

臺中市政府「廉能透明獎」精進發展類申請表

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 鄭敏珠
主要辦理人員 及 負 責 工 作	助理員 李佳汝 負責業務：陳情整合平臺(行政面)維護
協助辦理人員 及 負 責 工 作	資訊中心 設計師 呂惠婷 負責業務：陳情整合平臺(系統面)管理與維護
透 明 化 措 施 名 稱	陳情系統再躍進 行政流程再革新
曾 獲 獎 項	「陳情系統整合與優化」於107年度獲得臺中市廉能透明獎(一般參賽類)佳作
措 施 簡 介	自陳情整合平臺 107 年 1 月 1 日上線以來，研考會致力於解決系統問題、優化系統功能，提升系統使用便捷度。秉持「沒有最好，只有更好」之服務精神，陳情整合平臺持續精益求精，本會更以「簡化流程、行政革新」為目標，精進系統功能，以提升行政效率，落實便捷創新之宗旨。

有無針對業務面向持續檢討改善、導入新技術及增加新的加值服務措施 (25 %)	一、增加關聯案件併同回覆功能 承辦人員於陳情系統選取主案後，再點選「關聯案件併同回覆」按鈕，即可選取其他相同事由之次案，送出後所選之案件均將自動貼上與主案相同之回復內容，節省承辦人一件一件分別登打回復內容之時間，十分便利。(附件 1) 二、加分功能全面線上化 為改善各機關大量打電話加分之情形，陳情系統將加分流程全面線上化，各機關承辦人及研考人員於系統點選「申請加分」按鈕並輸入加分原因後，即可將訊息傳送至本會，達到行政流程簡化與行政效率提升之目標。(附件 2) 三、結案後始回信 為降低陳情案件內容錯誤率，本會將系統回信時間從承辦人送出案件時調整為研考人員結案後，案件須經研考人員檢視無誤並點選「結案」按鈕，系統始回信予民眾，以確保案件回覆品質，讓陳情案件多一層把關。(附件 3) 四、強化主動通知功能 為使案件資訊更加公開透明，陳情系統新增展期通知信、案件性質異動通知信及停班停課至案件結案日期異動通知信，當案件之預定結案日有以上異動情形，系統立即主動通知民眾，訊息不漏接。(附件 4) 五、案件查詢更便利 考量部分民眾陳情案件量眾多，查詢陳情整合平臺案件時易耗費系統效能，故本會調整系統查詢功能，除預設顯示近 3 個月之案件資料外，民眾亦可用案號及關鍵字查詢，關鍵字則比對主旨或內容，提供更多元之搜尋條件。(附件 5)
執行績效有無顯著提升 (25 %)	一、「關聯案件併同回覆」功能自 107 年 12 月 4 日正式上線，截至 108 年 5 月 20 日止，使用次數約 1457 次，至少約 2914 件案件使用此功能。承辦人原填報一件案件平均約 10 分鐘，使用此功能後，總填報時間約從 29140 分鐘降為 14570 分鐘，節省 242.83 小時之案件處理時間。(附件 6) 二、本府每日約有 70 件加分案件，機關來電告知加分訊息每次約需 10 分鐘，俟加分功能全面線上化後，預估每次傳送

