

臺中市政府廉能透明獎申請表

提案機關	臺中市生命禮儀管理處
透明化措施名稱	火化登記公開申請資訊及透明化服務措施
機關首長	代理處長 謝東任
單位主管 職稱及姓名	東海館、大甲館 館長賴小姐
主要辦理人員 及負責工作	賴小姐(負責編撰、擬稿)
協助辦理人員 及負責工作	政風室 代理主任高先生 (負責彙整、製作)
措施簡介	<p>長久以來，民眾多半是透過殯葬業者辦理家屬治喪事宜，對於殯葬機關總存有設備老舊、申請流程費時、作業不透明，甚至於挑好日子火化，常搶擠爆該好日子火化數量時，必須施予小惠或紅包才能順利治喪等負面印象。</p> <p>本處近年來以廉潔和效能為目標，爰規劃開發線上查詢系統，透過電子化作業，建置殯葬資訊服務網【如附件1】，啟動了一系列的殯葬興利作為，讓治喪家屬於接觸殯葬設施開始，就瞭解各項便民服務措施、火化登記公開申請資訊及公開透明資訊以減少民眾與公部門的資訊不對稱，降低黑箱作業的空間，除了效率與便民外，更能防範貪腐的發生。</p>
興利防弊、外部監督價值 (28%)	<p>一、興利防弊價值</p> <p>(一)火化登記公開申請操作簡便。合法禮儀業者登入生命禮儀管理處-殯葬資訊服務網頁點選「線上租訂服務網」進入：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 功能畫面：*線上租訂服務須知*請閱讀下列注意事項並詳讀使用說明後於 <input checked="" type="checkbox"/> 中勾選後即可進行登入。 2. 功能操作：進入火化申請頁面後，下拉選擇火化地點、火化日期等資料後，點選「送出申請」按鈕→資料送出完成，即可完成訂期排件作業。較前使用人工紙本訂期排件作業，每件可節省作業時間5分鐘，如以本處每年受理件數約2.5萬件計，一年可節省作業時間約2千小時，省時省力。【如附件2】 <p>(二)火化案件訂期排件系統可提供內部查詢使用及民</p>

眾線上查詢服務查詢操作簡便。

1. 訂期排件人員及火化場內承辦人內部查詢使用便捷有效率。火化案件訂期排件系統可提供訂期排件人員及火化場內承辦人內部查詢使用，使用者進入本處網站點選「公開資訊/火化使用情形/東海館或大甲館」即可查得該日火化案件訂期排件情形，突破紙本訂期排件作業須至現場查詢之限制，同時提供多人查詢服務，簡便、迅速、省時省力，有效提升行政效能。【如附件3】
2. 民眾線上查詢服務查詢便利、友善、公開、透明。民眾只須進入本處網站點選「館費查詢/申請設施明細查詢」鍵入亡者及申請人姓名或其身分證字號；即可查得繳納規費及線上查詢系統係依火化日期排序清楚呈現，破除傳統人工紙本訂期排件作業，民眾僅得以送件收據或電話洽詢排件情形之窘境，達成行政透明目的及外部監控之可及性。【如附件4】

(三)火化登記公開申請資訊，具有系統防弊功能：

1. 傳統火化登記申請作業，係以人工紙本登記方式辦理，不但耗力費時，亦無法同時受理多位家屬或殯葬業者火化登記申請，惟透過本系統即可突破傳統限制，提供多人同時線上申請，徹底改善火化案件訂期排件作業效能。
2. 透過火化登記公開申請資訊及線上查詢功能，促使火化案件訂期排件作業公平、公正、公開，免除異常排件作業狀況或家屬指定火化作業人員之情事發生，具有系統防弊功能。

二、透明化程度與外部監督

(一)殯葬資訊透明化：

主動於殯葬資訊服務系統中提供家屬規費查詢服務，家屬進入臺中市生命禮儀管理處網站後，選取「公開資訊」-「申請設施明細查詢」後，輸入「亡者姓名」及「申請人姓名」【同附件4】，即可得到所繳規費明細項目，讓家屬瞭解所繳規費及明細項目，避免受誤導。

