

臺中市政府「廉能透明獎」一般參賽類申請表

提 案 機 關	臺中市政府研究發展考核委員會
單 位 主 管 職 稱 及 姓 名	為民服務組 組長 劉美美
主 要 辦 理 人 員 及 負 責 工 作	助理員 李佳汝 負責業務：陳情整合平台(行政面)維護
協 助 辦 理 人 員 及 負 責 工 作	(一)資訊中心 設計師 呂惠婷 陳情整合平台(系統面)管理與維護 (二)話務管理組 組員 葉峻崧 派工及資料開放相關業務
透 明 化 措 施 名 稱	陳情系統整合與優化
措 施 簡 介	<p>林市長上任時，許諾成為「市民的市長」，要組成「行動的市府」，迅速回應市民陳情，減少民怨，並強化市政府與民眾溝通橋樑，本府遂整合原有市長信箱(含 App)、派工系統及 1999 服務專線，於 107 年 1 月 1 日正式啟用「臺中市政府陳情整合平臺」，藉由資訊化工具有效管理各類陳情管道案件，傾聽人民聲音，掌握輿情與重點議題，民眾不僅可掌握其反映案件之進度，且透過本府大數據分析，可做為精進市府各項施政措施之參考，達到興利防弊、公開透明之價值，讓市府施政更有感。</p>

<p>興利防弊、外部監督價值 (28%)</p>	<p>(一)<u>興利防弊價值</u>：</p> <p>1. 陳情整合平台包含大量陳情資料，此資料介接至本府大數據分析平台，透過大數據分析，可了解民眾關心之重點議題，並檢視各機關業務辦理情形，作為精進市府各項施政之依據，發揮興利防弊價值。(附件1)</p> <p>2. 系統後端新增「各機關答覆內容」： 案件如有加分其他機關，承辦機關可查看其他機關之答覆內容(辦理情形)，促進機關間橫向連結、互相監督，並減少互相推諉之情況。(附件2)</p> <p>(二)<u>外部監督</u>：</p> <p>民眾於陳情整合平台反映之案件，系統均會列管追蹤，且民眾輸入email、案號或電話即可查詢案件進度，有助於督促承辦機關積極辦理，避免承辦人員怠惰或延宕，達到外部監督之目的。(附件3)</p> <p>(三)<u>提升行政效率</u>：</p> <p>1. 建置派工同仁APP，此APP能主動跳出即時案件訊息，以利承辦人員盡速辦理，承辦人員亦能於處理現場以手機拍照回傳辦理情形，減少人工作業，提升服務效率。(附件4)</p> <p>2. 整合派工系統：各機關承辦、研考及本會話務人員於陳情整合平台即可完成案件回復及結案，無須分別至不同系統操作，提升作業效能。</p> <p>(四)<u>有其他機關可學習之價值</u>：</p> <p>比較其他五都陳情系統，功能大致與本府陳情整合平台相同，惟為考量民眾查詢案件之便利性，本府陳情整合平台係輸入個人email及案件查詢密碼即可查詢陳情整合平台案件，無須輸入案號，讓民眾在使用上更加迅速與便利。(附件3)</p>
<p>流程標準化及公開化程度 (28%)</p>	<p>(一)<u>作業流程公開化</u>：</p> <p>公開本府處理人民陳情案件流程圖，從民眾登錄案件、點選確認信、本府受理、機關回復至最後滿意度調查均有詳細說明，有利民眾了解本府作業流程。(附件5)</p> <p>(二)<u>案件資訊公開化</u>：</p> <p>民眾於陳情整合平台網站可查得案件處理狀態、機關答覆內容及預定結案日等資訊，隨時掌握案件進度(附件6，承辦機關處理完成後，系統也會回信予民眾，機關辦理情形一目了然。(附件7)</p> <p>(三)<u>資訊透明化</u>：</p> <p>1. 陳情整合平台網站公開本府大數據及人民陳情相關分析報告及1999服務資訊(包括派工服務項目與服務流程、派工案件排行榜、1999非派工統計報表等)，俾利民眾了解本府重</p>

