

附件—臺中市政府「廉能透明獎」申請表

臺中市政府「廉能透明獎」一般參賽類申請表	
提案機關	臺中市政府消防局
單位主管 職稱及姓名	火災預防科科長馮明勇
主要辦理人員 及負責工作	林建男：措施規劃、推動，建置E化系統
協助辦理人員 及負責工作	林宛柔：措施規劃、推動，建置E化系統
透明化 措施名稱	臺中消防會審會勘進度查詢系統「E清二楚」，掌握在手
措施簡介	<p>一、依據消防法第十條：「供公眾使用建築物之消防安全設備圖說，應由直轄市、縣（市）消防機關於主管建築機關許可開工前，審查完成。」故建築物符合供公眾使用條件者需於開工前，完成消防會審及會勘。經統計本市105年度申請圖說審查案件共計1,834件、竣工審查案件共計1,479件。每年龐大的申請案均攸關民眾的權益，尤其民眾委託消防專技人員辦理案件的過程中，無法直接取得審查之進度，需透過委託的消防公司（專技人員）告知或親自洽電詢問本局，往往因為資訊的不對稱、消防公司提供錯誤消息等，對本局作業有所抱怨。</p> <p>二、本局自105年建置消防安全管理系統，提供消防專技人員線上申請消防圖說及竣工審查掛件，截至目前已全面落實E化管理，透過網路申請作業達最快速的申辦途徑。惟審查的進度民眾無法直接知悉，為加強資訊的透明化與公開化，本局於本(107)年度透過優化該系統，開發民眾線上查詢案件審查進度，達到廉能、透明目標之實現，民眾於審查過程中可以親自掌握進度，不擔憂委託之消防公司提供不正確或非即時之資訊，也降低本局審核人員受理民眾電話之詢問，以增加行政工作效率，並防制可能資訊不透明公開而衍生之行賄、受賄之貪瀆違法違失案件發生。</p>

<p>興利防弊、外部監督價值 (28%)</p>	<p>一、本局辦理消防會審、會勘作業中，因法規規定民眾須委託消防設備師規劃設計，故消防公司成為本局與民眾之橋梁，但因民眾無法掌握審查資訊，有些不肖廠商可能傳遞錯誤訊息或延誤期程，造成民眾對本局有所誤解而產生民怨，然透過新的系統可以讓民眾立即查詢申辦進度，不必由消防公司作為唯一的訊息來源，亦不必電話詢問本局申辦進度，只要在系統輸入資訊即可立即掌握。</p> <p>二、現行法規對於審查時程規定受理後7至10日內結案，但有特殊原因得延長最多20日內結案。本局為縮短審查期程，除針對簡易案件給予電子審查外，其餘案件則在第一次審查未通過後，立即將審查缺失登入系統，民眾可於第一時間知悉審查有缺失，聯繫及督促所委託消防公司盡速補正資料並再次安排審查，以縮短整體審查時程。</p> <p>三、以往民眾只能仰賴委託之消防公司得知審查情形，或者親自來電本局詢問，本系統建置目的係為排除資訊不對等，民眾不再只是被動等待，更能全程掌握及防止不肖委託公司藉故勒索或與消防人員勾結舞弊，以謀不法利益。</p>
<p>流程標準化及公開化程度 (28%)</p>	<p>一、因普遍申請民眾對於該作業流程、案件辦理時程不清楚，故本局訂有會審、會勘申辦流程，並將該作業流程放置於網頁供民眾參考，以利民眾了解申辦作業相關事項及所需時程。</p> <p>二、消防業者於掛件時需留下申請人之電話及電子信箱，本系統自動將各階段審核進度傳送簡訊至申請人手機或電子信箱，並提供專屬該案件之編號及密碼，民眾可至系統查詢進度；如無使用手機(僅留市話)或電子信箱者等，亦可直接透過本系統輸入關鍵字查詢申辦之案件，案件進度分別可顯示「已收件」、「已排程(排定審查案件日期)」、「已退件(退件理由)」、「已結案」，並配合流程表亮燈顯示，讓每個審查階段均清楚易見、隨時掌握。</p> <p>三、如有申請民眾對於申辦進度仍有疑問，可透過常規之電話詢問外，亦可直接於系統之問卷調查項下提供任何疑問或建議，由專人回覆說明。</p>
<p>系統(或措施)</p>	<p>一、系統查詢之便捷性：本系統建置於本局網頁首頁明顯處，並以超連結方式直接進入查詢系統，又本局於系</p>

<p>便捷性、完整性及 安 全 性 (18%)</p>	<p>統上線初期以跑馬燈方式加強宣導，便利民眾了解本局提供之新服務。</p> <p>二、廣泛加強外部網頁之連結：本局協調本市消防工程器材商業同業公會、本市消防設備師工會、本市消防設備士工會及各消防公司配合於網站增加連結，除民眾由本局網頁進入外，亦可從工會及委託的消防公司網頁連結該系統。</p> <p>三、申請人於登入本系統後，輸入申請人姓名、建築物地點、建照號碼、使照號碼，只要符合其中一個資訊即可看見案件之進度。</p> <p>四、網站每日即時連動更新申辦進度，使民眾立即了解申辦情形，資訊無落差。</p> <p>五、本網站之安全性：本系統(會審會勘進度查詢系統)與消防專技人員掛件系統(即安全管理系統)共同連結，該掛件系統開放權限為領有合格證照之消防專技人員及本局承辦相關業務人員，且需以自然人憑證才可以登入，其中消防專技人員權限僅開放申請案件及上傳相關附件之功能，本局相關業務承辦人權限為管理案件申請進度，民眾則由會審會勘進度查詢系統登入個案之相關資料即可查詢。</p>
<p>民眾使用情形 (18%)</p>	<p>一、本系統自 107 年 1 月上線後，截至 7 月 1 日為止，已有 2,654 點閱次數，以 107 年圖說審查掛件數為 745 件、竣工審查為 519 件，平均每個掛件有約 2.1 次的點閱率，表示申請案件之民眾對於該系統使用率極高。</p> <p>二、民眾於網路查詢案件均會請民眾填寫滿意度調查表，有高達 8 成以上民眾認為本系統可以幫助他們對於掌握案件進度，減少等待與不安。</p>
<p>創新創意作為 (8%)</p>	<p>本系統為全國首創，查其他縣市目前除苗栗縣消防局曾經推廣，但因系統為人工逐筆登打因素，難以發揮效益而無繼續使用該系統。本局建置之系統為原 105 年所建置之消防安全管理系統的延伸，利用有限的經費發揮最大效益，除為本府減少經費支出，又能促使民眾、消防公司與消防局共創三贏局面。</p>
<p>相 關 附 件</p>	<p>附件-臺中市政府消防局會審會勘查詢進度系統說明</p>
<p>聯 絡 窗 口</p>	<p>姓名：科員 林宛柔 電話：04-23811119#152</p>

