

臺中市政府 113 年度
研考業務協調會報資料



研考會彙編

113 年 3 月 25 日

臺中市政府113年度研考業務協調會報

議程表

地點：惠中樓301會議室

日期	時間	活動流程	備註
3月25日 (星期一)	1000-1010	主席致詞	
	1010-1200	研考業務協調交流	
	1200-1300	休息	
	1300-1450	專題演講： 那些句點之後的故事 林品睿講師【大師兄】	
	1450-1510	休息	
	1510-1700	增進職能課程： 石膏擴香小桌花手作 花草遊戲-張袖茜講師	
	1700	散會	

目錄

議程	頁次
壹、研考會報告事項	
一、市政會議頒（獻）獎原則及流程調整。【綜合規劃組】	1
二、「臺中市政府年度標案考核計畫」及「臺中市政府標案管制考核實施計畫」業於 112 年 11 月 7 日函文修正，請各機關依修訂後計畫配合辦理。【管制考核組】	7
三、為避免本府陳情管道淪為挾怨報復工具，請各機關善用本府人民陳情案件作業要點不予處理、不予受理及警示用語等相關規定。【為民服務組】	8
四、為利 1999 專線即時服務民眾，有關機關(單位)之活動業務資訊、派工相關業務請各機關配合事宜。【話務管理組】	10
貳、提案討論	
一、限期公文展期事宜。【環境保護局】	11
二、公文管制燈號改進事宜。【法制局】	13
三、公文整合資訊系統—新增單一函稿可分繕不同受文者不同附件之功能。【主計處】	15
四、公文系統平行會辦功能。【勞工局】	16

五、陳情整合平台案件結案處理方式如點選錯誤，不計入抽核缺失案件。【勞工局】	17
六、建議公文系統開發套印功能。【勞工局就業服務處】	18
七、有關「一文多稿」公文於決行後，於發文階段列印公文時，可提供全部或部分的選擇列印功能，以增進行政效率。【勞工局就業服務處】	20
八、關於陳情系統滿意度，對於權責非屬公所的部分，可否脫鉤。【東區區公所】	21
九、陳情案件滿意度調查如涉多機關權責，建議將不滿意項目準確細分至該業務權管機關，以有效回應民眾陳情內容。【民政局】	23
十、1999 派工案件結案滿意度調查，經確認為民眾誤點「不滿意」建議不列入評比，以免影響滿意度分析準確性。【民政局】	25

壹、研考會報告事項

報告事項一

報告單位：綜合規劃組

案由	市政會議頒（獻）獎原則及流程調整。
說明	<p>1. 為使市政會議頒（獻）獎活動隆重舉行、彰顯受獎者榮耀並提升議事效率，本會調整市政會議頒（獻）獎原則（詳附件 1-1），前揭原則已於 112 年 9 月 21 日發文予各一級機關及區公所，原則及配合事項如下：</p> <p>(1) 頒獎：</p> <ul style="list-style-type: none">① 符合「臺中市傑出人士獎章及市鑰頒給實施要點」之獎項，包含榮譽市民獎章、榮譽獎章、慈光獎章、忠勇獎章及市鑰。② 國際競賽類：機關、團體或個人代表本市或入選國家代表隊參與六個以上國家或地區舉辦之學科、藝文、科學、技藝、創造力、運動等競賽或評比，榮獲前三名獎項殊榮者，其中國際競賽運動類之項目詳附件 1-2。③ 全國性評比或競賽類：中央機關評比為前三名（含相當於前三名之獎項）之機關、團體或個人。④ 其他：對市政發展、社會公益有特殊貢獻或具顯著宣傳效益並經專簽核准者。 <p>(2) 獻獎：</p> <ul style="list-style-type: none">① 國際競賽類：機關榮獲國際性獎項殊榮者。② 全國性評比或競賽類：中央機關評比為前三名（含相當於前三名之獎項）之機關。 <p>2. 另為避免頒（獻）獎過程冗長，調整流程模式如下：</p> <p>(1) 頒獎：</p> <p>取消單個獎項一一頒獎的模式，採取一次性上臺之模式接受</p>

	<p>頒獎。另為求會議秩序流暢，目前暫不安排非受獎人到場合影。</p> <p>(2) 獻獎： 取消單個獎項一一獻獎，採取一次性上臺之模式將獎項獻與市長，請依照獎項數目安排呈獎人人數。</p>
<p>各機關應配合事項</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 請各機關依上述說明事項配合辦理，未符原則之頒（獻）獎請勿提報；符合者請於簽文內容敘明符合原則之項目，如評估符合對市政發展、社會公益有特殊貢獻或具顯著宣傳效益者，請詳述理由與實績以利府層長官評判。 2. 簽報時請一併檢附「市政會議頒（獻）獎表單」（附件 1-3，下載途徑：e化入口網→公告區→研考會公告至全市府→〔置頂〕市政會議注意事項暨常用檔案→02_頒獎規範_市政會議頒（獻）獎表單）。 3. 頒（獻）獎公文簽奉核定後，請將奉核簽掃描檔、表單 word 及表單 pdf 寄送至市政會議信箱，本會將於市政會議開始前兩週以電話通知時間及地點，前一週以 email 方式通知注意事項，請各機關配合辦理。