	加分訊息之時間縮短為 3 分鐘，總通話時間每日可望由原本 700 分鐘降為 210 分鐘，節省 490 分鐘(8.17 小時)，達到行政流程簡化及提升行政效率之目標。(附件 7) 三、本會將持續進行系統優化，除多方徵詢使用者意見外，亦將便捷化之系統功能主動宣達予各機關同仁及使用者知悉，比例擴大使用效益。
包含原系統(或措施)便捷性、完整性及安全性問題剖析、提案改良處理及精進方案之完整程度 (20 %)	一、本府陳情案件量眾多，同一陳情人針對同一事由時常重複且持續大量陳情，為減輕承辦人員於陳情系統填報回復內容之負擔，系統新增「關聯案件併同回覆」功能，讓承辦人無需一件一件填報，便利承辦人處理案件。 二、本府陳情案件時有加分情形，各機關如欲加分，需來電請本會同仁加分，花費諸多時間於打電話上。為使加分流程更為簡便，本會將加分案件之流程全面線上化，各機關承辦人及研考人員於系統送出加分訊息後，立即傳送至本會審核，加速作業流程。 三、系統原係承辦人填報回復內容後，即回信予民眾，惟考量此流程缺少審核機制，民眾收到之案件內容易有錯誤，爰將結案流程調整為機關研考人員結案後始回信予民眾。 四、考量陳情案件之預定結案日有時因故而變，爰系統新增主動寄送通知信之功能，包含展期、案件性質異動及停班停課致結案日期異動通知，以減少民眾針對日期變動之疑慮。 五、民眾查詢案件時，若案件量較多，則系統需較長時間進行資料傳輸，造成系統效能降低，如遇網路不穩，還可能造成連線逾時問題。為改善此情形，系統之案件查詢內頁新增案號及關鍵字之查詢條件，並預設顯示近 3 個月之案件資料，除使民眾查詢案件更為便利外，亦可避免影響系統效能。
外部監督及滿意度成效是否提升 (20 %)	一、查 108 年 1 月 1 日至 5 月 20 日民眾使用本平臺之滿意度結果中，認為系統順暢者達 89%，認為系統容易閱讀者達 91%，與去年同期相比分別增加 17%及 23%。(附件 8)

	二、107 年 5 月份針對機關內部同仁調查之滿意度結果中，滿意者僅 43%，惟本會不斷改善及增修系統功能，於 107 年 12 月份再次調查後，整體認為滿意者已達 93.2%。(附件 9)
系統（或措施） 具體參考價值 (10)	一、行政效能提升 便利承辦人處理案件，減少登打案件回復內容之時間；另透過加分功能全面線上化，節省各機關大量打電話之麻煩，達到簡化行政流程之目標。 二、資訊透明 民眾於陳情整合平臺可查詢案件之預定結案日，如日期有異動，系統亦主動寄信通知，落實資訊公開透明之精神。
相 關 附 件	附件 1：關聯案件併同回覆功能畫面 附件 2：線上加分功能畫面 附件 3：結案功能畫面 附件 4：通知信功能畫面 附件 5：案件查詢功能畫面 附件 6：關聯案件併同回覆功能效益 附件 7：線上加分功能預估效益 附件 8：民眾滿意度情形比較 附件 9：機關滿意度情形比較
聯 絡 窗 口	姓名：助理員 李佳汝 電話：22289111*21404 e-mail：elbowstar3@taichung.gov.tw

附件 1

關聯案件併同回覆功能畫面

是否經簽准不予受理 ☐ 是 ☒ 否

*發文結案字號

如以公文回覆陳情人請填機關發文字號，如非以公文回覆(或不須回復)，請填府收文號

回覆方式為 Email 者，提交結案後案件將送至研考人員審核並結案，結案後始回信予民眾

案件編號	陳情日期	主旨	內文	聯絡陳情人時間	府收文號
各機關答覆內容					
承辦機關	承辦人	承辦電話	答覆處理內容	填報時間	

*符合以下條件的案件才能併同結案: a.同一陳情人或已於公文系統簽准併案之案件 b.同一事由 c.如需調閱者仍需分別調閱

☐ 全	選	案件編號	府收文號	陳情日期	主旨	內文	備註
☐	1	107-B000017	1070000147	107/06/29 10:08	待測試-關連案件並同回覆-須調閱-反映西屯區遼章建築	待測試-關連案件並同回覆-須調閱-反映西屯區大墩十九街1號，頂樓加蓋，疑似違建，陳請單位處理，請以電話回復。	案件未調閱，不可併同回覆
☐	2	107-B000030	1070000172	107/07/16 15:43	違建	常業陳情人測試	
☐	3	107-B000031	1070000171	107/07/16 15:44	違建、違停	常業陳情人測試	
☐	4	107-B000038	7777777777	107/07/20 11:22	待測試-關連案件並同回覆-須調閱--違建	待測試-關連案件並同回覆-須調閱--西屯區違建	
☐	5	107-B000039	9999900000	107/07/20 11:24	待測試-關連案件並同回覆-須調閱--菸害	待測試-關連案件並同回覆-須調閱--公共場所抽菸	案件尚未調閱通過，不可併同回覆
☐	6	107-B000049	1070000173	107/08/01 16:52	待測試-關連案件並同回覆-須調閱-違建、違停	待測試-關連案件並同回覆-須調閱-違違建	