- 請參考「附錄、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。

臺中市政府消防局會審會勘查詢進度系統說明

一、系統之緣由：

- (一) 依據消防法第十條：「供公眾使用建築物之消防安全設備圖說，應由直轄市、縣（市）消防機關於主管建築機關許可開工前，審查完成。」故建築物符合供公眾使用條件者需於開工前，完成消防會審及會勘。
- (二) 民眾委託消防專技人員辦理案件的過程中，無法直接取得審查之進度，需透過委託的消防公司(專技人員)告知或親自洽電詢問本局，往往因為資訊的不對稱、消防公司提供錯誤消息等，對本局作業有所抱怨，本局曾接獲民眾透過市長信箱反映(如圖 1)。

檔 號：106/14110602
保存年限：05年
日期：106年12月14日
簽 於 火災預防科
密等及解密條件或保密期限：

主旨：有關民眾對於本局行政效率不佳1案，簽請鑒核。
說明：

- 一、依據106年12月11日本府「市長信箱」回覆表(編號：106-031534)辦理。
- 二、本案民眾表示：「機構(地址：本市南屯區[])送室內裝修文件給都發局、消防局審查，審了半年還沒審好，行政效率不佳」，經查本局安檢系統掛件紀錄未有該筆資料，於12月13至14日電話聯繫該機構之消防業務承辦人與主任，再次確認是否有掛件資料，該單位人員表示未曾掛件。本案擬依調查結果回覆民眾。
- 三、本府消防局擬回覆內容如下：
 - (一)親愛市民您好，有關您反映本府消防局行政效率不佳1案，經查本市南屯區[]未有掛件紀錄。如有涉及屬供公眾使用建築物，有關消防安全設備應委託消防專技人員向本局辦理建築物消防安全設備圖說審查及竣工查驗。
 - (二)如您尚有疑問，歡迎來電洽詢本案承辦人：林小姐、聯絡電話：04-23811119分機152。

擬辦：奉核後，依說明三將辦理情形登錄人民陳情管理系統。

檔 號：107/14110101
保存年限：05年
日期：107年2月27日
簽 於 臺中市政府消防局
密等及解密條件或保密期限：

主旨：有關民眾對於本府消防局表達感謝1案，簽請鑒核。
說明：

- 一、依據107年2月26日本府「市長信箱」回覆表(編號：107-E005817)辦理。
 - 二、本案民眾表示：「[]委託設計公司與建築師施作室內裝修工程有所糾紛，導致對公務人員造成困擾，對本局表示感謝。」經查本案業者先前曾寫市長信箱表示消防局行政效率不佳，審了半年還沒審好；由承辦人調查發現安檢系統掛件紀錄未有該筆資料，並經多方確認後向業者澄清，業者後續發現系為委託之設計公司與建築師詐欺違法等情事，而非消防局延誤案件，故業者表示對公務人員感謝。本案擬依說明三回覆民眾。
 - 三、本府消防局擬回覆內容如下：
 - (一)親愛市民您好，感謝您對市政的關心並熱心提供建言。
 - (二)如您尚有疑問，歡迎來電洽詢本案承辦人：林小姐、聯絡電話：04-23811119分機152。
- 擬辦：奉核後，依說明三將辦理情形登錄人民陳情管理系統。

圖 1：過去民眾曾對於本局審查效率有所誤解

(三) 本局於本(107)年度透過建置「會審會勘進度查詢系統」，讓民眾線上查詢案件審查進度，不擔憂委託之消防公司提供不正確或非即時之資訊，也降低本局審核人員受理民眾電話之詢問，以增加行政工作效率，並防制可能資訊不透明公開而衍生之行賄、受賄之貪瀆違法違失案件發生(如圖 2)。

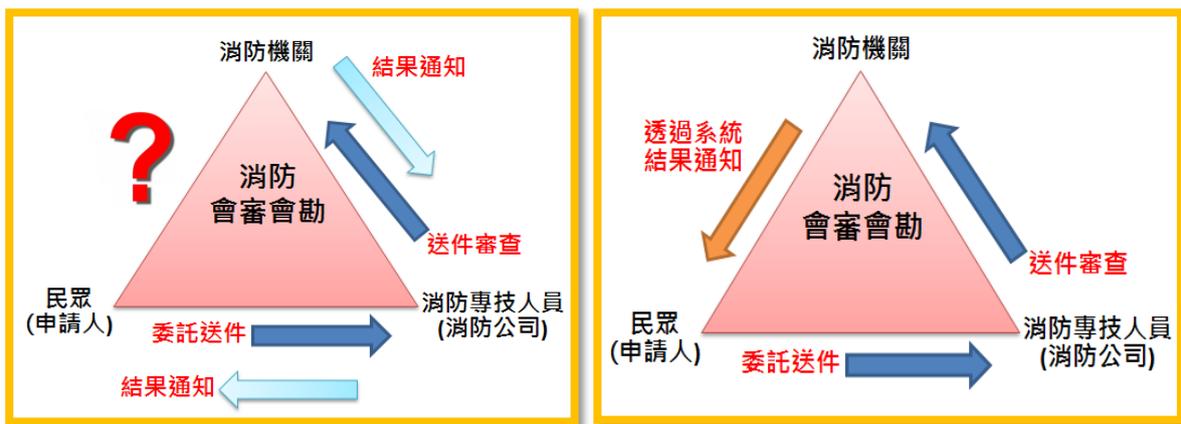


圖 2：系統開發前、後差異示意圖

二、申請案件之作業流程：

審查分為第一階段圖說審查(會審)及第二階段竣工審查(會勘)，除原有制式表格外(如圖 3、圖 4)，本局為讓民眾更清楚知道作業流程，特別簡易版流程表供民眾參考，審查進度將配合流程表亮燈顯示於系統中(如圖 5)