臺中市政府 函

地址：407610臺中市西屯區臺灣大道三段
99號

承辦人：助理員 林昱華

電話：22289111-21205

電子信箱：a8753629@taichung.gov.tw

受文者：臺中市政府研究發展考核委員會

發文日期：中華民國112年9月21日

發文字號：府授研綜字第1120274369號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如說明二 (387220000A_1120274369_ATTACH1.pdf、
387220000A_1120274369_ATTACH2.pdf)

主旨：為使市政會議頒（獻）獎活動隆重舉行、彰顯受獎者榮耀
並提升議事效率，調整市政會議頒（獻）獎原則如說明，
請查照。

說明：

一、依據本府112年9月19日第221120010320號簽核辦理。

二、市政會議頒（獻）獎原則如下：

（一）頒獎

- 1、符合「臺中市傑出人士獎章及市鑰頒給實施要點」之獎項，包含榮譽市民獎章、榮譽獎章、慈光獎章、忠勇獎章及市鑰。
- 2、國際競賽類：機關、團體或個人代表本市或入選國家代表隊參與六個以上國家或地區舉辦之學科、藝文、科學、技藝、創造力、運動等競賽或評比，榮獲前三名獎項殊榮者，其中國際競賽運動類之項目詳附件1。
- 3、全國性評比或競賽類：中央機關評比為前三名（含相

秘書室 收文:112/09/21



221120011595 有附件

當於前三名之獎項)之機關、團體或個人。

4、其他：對市政發展、社會公益有特殊貢獻或具顯著宣傳效益並經專簽核准者。

(二)獻獎

1、國際競賽類：機關榮獲國際性獎項殊榮者。

2、全國性評比或競賽類：中央機關評比為前三名(含相當於前三名之獎項)之機關。

(三)簽報時請一併檢附「市政會議頒(獻)獎表單」(附件

2, 下載途徑：e化入口網→公告區→研考會公告至全市府→〔置頂〕市政會議注意事項暨常用檔案→02_頒獎規範_市政會議頒(獻)獎表單)。

正本：臺中市政府一級機關、臺中市各區公所

副本：盧市長秀燕(含附件)、臺中市政府黃副市長國榮辦公室(含附件)、臺中市政府王副市長育敏辦公室(含附件)、黃秘書長崇典(含附件)、臺中市政府賴副秘書長淑惠辦公室(含附件)、臺中市政府林副秘書長育鴻辦公室(含附件)



國際競賽運動類項目表

國際綜合性運動賽事				
國際奧會主辦者	亞奧會主辦者	國際世界運動會協會主辦者	國際大學運動總會主辦者	國際學校運動總會主辦者
奧林匹克運動會正式競賽項目	亞洲運動會正式競賽項目	世界運動會正式競賽項目	世界大學運動會正式競賽項目	世界中學運動會國家組正式競賽項目
青年奧林匹克運動會正式競賽項目	亞洲青年運動會正式競賽項目			
國際正式單項運動錦標 (盃) 賽事				
國際單項運動總會主辦者	亞洲單項運動總 (協) 會主辦者	亞洲太平洋運動組織主辦者		
世界正式錦標 (盃) 賽	亞洲正式錦標 (盃) 賽	亞太正式錦標 (盃) 賽		
世界青年正式錦標 (盃) 賽	亞洲青年正式錦標 (盃) 賽	亞太青年正式錦標 (盃) 賽		
世界青少年正式錦標 (盃) 賽	亞洲青少年正式錦標 (盃) 賽	亞太青少年正式錦標 (盃) 賽		

臺中市政府頒（獻）獎表單

研考會 112/9 更新

附件1-3

頒（獻）獎機關：_____

頒（獻）獎事項名稱：_____

受（呈）獎名單：

名次	受（呈）獎機關/單位	職稱	受（呈）獎人姓名	備註

頒（獻）獎事蹟說明：

頒（獻）獎項目自我檢核表(請勾選)

頒獎

- 「臺中市傑出人士獎章及市鑰頒給實施要點」之獎章
- 國際競賽類：機關、團體或個人代表本市或入選國家代表隊參與六個以上國家或地區舉辦之學科、藝文、科學、技藝、創造力、運動等競賽或評比，榮獲前三名獎項殊榮者。
- 全國性評比或競賽類：中央機關評比為前三名（含相當於前三名之獎項）之機關、團體或個人。
- 其他：對市政發展、社會公益有特殊貢獻或具顯著宣傳效益並經專簽核准者。

獻獎

- 國際競賽類：機關榮獲國際性獎項殊榮者。
- 全國性評比或競賽類：中央機關評比為前三名（含相當於前三名之獎項）之機關

備註：

◎本表單填報請依受（呈）獎事項自行調整，並依受（呈）獎順序依次填寫。

◎頒（獻）獎注意事項：

1. 因市政廳空間及座位有限，且為維持會場秩序，每次市政會議頒（獻）獎總人數上限以 30 名為原則。
2. 為公平安排各機關頒（獻）獎場次，請於簽奉府一層同意頒（獻）獎後，再電洽研考會（林助理員昱華，分機：21205）確認及納入近期可辦理之會議場次，並提供奉核府簽、頒獎表單及獎項（狀、牌、座）照片予研考會彙辦(tccon100@taichung.gov.tw)。
3. 請頒獎機關於頒（獻）獎開始前 35 分鐘攜帶獎項（狀、牌、座）等至開會地點接待受獎者、確認受獎者身份並安排入坐與準備。
4. 為尊重受獎人獲獎榮耀，建請頒獎機關準備之獎狀、感謝狀等須加封套或裱框。若同時需頒發獎金，現場僅頒發獎狀，獎金請頒獎機關自行發送給受獎人。
5. 受獎人與市長之合照，新聞局將於會後上傳市府首頁「新聞照片」，請轉達受獎人無須搶拍，可自行上網下載；若受獎人為府外人士時，建請頒獎機關協助下載並提供照片予受獎人留念。