	<p>要資訊，落實透明化精神。(附件 8-1、8-2 及 8-3)</p> <p>2. 開放派工資料： 104 年 1 月 1 日至 107 年 4 月 30 日期間之 1999 派工資料介接至本府資料開放平台，內容包含：通報事項、承辦機關、成案日期、狀態、案件地點及地區六類資訊，供有興趣的民眾瀏覽。(附件 9)</p>
<p>系統（或措施） 便捷性、完整性及 安 全 性 (18%)</p>	<p>(一) <u>系統介面置於明顯處</u>： 本府全球資訊網首頁、本會網站首頁、市長臉書個人簡介(附件 10-1) 及使用公版網站之一級機關網站首頁均提供陳情整合平台連結。(附件 10-2)</p> <p>(二) <u>落實主動回覆機制</u>： 1. 案件分至權責機關後，系統自動發送辦理通知信，民眾可知悉承辦機關、府收文號、案件編號及預訂結案日。(附件 11) 2. 機關辦理完成後，系統自動發送回復信，民眾可知悉承辦單位、辦理情形、承辦人及承辦人電話。(附件 7)</p> <p>(三) <u>擴大輔助查詢功能</u>： 民眾於舊版市長信箱僅能查詢近 3 個月內之案件資料，為提升查詢友善度，本府陳情整合平台改為不限查詢期限，歷年資料均能查詢，讓民眾更方便使用。</p> <p>(四) <u>系統介面簡便友善</u>： 1. 經統計，107 年 1 月至 5 月有近 7 成民眾認為陳情整合平台系統順暢、網頁設計容易閱讀，顯示多數民眾對於此系統之介面感到滿意。(附件 12) 2. 採響應式網頁設計： 民眾使用手機或電腦均可利用陳情整合平台網站進行陳情作業，無需額外下載 APP，發揮便民精神。(附件 13) 3. 新增 1999 文字應答服務： 為提升本市 1999 臺中市民一碼通之服務效能，本府於陳情整合平台首頁提供 1999 文字應答服務，民眾透過電腦或手機即可與本府 1999 服務人員進行文字對談並反應案件，服務對象包含本市市民、其他縣市、其他國家以及聽語障之民眾，十分便民。(附件 14) 4. 1999 首頁改版(圖形化)：過去 1999 網頁係以文字為主，而新版陳情整合平台網頁上，採用大量圖形化方式，使介面更為簡單及友善。(附件 8-2)</p> <p>(五) <u>安全性控管</u>： 1. 陳情整合平台網站提供「臺中市政府 1999 文字應答服務使</p>

	<p>用聲明」、本府「隱私權政策」及「資訊安全政策」供民眾參閱，俾利其了解系統操作及使用安全性。(附件 15)</p> <p>2. 自動登出：為落實資訊安全，陳情整合平台系統後端設定 20 分鐘未使用則自動登出，以防民眾個資外洩。</p> <p>3. 檢舉人個資遮蔽：民眾透過陳情整合平台或致電 1999 反應之案件，如為檢舉案件，系統後端均以「*」遮蔽陳情人個資，僅有承辦人有權限以線上調閱方式方能得知陳情人資料。(附件 16)</p> <p>(六)系統即時更新處理進度： 民眾於陳情整合平台查詢到之案件均會顯示最新資訊。</p>
<p>民眾使用情形 (18%)</p>	<p>(一)使用率： 1. 107 年 1 月 1 日至 5 月 31 日止，民眾透過陳情整合平台反映案件約 1 萬 9000 筆，較去年 106 年同期約增加 5000 筆，顯示陳情整合平台使用率較舊版市長信箱為高。(附件 17)</p> <p>2. 自 107 年 1 月 1 日至 5 月 31 日止，1999 文字應答服務使用量已近 5000 次，每月近 1000 次。(附件 18)</p> <p>(二)提供滿意度調查 1. 經統計 107 年 2 月 1 日至 5 月 31 日陳情整合平台滿意度調查問卷結果，有超過 7 成民眾認為陳情整合平台系統順暢、6 成 8 民眾認為網頁設計容易閱讀(附件 12)。</p> <p>2. 1999 文字應答服務之滿意度達 82.95%，顯示民眾對於陳情整合平台之接受度頗高。</p> <p>(三)推廣宣導 1. 本府於陳情整合平台上線前曾發布新聞稿宣傳，知名媒體亦予報導。(附件 19)</p> <p>2. 106 年 12 月 15 至 20 日，本會資訊中心參加資訊月活動，現場展示陳情整合平台相關說明，加強宣傳。(附件 20)</p> <p>(四)資訊容易取得及理解 陳情整合平台提供本府處理陳情案件流程圖、1999 文字應答、1999 服務流程、本府大數據分析報告等資訊，民眾亦取得與理解。</p>
<p>創新創意作為 (8%)</p>	<p>(一)整合一級機關意見信箱： 本府公版網站之各機關意見信箱於今年 2 月初陸續整合至陳情整合平台，民眾從機關網站反映之案件均納入追蹤列管，透過資訊化系統管理機關網站陳情案件，體現本府對於人民陳情案件之重視。</p> <p>(二)介接 EMIC 系統：</p>