(二)火化順序係以進場序列安排：

由工作人員依往生者到達火化場之順序依序排列等待火化，等待時間可依排列順位計算，工作人員概

	<p>估後直接告訴家屬須等待時間，避免家屬因無法掌握時間心中徬徨，並可藉由自主檢查表提供外部監督檢視機制。【如附件 5】</p> <p>(三) 宣導禁止員工收取紅包： 宣導禁止員工向家屬收取規費以外之費用，並特別告知殯葬業者勿因配合家屬進塔時間而另行給予工作人員紅包，如經查獲除工作人員因受賄依法究辦外，殯葬業者及家屬亦須因賄賂罪觸法【如附件 6】。</p>
<p>流程標準化及公開化程度 (28%)</p>	<p>一、訂定標準作業流程(SOP)，網站資訊公開於網站使用施政計畫與成果/為民服務工作手冊，訂定標準作業流程(SOP):遺體入館作業流程圖、遺體出館作業流程圖、申請火化許可證作業流程圖、遺體火化作業流程圖、請領骨灰作業流程圖、申請使用禮廳作業流程圖等，公開於網站。【如附件 7】。</p> <p>二、申請資訊全程公開，開放全民監督 (一)於網路公開火化使用情形。【同附件 3】 (二)火化現場提供火化資訊，讓家屬及時了解火化情形。</p> <p>三、提供資訊查詢頁面，並充足家屬服務管道 (一)提供民眾得自行下載表單。本處網站線上提供殯葬設施申請各項表格，以利民眾自行下載表單【如附件 8】。 (二)規費明細表查詢。將治喪期間使用之設施及收取費用，提供家屬自行網路查詢及核對。【同附件 4】 (三)留言板、意見信箱及問卷調查。家屬或民眾對於治喪有任何疑義或建言，可以直接留言於留言板、意見信箱或填寫問卷調查，由專人回覆說明。【如附件 9】</p>
<p>系統(或措施)便捷性、完整性及安全性 (18%)</p>	<p>一、整合崇德館、東海館、大甲館等 3 館為一館式服務，網網相連，提升系統便捷性，民眾只須進入本處網站，點選「公開資訊／火化使用情形」，即可查得近一個月屍體火化排序情形，無複雜之操作步驟，便利、友善、公開、透明，方便民眾查詢使用。</p> <p>二、提供 24 小時線網站服務，線上查詢功能完整，操作介面簡單，淺顯易於上手。</p> <p>三、強化系統安全性控管 (一)嚴密權限管理：依使用者及業務權責區分權限及管理，非經授權無法存取，管理權限納入機關資訊內部稽核檢查。 (二)採用 SSL 連線方式，透過網路加密管道(https)傳輸，整合本府資訊室之資源，透過建置虛擬主機 伺服器、府</p>

	<p>級防火牆，提供 24 小時備援系統不斷電，提供網路交易安全性。</p>
<p>民眾使用情形 (18%)</p>	<p>一、火化登記申請情形，以東海館每月平均 1,314 大甲館每月平均 305，估計每月至少有 1,620 人次辦理火化登記申請。【如附件 10】</p> <p>二、東海館及大甲館火化使用情形、各館禮堂及小靈堂使用情形等公開資訊之線上查詢功能，估計每月民眾使用次數達 2,700 人次。【如附件 11】</p> <p>三、公開合法業者共有 1249 家 【如附件 12】，估計每日民眾瀏覽率達 1,200 人次。</p> <p>四、百合志工隊成立於 94 年 5 月 31 日，目前成員已增至 32 人，每日皆有志工入館主動協助家屬諮詢及悲傷撫慰，成員的組成不得有殯葬背景，成立的宗旨乃為提昇殯葬服務文化及服務品質，有效運用社會人力資源投入志願服務工作，也希望藉由志工的服務與民眾間搭起一座柔性的溝通橋樑，提供更深層的關懷面。【如附件 13】</p>
<p>創新創意作為 (8%)</p>	<p>一、生命禮儀管理處為了便民，從去年開始規畫，與聯合信用卡中心協調，在崇德館、東海館、大甲館、西屯十三公墓等 12 處館區，從今年 4 月起開始提供信用卡刷卡服務，讓市民在繳交各式規費（冷凍櫃、租借禮廳、納骨塔位）時使用，此服務是「全國首創」（全國僅臺中市實施-參考：財團法人聯合信用卡處理中心，105 年 1 月~4 月上線機關名單(138 家)），希望為民眾帶來便利，也降低人身安全、失竊的風險及有效落實現金繳費之防弊功能。【如附件 14】</p> <p>二、鑒於家屬囿於傳統習俗擇日受庇蔭的觀念，皆挑好日子-旺日火化，本火化登記公開申請資訊流程透明化後，可提供平衡火化設施的使用日期，並將火化使用規費分為原價日、加價日、減價日，採取以價制量的收費標準政策，免除家屬囿於傳統習俗的擇日觀念。</p>
<p>相關附件</p>	<p>附件 1-殯葬資訊服務網</p> <p>附件 2-線上租訂服務網</p> <p>附件 3-查詢火化使用情形殯葬法規</p> <p>附件 4-申請設施明細查詢火化申請作業流程</p> <p>附件 5-每日火化進場順序及自主檢查表</p> <p>附件 6-政風標示牌</p> <p>附件 7-屍體火化許可證 SOP</p> <p>附件 8-殯儀申請書表下載網頁</p> <p>附件 9-留言板</p>

附件 10-東海及大甲館每月火化月統計表

附件 11-現有殯葬設施使用情形

附件 12-合法業者名冊查詢

附件 13-百合志工隊簡介

附件 14-全國首創!殯儀館繳規費可刷卡-新聞報導