臺中市政府消防局建築物消防安全設備圖說審查作業流程

消防安全設備圖說審查之期限，以受理案件後七至十日內結案為原則。但供公眾使用建築物或構造複雜者，承辦人得視需要延長並通知申請人或由申請人提出展延申請書經本局火災預防科股長核可，最長不得超過二十日。

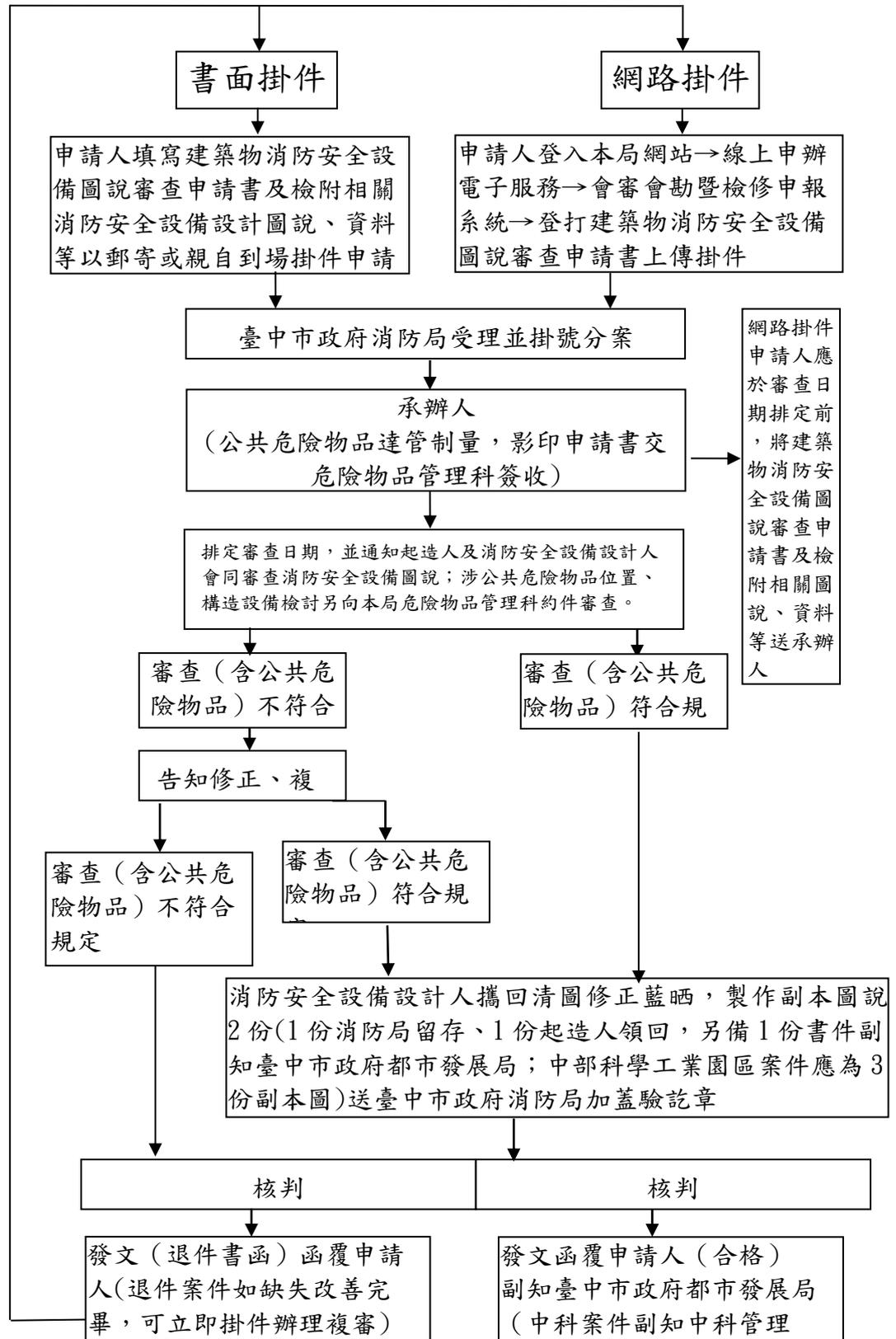


圖3：圖說審查作業流程

臺中市政府消防局建築物消防安全設備竣工查驗作業流程

消防安全設備竣工查驗之期限，以受理案件後七至十日內結案為原則。但供公眾使用建築物或構造複雜者，承辦人得視需要延長並通知申請人或由申請人提出展延申請書經本局火災預防科股長核可，最長不得超過二十日。