	<p>過去本會 1 線話務人員在災害期間須另外至 EMIC 系統登打案件，速度緩慢，案件掌握不易，而陳情整合平台啟用後，話務人員可直接在系統後端登錄 EMIC 案件，並進行統計分析，無須另外操作 EMIC 系統，節省系統操作時間。(附件 21)</p> <p>(三)<u>結合大數據功能</u>： 民眾登錄案件後，系統會比對相似案件內容產生常見問題 (FAQ) 供民眾參考，有利於民眾陳情前先解決問題。(附件 22)</p>
<p>相 關 附 件</p>	<p>附件 1：大數據分析報告範例內容及示意圖 附件 2：「各機關答覆內容」功能 附件 3：「案件查詢」功能 附件 4：派工 APP 使用畫面 附件 5：本府處理人民陳情案件流程圖 附件 6：案件狀態及內容 附件 7：機關回覆信 附件 8-1：1999 派工服務項目與服務流程 附件 8-2：1999 熱門派工案件排行榜 附件 8-3：1999 非派工統計報表 附件 9：派工資料介接至本府資料開放平台 附件 10-1：介面置於本府網站、本會網站及市長臉書 附件 10-2：介面置於使用公版網站之一級機關網站首頁 附件 11：辦理通知信 附件 12：民眾滿意度統計結果 附件 13：響應式網頁圖示 附件 14：1999 文字應答服務 附件 15：臺中市政府 1999 文字應答服務使用聲明、本府隱私權政策及資訊安全政策 附件 16：檢舉人個資遮蔽 附件 17：使用率比較 附件 18：1999 文字應答服務使用量 附件 19：新聞稿及相關報導 附件 20：資訊月活動宣傳 附件 21：登錄 EMIC 案件畫面 附件 22：系統產生常見問題(FAQ)</p>
<p>聯 絡 窗 口</p>	<p>姓名：李佳汝 電話：22289111*21404 e-mail：elbowstar3@taichung.gov.tw</p>

附件 1

公開大數據分析報告

貳、市民陳情iBike議題大數據分析

4

一、資料來源：
陳情整合平台
區域管理系統

二、資料期間：
106年1月1日至12月31日

使用資料庫~本府大數據分析平臺

肆、結論及建議

19

一、以市民陳情角度觀點大數據分析結果(陳情者角度)

陳情主要樣態	陳情主要區域	陳情主要路段	陳情主要時間
<ul style="list-style-type: none"> 增設站點問題 環境髒亂問題 客服人員態度 故障問題 收費問題 無車可借 自行車專用道規劃建議 站點被其它車輛或障礙物佔用 	<ul style="list-style-type: none"> 集中在市區 西屯區最多 大致與所設站點數比例符合 	<ul style="list-style-type: none"> 南區文心南路 南區建國北路 北區所占比例為最多 	<ul style="list-style-type: none"> 上午8時至9時 中午11時至12時 傍晚4時至6時