承辦人/電話：

核章：

單位主管/科/組長：

核章：

<p>案由</p>	<p>「臺中市政府年度標案考核計畫」及「臺中市政府標案管制考核實施計畫」業於 112 年 11 月 7 日函文修正，請各機關依修訂後計畫配合辦理。</p>
<p>說明</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 旨揭計畫分別於 99 年與 104 年函頒並歷經多次修訂，為提高考核成績之鑑別度，經函請各機關提供修正建議，並於本府 112 年 5 月份標案進度管制會報提案討論，業修正考核計分方式與相關獎懲規定。 2. 本次修正重點摘要如下： <ol style="list-style-type: none"> (1) 為鼓勵辦理財物勞務案之機關爭取國內外獎項等榮譽，增訂財物勞務案之加分項目。 (2) 為鼓勵標案研考人員及其他推動標案業務之相關人員，除獎勵前三名機關外，新增成績優異機關獎勵之規定。 (3) 鑒於管考進度與市長、副市長對外允諾期程相符之重要性，及提升機關辦理估驗付款之效率，工程案新增「市長/副市長對外允諾期程與本府標管系統相符情形」、「連續三個月以上施工與估驗進度落差逾百分之二十之案件數」計分項目，另調整各項計分項目之占比。 3. 本案業於 112 年 11 月 7 日函文各機關，請依修訂後計畫配合辦理。
<p>各機關應配合事項</p>	<p>請依說明事項辦理。</p>

<p>案由</p>	<p>為避免本府陳情管道淪為挾怨報復工具，請各機關善用本府人民陳情案件作業要點不予處理、不予受理及警示用語等相關規定。</p>
<p>說明</p>	<p>1. 不予處理：</p> <p>(1) 作業要點第 6 點第 6 款。</p> <p>(2) 符合事由：</p> <p>① 依行政程序法第 173 條規定之下列事由：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 無具體之內容或未具真實姓名或住址。 ● 同一事由經予適當處理並已明確答覆後，而仍一再陳情。 ● 非主管陳情內容之機關，接獲陳情人以同一事由分向各機關陳情。 <p>② 經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址為偽冒、匿名虛報或不實。</p> <p>2. 不予受理：</p> <p>(1) 作業要點第 6 點第 8 款。</p> <p>(2) 符合事由：同一陳情人持續或大量陳情，顯有耗費機關行政資源之虞者。</p> <p>3. 警示用語：</p> <p>(1) 作業要點第 6 點第 14 款。</p> <p>(2) 規定做法：如查無檢舉人所陳述之情事，回復時得載明如使公務員登載不實或謊報者，須負相關法律責任。</p>
<p>各機關應配合事項</p>	<p>1. 請各機關本權責就事實認定，如查證所留姓名、聯絡方式虛報不實、所陳事項非事實或同一事由經明確答覆仍一再陳情，均得簽機關首長核准簽報不予處理。</p> <p>2. 如同一陳情人就同一陳情人持續大量陳情，顯有耗費行政資源</p>

之虞者，得會簽研考會，簽市長核准不予受理。

3. 為有效抑止有心人士挾怨報復、惡意檢舉，回復內容得載明相關警示用語。

案由	為利 1999 專線即時服務民眾，有關機關(單位)之活動業務資訊、派工相關業務請各機關配合事宜。
說明	1999 是市民與市府間的溝通橋樑，提供民眾市政諮詢、派工、陳情等電話服務，感謝各位機關(單位)平日之協助，使民眾可獲得更快速、便利的服務，為提升本府為民服務品質，請各機關(單位)配合以下事項，俾利 1999 第一時間回復市民所詢。
各機關應配合事項	<p>1. 機關(單位)之業務資訊：</p> <p>(1) 各機關業務有需 1999 緊急通報者(非上班時段)，<u>請提供聯絡窗口資料予 1999</u>，機關人員窗口(各級長官、承辦)如有異動請主動更新提供予 1999。</p> <p>(2) 各機關之政策、活動訊息與聯絡窗口等資訊，應<u>主動以函文或電子郵件寄至 1999 公務信箱(tccgl1999@taichung.gov.tw)</u>，以利 1999 即時向民眾說明與回應諮詢。</p> <p>2. 派工相關業務：</p> <p>(1) 數位局前已有開發「派工承辦 APP」，請宣導派工承辦同仁下載使用，以利派工案件之處理。</p> <p>(2) 請各機關(單位)積極注意陳情整合平台系統或派工承辦 APP 是否有新收案件，並盡速於處理時限內改善完成。</p> <p>(3) 派工案件轉以陳情案件結案時，答復內容請務必敘明「<u>預計執行或改善完成日期</u>」，以避免民眾誤解本府未積極協處。</p>

