件	附件 1：臺中市役男體位複檢進度線上查詢啟用新聞稿。 附件 2：設計 5 個階段處理作業流程。 附件 3：通知役男複檢日期及體檢判定。