

# 陳情整合平臺操作講義- 研考人員

主講人：李佳汝

臺中市政府研究發展考核委員會

113年12月24日

# 簡報大綱

一、案件結案

二、報表管理

三、滿意度調查管理

四、宣導事項

# 一、案件結案

頻率:每日



# 一、案件結案

給民眾的附件

臺中市政府民  
眾陳情處理小  
組實施計畫修

Cancel upload

(單筆資料20MB/最多10個檔案) (陳情人如有留E-mail，案件則具回信功能，附件將寄送予民眾，請謹慎使用。)

調閱陳情人個資紀錄

無須調閱

回覆陳情人時間

無需回覆陳情人  時間選項

回信時間

113/11/29 15:00

是否不予處理

是  否

相關資料上傳

臺中市政府民  
眾陳情處理小  
組實施計畫修

刪除

(單筆資料20MB/最多10個檔案) 臺中  
組實施計畫修正條文-109.8.3.pdf

是否經簽准不予受理

是  否

發文結案字號

1130099999

## 一、案件結案

- 「結案前」才可進行修改. 修改完後,須點「研考修正並儲存」.
- Email回復者：結案後系統會回信予民眾；電話或公文回復者，則發簡訊予民眾填寫網路問卷。
- 務必每日進行結案，以避免民眾過晚收到回信。

第1次簽不予處理：  
「適當處理」

第2次以後簽不予處理：  
「不予處理(存查)」

### 案件結案

結案人員 王OO

機關研考結案日期 113/11/30 16:00:05

結案情形  已結案  續辦未結

處理方式  已適當處理  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

若有修改:

2.

確認

取消

研考修正並儲存

1.

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

回信時間

# 一、案件結案

發文結案字號

1130099999

案件結案

也可退回  
承辦人修改

結案人員

交通一級機關研考

機關研考結案日期

113/11/30 16:00:05

結案情形

已結案  續辦未結

1.

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

2.

3.

確認

取消

研考修正並儲存

# 一、案件結案

🏠 / 案件管理 / 案件結案

## 案件資訊

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

匯出

查詢

清除

進階查詢

# 一、案件結案

承辦機關/單位



局

業務分類

不區分



承辦人

來源管道

- 全部  服務中心  1999話務中心  上級機關交辦
- 市長室交辦  陳情整合平台  IOC.119  IOC.110
- OPEN API  市民卡

案件性質

- 全部  檢舉  非檢舉  簽奉市長核准專案列管案件

案件類別

- 全部  非派工  派工

續處

- 全部  是  否

性別

- 全部  女  男  不提供

派案類別



案件登錄人員

主旨/內容/發生地點(民眾填)

精準查詢欄位

請選擇

請選擇

陳情人電話

陳情人Email

覆函處理情形

- 全部  續辦未結  已適當處理  不予處理(存查)
- 轉權責機關處理

感謝函

- 全部  是  否

審核狀態

- 全部  初核  複核

查詢

清除

進階查詢

## 二、報表管理

(註: 所有報表之查詢範圍限1年)

## 二、報表管理

### (一)案件辦理情形統計表

● 可查詢：

1. 依限、逾限、已結、未結案件之件數
2. 點選「續辦未結」之件數
3. 點選「適當處理」、「轉權責機關處理」及「不予處理(存查)」之件數

🏠 / 報表管理 / 案件辦理情形統計表

### 案件辦理情形統計表

\*分文日期      起日  ~ 迄日

\*來源管道       全部  服務中心  1999話務中心  上級機關交辦  市長室交辦  陳情整合平台  IOC.119

須選完整  
1個月

## 二、報表管理

### (一)案件辦理情形統計表

每年1月1日累積至上月月底的件數

下面2項相加

感謝函

臺中市政府113年11月全部案件辦理情形統計表

資料期間：113年11月01日 至 113年11月30日

列印日期：113年12月09日

項目		總計	XX局
	受理情形·上月累積	191	109
	·本月件數	8	7
	·累計	199	116
資料來源·全部		8	7
已結	合計	1	1
	依限	1	1
	逾限	0	0
	占受理件數百分比	12.50	14.29
未結	合計	7	6
	未逾限	0	0
	已逾限	7	6
續辦未結		0	0
處理方式	·適當處理	1	1
	·轉權責機關處理	0	0
	·不予處理(存查)	0	0
上月未結	結清	0	0
	未結	7	6
平均辦理天數	鼓勵件數	0	0
	檢舉類	0.00	0.00
	非檢舉類	6.00	6.00
簽奉市長核准專案列管案件		0.00	0.00