多為大型購物中心、火車站、醫院或公園
大致與站點設置數符合
增設站點最多
為通勤時段或午間休息時間

三、總結及建議

21

結合交通要道
及觀光熱點

配合重大施政計畫加強
觀光軟實力

定期維護適度調撥

本次報告結合市民陳情角度及使用者觀點分析，不論由陳情的樣態、區域、時間或實際勘查的現況，都能提供權責機關對未來規劃政策之參考及現有營運站點之加強管理，並建議檢視契約內容，嚴格責成受託廠商執行管理維護之責。另部分偏鄉地區，雖市民要求增設站點之比例不高，但建議權責機關可與其它相關機關研議，針對觀光景點、步道或未來政府推動大型政策之需，做長遠規劃之考量，以發揮本市推動iBike之最大能量，讓本市成為真正的綠能城市。

透過大數據分析，可了解民眾關心之重點議題、檢討機關辦理情形，進而提出改善建議，發揮興利防弊價值

附件 2

各機關答覆內容清楚呈現

承辦機關	承辦人	承辦電話	答覆處理內容	填報時間	回信時間	附件
臺中市大雅區公所/公用及建設課	陳友誠	04-25663316*328	敬愛的陳情人您好： 感謝您對市政之關心與指教，您向1999話務中心反映「大雅區農路案件行文給單位問題」案，案號107-B041755，府收文號：1070104269，本所甚為重視，在此僅就與本所相關業務向您說明如下：有關「界址」案：查新作擋土牆之位置，係依土地所有權單位（臺灣臺中農田水利會）意見同意辦理，並無疑義。 另有關「本區自立段827之2號排水溝」案：查本所前已於107年3月9日派員前往清理，並函復臺端在案；另查所稱堵塞非擋土牆工程所致，尚請明察。 再次感謝您提出的建議與指教，如您對回覆內容有任何疑問，歡迎您向本所公用及建設課承辦人陳先生洽詢，電話04-25663316分機328。 敬祝 順心如意	107/05/09 15:06:49		
建設局/臺中市養護工程處/道路養護科	林孟彥		尚未處理			
地政局/測量科	陳瑞安	(04)22218558+63551	親愛的陳情人您好！有關您反映事項答復如下： (一)經查本案係大雅區自立段776、777地號土地所有權人張○五君於107年4月26日申請鑑界，本市雅潭地政事務所於107年5月8日派員依據地籍測量實施規則第221條相關規定到場施測，該鑑界成果係參考現場可靠現況及附近相關已確定界址後於現場測定界樁，並經申請人同意並當場核發成果圖竣事，先予敘明。 (二)倘您為鄰地關係人且對上開地號土地鑑界結果存有疑義，得依地籍測量實施規則第221條第3項規定申請再鑑界，以維權益。	107/05/29 16:11:04		

附件 3

案件查詢

請輸入以下建立案件時所設定的相關資訊，以供資料調閱及查詢辦理情形，謝謝!!

反映管道 電話 網站

E-MAIL

案件查詢密碼

驗證碼

以email即可查詢陳情整合平台案件，無須輸入案號，民眾在使用上更加迅速與便利

案件查詢

案件查詢結果清單

請選擇欲補寄的案件

勾選	陳情時間	問題主旨/內容	案件狀態	案件編號
<input type="checkbox"/>	107/06/13 15:45	客運444444444	交通局 待辦中	107-E000040
<input type="checkbox"/>	107/06/13 15:44	請畫紅線333333	交通局 待辦中	107-E000039
<input type="checkbox"/>	107/06/13 15:42	統聯公車111111	交通局 待辦中	107-E000038
<input type="checkbox"/>	107/06/13 15:41	0000000000000000061	交通局 待辦中	107-E000037