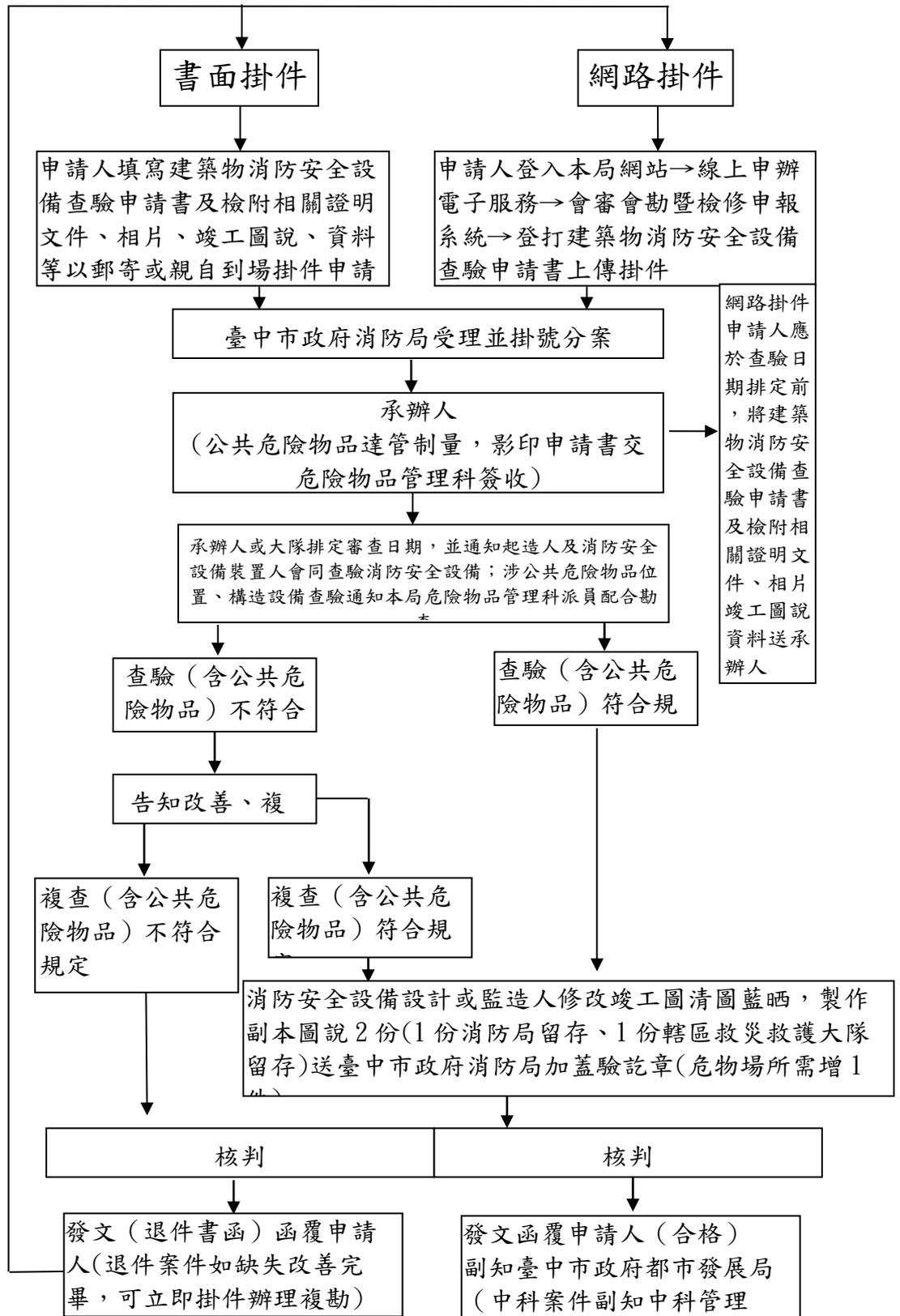


圖4：竣工查驗作業流程

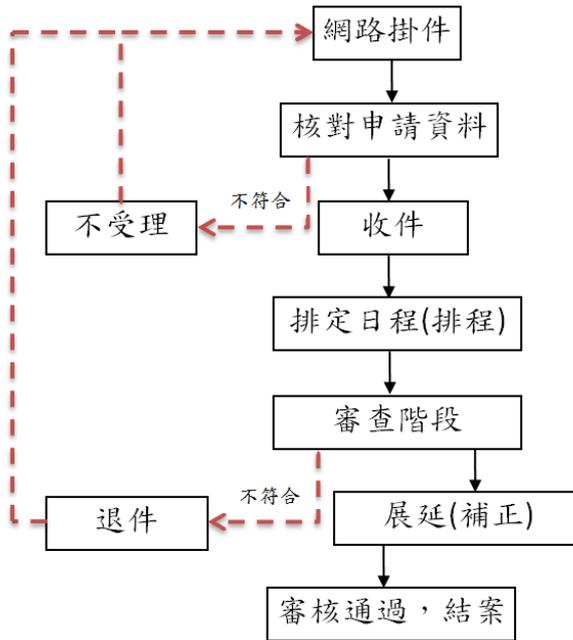


圖 5：制定簡易版流程表供民眾參考

三、系統入口：

- (一) 消防局網站首頁跳出跑馬燈(圖 6)及大圖示(圖 7)顯示，可直接連結系統



圖 6：跑馬燈顯示線上查詢系統



圖 7：首頁有大圖示可直接連結該系統

(二) 首頁右方亦可從「便民服務」→「會審會勘案件查詢」



圖 8：首頁右方「便民服務」項下可直接連結該系統

(三) 其他網站連結，包含本市消防工程器材商業同業公會、本市消防設備師工會、本市消防設備土工會及各消防公司等增加連結。



圖 9 其他單位配合放置該系統之連結截圖

四、系統操作簡介：

(一) 本系統(會審會勘進度查詢系統)係為消防專技人員掛件系統(安全管理系統)共同連結，申辦需先由專技人員自「安全管理系統」掛件，該系統可顯示案件辦理進度(圖 10-12)，再由該系統連結至「會審會勘進度查詢系統」，民眾可由查詢系統了解案件進度。



圖 10、11 專技人員自「安全管理系統」掛件畫面截圖示意

5083	107消審收字第0667號	謝宏昌	2018/05/11 14:00	已結案	2018/05/23 16:40	曾政賢
5130	107消審收字第0714號	陳榮?	2018/05/18 13:49	已退件	2018/05/23 16:40	曾政賢
5106	107消審收字第0690號	黃志權	2018/05/15 14:06	已排程	2018/05/22 14:00	曾政賢
5056	107消審收字第0640號	盧明輝	2018/05/06 16:40	已結案	2018/05/22 13:37	曾政賢
5051	107消審收字第0635號	陳盈村	2018/05/04 10:31	已結案	2018/05/22 11:46	曾政賢
5072	107消審收字第0656號	黃寶達	2018/05/09 09:23	已排程	2018/05/22 09:00	曾政賢
5165	107消審收字第0749號	廖春傑	2018/05/24 15:23	已收件		林宛柔

