

**臺中市政府廉能透明獎
一般參賽類申請表**

提案機關	臺中市外埔區公所
單位主管 職稱及姓名	秘書室主任林████
主要辦理人員 及負責工作	秘書室課員陳████(電子信箱管理及維護)
協助辦理人員 及負責工作	無
透明化措施 名稱	坦「陳」相見，電子信箱陳情案件辦理情形查詢
措施簡介	<p>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。</p>
興利防弊、外部監督價值 (28%)	<p>興利防弊：辦理完成後由專人回復，並將最新辦理進度即時更新於本所網頁之電子信箱辦理情形表，以防止吃案弊端。 外部監督價值：公布陳情案處理進度，以昭公信。</p>
流程標準化及公開化程度 (28%)	<p>一、 流程標準化 本所由專人管理並受意見信箱案件後，列印至收發掛文分辦並交權責單位處理，將受及情形回覆陳人同時刊登於本所網頁意見信箱辦理情形，措施實前後作業流程詳附件 1。</p> <p>二、公開化程度 提供意見信箱、陳情多元管道及本措施公開外，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。</p>
系統(或措施)便捷性、完整性及安	一、便捷性

全

(18%)

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

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資訊供陳情人比對，同時提供該案之收文日期、承辦單位及辦理情形等辦理資訊，提供民眾完整資訊查閱。

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

<p>民眾使用情形 (18%)</p>	<p>本區人口相對於其他各區屬人口稀少區，陳情案件數量相對較少，惟就推行後陳情人的使用評價進行瞭解，皆獲好評，無不良評價。</p>
<p>創新創意作為 (8%)</p>	<p>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。</p>
<p>相 關 附 件</p>	<p>附件 1-民意信箱辦理改善前後比較分析表 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-本所最新消息宣傳措施</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。

附件 1-民意信箱辦理改善前後比較分析表

分析項目	改善前	改善後
是否增加本所預算支出	不變	不變
是否增加本所人力負擔	不變	輕微增加
外部監督能否有效引入	效果低	效果高
民眾滿意度	中等	高
陳情案的辦理品質	持平	提升
民眾對本所施政參與度	低	高
有關行政透明度	低	高

附件 2-本所網站首頁圖示



附件 4-本所最新消息宣傳措施