貳、提案討論

提案一

提案機關：環境保護局

聯絡人：張伊婷

TEL：22289111# 67604

案由	限期公文展期事宜。
提案說明	本局前有案例為：承辦人員將限期公文先行申請展期並經主管核批後，才將電話紀錄給研考人員更改限辦日期，因超出原辦理期限辦結，公文系統判定為逾期。
建議事項	此類案例實際已與來文機關協調辦理期限延長，並於延長後期限內辦結，惟因承辦不清楚無須自行申請展期而事先申請，本局將加強宣導。建請公文系統排除此類公文為逾期之情形；或將限期公文申請展期之功能改為紙本展期，並將權限限縮至研考人員，俾研考人員審核案件是否需要申請展期。
研考會 擬處意見	<p>(管制考核組)</p> <ol style="list-style-type: none">1. 查本案例（151120060161 文號）於 112 年 5 月 31 日收文，限辦日期為 6 月 5 日，於 6 月 5 日 17 時 43 分申請展期，再於已逾辦理期限之 6 月 6 日 10 時 26 分依電話紀錄變更限辦日期，6 月 6 日 10 時 39 分主管同意展期申請，是以，有關「提案說明」部分，係研考人員先依公務電話紀錄單更改限辦日期後，主管始同意展期申請，先予敘明。2. 有關「已與來文機關協調辦理期限延長，並於延長後期限內辦結，惟因承辦不清楚無須自行申請展期而事先申請」乙節，說明如下： (1) 除請加強宣導「已依電話紀錄更改限辦期限者，則無須再

提出展延申請」之外，並建請提醒同仁公務電話紀錄宜在限辦日期屆期前提出，即可有效避免重複提出展期申請之情形。

(2) 另，由於各機關研考人員均有公文系統修正權限，未來如經宣導仍有本案情形發生，建請以個案視之，逕至系統後台進行修正。

3. 另有關「將限期公文申請展期之功能改為紙本展期，並將權限限縮至研考人員」建議乙節，經評估，除了有違電子化政府政策之外，並恐有增加研考人員工作負擔之虞，故仍請機關持續加強宣導，並維持現行線上申請方式辦理。

提案二

提案機關：法制局

聯絡人：康馨壬

TEL：22289111# 23701

案由	公文管制燈號改進事宜。
提案說明	公文列管如遇有需通知民眾補正事宜者，承辦人需發補正通知函，並告知局內公文收文人員登打補正資訊，再於收到補正文件或逾補正期限仍未補正時，將民眾補正(即回復)日期或最後補正期日等登錄完成後，公文系統即會自動計算並產生「補正請釋後限辦日期」，亦即補正案件在完成補正或逾補正期日後仍可確認「補正請釋後限辦日期」，惟相關公文管制燈號卻毫無彈性，只能一味依最初申請期日所計算之限辦期日作燈號管制，而無法隨該「補正請釋後限辦日期」提供承辦人員有意義的稽催管考燈號，易造成承辦人員對紅燈警示之疲乏。爰建議改進公文系統程式，如無補正或請釋案件則依現行燈號管制；如涉補正或請釋案件者，則在承辦單位收文人員登打補正回復日或逾期未補正之最後補正期日，系統自動產生「補正請釋後限辦日期」者，則例外抓取該資訊作為公文管制燈號之依據，如此方可有效進行研考管制，不致讓承辦人員對燈號產生疲乏，反而使公文管制燈號流於形式。
建議事項	如無補正或請釋案件則依現行燈號管制；如涉補正或請釋案件者，則在承辦單位收文人員登打補正回復日或逾期未補正之最後補正期日，系統自動產生「補正請釋後限辦日期」者，則例外抓取該資訊作為公文管制燈號(紅、黃、綠)之依據。
研考會及數位治理局擬處意見	(為民服務組) 本組已依建議事項於2月21日送請數位治理局評估。

(數位局系統規劃科)

本提案研考會已依提案說明提送應用軟體維護需求單，現正進行功能調整評估，後續將配合進行系統增修事宜。

法制局附圖：

動作	類別	通知日期	回復日期	通知文號	備註說明
儲存取消	補正	113/01/30		30029128	限期含在途期間

動作	公文文號	公文主旨	類別	通知日期	回復日期	應回復日期	通知文號	可扣除天數	補正請釋後限離日期	備註說明	主辦人員
編錄	1130028969	楊淳雅 消費爭議申訴案74	補正	113/01/30		113/02/15	1130029128	0.0		限期含在途期間	何書儀