## 二、報表管理

### (二)案件資料明細表

#### 案件資料明細表

\*案件類別

非派工  派工

承辦機關

+

XX局

\*業務分類

不區分

\*日期起迄

陳情日期  來信確認日期  分文日期

起日

~ 迄日

\*來源管道

全部  服務中心  1999話務中心  上級機關交辦  市長室交辦  陳情整合平台  IOC.119  IC

查詢欄位

請選擇

\*狀態類型

未結案  已結案

\*逾限類型

未逾限  已逾限

是否為感謝函

全部  是  否

產生報表

清除重填

## 二、報表管理

### (二)案件資料明細表

非派工案件資料明細表

分文日期：113/11/01 ~ 113/11/30 23:59:59

列印日期：113/12/09

序號	承辦機關	業務分類	案件性質	確認或陳情日期	分文日期	案號	府收文號	陳情主旨	陳情內容	發生地點(承辦)	承辦單位	承辦人	答覆內容	結案日期	回信日期	原預定結案日期	預定結案日期	案件狀態	逾限天數	查催紀錄	辦理天數
1	XX局 /XXXX 科	XXX	非檢舉	113/11 /12	113/11 /12	113- E000 062	78978 78978	XXX	XXXXXXXX XXXX	XXX	XX局 /XXXX 科	王00	testtest.	113/12 /09		113/11 /20	113/11 /20	已結案	13	0	20
2	XX局 /XXXX 科	XXX	檢舉	113/06 /27	113/11 /12	113- E000 030	11300 00038	XXX	XXXXXXXX XXXX	XXX	XX局 /XXXX 科					113/12 /02	113/12 /02	待辦中	5	0	20
3	XX局 /XXXX 科	XXX	非檢舉	113/11 /12	113/11 /12	113- E000 061	12312 12300	XXX	XXXXXXXX XXXX	XXX	XX局 /XXXX 科	王00	testtttttt tt.	113/11 /19	113/11 /19	113/11 /20	113/11 /28	已結案	0	0	6

## 二、報表管理

### (三)未結案件清查表

- 可查詢尚未結案(含待辦中及已辦理待結案)之案件，且可查看案號、文號、承辦人、逾限天數、查催紀錄等資訊

🏠 / 報表管理 / 未結案件清查表

未結案件清查表

稽催可用

承辦機關 00局

\*分文日期 起日 113/11/01 ~ 迄日 113/11/30

\*來源管道  全部  服務中心  1999話務中心  上級機關交辦  市長室交辦  陳情整合平台  IOC.119

\*逾限類型  已逾限  未逾限

產生報表 清除重填

## 二、報表管理

臺中市政府 113年11月 - 113年11月 受理人民陳情案件處理中迄未查結清查表

列印日期：113年12月09日

資料起止日期：113年11月01日 至 113年11月30日

逾限天數: 工作天  
(不含假日)  
查催紀錄: 日曆天  
(含假日)

當案件已超過限辦日期且狀態為「待辦中」，系統會自動寄送稽催信給承辦人及研考人員，寄送成功者將計算查催紀錄（每逾期1天則多1次查催紀錄）  
(註: 須留有正確email)

編號	案號	府收文號	承辦機關	原預定結案日	預定結案日期	逾限天數	查催紀錄
1	113-E000029	113/11/12 1130000037	XX局	113/11/20	113/11/20	13	0
2	113-E000030	113/11/12 1130000038	XX局	113/12/02	113/12/02	5	0
3	113-E000033	113/11/12 1130000034	XX局	113/12/02	113/12/02	5	0
4	113-E000048	113/11/12 1130000035	XX局	113/11/20	113/11/20	13	0
5	113-E000058	113/11/08 1130000031	XX局	113/11/18	113/11/18	15	0