隨時掌握案件進度

附件 4



附件 5

公開本府陳情整合平台流程圖：



附件 6

附件 答覆	<p>親愛的李小姐您好：</p> <p>有關您反映本市應積極辦理性平教育相關活動乙案（案號107-E009827），本局已於4月2日以電話回復，辦理情形說明如下：</p> <p>有關本市之性別平等活動，除本局辦理「性平大會考」、「種子師資培訓」、「行動講堂」等婦女權益暨性別平等創意宣導計畫系列活動，製作「性平農民曆」，提供完整婦孺福利資訊、性別平等政策、性別友善觀念；各地婦女中心辦理如「『繪』出家庭新『圖』樣~友善家庭系列活動」、「女力再出發~她們與劇團的故事」、「攜手家事、守護幸福」家事分工社區宣導方案等宣導家務共同參與觀念之；其他局處亦透過媒體講讀(新聞局)、社區宣導(民政局)、發送文宣(各局處)、電影分享會(教育局)、工作講座(勞工局)等多元方式宣導性別平等觀念；另，如您對於影像活動較有興趣，可參考本市新聞局協助辦理宣傳之女性影展、酷兒影展等巡迴影展。未來本市亦將持續策辦性別平等相關活動，期望增加民眾對於性別（包括婚姻家庭）平權之了解，打造本市成為性別友善的城市。</p> <p>感謝您的來信/電，若對以上說明仍有疑義，可致電本府社會局，聯絡電話：04-22289111轉37603，承辦人：鄧小姐，臺中市政府社會局敬復。</p>
答覆單位與時間	社會局/婦女福利及性別平等科 107/04/09 09:11:26
答覆附件	無附件
目前處理進度	已處理
預定結案日	107/04/13

[返回](#)

案件
資訊
公開

附件 7

系統主動發送機關回復信

Gmail

親愛的市民您好，有關您向臺中市政府陳情整合平台反映的事項，經本府權責機關處理情形如下：

承辦單位：世界花卉博覽會辦公室/規劃營運組

答覆內容：
親愛的市民，您好：
感謝您對2018臺中世界花卉博覽會(以下簡稱臺中花博)活動的關心，您反映「花博真的不好...」案，說明如下：
臺中花博共規劃設置8座主題展館，均將保留再利用，並將結合園區與周邊觀光、經濟、交通等建設，創造永續發展的休閒核心。再次感謝您的來信，您的不吝指教是我們市政推動的原動力。敬祝
順心愉快
臺中世界花卉博覽會辦公室 敬復

承辦單位附件：無附件

承辦人：蘇閔楷
連絡電話：04-22289111#57023

以上是您的來信案件的處理訊息。
您的寶貴意見將提供本府改善之依據，踴躍邀請您連結下列網址參與滿意度調查。
[滿意度調查](#)

感謝您的熱忱參與，謝謝您

敬祝 萬事如意 身體健康

附件 8-1

公開 1999 派工服務項目與服務流程圖



附件 8-2

公開 1999 熱門派工案件排行榜



附件 8-3

公開 1999 非派工統計報表

案件登錄

案件查詢

最新消息

常見問答

說明事項及處理期限

1999 臺中市民一碼通

網站導覽

首頁 > 1999 臺中市民一碼通 > 統計報表

年/月	報表名稱	檔案下載
107/06	107年5月報表	PDF
107/05	107年4月1999人民陳情案件管制情形	PDF
107/05	107年4月報表	PDF
107/04	107年3月1999人民陳情案件管制情形	PDF
107/04	107年3月報表	PDF

