

臺中市政府「廉能透明獎」一般參賽類申請表	
提案機關	臺中市政府環境保護局
單位主管職稱及姓名	水質與土壤保護科科长：黃士峰
主要辦理人員及負責工作	水質與土壤保護科-楊恒偉：系統督導與推動
協助辦理人員及負責工作	水質與土壤保護科-吳先生、宋小姐、劉小姐、洪小姐：系統管理與推動
透明化措施名稱	水污法許可諮詢服務 LINE 群組
措施簡介	近幾年水污染相關法令及規定修訂頻繁，民眾及廠商業者常未能即時了解水污法相關規定。為了達成簡政便民的目的，強化民眾法規認知程度，提供即時線上服務，特研擬並推出「水污法許可 LINE 諮詢群組」政策。以首創全國之先的即時回應群組，讓民眾可以即時收到最新且正確的法規修正訊息，並因應新冠肺炎疫情，併同讓民眾免出門，減少臨櫃及避免群聚，在家就可以透過線上諮詢，進行免費專人服務之法規相關問題的問答。並可在申請許可過程中，利用本群組即可小量線上文件補正，免在臨櫃抽換補正文件，加速審查流程，減少民眾跑件洽公，也減少民眾來電等待時間，兼具防疫及便民兩大功效。

興利防弊、外部監督價值 (28%)	興利防弊相關措施： 1. 由民眾先提供事業管制編號，並針對取得之許可審查意見進行諮詢，以取得回覆資訊及減少退補件次數，並可縮短審查時間。 2. 利用線上諮詢服務，免等電話排隊時間，並由專業許可審查人員進行諮詢回覆，並彙整許可審查常見缺失供民眾參考。 3. 藉由公開透明之諮詢管道，避免業者資訊不對稱導致相關人員有操弄不法及舞弊之空間。 外部監督相關措施： 建立標準作業流程，亦做滾動式檢討，針對用戶設計服務滿意度問卷調查，參考民眾使用反饋建議，加強改進服務策略，漸進式提升服務品質。
流程標準化及公開化程度 (28 %)	流程標準化： 1. 提供許可申請各項表單資訊、申請程序及常見問題一覽表資訊之連結網址供民眾使用。 2. 由民眾提供之事業管制編號，以一次性審查為原則，並針對相關許可審查意見進行諮詢回覆。 公開化程度： 1. 於執行相關水污法宣導說明會、許可文件之公文通知補正時，以及搭配新聞稿提供許可諮詢服務群組訊息。 2. 執行現場查核作業時，提供相關宣導單，供業者掃描QRcode加入LINE許可諮詢群組。 3. 針對使用電話諮詢之業者進行輔導改由線上即時諮詢服務方式。
系統（或措施）便捷性、完整性及安全性 (18 %)	1、 線上諮詢： 於上班時間時，線上有專人即時回應服務，取代民眾來電詢問之不便，更不會有因專線佔線而打不通之情形。此外，LINE諮詢群組具留言性質，服務人員可同時回應多人詢問，加速公部門回應速度，可謂事半功倍。 2、 表單下載： LINE諮詢群組備有雲端存檔功能，當有相關表單需佈達於民眾時，即可將表單檔案放置於群組雲端記事本中，民眾可於任何時間任何地點藉由網路到雲端下載相關表單使用，讓表單資料庫跟著民眾隨身攜帶，俾免任何遺漏。 3、 法規通知： LINE諮詢群組亦支援群發訊息功能，當中央政府單新發布相關政策或法規修訂，本群組能即時布達到每個用戶端手上，讓民眾與法規更新無縫接軌，避免因不了解最新法令而誤觸法網。

	4、 提醒功能： 許多申請案或許可案雖經政府單位核可，但往往都因有效期限，惟民眾常常忘了申請展延，導致逾期失效，得不償失。故本群組有通知功能，能在逾期前即時通知民眾應向本局提出展延申請，讓民眾免於逾期困擾。 5、 常見問題回覆： 憑藉群組群發訊息功能，可於群組上提醒各種許可申請及審查相關意見，並且將相關審查作業流程或是常見錯誤或缺失發布予民眾，讓民眾充分了解相關流程並避免錯誤，以減少申請案審查時間，加速完成作業流程。
民眾使用情形 (18%)	1. 水污法許可諮詢服務 LINE 群組於 109 年 3 月 1 日上線試營運，截至 110 年 6 月 15 日，累計已有近千人加入使用(含括事業及代辦業者)，現仍持續增加中。 2. 許可審查意見 5 點以下通知線上補正及繳費，累計已完成 210 件次。 3. 審請管制編號及開通水污系統權限，累計已完成 271 件次，減少電話等待及資料傳輸時間。 4. 通知許可文件繳費及系統落實確認資料公開情形，累計已完成 146 件次。 5. 其他：含許可法規、定檢申報資訊、許可填寫問題、許可審查進度…等。
創新創意作為 (8%)	1. 免出門，於防疫期間健康有保障。 2. 免排隊，線上即時專人回覆諮詢。 3. 法規動態主動宣導，最新資訊不漏接。 4. 5 點以下許可審查意見線上補正，加快許可核發速度，減少 14 天公文往返及審查等待時間。
相關附件	附件 1 水污法許可諮詢服務群組加入方式 附件 2 現場查核作業時提供宣導單張 附件 3 使用人數統計 附件 4 業者諮詢情形 附件 5 審查意見 5 點以下之補正情形
聯絡窗口	姓名：楊恒偉 電話：04-22289111 分機 66304 e-mail：one587070472@taichung.gov.tw

