

臺中市政府「廉能透明獎」精進發展類申請表

提案機關	臺中市政府警察局交通警察大隊
單位主管職稱及姓名	事故處理組組長施昌谷
主要辦理人員及負責工作	警務員 嚴宥騏、張皓惟、分隊長 劉于豪 (系統管理、軟硬體採購)
協助辦理人員及負責工作	警員 周新堯、胡竣瑋 (線上影音平台資料彙整及獎金核發)
透明化措施名稱	嘉惠民眾 E 化服務一條龍-DRIPSA 生生不息蛻變規劃
曾獲獎項	106年廉能透明獎(嘉惠民眾 E 化服務一條龍)獲得特優。
措施簡介	<p>一、「嘉惠民眾 E 化服務一條龍-DRIPSA 生生不息蛻變規劃」精進作為：包括「五個更好」+「一個平台」。</p> <p>二、五個更好(5 better)：本局建置道路交通事故為民服務資訊系統，提供民眾透過網路申請交通事故資料，自106年起陸續精進「保險公司批次領件」、「健保卡驗證線上申請與取件功能」、「提供更安全的加密保護個資」、「頁面簡潔直覺操作」、「網頁簡化輸入資料」，讓民眾申領更多元(Diversification)、保險公司領件更迅速(Rapidity)、提升資訊更安全(Safety)、網路操作更直覺化(Intuition)及優化自然人憑證取件網頁可及性(Accessibility)等五個更好的功能與效能。</p> <p>三、影音上傳平台(1 platform)：111年本局建置「檢舉道路交通事故肇事逃逸案件及提供道路交通事故路錄影資料平台」。民眾可以將影像上傳，協助警方偵查肇事逃逸案件，並予發給民眾協助偵破肇事逃逸獎金。</p>
有無針對業務面向持續檢討改善、導入新技術及增加新的增值服務措施 (25%)	<p>前次參賽獲獎內容：</p> <p>一、申請人持申請資料至領件單位取件時，核對領件人身份，當事人委託他人辦理者，領件人應攜帶本人及當事人身份證明文件外，並應出具當事人委託書正本。</p> <p>二、中部五縣市首創以自然人憑證驗證申請。</p>

	<p>本次參賽提案內容：</p> <p>一、 精進作為：「DRIPSA 生生不息蛻變規劃」，內容包括「五個更好」+「一個平台」。</p> <p>二、 五個更好(5 better)：</p> <p>(一) 民眾申領更多元(Diversification)：113年即將推出「健保卡驗證線上申請與取件功能」(附件1)。</p> <p>(二) 保險公司領件更迅速(Rapidity)：於109年新增「民眾申請批次列印」功能(附件2)。</p> <p>(三) 提升資訊更安全(Safety)：於111年起將原先通訊協定 HTTP 升級為 HTTPS，提供更安全的加密連線(附件3)。</p> <p>(四) 網路操作更直覺化(Intuition)：109年優化申請網頁，以更簡潔的操作介面，直覺快速操作(附件4)。</p> <p>(五) 優化自然人憑證取件網頁可及性(Accessibility)：109年優化，讓民眾登入網頁即點選取件。(附件5)</p> <p>三、 「一個平台」(1 platform)：「檢舉道路交通事故肇事逃逸案件及提供道路交通事故錄影資料平台」，於111年建置該平台，讓目擊民眾可以將影像上傳，協助警方偵查肇事逃逸案件。(附件6)</p> <p>四、 修正登記聯單上申請網頁連結 QR-Code，並加說明文字，民眾更容易連結至申請網頁。(附件7)</p>
<p>執行績效有無顯著提升 (25 %)</p>	<p>前次參賽獲獎內容：</p> <p>經統計106年使用本局為民服務系統線上申請計14萬餘件，臨櫃申請計有1萬1千餘件，臨櫃申請約占7.65%(附件8)。</p> <p>本次參賽提案內容：</p> <p>一、 提升自然人憑證取件可及性。</p> <p>二、 111年民眾利用線上申請為計14萬餘件，臨櫃申請約4千餘件，臨櫃申請約占3%，臨櫃申請持續下降。</p> <p>三、 自然人憑證取件，109年627件，110年928件，111年1,028件，網路利用率呈現逐年上升。(附件9)</p>
<p>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</p>	<p>前次參賽獲獎內容：</p> <p>一、 透過電腦或智慧型手機直接連結進入本局申請網頁。</p> <p>二、 進入申請網頁，輸入事故相關基本資料，選擇領件單位，然後至申請單位臨櫃領取。</p> <p>三、 申請流程簡單易懂，以勾選方式請領。</p> <p>四、 申請成功後，系統會產生1組申請編號及金鑰。</p>