依此日期作為
燈號管制依據

提案三

提案機關：主計處

聯絡人：陳政憲

TEL：22289111# 19607

<p>案由</p>	<p>公文整合資訊系統—新增單一函稿可分繕不同受文者不同附件之功能。</p>
<p>提案說明</p>	<p>市府公文整合資訊系統現有操作方式，係可在單一文號中以一文多稿方式分繕不同函稿內容、附件與不同受文者；惟若各稿件之內文係屬一致性內容，僅依不同受文者對象而有發文附件之差異，使用者仍需就各受文者逐一繕打重複內容之公文函(稿)內容，費時耗工。</p>
<p>建議事項</p>	<p>建議公文整合資訊系統新增開發單一函稿可分繕不同受文者不同附件之功能（即函文內容相同，發文附件不同），以縮短並節省同仁辦理公文時間，增加辦公效率。</p>
<p>數位治理局 擬處意見</p>	<p>(數位局系統規劃科)</p> <p>1. 目前本府公文系統已有提供「儲存複本」功能，不需逐一繕打重複文稿內容，其功能操作如下：</p> <p>(1) 於文稿總管頁面，點選欲複製之文稿-按右鍵-儲存複本。</p>  <p>(2) 完成後，即可異動單一函(稿)受文者及發文附件，無須重複登打函稿內容。(此功能已致電提案人說明)</p> <p>2. 如有相關操作問題，可電洽公文系統客服 04-27089097 諮詢。</p>

<p>案由</p>	<p>公文系統平行會辦功能。</p>															
<p>提案說明</p>	<p>公文如先會辦科室內同仁，則原設定「平行會辦」之公文則會變成「依序會辦」，以致單位主管須先退回原承辦人重新改為「平行會辦」後，再次送單位主管以利會辦他科室。</p>															
<p>建議事項</p>	<p>建請系統調整如先會辦科室內同仁，單位主管點選會辦其他機關後，仍能維持「平行會辦」之設定，以避免拖沓公文簽辦時程。</p>															
<p>數位治理局 擬處意見</p>	<p>(數位局系統規劃科)</p> <ol style="list-style-type: none"> 經洽本提案聯絡人了解情況後，遭遇情境為承辦人公文流程設定平行會辦科內 A 同仁、B 科室、C 科室；公文於 A 同仁會辦完送陳 A 單位主管批核後，B 科室、C 科室變成「依序會辦」，而非原先設定「平行會辦」。 本項功能經測試後，若原設定「平行會辦」，經單位內主管批核後，系統即會「平行會辦」至其它科室，測試畫面如下： <div data-bbox="619 1355 1252 1904" data-label="Image"> <table border="1"> <thead> <tr> <th>序號</th> <th>處理方式</th> <th>傳送對象</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>陳核</td> <td>應用服務科分析師林○文</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>平行會辦</td> <td>會計吳小娜</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>平行會辦</td> <td>秘書室鄧小華</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>陳核</td> <td>副主任室副主任陳XX</td> </tr> </tbody> </table> </div> 本案已致電提案人員說明，若後續再遇同樣情況，可先行連絡公文系統客服人員進行狀況了解與排除。 	序號	處理方式	傳送對象	1	陳核	應用服務科分析師林○文	2	平行會辦	會計吳小娜	3	平行會辦	秘書室鄧小華	4	陳核	副主任室副主任陳XX
序號	處理方式	傳送對象														
1	陳核	應用服務科分析師林○文														
2	平行會辦	會計吳小娜														
3	平行會辦	秘書室鄧小華														
4	陳核	副主任室副主任陳XX														

提案五

提案機關：勞工局


聯絡人：陳冠宏

TEL：22289111# 35719

案由	陳情整合平台案件結案處理方式如點選錯誤，不計入抽核缺失案件。
提案說明	因研考人員每日須進行研考結案之案件量甚多，且考量案件結案處理方式點選錯誤並不影響陳情民眾自身權益，爰建請陳情整合平台案件結案處理方式如點選錯誤（例如：應屬「轉權責機關處理」案件點選為「已適當處理」案件），不計入機關抽核缺失案件。
建議事項	建請陳情整合平台案件結案處理方式如點選錯誤，不計入機關抽核缺失案件。
研考會 擬處意見	<p>(為民服務組)</p> <ol style="list-style-type: none">1. 陳情整合平台之結案處理方式可分為三種：<ol style="list-style-type: none">(1) 已適當處理。(2) 不予處理(存查)。(3) 轉權責機關處理(本府以外機關)。由研考人員認定並點選正確之結案方式，係提供中央機關統計各縣市陳情案件處理情形及現行公務統計報表欄位依據，並提供陳情整合平台判斷是否回信之依據，至為重要。2. 陳情案件處理品質，應全面兼顧，從承辦人簽辦、回復、登錄，到機關研考結案等，均應嚴格把關，方能發揮各機關陳情案件管考小組之功能。3. 承上，本案仍依現況辦理。