圖 12 由「安全管理系統」可顯示案件申辦進度，供專技人員掌握

(二) 民眾則由「會審會勘進度查詢系統」登入個案之相關資料即可查詢(圖 13)，查詢方式可分為兩種：

1. 若民眾有提供聯絡手機或電子信箱：

本系統會自動發出簡訊通知(信箱則傳送與簡訊相同之內容)，簡訊內容包含提供案件編號、密碼，並有連結網址，讓民眾快速直接以手機查詢，又查詢結果配合「民眾簡易版流程表」顯示亮燈，可知道目前的案件進度為何?(圖 14-21)

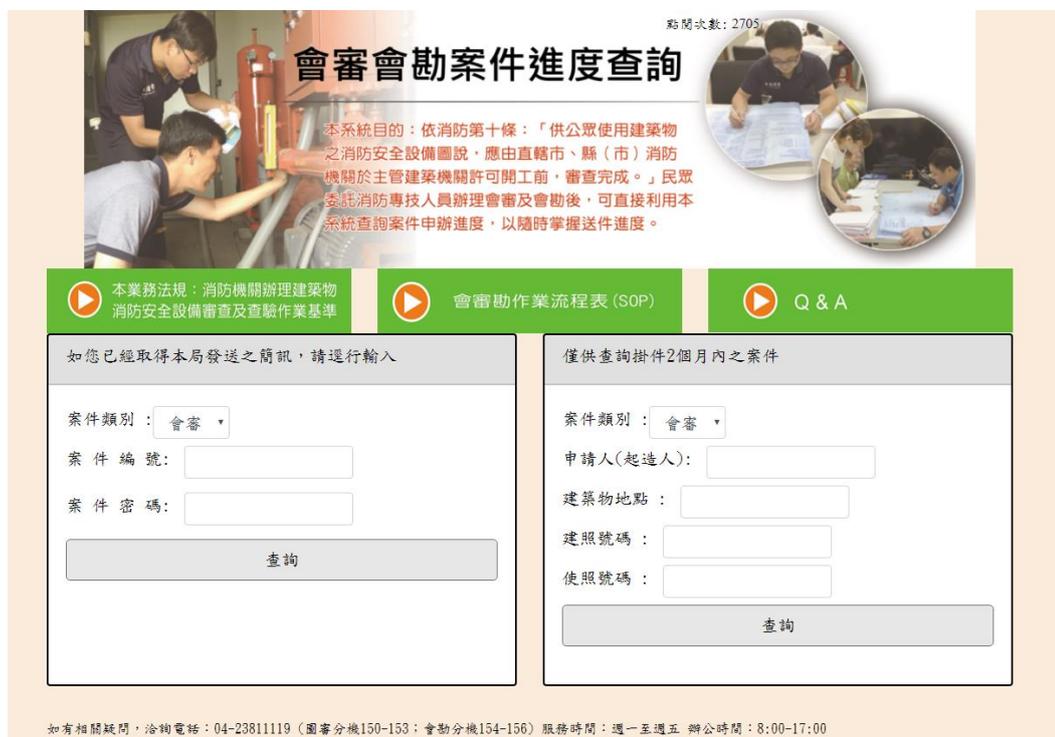


圖 13 「會審會勘進度查詢系統」首頁畫面



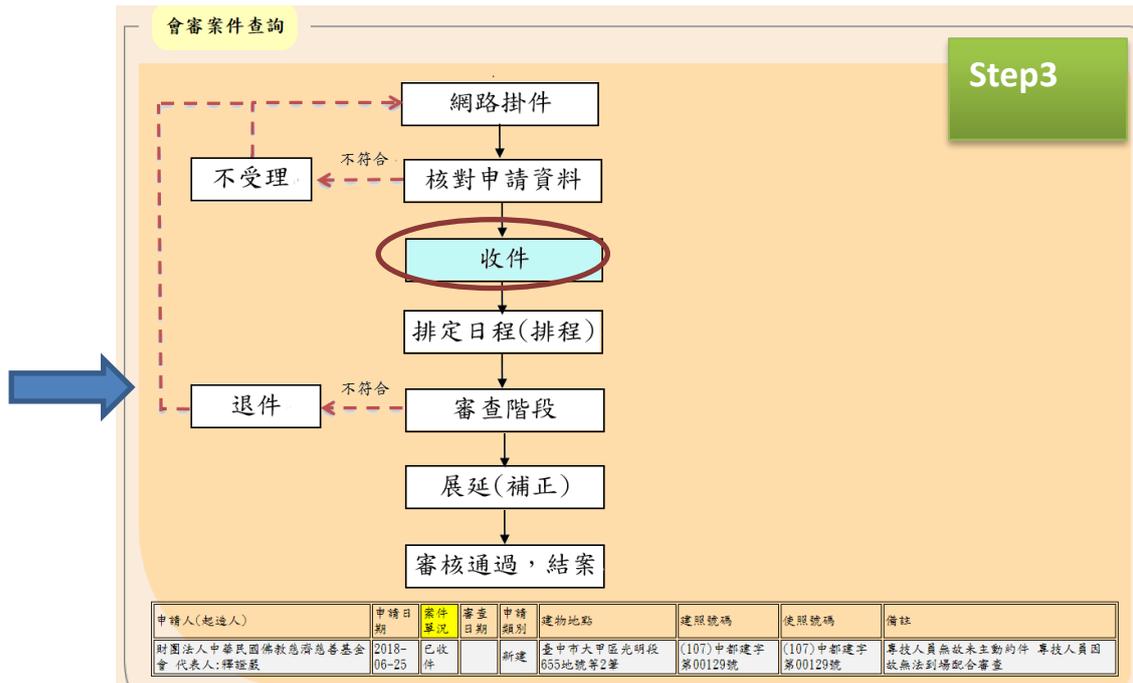


圖 14-16 申請人收到簡訊內容(收件)→進入系統登入案件編號及密碼→查詢結果顯示