是否經簽准不予受理 ☐ 是 ☒ 否

*發文結案字號

如以公文回覆陳情人請填機關發文字號，如非以公文回覆(或不須回復)，請填府收文號

回覆方式為 Email 者，提交結案後案件將送至研考人員審核並結案，結案後始回信予民眾

案件編號	陳情日期	主旨	內文	聯絡陳情人時間	府收文號	發文結案字號	功能
107-B000030	107/07/16 15:43	違建	常業陳情人測試		1070000172	1070000172	刪除
107-B000031	107/07/16 15:44	違建、違停	常業陳情人測試		1070000171	1070000171	刪除
107-B000038	107/07/20 11:22	待測試-關連案件並同回覆-須調閱--違建	待測試-關連案件並同回覆-須調閱--西屯區違建		7777777777	7777777777	刪除
107-B000049	107/08/01 16:52	待測試-關連案件並同回覆-須調閱-違建、違停	待測試-關連案件並同回覆-須調閱-違違建		1070000173	1070000173	刪除
107-D000019	107/11/14 13:08	關連案件併同回覆-須連絡民眾	關連案件併同回覆-須連絡民眾		3333300000	3333300000	刪除

附件 2

線上加分功能畫面

🏠 / 案件管理 / 案件處理

案件登錄 > 案件登錄審核 > 案件分文 > 目前進度：案件處理 > 案件答覆 > 案件結案審核 > 案件結案

案件處理 | 歷程記錄 | 滿意度調查

陳情人基本資料

申請加分

陳情人姓名	***	性別	***
住址	***	市內電話	***
電子信箱	****	手機電話	***

陳情內容

主旨 待測試-關連案件並同回覆-須調閱-反映西屯區違章建築

內容 待測試-關連案件並同回覆-須調閱-反映西屯區，頂樓加蓋，疑似違建，陳請單位處理，請以電話回復。

🏠 / 案件管理 / 案件處理

案件登錄 > 案件登錄審核 > 案件分文 > 案件處理 > 案件結案審核 > 案件答覆

案件處理 | 歷程記錄

陳情人基本資料

陳情人姓名

住址

電子信箱

系統資訊

請輸入申請加分原因

本案涉及.....故建議加分至○○局。

確定 取消

案件處理			
來源管道	陳情整合平台	陳情管道	陳情平台
案件類別	非派工	派案類別	其他事項
案件編號	108-E009504	府收文號	1080082637
案件性質	檢舉	陳情日期	108/04/10 21:57
預定承辦天數	工作天 14 天		
分文時間	108/04/11	預定結案日	108/05/01
感謝函	否	原預定結案日	108/05/01
機密等級	普通	回覆聯絡方式	Email
申請加分記錄	申請人：李小明 108/04/14 16:22 原因：本案涉及.....故建議加分至社會局。 加分結果：王大華 不同意 108/04/19 09:20 審核備註：此案不允許加分 申請人：李中明 108/04/15 08:22 原因：本案涉及.....故建議加分至建設局。 加分結果：陳大田 同意 108/04/19 09:20 加分機關：建設局 審核備註：經.....同意加分至建設局。		

附件 3 結案功能畫面

查詢條件 ▾

日期起迄 ☐ 登錄日期 ☐ 分文日期 ☒ 原預定結案日期 ☐ 結案日期
 起日 ~ 迄日

府收文號

案件編號 -

案件狀態 ☒ 全部 ☐ 待辦中 ☐ 已辦理待結案 ☐ 已結案

是否逾期 ☒ 全部 ☐ 是 ☐ 否

案件清單

共 99 筆 每頁 筆

#	來源管理	案件性質	案件編號	府收文號	主旨	分文日期	原預定結案日	預定結案日	結案日期	承辦機關/單位	承辦人	案件狀態	處理方式	結案處理情形	是否逾期	密等	管理功能
81	1999 話務中心	非檢舉類	106-B000544	1060000817	11_標線新增、塗銷 TEST	106/11/30	106/12/08	106/12/08		交通局	陳00	已辦理待結案			是	普通	結案
82	1999 話務中心	非檢舉類	106-B000545	1060000817	11_標線新增、塗銷 TEST	106/11/30	106/12/08	106/12/08		交通局	陳00	已辦理待結案			是	普通	結案

