

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	臺中市生命禮儀管理處。
單 位 主 管 職 稱 及 姓 名	秘書室主任 劉玉雯
主 要 辦 理 人 員 及 負 責 工 作	管理師 林祖安(負責撰稿及資訊系統建置)
協 助 辦 理 人 員 及 負 責 工 作	秘書室主任 劉玉雯(負責校稿)
透 明 化 措 施 名 稱	臺中市殯葬資訊整合系統建置
措 施 簡 介	針對臺中市各公立殯儀館、火化場、公墓納骨堂塔建置整合管理系統，以資訊化、網路化取代傳統作業，並推動政府資訊公開，民眾將可線上申辦、線上查詢各殯葬設施，不僅更為便民、效率提升，亦打造優質廉潔的殯葬文化。
興 利 防 弊、 外 部 監 督 價 值 (2 8 %)	一、殯葬資訊全面公開： 以資訊化、網路服務化取代傳統作業，並利用網路無遠弗屆之特性，民眾僅需使用任何可上網之設備，如：電腦、手機、平板電腦，皆可即時線上查詢或操作，公開、透明的資訊，可達到外部監督及透明防弊之效益。 1. 線上查詢：本處轄下所有殯葬設施均可線上即時查詢使用情形，如：禮廳、靈位、靈堂、停柩室、冰櫃、火化、納骨塔櫃位等，以網路查詢取代紙本簿冊翻閱，全面線上公開，減少民眾對政府機關容易黑箱作業之成見與觀感。【如附件1】 2. 線上申辦：將最易引發爭議之殯葬設施實施線上申辦，如：禮廳、火化，代辦喪儀之業者，僅需使用上網設備即可線上申辦，以線上化即時、方便快捷、無時空限制之優勢，取代傳統租訂須臨櫃辦理之不便，申辦過程公開透明，除達到防弊之效益外，亦是興利之舉。【如附件2】 3. 規費線上試算：民眾可利用規費線上試算系統，輸入預計使用之殯葬設施及使用期限，即可試算需繳納多少規費，本處除以法規面公告收費標準外，亦提供此便民服務，可讓公眾檢視核對。 二、簡化申辦流程、提升行政效率：

	此次建置之系統除改善相關便民服務措施之外，亦全盤檢討內部行政流程作業。以檢附資料為例，申辦相關殯葬設施租用，需檢附身分證明、死亡證明、關係證明等相關必要文件，且於不同殯儀館申辦不同業務時，均需再次繳交以資證明，故本處建置文件掃描與自動歸檔系統，利用檔案數位化的優勢，民眾僅需於任一殯儀館檢附 1 次必要資料，即可跨館申辦相關業務，方便快捷亦提升行政效率。
流程標準化及公開化程度 (28 %)	一、公告標準作業程序： 利用機關網站公告各項業務標準作業程序，如：須檢附哪些資料、何處可申辦、申辦流程、相關規費收費標準等，民眾可方便獲取資訊，減少因資訊不對稱，造成受不良殯葬業者欺騙之機會。【如附件 3】 二、作業程序資訊公開： 殯葬業屬特許行業，民眾治喪均委由殯葬業者代辦，如業者代為申請之項目與治喪家屬所知不同，治喪家屬易有業者收費不實或受欺騙之疑慮，故本處採行殯葬設施使用情形或相關業務資訊公開，治喪家屬均可線上查詢業者代為申辦之項目是否如實，甚至開放線上申辦之項目，治喪家屬亦可與代辦業者共同研商並當下租訂，作業流程公開透明。
系統（或措施）便捷性、完整性及安全性 (18 %)	一、便捷的服務查詢： 本處新建置之機關網站，將採「分眾導覽」方式設計，如：一般民眾、殯葬業者等，並把與該分類相關之資訊彙整羅列，民眾可快速清晰獲得所需資訊，網站並強化對行動裝置之支援性，採用 RWD 響應式網頁設計，讓使用不同螢幕大小之行動裝置亦能輕鬆瀏覽，大大提升網路服務之簡易性與友善性。【如附件 4】 二、申辦權限管理與帳號驗證機制： 本處之殯葬資訊整合管理系統涵蓋殯、火、塔、墓等四大業務，其系統之設計採權限分別管理，依各承辦人之承辦權責開放相應之系統使用權限，如此劃分權責可避免不正確的操作或人為弊端。另本系統將配發每位承辦人專屬帳號，並紀錄每個帳號之承辦軌跡，可互相勾稽、減少弊端發生或權責不明之情事。對於民眾相關申辦資料，本系統亦有多道防護機制，利用防火牆、入侵偵測系統、閘道防毒系統、防毒軟體等多道資安防護架構縱深防禦，且通過資安建診及滲透測試，避免因系統設計漏洞導致民眾個資洩漏之風險。

民眾使用情形 (18%)	一、線上問卷調查民眾滿意度： 透過機關網站所提供之線上問卷系統，民眾可自由陳述意見，及提供建議或陳情，以利機關精進或修正政策方向，更能貼近民眾需求。 二、利用多元管道宣導新服務： 除了在機關網站宣導外，亦透過殯葬公會協助轉知各殯葬業者，業者亦能更好的服務民眾，本處所提供之新服務將能更快讓各方使用者使用。
創新創意作為 (8%)	一、臺中市公立納骨堂塔位線上查詢系統： 本系統將臺中市數十個公立納骨堂塔平面配置數位化，民眾可線上即時查詢所有塔位，及其方位座向、收費金額、使用情形等，民眾可輕鬆在任何地方先上網查詢想要的塔位，大幅減少民眾往來奔波之苦，大大提升機關服務品質。【如附件5】 二、臺中市公立殯儀館線上訂廳及火化預約系統： 民眾與代辦喪儀之業者，常需多次挑選及溝通辦理告別式及火化之日，傳統訂廳及火化作業皆須臨櫃辦理，造成民眾須往來奔波殯儀館，心情哀傷之餘實為不便；本系統開放線上申辦，僅需透過上網設備即可訂廳及預約火化，無需臨櫃辦理，大幅改善不便之情況。 三、臺中市公立殯儀館跨館申辦： 傳統申辦各項業務均需準備多項資料，且申辦不同業務亦須重複繳交，不僅浪費紙張資源，亦造成民眾十分不便；本處透過文件掃描及自動歸檔系統，民眾僅需於任一公立殯儀館檢附必要之文件，即可跨館申辦其他業務，無須重複繳交資料，方便且免除文件準備之困擾。
相 關 附 件	附件 1-各項殯葬設施使用情形線上查詢網頁。 附件 2-線上申辦平台系統。 附件 3-標準作業程序公告。 附件 4-新網站頁面。 附件 5-塔位線上查詢頁面。
聯 絡 窗 口	姓名：林祖安 電話：04-22334145*518 e-mail：jeff@taichung.gov.tw