

臺中市政府廉能透明獎
申請表

提 案 機 關	臺中市大肚區公所
透明化措施名稱	推「陳」出新，機關網站信箱陳情案件辦理情形查詢
機關首長	區長 陳嘉榮
單位主管 職稱及姓名	秘書室主任/陳小姐
主要辦理人員 及負責工作	徐小姐/意見信箱管理及意見信箱辦理情形維護
協助辦理人員 及負責工作	
措 施 簡 介	本所人民陳情管道目前有 1999 話務系統、市長信箱、本所意見信箱，民眾陳情後 1999 話務系統、市長信箱皆由人民陳情系統列管並陳情人得於系統上查詢辦理情形，惟本所意見信箱投信後無法透過系統查詢辦理進度，僅能被動地等候承辦人通知或透過來電詢問，故透過本所網頁公開意見信箱辦理情形以供陳情人查詢。
興利防弊、外部監督價值 (28%)	一、興利防弊 陳情人陳情案件多為與自身權益攸關，故本所民意信箱陳情案件由專人管制，列印後交由收發掛文，交由承辦後辦理並由專人回復，且將進度更新於本所公開之意見信箱辦理情形表，以防杜陳情案件管理上有吃案弊端。 二、外部監督價值 對於陳情案件，除以公文文號控管外，於本所網頁立即受理公布、公開處理進度，供大眾瀏覽，確保案件處理情形，確達外部監督之效益。
流程標準化及公開化程度 (28%)	一、流程標準化 本所由專人管理並受理意見信箱案件後，列印至收發掛文分辦並交權責單位處理，將受理及交辦情形回覆陳情人並同時刊登於本所網頁意見信箱辦理情形，本措施實施前後作業流程詳附件 1。 二、公開化程度 提供意見信箱、陳情信箱多元管道陳情及本措施公開外，並主動公開本所受理人民陳情案件作業程序流程圖(首頁>便民

	服務>意見信箱办理流程)，民眾得輕易掌握本所內部作業流程。
系統（或措施）便捷性、完整性及安全性 （18%）	一、便捷性 無須如其它陳情方式須輸入驗證碼及案件編號等資料才得查詢，本所意見信箱陳情人只須至本所網頁首頁左方-意見信箱辦理情形即可查閱案件辦理情況(附件 2)，且介面操作簡便友善，只需按到該捷徑即可顯現。 二、完整性 1、該辦理情形提供完整的資料以供陳情人核對是否為自己陳情之案件，本所提供來信日期、主旨、來信者姓名及信件編號等 4 項資訊供陳情人比對，同時提供該案之收文日期、收文號、承辦單位及辦理情形等 4 項辦理資訊，提供民眾完整資訊查閱。 2、專人收文後即刻至網頁做更新案件辦理情形，如案件辦理中或以回信等。 三、安全性 1、由於該辦理情形查詢區為本所開放任何人皆可瀏覽的網頁空間，為保障個人資料，有關陳情人姓名本所採取留存姓氏，以先生或小姐為稱呼，除陳情人外，外人難以分辨陳情人為何，至於較敏感之案由主旨，本所以*或 0 號代替，予以保護。 2、該網頁上稿功能權限僅開放給控管之專人，非每位承辦人得自行上稿。
民眾使用情形 （18%）	1、本措施自 105 年 5 月中上線以來，截至 105 年 7 月 5 日已有 2,620 次點閱數，平均每日達 62 次點閱率，民眾使用情形良好(附件 3)。 2、本所於最新消息及本所 FB 粉絲專頁宣導(附件 4 及 5)。
創新創意作為 （8%）	改善前本所民意信箱無公開办理流程，改善後民眾可至本所網頁查看辦理情形。
相關附件	附件 1-民意信箱辦理改善前後流程圖 附件 2-本所網站首頁圖示 附件 3-本所網頁公開民意信箱辦理情形 附件 4-本所最新消息宣傳本措施 附件 5-本所粉絲頁宣傳本措施