發生地點 台中市西屯區何安里四川五街 8 號

答覆處理內容

調閱陳情人個資紀錄 無須調閱

聯絡陳情人時間 時間選項：106/11/29 17:00 回信時間

是否不予處理 否 相關資料上傳

發文結案字號

案件結案

結案人員 交通一級機關研考 機關研考結案日期 107/11/05 12:11:35

結案情形 ☒ 已結案 ☐ 續辦未結 處理方式 ☒ 適當處理 ☐ 不予處理(存查) ☐ 轉權責機關處理

結案處理情形 依限辦結

結案備註

附件 4

通知信功能畫面：
案件展期通知信

From: (測試機)臺中市政府陳情整合平台 <talk@taichung.gov.tw>
Sent: Monday, September 17, 2018 6:24 PM
To: 資中測試 <iqan13@taichung.gov.tw>
Subject: 臺中市政府陳情整合平台-案件展期通知



資中測試，您好：
來信主旨：公車管理-自動分案前台錄案測試
承辦機關/單位：交通局
案件編號：107-E000093

本案因案情尚需調查，經承辦機關辦理展期作業，預定結案日期為107/10/11，特此通知，請您靜候相關查處結果。

有關辦理期限(預定結案日)及辦理單位更新資訊，請至全球資訊網/臺中市政府陳情整合平台/案件查詢(<http://talktest.taichung.gov.tw/Home/Inquire>)。

敬祝 萬事如意 身體健康
本郵件是由系統自動寄發，請勿直接回覆。
臺中市政府敬上

案件性質異動通知信

From: (測試機)臺中市政府陳情整合平台 [<mailto:talk@taichung.gov.tw>]
Sent: Wednesday, December 05, 2018 9:38 AM
To: 李佳汝 <elbowstar3@taichung.gov.tw>
Subject: 臺中市政府陳情整合平台-案件性質異動通知信



李佳汝，您好：
來信主旨：測試 案件性質異動會寄信嗎? YYY
承辦機關/單位：交通局/交通行政科
案件編號：107-E000176

本案因案件性質異動，預定結案日期由原107/12/19變更至107/12/07，特此通知，請您靜候相關查處結果。

有關辦理期限(預定結案日)及辦理單位更新資訊，請至全球資訊網/臺中市政府陳情整合平台/案件查詢(<http://talktest.taichung.gov.tw/Home/Inquire>)。