附件 1 水污法許可諮詢服務群組加入方式

1. 掃描 QRcode



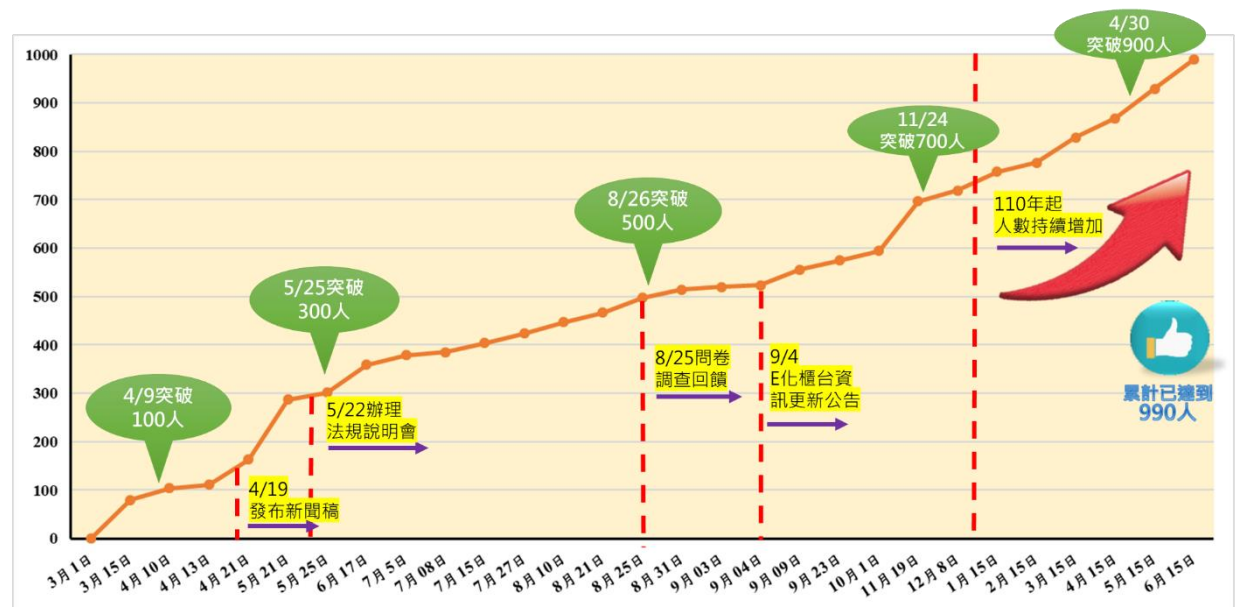
2. 確認有臺中市政府 LOGO 之水污法許可諮詢服務群組後加入



附件 2 現場查核作業時提供宣導單張



附件 3 使用人數統計



請問營建工地逕流廢水污染削減計畫要如何辦理線上申報?

9:02

營建工地逕流廢水污染削減計畫網路申請宣導單張.docx

格式 docx
大小: 49.32 KB
有效期間: 至2020/4/22 9:01止

已讀 9:02

下載

1090218營建工地逕流廢水污染削減計畫操作說明.pdf

格式 pdf
大小: 1.96 MB
有效期間: 至2020/4/22 9:01止

已讀 9:02

下載

您好, 請參考!

9:03

謝謝

9:03

請問營建工地逕流廢水污染削減計畫線上申報之實際廠(場)資料是填寫工地位置還是要寫公司資料?

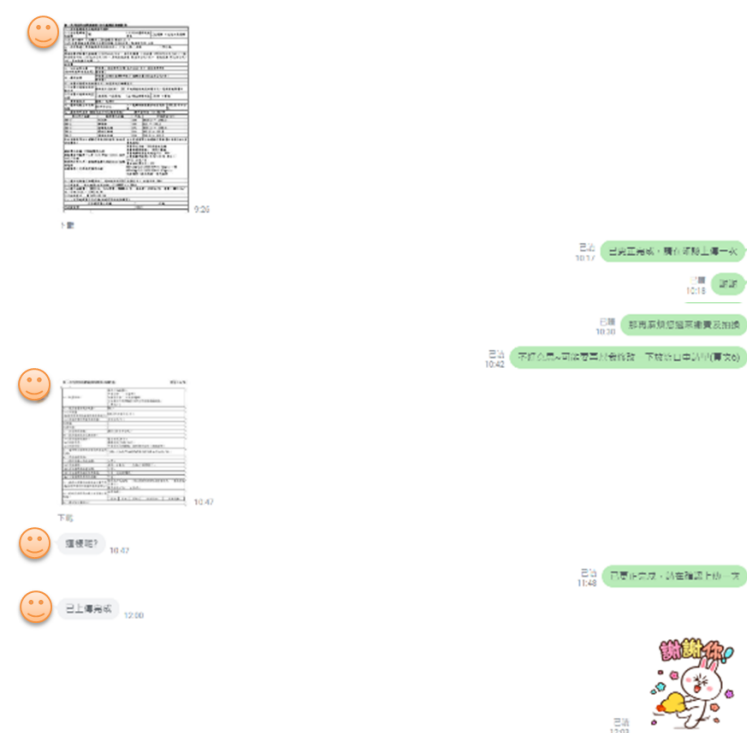
9:48

填寫工地位置喔

10:04



附件 5 審查意見 5 點以下之補正情形



減少退補件行政流程
加速審查成效

業者於LINE先行上傳
審查補正文件

審查人員確認補正內
容無誤

業者至現場繳費時一
併抽換補證文件