(20%)	<p>本次參賽提案內容：</p> <ul style="list-style-type: none"> 一、便捷性：網頁申請簡單直覺，自然人憑證取件功能直接點選，迅速完成下載領件。 二、完整性：規劃健保卡申領功能，精進多元申領管道。 三、安全性：網路傳輸安全性升級，保護個資不外露。 四、建置影音上傳平台網頁連結，提供需要上傳影像民眾快速找到該平台。
外部監督及滿意度成效是否提升(20%)	<p>前次參賽獲獎內容：</p> <ul style="list-style-type: none"> 一、本局提升為民服務效率，「初步分析研判表」於事故發生7日後可申請，較道路交通事故處理規範(30日後)縮短23日，效率提升約77%。 一、106年民眾滿意度調查為93.83分。
	<p>本次參賽提案內容：</p> <ul style="list-style-type: none"> 一、110年5月因應新冠疫情三級警戒，申請時限依據道路交通事故處理規範調整與全國同步。 二、111年7月，因申請案件持續增加，基於為民服務理念，調整申領規定，縮短時程，分析研判表於發生7日後可申請，在受理申請最快7日後可領件，較事故處理規範規定30日後方可申請，申請25日後取件，最長延長至為30日，領件提早46天，提升效率76.7%，再度領先全國。 三、依本E化系統內嵌民眾滿意度調查，107年為98.14分，108年98.06分，109年98.14分，110年98.58分，111年98.58分，滿意度逐年提升。(附件10)
系統(或措施)具體參考價值(10%)	<p>前次參賽獲獎內容：</p> <ul style="list-style-type: none"> 一、申請介面於本局網站道路交通事故為民服務系統。 二、可透過電腦或及智慧型手機直接線上申請。
	<p>本次參賽提案內容：</p> <ul style="list-style-type: none"> 一、規劃新增健保卡驗證線上申請與取件功能，提供民眾更多元申領管道。 二、重新設計網頁，提供更直覺操作，快速完成申領。 三、增「民眾申請批次列印」功能，解決保險公司困境。 四、優化網路通訊傳輸協定，提升保護網路傳輸安全性。 五、建置事故肇事影音上傳平台，提高肇事事件破獲率及輔助事故肇事原因研判。
相關附件	<p>附件1：規劃健保卡領件功能 附件2：民眾申請批次列印功能</p>

	<p>附件3：升級 HTTPS，申請 SSL 憑證強化個資加密</p> <p>附件4：重新設計申請網頁，簡潔介面、功能明確</p> <p>附件5：自然人憑證取件功能鍵</p> <p>附件6：檢舉道路交通事故肇事逃逸案件及事故錄影資料平台</p> <p>附件7：新版交通事故登記聯單</p> <p>附件8：106年與111年線上申請與臨櫃申請件數統計表</p> <p>附件9：自然人憑證申請及領件統計</p> <p>附件10：107年至111年滿意度調查表</p>
<p>聯絡窗口</p>	<p>姓名：交通警察大隊事故處理組 警員 周新堯</p> <p>電話：04-23274275</p> <p>e-mail：syidcode@tcpb.gov.tw</p>

附件1 規劃健保卡領件功能

保存年限：5年

日期：112年4月25日

簽於 事故處理組

主旨：有關本局道路交通事故資訊E化系統軟體擴充健保卡認證下載領件功能一案，請核示。

說明：

- 一、本局目前提供民眾申請交通事故相關資料領件方式為：
 - (一)於本局道路交通事故資訊E化系統線上申請。
 - (二)取件可使用自然人憑證申請後自行下載取件；無自然人憑證者得自行選擇指定單位領件。
- 二、為擴大便利民眾申請交通事故資料，擬比照警政署最新規劃預定於113年建置民眾申請系統方式，向數位發展部多元創新司個人化資料自主運用(MyData)，申請新增健保卡認證取件功能，民眾可於線上使用健保卡申請認證後，於規定時間內可自行下載相關資料，經向該個人化資料自主運用(MyData)洽詢表示，如需使用此功能可至其個人化資料自主運用(MyData)管理後臺申請介接(附件1)。
- 三、建置本案所需經費約為10萬元，如附件報價單第壹項第3案(附件2)，與「交通事故E化管理系統軟體功能擴充」案⁴併辦。³案(併辦)。