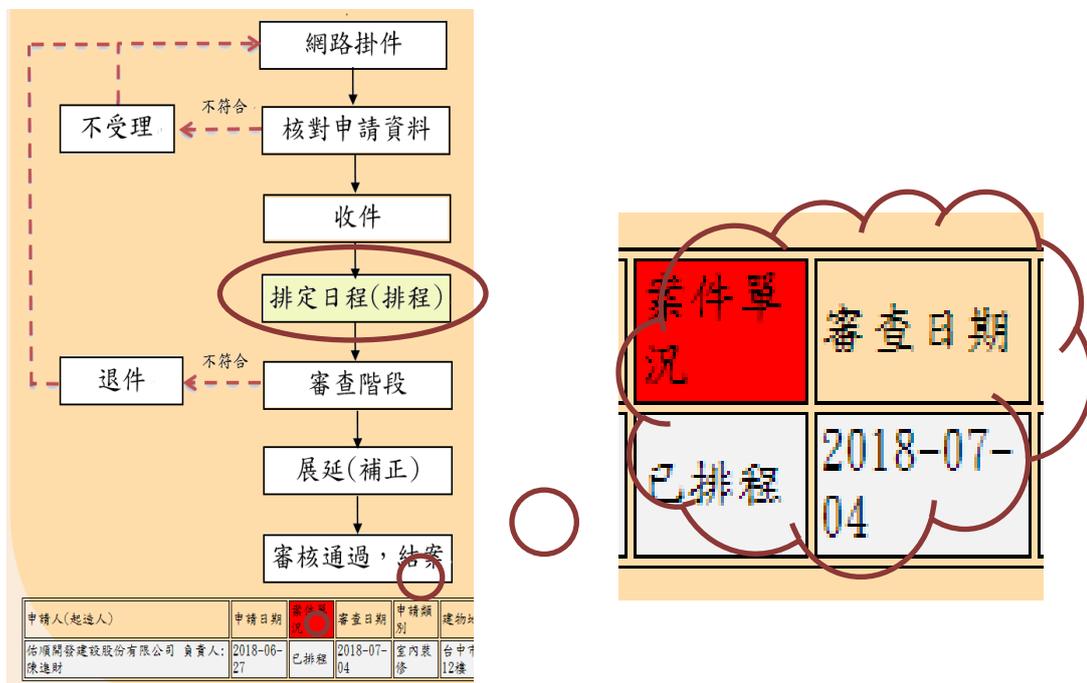


圖 17 系統顯示排程狀況，可知排定之審查日期

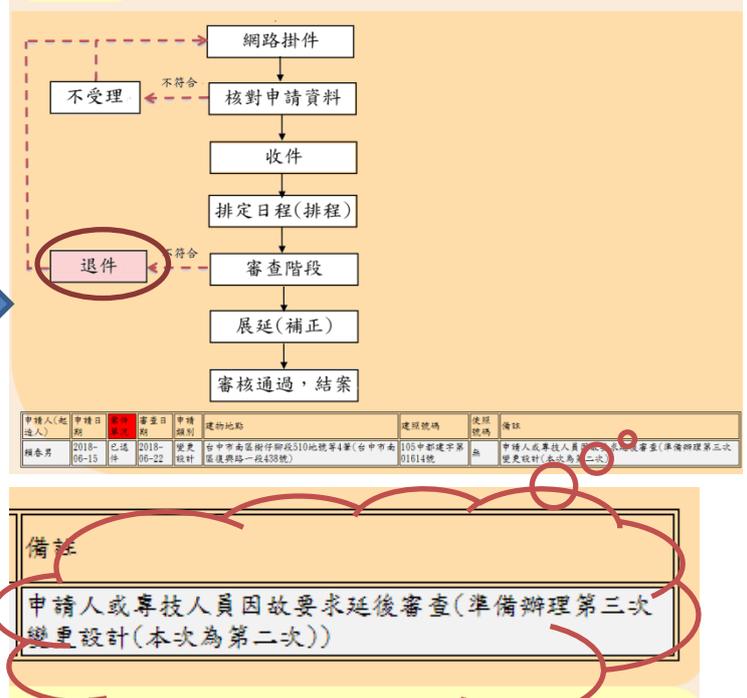


圖 18-19 申請人收到簡訊內容(退件)，自查詢網站可知更詳細內容(退件原因)

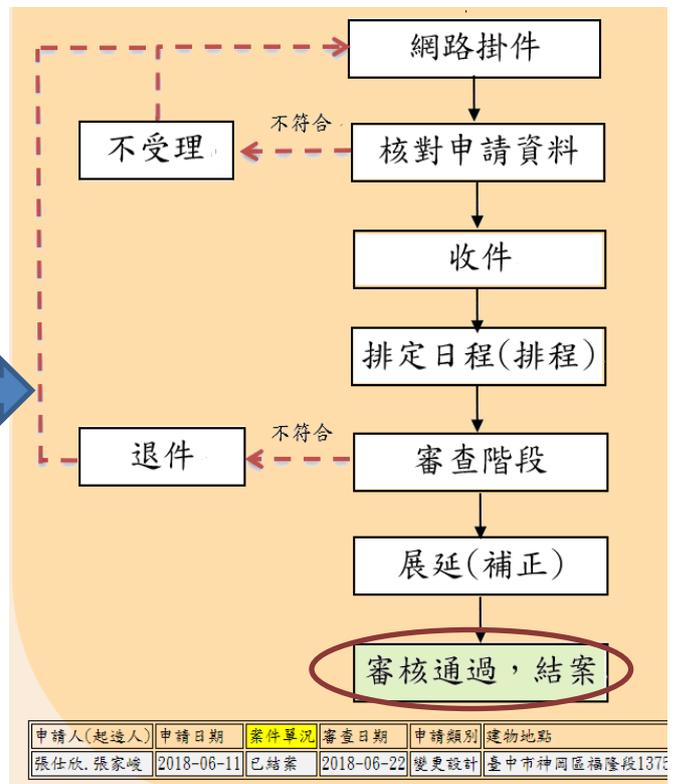


圖 20-21 申請人收到簡訊內容(結案)通知，網站同步顯示

2. 若民眾僅提供市話：

市話部分因無法傳送簡訊，故加強向業者宣導，告知委託案件之民眾可自本局網站查詢案件申請進度，本系統設計只要輸入關鍵字即可查詢案件內容，但設定僅能查詢2個月內之案件(圖 22-23)。