附件 9



附件 10-1



附件 10-2



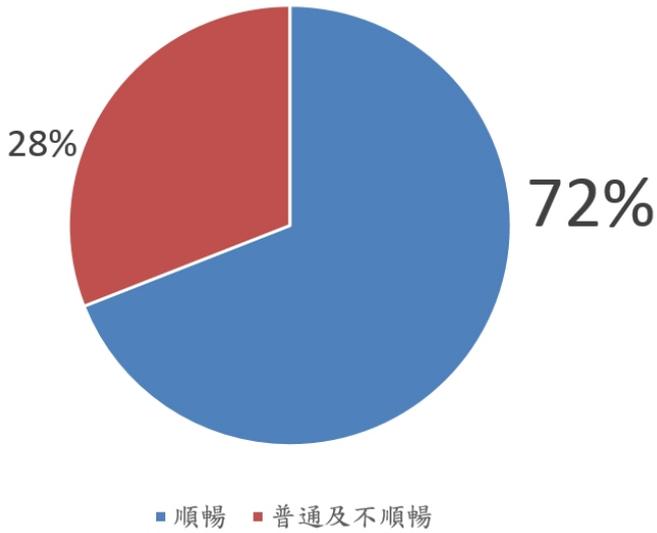
附件 11

系統主動發送辦理通知信



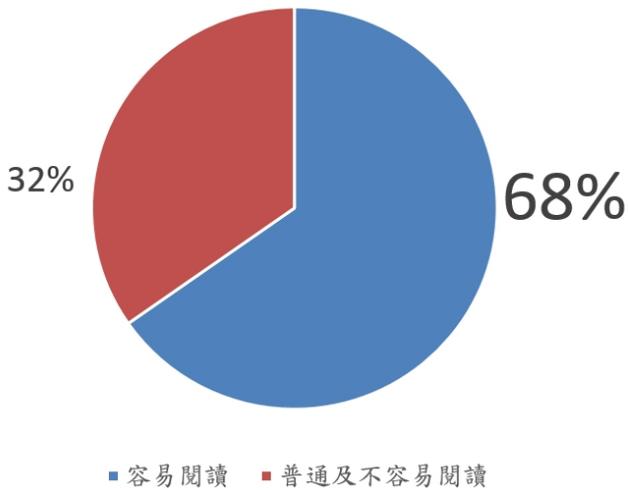
附件 12

使用陳情整合平臺時，「系統過程」是否順暢？



經統計 107 年 2 月至 5 月滿意度調查問卷結果，有超過 7 成民眾認為陳情整合平台系統順暢、6 成 8 民眾認為網頁設計容易閱讀。

陳情整合平臺的「網頁顯示設計」是否容易閱讀？



附件 13



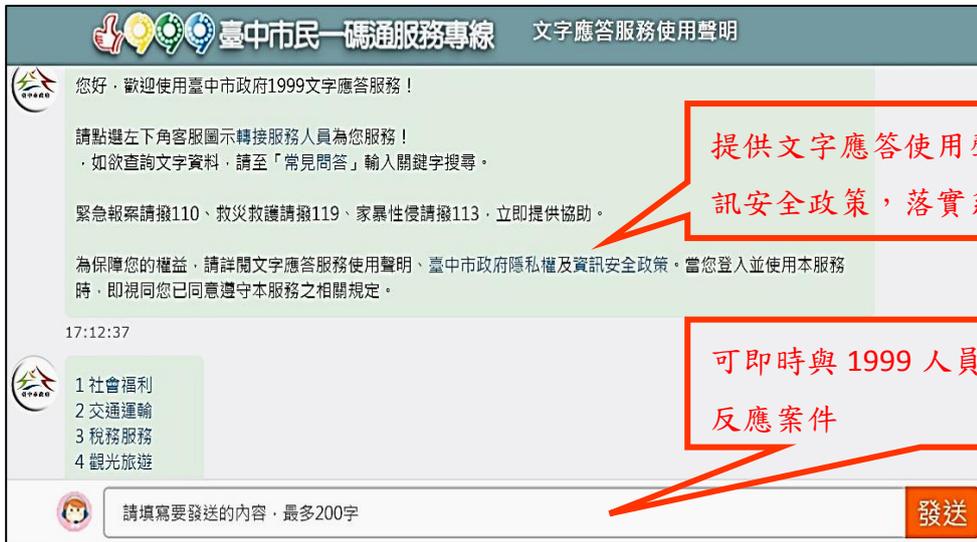
響應式
網頁設計

附件 14



結合 1999 文字應答功能

附件 15



提供文字應答使用聲明、隱私權及資訊安全政策，落實系統安全性

可即時與 1999 人員進行文字對談並反應案件

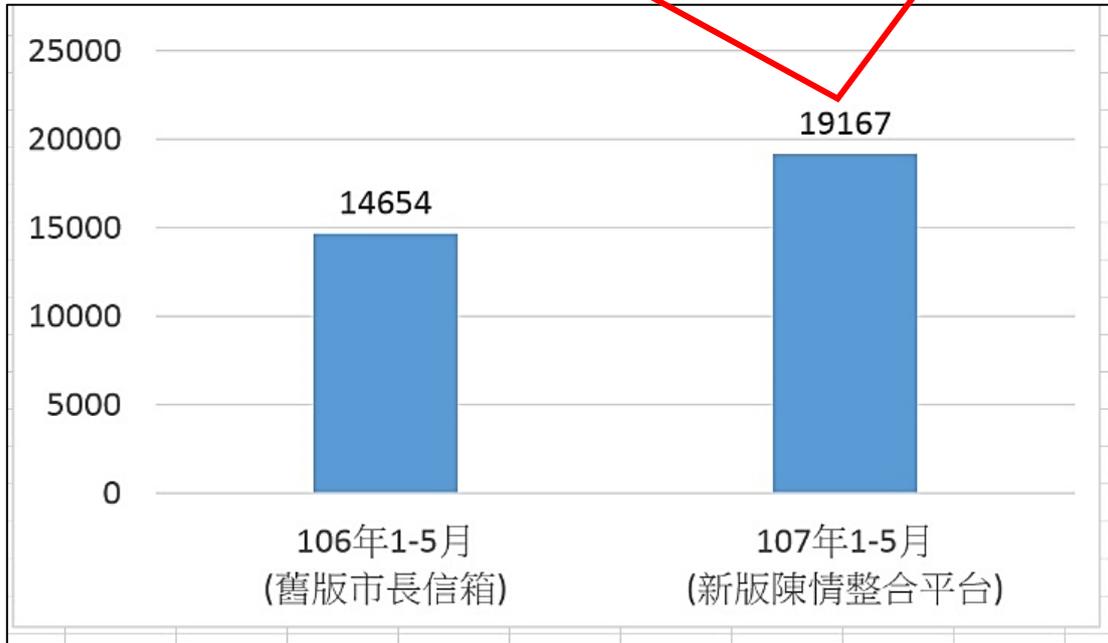
附件 16



檢舉人個資以*遮蔽，落實個資安全

附件 17

民眾透過陳情整合平台反映案件量較高，使用率亦較高



附件 18

	聊天數	時間	平均時間
107年1月	808	50:37:55	00:03:46
107年2月	858	40:47:27	00:02:51
107年3月	1,132	48:33:11	00:02:34
107年4月	1,074	48:21:09	00:02:42
107年5月	980	49:16:29	00:03:01
合計	4,852	-	-
平均	970	47:31:14	00:02:59

自上線以來，1999文字應答聊天數近5000次，每月近1000次

相關新聞報導

關鍵字 進階搜尋

臺中花博 托育一條龍

臺中市政府
Taichung City Government