擬辦：已於112年4月9日提報113年一般施政計畫。

會辦單位：會計室

第1頁，共2頁

HG1120011549

第1頁，共2頁

主旨：有關本局道路交通事故資訊E化系統軟體擴充健保卡認證下載領件功能一案，請核示。

第一層法行	會辦單位	法行
<p>簽發日期 112年4月25日</p> <p>04-23274275</p> <p>04-23274275</p> <p>04-23274275</p>	<p>04-23274275</p> <p>04-23274275</p>	<p>訂</p> <p>04/25/2023</p> <p>04/25/2023</p>

第1頁，共2頁

附件2 民眾申請批次列印功能

The screenshot shows the '臺中市政府警察局 交通警察大隊 道路交通事故E化系統' (Taichung City Police Bureau Traffic Police Team Road Traffic Accident E-System). The interface includes a search bar, a sidebar with navigation options, and a main content area with a search form and a table of applications.

Search Form:

- 取件日期: [112]年04月01日 ~ [112]年05月12日
- 申請編號: (可輸入末幾碼做模糊查詢, 並自動跳至所在頁)
- 聯絡人電話: 22021818
- 案件狀態: [可條件] 遺棄案件: [清除]
- 申請文件: 現場圖 現場照片 研判分析表

Table: 自民眾申請批次列印:

序號	案件編號 申請編號	當事者 身份證號	聯絡人 身份證號	電話 座機號碼	項件單位	申請日期 取件日期
<input type="checkbox"/> 1	11201BZ000355 112030100132			22021818	交通警察大隊	112年03月01日 112年04月06日
<input type="checkbox"/> 2	11202BV000542 112030100550			22021818	交通警察大隊	112年03月01日 112年04月06日
<input type="checkbox"/> 3	11201BM000469 112030200766			22021818	交通警察大隊	112年03月02日 112年04月06日
<input type="checkbox"/> 4	11202BQ000328 112030200786			22021818	交通警察大隊	112年03月02日 112年04月06日
<input type="checkbox"/> 5	11202BS000565 112030200789			22021818	交通警察大隊	112年03月02日 112年04月06日
<input type="checkbox"/> 6	11202BM000570 112030600095			22021818	交通警察大隊	112年03月06日 112年04月06日
<input type="checkbox"/> 7	11202BN000499 112030600117			22021818	交通警察大隊	112年03月06日 112年04月06日
<input type="checkbox"/> 8	11202BV000410 112030600227			22021818	交通警察大隊	112年03月06日 112年04月06日
<input type="checkbox"/> 9	11202BT000320 112030700219			22021818	交通警察大隊	112年03月07日 112年04月07日
<input type="checkbox"/> 10	11201BR000424 112030700282			22021818	交通警察大隊	112年03月07日 112年04月07日
<input type="checkbox"/> 11	11202BU000089 112030700286			22021818	交通警察大隊	112年03月07日 112年04月07日

附件3 升級 HTTPS，申請 SSL 憑證強化個資加密

憑證查詢及下載 GTLSCA查詢結果

第1張憑證詳細資料

憑證序號	
狀態	有效
卡別	SSL憑證
持有者名稱	C=TW,L=臺中市,O=市政府-警察局-交通警察大隊,CN=aps.police.taichung.gov.tw
金鑰用途	簽章,加密
簽發日期	中華民國112年02月17日16時39分00秒
結束日期	中華民國113年02月17日16時39分00秒

附件4 重新設計申請網頁，簡潔介面、功能明確



附件5 自然人憑證取件功能鍵

臺中市政府警察局 交通警察大隊
道路交通事故為民服務系統

【系統公告】 [更多公告...](#)