點閱次數: 2705

會審會勘案件進度查詢

本系統目的：依消防第十條：「供公眾使用建築物之消防安全設備圖說，應由直轄市、縣（市）消防機關於主管建築機關許可開工前，審查完成。」民眾委託消防專技人員辦理會審及會勘後，可直接利用本系統查詢案件申辦進度，以隨時掌握送件進度。

▶ 本業務法規：消防機關辦理建築物消防安全設備審查及查驗作業基準

▶ 會審動作業流程表(SOP)

▶ Q & A

如您已經取得本局發送之簡訊，請逕行輸入

案件類別：

案件編號：

案件密碼：

僅供查詢掛件2個月內之案件

案件類別：

申請人(起造人)：

建築物地點：

建照號碼：

使照號碼：

如有相關疑問，洽詢電話：04-23811119 (圖審分機150-153；會勘分機154-156) 服務時間：週一至週五 辦公時間：8:00-17:00

申請日期	案件單況	審查日期	申請類別	申請人(起造人)	建物地點	建照號碼	使照號碼
2018-06-03	已結案	2018-05-12	新建	臺中市政府 代表人:林佳龍	臺中市西屯區文商段2地號	107中都建字第00073號	無

會審查詢結果

申請日期	案件單況	審查日期	申請類別	申請人(起造人)	建物地點	建照號碼	使照號碼
2018-06-20	已排程	2018-06-28	變更用途	楊資芳等3筆 詳申請人名冊	臺中市北屯區青島路三段38號 等3筆 詳申請人名冊	(69)中工建字第17801號	(70)中工建字第17801號

會審查詢結果

申請日期	案件單況	審查日期	申請類別	申請人(起造人)	建物地點	建照號碼	使照號碼
2018-06-26	已收件		新建	交通部臺灣鐵路管理局臺中工務段 代表人:朱我帆	臺中市烏日區中山段498地號 等5筆	107中都建字第10503號	

會審查詢結果

申請日期	案件單況	審查日期	申請類別	申請人(起造人)	建物地點	建照號碼	使照號碼
2018-04-24	已退件	2018-05-04	新建	楊姍妮	臺中市南區萬安段八小段2之13地號 等1筆	106中都建字第10503號	無

圖 22-23 輸入關鍵字後，可顯示案件狀況

(三) 系統其他功能說明：

1. 本系統設計理念為供民眾查詢會審會勘案件進度，又因多數民眾對於相關法規規定及作業流程不清楚，故本系統除了提供查詢外，亦增加本申辦業務欄位說明，包含業務法規規定、作業流程表及 Q & A(圖 24、25)。

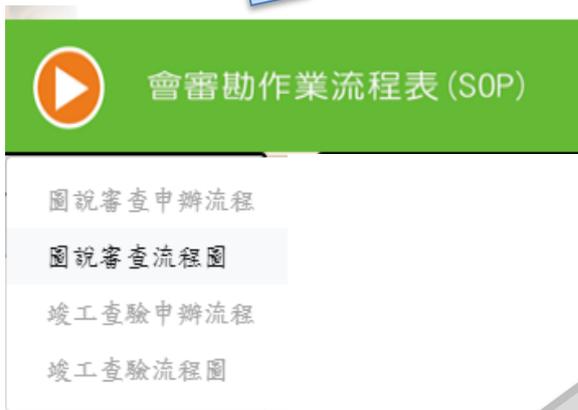
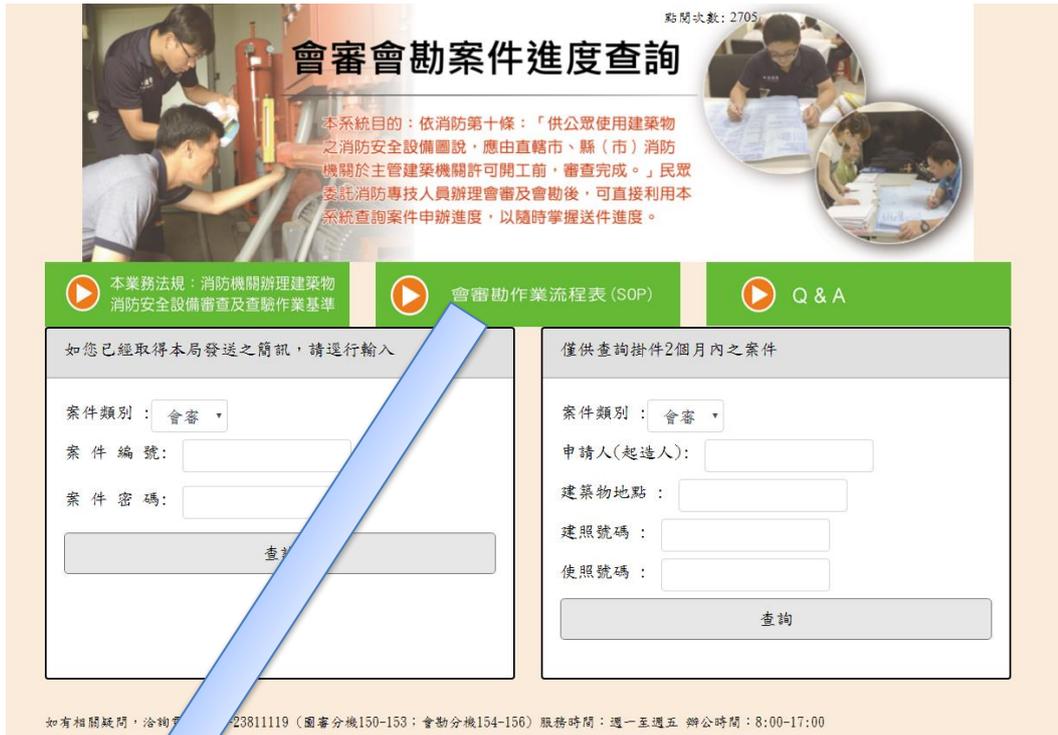