網站導覽 English 兒童版 RSS及API 回首頁 機關通訊錄

熱門公告 關於市府 認識臺中 市民服務 生活及防災 網站連結 市府各機關

現在位置 > 首頁 > 熱門公告 > 市政新聞

強化民眾溝通橋樑 中市府新版陳情整合平台元旦上線

最後異動時間：2018-01-26



為提升為民服務品質、有效管理各類陳情管道案件，台中市政府整合原有市長信箱及1999市民專線，明年1月1日啟動「台中市政府陳情整合平台」，開放應用程式介面(OPEN API)供民間社群以系統介面方式通報案件，更採用響應式網頁設計，讓民眾無需再額外下載安裝APP即可進行陳情作業，民眾向市府反映管道將更方便暢通。

市府資訊中心表示，新平台加強自動分案功能，將原有25類案件，分類簡化為16類，民眾選擇類別後，系統即自動將案件分至市府權責機關處理，大幅改善辨識時間，提升案件處理效率。

此外，新平台也開放應用程式介面(Open API)，供民間團體以系統介面方式通報派工案件，例如道路破損、路燈故障、交通號誌不亮及淹水等，減少民眾逐筆通報案件的時間，並結合大數據功能，由系統比對相似案件內容產生常見問題(FAQ)供民眾參考，以降低人工處理陳情案

自由時報
Liberty Times Net

即時新聞 報紙總覽 影音 娛樂 汽車 時尚 體育 3C 評論 玩咖

臺中市 26-33

即時跑馬燈 避險需求 | 葡萄牙主帥盛讚 | 8成民眾有這困擾

中市府新版陳情整合平台 元旦上線



台中市府新版陳情整合平台將在明年元旦上線。(市府資訊中心提供)

2017-12-31 16:33

【記者張菁雅/台中報導】明年元旦起，台中市長信箱及1999市民專線將整合為「台中市政府陳情整合平台」，加強自動分案功能，並結合大數據功能，比對相似案件產生常見問題(FAQ)供民眾參考，市府資訊中心預估可縮短案件處理時間，並降低陳情量。