提案六

提案機關：勞工局(就業服務處)
 聯絡人：賴宜欣
 TEL：22289111# 36105

<p>案由</p>	<p>建議公文系統開發套印功能。</p>
<p>提案說明</p>	<p>部分津貼給付案(如跨域、青就等)申請人請領獎勵金需分區間或月份請領，每位申請人所送金額皆不同，經審核通過業務單位需逐案發文，公文內容需包含申請事由、依據、區間及金額等相關資訊，個案申請事由及依據相同，惟請領區間及金額皆不同，相關資料承辦人員皆須由管控表單 EXCEL 彙整後，再於公文系統執行相關發文作業，逐案分別繕打於多稿再送出，資料需經過多方核對作業耗時且複製貼上過程中容易出錯。</p>
<p>建議事項</p>	<p>建請開發公文例稿套印功能（如 word 合併列印功能）或批次匯入功能(於例稿中特定欄位可透過批次匯入套印)，節省繁瑣流程以提高行政效能。</p>
<p>數位治理局 擬處意見</p>	<p>(數位局系統規劃科)</p> <p>1. 本府公文系統已有提供合併列印功能，使用者可匯入 EXCEL 檔案(含受文者、地址及郵遞區號、本別、發文方式及自定義等欄位)後進行合併資料設定，相關畫面如下所示：</p>  <p>The screenshot shows a software interface for document management. At the top, it displays '文號108000086函' and '合併列印示範' (Merge and Print Demonstration). Below this is a navigation bar with '檔案' (Files), '簽稿' (Drafts), and '發文' (Issue). A central menu is open, listing options: '新增簽稿' (Add Draft), '儲存' (Save), '儲存複本' (Save Copy), '格式轉換' (Format Conversion), '匯入' (Import), '列印' (Print), '下載' (Download), and '簽稿管理' (Draft Management). The '合併列印' (Merge and Print) option is selected, and a sub-menu is visible with '合併資料設定' (Merge Data Settings) highlighted in red and circled with a red '1'. Other sub-menu items include '合併欄位設定' (Merge Field Settings), '合併簽稿列印' (Merge Draft Print), and '合併發文列印' (Merge Issue Print). The interface also shows a sidebar on the left with '主辦公文' (Main Document), '受會公文' (Received Document), '法行公文' (Legal Document), '草稿' (Draft), and '我的範本' (My Templates). The bottom right corner shows '年 月' (Year Month) and '0000086號' (Number 0000086).</p>

合併資料設定

1. 下載匯入範例檔案：
 2

2. 作業說明

移動 序 編輯 受文者

無合併資訊資訊!

Editor_Doc_CombineData_Import.xlsx - Excel

編彙 常用 插入 版面配置 公式 資料 校閱 檢視 POWERPIVOT

新細明體 12 A* A*

通用格式 設定格式化的條件 插入 格式化為表格 刪除 儲存格樣式 儲存格樣式

必填欄位 **選填欄位**
 ※列印發文公文時使用 **可自行修改或加入欄位**

受文者	郵遞區號	地址	本別	發文方式	修改自訂名稱1	修改自訂名稱2
長科系統服務股份有限公司	40749	台中市西屯區西屯路2段256巷6號19樓之1	正本	郵寄	目訂值1	目訂值2

輸入各欄位資料 **3**

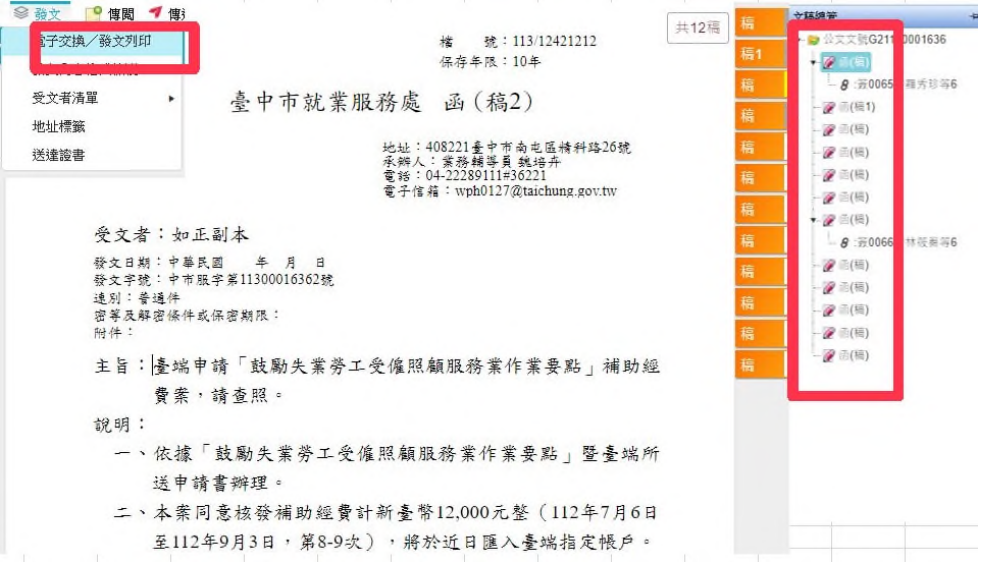
受文者	郵遞區號	地址	本別	發文方式	是否補助	補助金額
王大明	40749	台中市西屯區西屯路2段256巷6號19樓之1	正本	郵寄	是	5000
陳小原	40749	台中市西屯區西屯路2段256巷6號19樓之2	正本	郵寄	否	0
蘇大慶	40749	台中市西屯區西屯路2段256巷6號19樓之3	正本	郵寄	是	6000
劉小遷	40749	台中市西屯區西屯路2段256巷6號19樓之4	正本	郵寄	是	4500
林大偉	40749	台中市西屯區西屯路2段256巷6號19樓之5	正本	郵寄	否	0

註：此套印功能適用於「已取號之紙本簽核公文」、「草稿匣」及「自由編輯匣」。

2. 本功能操作手冊路徑於公文系統主畫面-右側「下載區」-上方「分類」項目選擇「新版公文製作系統相關文件」下載【合併列印】操作說明文件.pdf。如有相關操作問題，可電洽公文系統客服 04-27089097 諮詢。