圖 24 提供會審會勘作業流程表供民眾參考(擷取部分附件)

▶ Q & A

Q：請問審查時間要多久呢？

A：一般而言，從收件完成日起10日內需完成審查，但如文件有所缺失仍需補正者等情形，最多可延長10日。

Q：請問案件審查過程中，我會收到通知嗎？

A：本局於收件、退件及結案均會以簡訊通知案件申請人，使申請人同步知道案件的審查進度，另外您也可以

Q：為何我已經有掛件，但仍無收到通知呢？

A：請確認掛件時所留的電話是否正確，建議您於掛件時留下手機，以利本局發送簡訊通知，如未留手機或住

Q：如果我對案件仍有疑問，有何管道可以詢問呢？

A：有關消防圖說部分，請撥打23811119-150至153分機；竣工部分請撥打154-156分機，將會有專人詳細為您

圖 25 提供常見問題，供民眾參考(擷取部分文字)

2. 本系統設計精神主要為利用最少經費與資源，達到最大的效益。利用原專技人員的「安全管理系統」作為連結，而非額外開發新系統，本系統除委託電腦廠商修改相關連結與設置網站外、另購買儲值性的簡訊費用，總金額低於新台幣五萬元。除樽節經費外，亦能使申辦之民眾更加掌握案件進度，達到雙贏效果。

五、系統推廣與使用狀況：

1. 民眾點閱查詢率：本系統自 107 年 1 月上線後，截至 7 月 1 日為止，已有 2,654 點閱次數，以 107 年圖說審查掛件數為 745 件、竣工審查為 519 件，平均每個掛件有約 2.1 次的點閱率，表示申請案件之民眾對於該系統使用率極高(圖 26)。



圖 26 點閱次數為 2,705 次(107 年 7 月 3 日截圖)

2. 民眾於網路查詢案件均會請民眾填寫滿意度調查表，有高達 8 成民眾認為本系統可以幫助他們對於掌握案件進度，減少等待與不安(圖 27)。

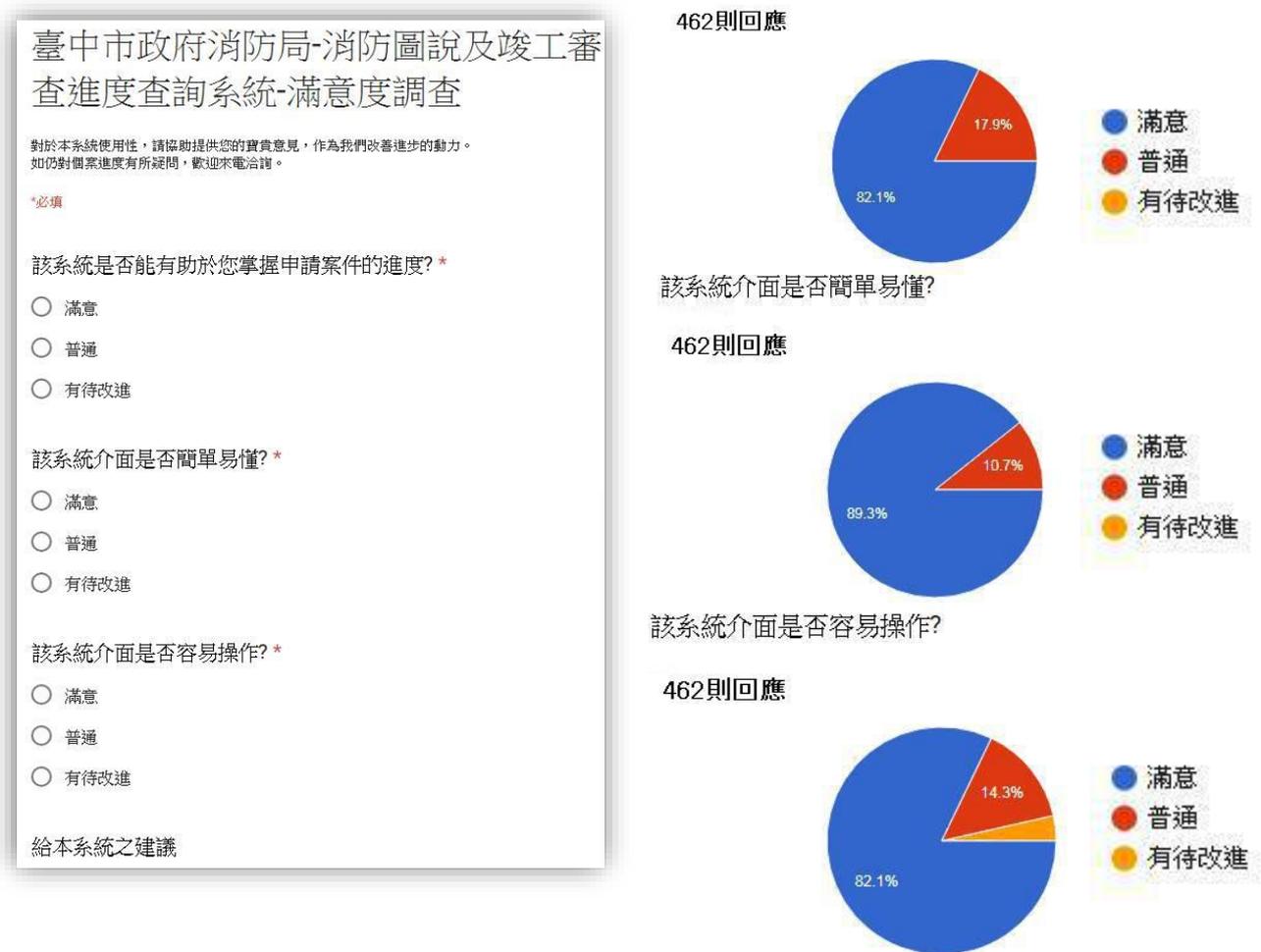


圖 27 問卷內容及滿意度