今日新聞
NOWNEWS

總政財社運娛新全地方 覽治經會動樂奇活球 方 旅健流保觀 食康行庇點

地方總覽 北北基 桃竹苗 中彰投 雲嘉南 高屏澎 宜花東 金馬

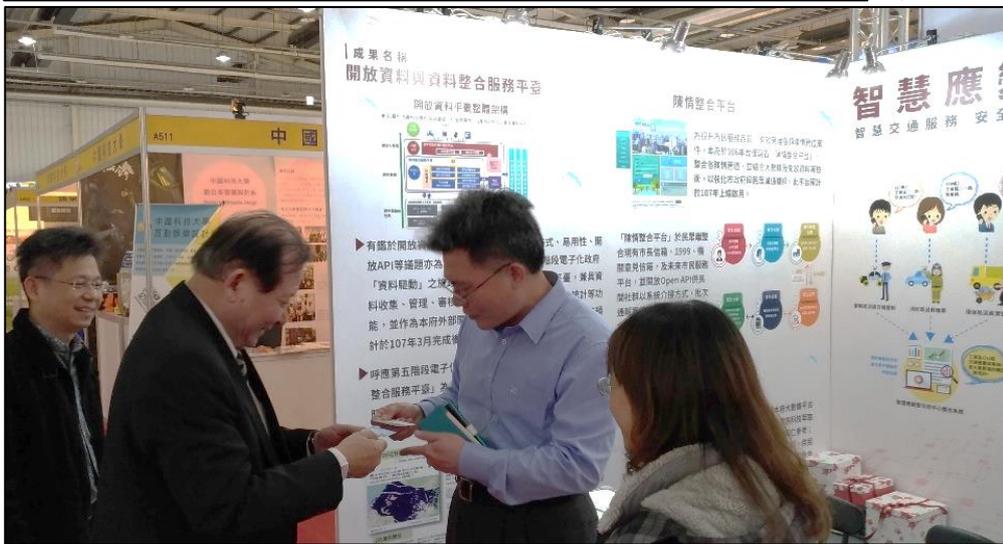
即時跑馬燈 避險需求 | 葡萄牙主帥盛讚 | 8成民眾有這困擾

地方
台中市推新版陳情整合平台 管理各類陳情案件
記者黃瑤琮 / 台中報導 ● 2017/12/30 16:02

附件 20



本會於資訊月活動現場加強宣傳



附件 21

本會話務人員可直接在系統後端登錄 emic 案件，並進行統計分析，操作更為方便

陳信人基本資料[常業陳信人]			
陳信人姓名	張宏堃先生	性別	男
住址		市內電話	
電子信箱		手機電話	0936817386
陳信內容			
主旨			
內容	[IOC情境測試]一棵路樹倒塌，建議派員協助處理		
發生地點	台中市北區文莊里英士路52號		
附件			
登錄資訊			
登錄人員	吳思翹	登錄日期	107/05/07 14:30:07
登錄備註			
案件處理			
來源管道	1999話務中心	陳信管道	電話
案件類別	派工	派案類別	路樹傾倒
案件編號	107-8041261	府收文號	
案件性質		陳信日期	107/05/07 14:18
預定承辦天數	日曆天 72 小時		
分文時間		預定結案日	
感謝函		原預定結案日	
機密等級	普通	回覆聯絡方式	簡訊
承辦機關答覆			
承辦機關	建設局	業務分類	

附件 22



系統比對相似案件內容產生常見問題 (FAQ) 供民眾參考，有利民眾陳情前先解決問題

以下為相似案件內容，若仍無法解決您的疑問，請點選尚未解決鈕，進行案件登錄作業流程。

序號	問題	資料維護
1	車輛如已辦理停駛、繳銷、報廢、失竊註銷，如何申請退稅？	地方稅務局
2	已稅交通工具，因故毀損不堪使用時，是否可以退還未使用日數之使用牌照稅？	地方稅務局
3	機車欲繳銷報廢，應該如何辦理才不再接到定檢通知單？	環境保護局
4	本市二行程機車報廢補助3,000元如何申請？	環境保護局
5	廢車回收報廢怎麼做？	環境保護局

修改案件內容 問題已解決 尚未解決，進行案件登錄