- 為提供更便捷的服務，本局「道路交通事故為民服務系統」自106年3月份起新增自然人憑證線上申請取件功能，持有自然人憑證之當事人，可利用自然人憑證直接於線上下載所申請之事故資料，敬請多多利用。
- 當事人無法親自領件而須委託他人辦理者，領件者除應攜帶本人身分證正本與申請編號及金請外，並應出示當事人身分證影本及具當事人簽認之委託書。

首 頁 申請進度查詢 臺中市事故資料申請 **自然人憑證取件** 跨縣市領件及他縣市案件申請 說 明

一、可申請日計算：事故資料可申請日期，以事故發生隔日起算。
二、取件日期計算：以申請完成隔日起算，配合交通大隊櫃台上班時間，預定取件日為假日時，則順延至上班第一天為取件日。
三、取件期限：自預定取件日起算，30天內。

檢舉道路交通事故肇事逃逸案件及提供道路交通事故錄影資料平台
臺中市事故資料申請
跨縣市領件及他縣市案件申請
委託書下載

申請進度查詢
自然人憑證取件
說 明

附件6 檢舉道路交通事故肇事逃逸案件及事故錄影資料平台

臺中市政府警察局 交通警察大隊
檢舉道路交通事故肇事逃逸案件及提供道路交通事故錄影資料平台

注意事項

應備資料及注意事項：

- 請留下資料提供者之姓名、身分證字號、電話號碼、地址及電子郵件信箱等連絡方法，(如需協助釐清案情時，俾利聯絡使用)
- 每個影像檔案限制大小為150MB，每起案件共可上傳2個檔案。
- 所提供之影音資料或相關資訊，應保持其完整性，如有任何偽(變)造、修正等情事者，將負法律責任。
- 本大隊對於資料提供者負有保密之義務，並依法令規定運用與處理相關資料。
- 若您提供影像，符合本市「檢舉道路交通事故肇事逃逸案件及提供道路交通事故錄影資料獎勵金核發要點」規定，將另以書面方式通知核發獎勵金事宜；如不符合者，不再通知，感謝您對本市交通事故熱心與協助。
- 警察業已取得相關事證(包括監視器、行車紀錄器及相關證物已釐清案情者)，不予核發獎金。
- 提供人有下列情形之一者，不予核發獎金；已發給者，得隨時原核發處分，並以書面行政處分通知其領取之金額：
 - 匿名或提供不實之個人資料。
 - 按道路交通事故處理程序經警務人員審核認定屬實者。
 - 同一交通事故案件，業已領取其他同性質獎金。
 - 違反法令之情事。

事故影音上傳

附件7 新版交通事故登記聯單

臺中市政府警察局道路交通事故當事人登記聯單 登記聯單號碼：



發生時間	111年01月01日 10時00分		地點	臺中市西屯區大陸路192號	
一	當事人姓名		電話		申請人簽收
	車牌號碼		備考	1	
	當事人姓名		電話		申請人簽收
	車牌號碼		備考		
	當事人姓名		電話		申請人簽收
	車牌號碼		備考		
	當事人姓名		電話		申請人簽收
	車牌號碼		備考		
填表人	警員周新堯		主管		處理單位
					電話
					地址



附記：(1)本登記聯單由各申請之當事人收執一份，存報聯一份留存處理單位。
 (2)如有其他造當事人其他個人資料(如地址等)，現場請自行協調交換，於備考欄或空白處填寫。
 (3)如為主張或維護法律上之權益，而他造當事人拒絕提供資料或無法聯絡者，得向本機關申請提供。有關所申請之他造當事人個人資料，應遵守個人資料保護法等相關法令規定，不得違法利用。於無再使用之必要時，應予以銷毀。

