

臺中市政府廉能透明獎 一般參賽類申請表

提 案 機 關	臺中市北屯區公所
單 位 主 管 職 稱 及 姓 名	民政課 課長 吳先生
主 要 辦 理 人 員 及 負 責 工 作	民政課 課員 陳小姐 綜理調解相關業務
協 助 辦 理 人 員 及 負 責 工 作	民政課 里幹事 張小姐 協助辦理調解相關業務
透 明 化 措 施 名 稱	「e化雲端補件服務  隨時傳送補件資料免出門」
措 施 簡 介	民眾參加調解會議常有所攜文件不齊之情形，本所因應e化網絡時代，為及時提供更便民、更迅速之服務，盡所能提供各種便捷服務供民眾選用，以達各種屬性之民眾需求，除提供傳真補件方式外，另提供通訊軟體Line補件服務，本服務需經民眾同意申請使用，將已儲存於手機中之資料或另行拍照直接傳送至「北屯區調解委員會」官方Line帳號，本所管理人員透過此軟體立即將資料輸出，作為調解資料使用，隨後刪除Line對話紀錄，以保護當事人個資，省時節費又省力。
興利防弊、外部監督價值 (28%)	一、 保護當事人個資：依據鄉鎮市調解條例第19條第3項規定略以：「對於調解事件，除已公開之事項外，應保守秘密」，本所透過官方Line帳號輸出當事人相關資料後，隨即由專職管理人員刪除對話紀錄，以維護民眾權益並保護當事人個資。 二、 補件省時又便捷：使用北屯區調解委員會官方Line帳號補件服務，可於數秒內快速傳送資料，民眾免於來回奔波補件，並得立即確認傳送之資料有無缺漏，簡化調解流程，縮短補件時間，有效增進調解行政效率，且透過專職管理人員驗證資料，有興利防弊及外部監督之價值。
流程標準化及公開化程度 (28%)	一、 流程標準化：民眾至本所調解會填寫同意申請官方Line補件服務表單→手機掃描北屯區調解委員會官方帳號QR CODE 加入好友→傳送所需補件資料至本官方帳號內

	→專職管理人員輸出補件資料。 二、公開化程度：由本所專職管理人員輸出補件資料，提供調解驗證用，補件流程透明化並全程公開，民眾得當場確認。
系統（或措施）便捷性、完整性及安全性 （18%）	約百分之八十的民眾皆為初次參加調解，常會漏帶相關證明文件等資料，使調解會議無法順利進行，當事人必須再多跑一趟準備補件資料；本所為及時提供更便民、更迅速之服務，特設置官方 Line 帳號補件服務，當調解委員發現民眾所攜帶之資料（例如汽車行照等）有所缺漏，便由專業志工指引窗口申請本通訊軟體補件服務，民眾即可將已儲存於手機中之資料或請家人將相關資料拍照後，直接傳送至本區調解會官方 Line 帳號，本所管理人員透過此軟體立即將資料輸出，作為調解資料使用，使調解會議繼續進行，隨後刪除 Line 對話紀錄，以保護當事人個資，快速便捷又省力。
民眾使用情形 （18%）	本區調解會自 106 年起提供官方 Line 帳號補件服務，平均每月計 20 人申請，迄今已破百件申請此服務，民眾反應良好，使用者均表示滿意，有效增進行政效率，使調解流程進行順暢，並簡化民眾補件程序。 因各年齡層之民眾多有使用智慧型手機及 Line 通訊軟體，本官方 Line 帳號應為多數民眾方便取得且容易使用，自本年度開始推廣後，民眾使用率將會逐漸提高。
創新創意作為 （8%）	為簡化補件流程並增進行政效率，本所自 106 年起設置官方 Line 帳號提供民眾補件服務，深受民眾讚賞，使民眾能立即透過 Line 傳送資料，便民又省時，本項措施充分發揮行政機關之效率，提供便民服務，並具有前瞻性，可作為各機關標竿學習之參考範例。
相 關 附 件	附件 1：e 化雲端補件服務流程表示意圖 附件 2：Line 通訊軟體使用申請單

- 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。

e 化雲端補件服務流程表示意圖

[illegible]

步驟 3：加入好友

中華電信 4G 15:54 98%

北屯調解會

今天

感謝您將本帳號設為好友！😊

萬一您覺得提醒的次數有點多，您可以在本畫面的聊天室設定選單中，將「提醒」的功能關掉喔！👉

步驟 4：傳送補件資料

中華電信 4G 下午3:40 80%

北屯調解會

加入 封鎖 檢舉

下午3:40

中華人民共和國
交通部駐台北經濟文化辦事處

下午3:47

下午3:50

選單

LINE 通訊軟體使用申請單

[illegible]