敬祝 萬事如意 身體健康
本郵件是由系統自動寄發，請勿直接回覆。
臺中市政府敬上

停班停課致案件結案日期異動通知信



附件 5 案件查詢功能再優化

首頁

案件登錄

案件查詢

最新消息

常見問答

事項及處理期限

臺中市民一碼通

大事紀

網站導覽

➔ 案件查詢

首頁 > 案件查詢

案件查詢結果清單

陳情日期 108/03/05 ~ 108/06/05

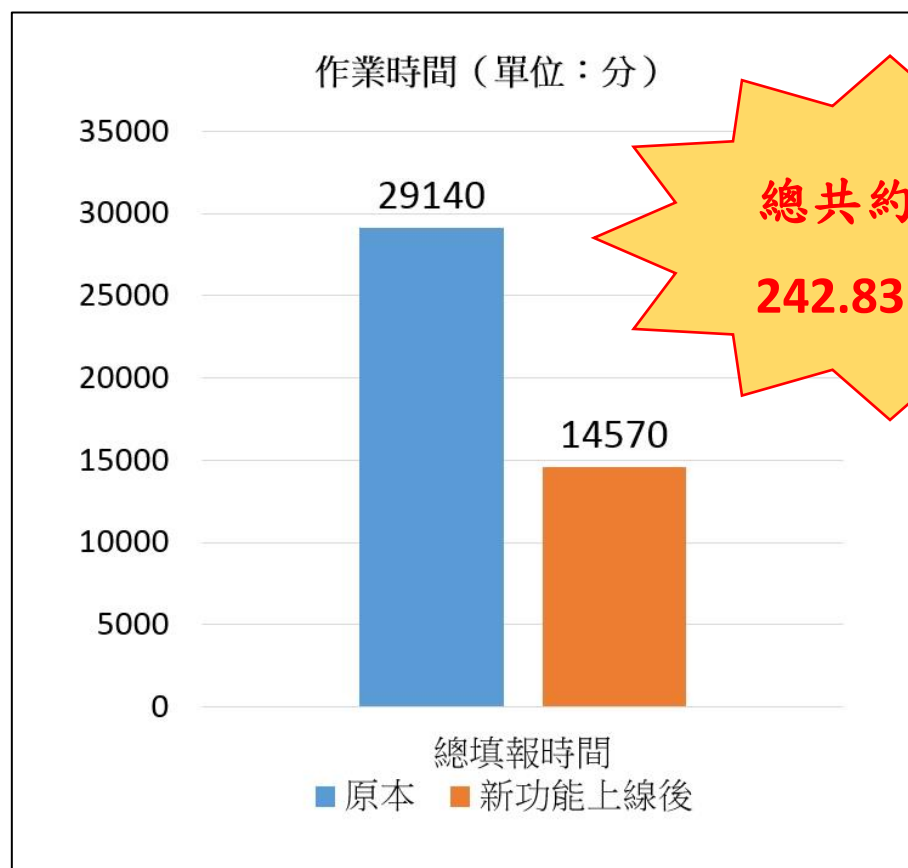
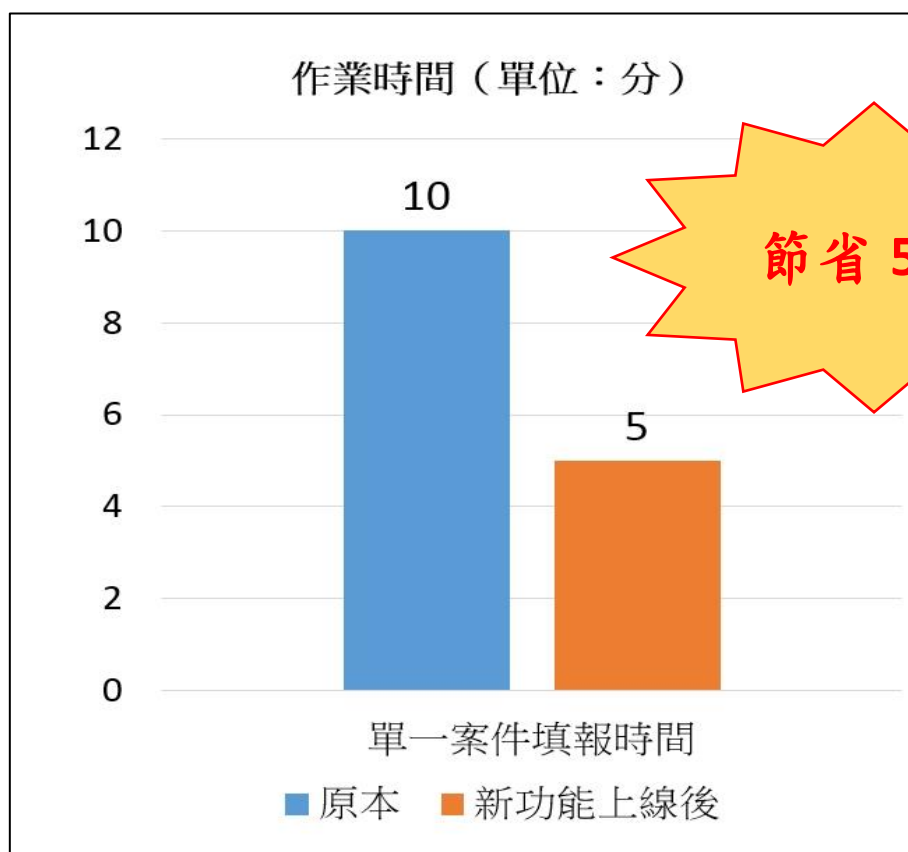
Q 輸入案號或關鍵字查詢