提案七

提案機關：勞工局(就業服務處)
 聯絡人：魏培卉
 TEL：22289111# 36221

<p>案由</p>	<p>有關「一文多稿」公文於決行後，於發文階段列印公文時，可提供全部或部分的選擇列印功能，以增進行政效率。</p>
<p>提案說明</p>	<p>現行公文系統設計，於辦理發文階段時，須逐筆選擇函稿列印。本處因有大量補助款通知函，為增進發文效率，建請增修該系統功能。</p>  <p>臺中市就業服務處 函(稿2)</p> <p>地址：408221臺中市南屯區精科路26號 承辦人：業務輔導員魏培卉 電話：04-22289111#36221 電子信箱：wph0127@taichung.gov.tw</p> <p>受文者：如正副本 發文日期：中華民國 年 月 日 發文字號：中市服字第11300016362號 送別：普通件 密等及解密條件或保密期限： 附件：</p> <p>主旨：臺端申請「鼓勵失業勞工受僱照顧服務業作業要點」補助經費案，請查照。</p> <p>說明： 一、依據「鼓勵失業勞工受僱照顧服務業作業要點」暨臺端所送申請書辦理。 二、本案同意核發補助經費計新臺幣12,000元整(112年7月6日至112年9月3日，第8-9次)，將於近日匯入臺端指定帳戶。</p> <p>如上圖，若一文有 15 個函稿，則須點選 15 次發文列印。</p>
<p>建議事項</p>	<p>於長官決行時，若已確認函稿內容無修改(無須清稿或已完成清稿)，可以勾選「一鍵發文列印」選項，承辦人於發文列印時，即可直接列印所有函稿，無須逐筆點選列印。</p>
<p>數位治理局 擬處意見</p>	<p>(數位局系統規劃科)</p> <p>目前本府公文系統發文列印時會先將文稿轉為 PDF 格式，若文稿數量或受文者較多，須大量系統運算資源，恐造成系統效能問題，故本局後續將以不影響系統效能，以及可達到本案需求為前提，研議於公文系統讓使用者於文稿及受文者在一定的數量範圍內，可進行一鍵發文列印之可行性。</p>

<p>案由</p>	<p>關於陳情系統滿意度，對於權責非屬公所的部分，可否設計脫鉤呢？</p>										
<p>提案說明</p>	<p>目前陳情系統滿意度，關於違建類案件，多數民眾不滿意之處多為「查報後未拆」，惟公所權責僅為查報，業務課對於一直被列入不滿意，實感無奈。</p>										
<p>建議事項</p>	<p>建議系統能將無關公所權責部分，予以脫鉤。</p>										
<p>研考會及數位治理局擬處意見</p>	<p>(為民服務組)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為使陳情案件滿意度更貼近機關實際處理情形，目前陳情系統已針對承辦機關勾選簽准「不予處理」及「不予受理」之案件，不寄送滿意度問卷，本會近日亦召開需求會議決議，爾後針對處理方式為「轉權責機關處理」之案件，亦不寄送問卷，先予敘明。 2. 有關本案建議部分業務類別由系統排除計算滿意度乙事，經查其他五都之陳情系統尚無排除之作法，惟各機關於定期內部檢討時均可依個案檢討結果，進行人工扣除，重新計算，舉例如下： <table border="1" data-bbox="475 1559 1085 1818"> <thead> <tr> <th colspan="2">OO 機關不滿意件數分析總表</th> </tr> <tr> <th></th> <th>件數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(原)不滿意件數</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>不滿意之機關為其他機關</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>實際不滿意件數</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <p>【說明】：本季人民陳情案件滿意度問卷，民眾有填寫者共 20 件，其中不滿意件數為 10 件，扣除不滿意之機關為其他機關者 4 件，實際不滿意件數則為 6 件。</p>	OO 機關不滿意件數分析總表			件數	(原)不滿意件數	10	不滿意之機關為其他機關	4	實際不滿意件數	6
OO 機關不滿意件數分析總表											
	件數										
(原)不滿意件數	10										
不滿意之機關為其他機關	4										
實際不滿意件數	6										

3. 由於機關屬性不同，案件狀況亦涉及實務專業判斷，故滿意度應回歸各機關自行分析。民眾不滿意之機關倘為其他機關，請視需要轉知該主政機關因應即可，毋須檢討。
4. 另查現行本府陳情案件倘分案予多個機關，目前僅發送一份問卷，惟題目中已有引導民眾填寫滿意及不滿意之機關，可供參考，若調整為每一機關均發送個別問卷，則民眾同一陳情案件將收到多封簡訊或信件，恐造成困擾，且民眾需花費數倍時間心力填寫問卷易觀感不佳，甚至不滿意度提升，或發生誤判及填錯之情事。
5. 綜上，本案經整體評估，現階段擬參採多數縣市之作法，回歸機關於檢討時進行人工扣除，並將研議修改系統滿意度報表呈現方式，可由各機關研考人員於滿意度資料清單上予以扣除，再陳核予長官知悉。

(數位局整合應用科)