交通事故處理當事人須知

- 一、因汽車交通事故致致體傷、殘廢或死亡者，除單一汽車交通事故之駕駛人，或受害人之故意行為或從事犯罪行為(例如飲酒不能安全駕駛而駕駛汽車)等所致外，受害人或其繼承人均可依法申請保險金或補償金，且手續簡便，無須再支付費用委託他人代辦。欲查詢肇事汽車是否為強制汽車責任保險之被保險汽車及承保公司名稱者，可撥打本登記聯單影本向財團法人保險事業發展中心(電話：0800-825688，傳真：02-23219134)查詢。如有相關問題，可向各地產物保險公司總、分支機構或財團法人汽車交通事故特別補償基金(電話：0800-565678)洽詢。
- 二、當事者於現場配合處理人員實施必要調查，如當場不能或不願製作調查記錄等資料者，請於事故發生或其原因調查後7日內，前往處理單位補報。
- 三、當事人或利害關係人可於交通事故現場處理完畢翌日起7日後，在辦公時間內電話或前往上述處理單位查詢事故處理情形，並得申請、閱覽或複製道路交通事故現場圖、現場相片。(申請10日後可取件，相片除提供閱覽外，並得以自備之空白光碟申請複製)。另於事故發生翌日起7日後，得向本局交通警察大隊(臺中市西屯區大陸路192號，電話04-23274275)申請提供「道路交通事故初步分析研判表」(申請30個日曆日內可取件；案情複雜者，得再延長10日)，為節省等待時間，建議先打電話查詢預約或至本局全球資訊網>便民服務>申辦服務>道路交通事故為民服務系統(或手機APP)下方QR-code快速連結)，利用本局為民服務系統線上申請成功者，得指定至離您最近之本局所屬分駐(派出)所或交通分(小)隊取件。
- 四、車輛損毀或財損案件，可向區公所調解委員會申請調解，或向地方法院民事庭申請審理(民事賠償警察機關不受理、不干涉，僅提供轉介區公所調解之服務)。
- 五、人員受傷案件，刑事傷害責任部分，被害人得於事故發生後6個月內，主動向肇事地點轄區分局偵查隊或地方法院檢察處提出告訴(得附帶民事訴訟)；民事賠償部分得自行協理調解，或向區公所調解委員會申請調解。
- 六、當事人得於事故發生當日起6個月內逕向臺中市區車輛行車事故鑑定委員會(地址：臺中市西區自由路一段150號7樓，電話：(04)22252068)申請付費鑑定。
- 七、當事人如為外國僑民，請向本局外事科洽辦；肇事車輛申請向當地憲兵機關辦理。
- 八、案件交通事故經分析認為當事人有違反道路交通管理處罰條例之行為，而不宜當場舉發者，將依法於2月內製單舉發(有人傷亡案件如有申請鑑定者，依鑑定終結之日起算，未送鑑定而分析研判者，於3個月內製單舉發)。
- 九、舉發人員傷亡案件且車輛尚能行駛者，當事者宜先以攝影或錄影方式標繪車輛位置及現場痕跡證據後，再將車輛移置不妨礙交通之處所。



附件8 106年與111年線上申請與臨櫃申請件數統計表

臺中市政府警察局交通警察大隊106年為民服務成果統計表					臺中市政府警察局交通警察大隊111年為民服務成果統計表						
月份	項目	民眾申辦件數(線上申請)	電子信箱	保險公司申請	民眾臨櫃申請	月份	項目	民眾申辦件數(線上申請)	電子信箱	保險公司申請	民眾臨櫃申請
1月		11,104	5	3,620	1,123	1月		13,132	0	7,373	398
2月		10,955	1	3,739	1,091	2月		10,041	0	5,056	286
3月		13,611	2	4,813	1,600	3月		12,180	0	8,639	500
4月		10,994	7	3,487	1,247	4月		11,111	0	6,534	371
5月		11,769	8	3,690	1,351	5月		9,965	0	6,635	375
6月		12,391	2	4,688	1,567	6月		10,097	0	2,948	264
7月		11,966	1	4,105	1,183	7月		11,303	0	4,677	278
8月		11,304	0	5,687	563	8月		11,721			347
9月		11,558	0	4,550	470	9月		12,072			418
10月		11,037	1	5,156	420	10月		11,974			349
11月		11,770	2	5,676	545	11月		12,195			401
12月		11,970	1	5,363	469	12月		14,370			349
合計		140429	30	54574	11629	合計		140161		41862	4336
				總計	206662					總計	186359

附件9 自然人憑證申請及領件統計

臺中市政府警察局 便民服務—取件核發分析統計表 全部				
109年01月01日 至 111年12月31日				
中端審核 單位(件)			製表時間：112年05月12日	
年度	總計		分析研判表	
	申請	核發	申請	核發
109年	627	627	627	627
110年	928	928	928	928
111年	1028	1028	1028	1028