搜尋

勾選	陳情時間	問題主旨/內容	案件狀態	案件編號
	108/06/02 10:45	測試-屢次陳情-電話跟email都留-是否能呈現-10	交通局 待辦中	108-E00008 3
	108/06/02 10:44	測試-屢次陳情-電話跟email都留-是否能呈現-9	交通局 待辦中	108-E00008 2
	108/06/02 10:42	測試-屢次陳情-電話跟email都留-是否能呈現-8	交通局 待辦中	108-E00008 1
	108/06/02 10:41	測試-屢次陳情-電話跟email都留-是否能呈現-7	交通局 待辦中	108-E00008 0

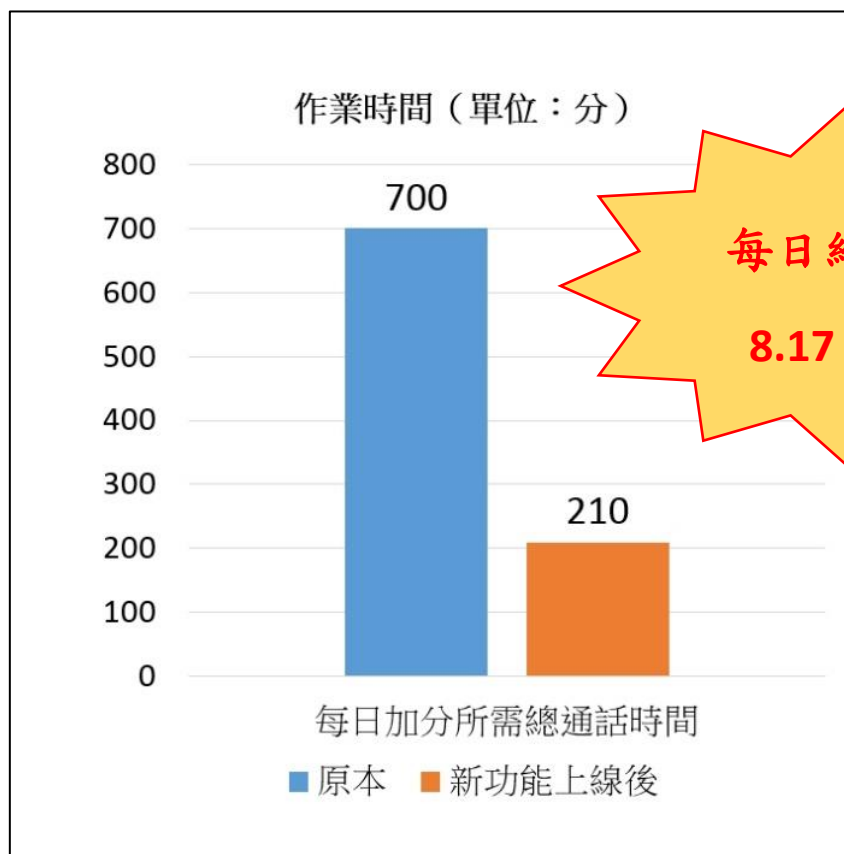
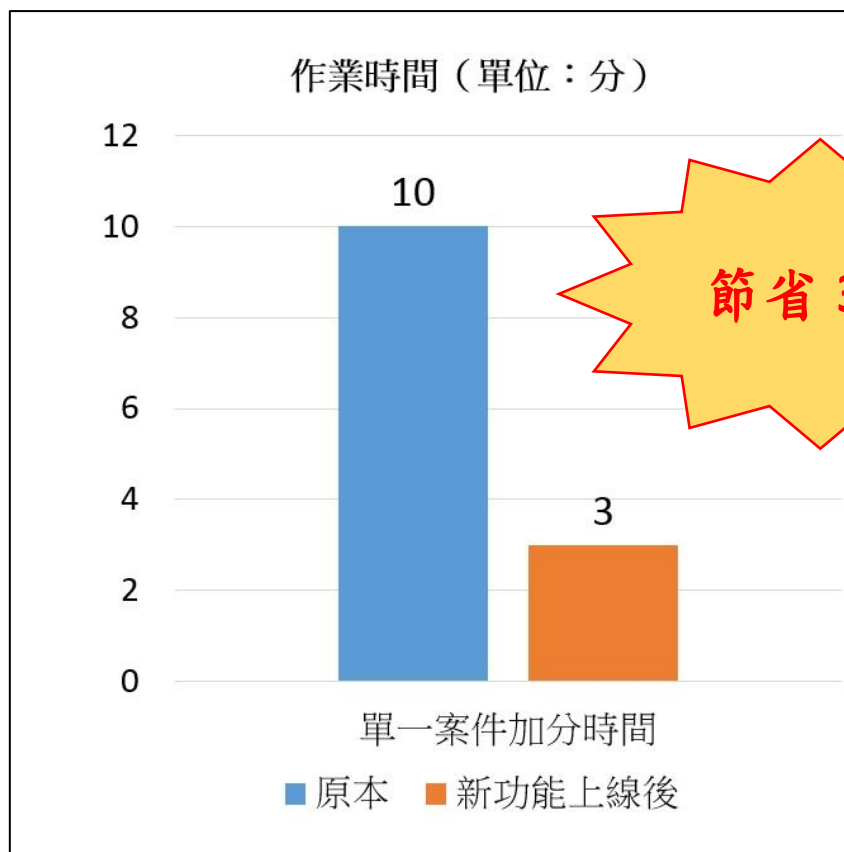
附件 6