陳情系統之滿意度發送規則及問卷內容係由研考會訂定，如後續決議針對特定案件類別不進行滿意度發送，系統將配合修正；如需針對問卷內容進行增修，則由研考會修訂即可。

<p>案由</p>	<p>民眾陳情案件滿意度調查如涉及多個機關權責，建議研考會將民眾不滿意項目準確細分至該業務權管機關，以有效回應民眾陳情內容。</p>										
<p>提案說明</p>	<p>有關民眾陳情「宗教場所」不滿意項目多涉空氣污染、噪音污染及違章建築等，惟本局針對上開業務尚無查報及開立罰單之權責，惟仍列入不滿意機關致影響評核成績，建議改善現行統計方式。</p>										
<p>建議事項</p>	<p>建議研考會將現行民眾陳情案件滿意度調查項目準確細分至業務權管機關，勿將非業務權管機關列計不滿意，以維滿意度質量分析之準確性。</p>										
<p>研考會 擬處意見</p>	<p>(為民服務組)</p> <ol style="list-style-type: none"> 為使陳情案件滿意度更貼近機關實際處理情形，目前陳情系統已針對承辦機關勾選簽准「不予處理」及「不予受理」之案件，不寄送滿意度問卷，本會近日亦召開需求會議決議，爾後針對處理方式為「轉權責機關處理」之案件，亦不寄送問卷，先予敘明。 有關本案建議部分業務類別由系統排除計算滿意度乙事，經查其他五都之陳情系統尚無排除之作法，惟各機關於定期內部檢討時均可依個案檢討結果，進行人工扣除，重新計算，舉例如下： <table border="1" data-bbox="475 1800 1082 2060"> <thead> <tr> <th colspan="2">OO 機關不滿意件數分析總表</th> </tr> <tr> <th></th> <th>件數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(原)不滿意件數</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>不滿意之機關為其他機關</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>實際不滿意件數</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>	OO 機關不滿意件數分析總表			件數	(原)不滿意件數	10	不滿意之機關為其他機關	4	實際不滿意件數	6
OO 機關不滿意件數分析總表											
	件數										
(原)不滿意件數	10										
不滿意之機關為其他機關	4										
實際不滿意件數	6										

【說明】：本季人民陳情案件滿意度問卷，民眾有填寫者共 20 件，其中不滿意件數為 10 件，扣除不滿意之機關為其他機關者 4 件，實際不滿意件數則為 6 件。

3. 由於機關屬性不同，案件狀況亦涉及實務專業判斷，故滿意度應回歸各機關自行分析。民眾不滿意之機關倘為其他機關，請視需要轉知該主政機關因應即可，毋須檢討。
4. 另查現行本府陳情案件倘分案予多個機關，目前僅發送一份問卷，惟題目中已有引導民眾填寫滿意及不滿意之機關，可供參考，若調整為每一機關均發送個別問卷，則民眾同一陳情案件將收到多封簡訊或信件，恐造成困擾，且民眾需花費數倍時間心力填寫問卷易觀感不佳，甚至不滿意度提升，或發生誤判及填錯之情事。
5. 綜上，本案經整體評估，現階段擬參採多數縣市之作法，回歸機關於檢討時進行人工扣除，並將研議修改系統滿意度報表呈現方式，可由各機關研考人員於滿意度資料清單上予以扣除，再陳核予長官知悉。

提案十

提案機關：民政局

聯絡人：李彩瑩

TEL：22289111# 29053

案由	1999 派工案件結案不滿意度調查，經向陳情人確認為民眾誤點「不滿意」，建議不列入該月份不滿意評比，以免影響滿意度質量分析之準確性。
提案說明	<ol style="list-style-type: none">1. 1999 話務中心於接獲民眾反映市政業務，屬案情緊急者即直接派工通報權責機關，機關回報案件處理完畢後，由系統發送處理情形及滿意度調查簡訊，請民眾針對案件處理情形回復滿意、普通及不滿意。2. 本局針對各公所 1999 派工案件如有逾期或不滿意情形，皆列管並追蹤辦理進度，惟有關「不滿意」情形業經研考會向陳情人以電話確認為誤選「不滿意」仍列計「不滿意」案件，影響各區公所滿意度評比成績，建議改善現行統計方式。
建議事項	經研考會向陳情人確認為民眾誤選「不滿意」，建議不列入該月份不滿意評比，以免影響滿意度質量分析之準確性。
研考會 擬處意見	<p>(話務管理組)</p> <ol style="list-style-type: none">1. 為提升派工案件服務品質，本會自 109 年起主動協助各派工權責機關針對結案不滿意案件進行回訪，並將回訪結果轉請權責機關參考。2. 為更為精準了解民眾不滿意之處，本會已加強回訪話術，如為民眾有明確表示誤選(按)「不滿意」之案件，則不採計該筆數據，並將於報表中特別加註相關說明(欄位)供機關知悉。3. 若尚有機關向民眾確認為誤選案件，因可能涉及回訪時間差及民眾情緒等，與本會回訪結果不一致，建請妥為向機關首長說明，不便之處，敬請見諒。

臺中市政府 113 年度
研考業務協調會報意見調查表



<https://reurl.cc/D4oqqd>

計畫研究 · 服務基石 · 管考督導
整合規劃 · 工程品質 · 話務陳情



臺中市政府
研究發展考核委員會
Research, Development and Evaluation Commission,
Taichung City Government