附件10 107年至111年滿意度調查表

臺中市政府警察局				
交通事故處理民眾滿意度調查表(團體成績)				
申請日期：107年01月01日 至 107年12月31日		製表時間：112年05月16日		
有效問卷總件數：156586				
單位	有效問卷件數	平均分數	名次	備註
和平分局	270	99.38	1	
大甲分局	5,917	98.77	2	
東勢分局	2,078	98.42	3	
豐原分局	18,436	98.37	4	
清水分局	11,226	98.26	5	
烏日分局	9,767	98.26	6	
第五分局	15,193	98.05	7	
第四分局	13,336	98.02	8	
霧峰分局	14,262	98.02	9	
第二分局	10,184	97.78	10	
太平分局	7,546	97.67	11	
第六分局	23,732	97.67	12	
第一分局	11,363	97.65	13	
第三分局	13,276	97.61	14	
平均滿意度		98.14		

臺中市政府警察局				
交通事故處理民眾滿意度調查表(團體成績)				
申請日期：108年01月01日 至 108年12月31日		製表時間：112年05月16日		
有效問卷總件數：175510				
單位	有效問卷件數	平均分數	名次	備註
和平分局	283	99.1	1	
大甲分局	6435	98.52	2	
東勢分局	2031	98.41	3	
豐原分局	20881	98.4	4	
清水分局	12788	98.37	5	
烏日分局	11159	98.22	6	
霧峰分局	16165	97.92	7	
第五分局	17530	97.88	8	
第四分局	14727	97.82	9	
第三分局	14687	97.8	10	
太平分局	8522	97.65	11	
第一分局	12586	97.63	12	
第二分局	11524	97.6	13	
第六分局	26192	97.55	14	
平均滿意度		98.06		

臺中市政府警察局				
交通事故處理民眾滿意度調查表(團體成績)				
申請日期：109年01月01日 至 109年12月31日		製表時間：112年05月16日		
有效問卷總件數：184872				
單位	有效問卷件數	平均分數	名次	備註
和平分局	363	98.72	1	
大甲分局	7,100	98.64	2	
東勢分局	2,453	98.63	3	
豐原分局	14,258	98.35	4	
清水分局	13,298	98.28	5	
烏日分局	11,602	98.22	6	
霧峰分局	16,345	98.17	7	
大雅分局	8,453	98.1	8	
第四分局	15,849	98.07	9	
第五分局	19,524	98	10	
第三分局	15,214	97.88	11	
太平分局	9,383	97.84	12	
第一分局	12,579	97.82	13	
第六分局	26,453	97.8	14	
第二分局	11,998	97.56	15	
平均滿意度		98.14		

臺中市政府警察局				
交通事故處理民眾滿意度調查表(團體成績)				
申請日期：110年01月01日 至 110年12月31日		製表時間：112年05月12日		
有效問卷總件數：168393				
單位	有效問卷件數	平均分數	名次	備註
和平分局	381	99.15	1	
大甲分局	6592	98.89	2	
清水分局	12697	98.83	3	
豐原分局	10719	98.77	4	
霧峰分局	15529	98.75	5	
東勢分局	2402	98.74	6	
烏日分局	10762	98.6	7	
第四分局	13826	98.6	8	
大雅分局	10600	98.51	9	
第三分局	13656	98.5	10	
第一分局	10581	98.43	11	
第五分局	17361	98.35	12	
第二分局	10528	98.27	13	
第六分局	24057	98.24	14	
太平分局	8702	98.06	15	
平均滿意度		98.58		

臺中市政府警察局

交通事故處理民眾滿意度調查表

申請日期：111年01月01日 至 111年12月31日 製表時間：112年05月12日

有效問卷總件數：185393

單位	有效問卷件數	平均分數	名次	備註
豐原分局	11452	98.87	1	
大甲分局	6945	98.87	2	
和平分局	379	98.86	3	
烏日分局	12121	98.74	4	
大雅分局	10887	98.71	5	
清水分局	14280	98.68	6	
霧峰分局	16576	98.65	7	
東勢分局	2497	98.64	8	
第五分局	18952	98.56	9	
第四分局	15964	98.49	10	
第三分局	14759	98.42	11	
第一分局	12007	98.39	12	
第六分局	27327	98.3	13	
第二分局	12027	98.28	14	
太平分局	9220	98.22	15	
平均滿意度		98.58		