關聯案件併同回覆功能效益：



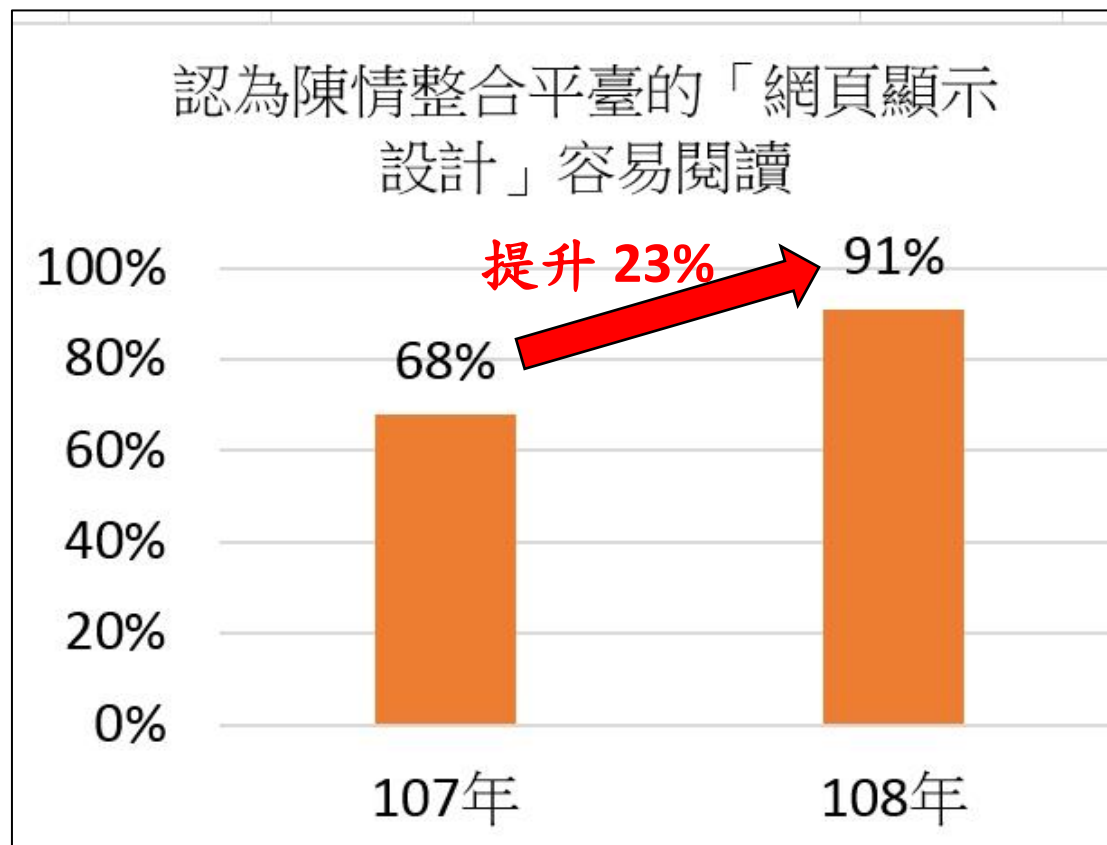
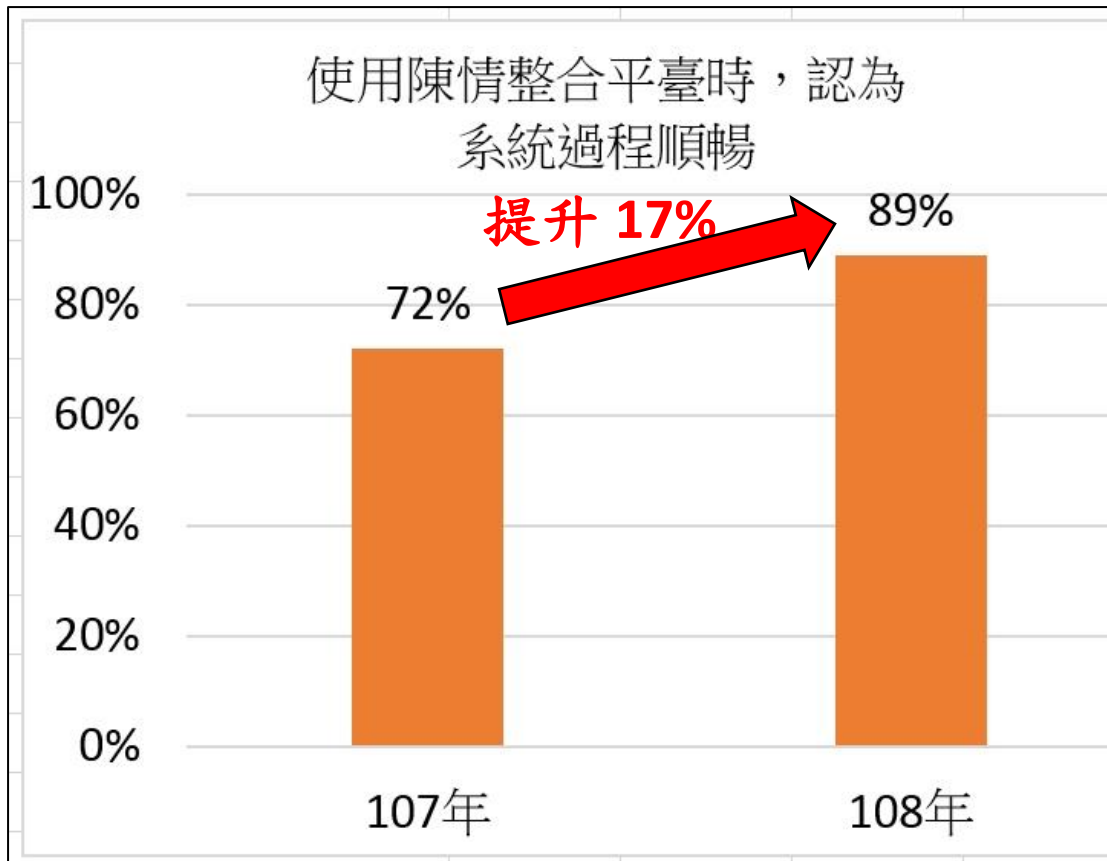
附件 7

線上加分功能預估效益：



附件 8

民眾滿意度情形比較：



附件 9

機關滿意度情形比較：

整體而言，貴機關對於陳情整合平臺
是否滿意？