### 三、滿意度調查管理

至少每月  
檢視1次

# 三、滿意度調查管理

## (一)滿意度結果查詢

### 滿意度結果查詢

查詢條件 ▾

調查方式

簡訊  網路問卷

發送時間

起日 113/11/01 ~ 迄日 113/11/30

承辦機關

+  
局

回覆狀態

全部  已回覆  未回覆

來源管道

全部  服務中心  1999話務中心  上級機關交辦  市長室交辦  
 陳情整合平台  IOC.119  IOC.110  OPEN API  市民卡

案件類別

全部  派工  非派工

案件編號

陳情人

手機電話

回覆結果

問卷標題

全部

臺中市政府陳情案件處理情形滿意度調查表(自111.1.1啟用)

查詢

清除

資料清單 匯出內容：

統計結果 ▾

報表匯出

共 69 筆 每頁 20 筆

#	發送時間	調查方式	陳情人	手機電話	案件編號	主旨	答覆內容	承辦機關	承辦人	回覆狀態	回覆結果	回覆時間	管理功能
1	113/11/29 16:15:20	簡訊	***	***	113- B158948	反映北屯區 [ ] 事宜	親愛的市民您好： 有關您反映本	[ ] 局/ [ ] 科	[ ]	已回覆		113/11/29 17:30:14	檢視
2	113/11/29 09:53:10	網路問 卷	***	***	113- E044163	[ ]	親愛的詹先生·您好： 有關您反映 豐南國	[ ] 局/ [ ] 科	[ ]	已回覆		113/11/29 19:55:09	檢視
3	113/11/29 09:53:06	網路問 卷	***	***	113- E043229	台中市 [ ]	陳情人您好： 有關您反映本市 立長億	[ ] 局/人事室	[ ]	已回覆		113/11/29 10:27:16	檢視

# 三、滿意度調查管理

## (二)滿意度統計報表

滿意度調查管理 / 滿意度調查報表

### 滿意度調查報表

查詢條件

調查方式

簡訊  網路問卷

統計年月

113/11 ~ 113/11

問卷標題

臺中市政府陳情案件處理情形滿意度調查表(自111.1.1啟)

案件類別

全部  派工  非派工

承辦機關

+

局

來源管道

全部  服務中心  1999話務中心  上級機關交辦  
 市長室交辦  陳情整合平台  IOC.119  IOC.110  
 OPEN API  市民卡

查詢

清除

報表匯出

共 1 筆 每頁 20 筆

問卷結果

統計圖

問卷結果

#	統計年月	承辦機關	總筆數	發送失敗筆數	發送失敗佔比	發送未回覆筆數	發送未回覆佔比	發送已回覆筆數	發送已回覆佔比	問卷結果
1	113/11-113/11	局	274	2	0.7%	203	74.1%	69	25.2%	

臺中市政府陳情案件處理情形滿意度調查表(自111.1.1啟用)

臺中市政府陳情案件處理情形滿意度調查表(自110.1.15啟用)

臺中市政府陳情案件處理情形滿意度調查表(自110.1.1啟用)

臺中市政府陳情案件處理情形滿意度調查表(自108.7.1啟用)

臺中市政府陳情案件處理情形滿意度調查表(自107.11.1啟用)

臺中市政府陳情整合平臺案件處理情形滿意度調查表(自107.11.1啟用)

臺中市政府陳情整合平臺案件處理情形滿意度調查表(適用107.10.31前)

臺中市政府陳情案件處理情形滿意度調查表(適用107.10.31前)



# 宣導事項

# 宣導事項

🏠 / 案件管理 / 案件結案

案件登錄

案件處理

目前進度：案件結案

案件答覆

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

女

住址

市內電話

電子信箱

手機電話

09

陳情內容

主旨

內容

發生地點

發生地點

發生地點行政區

大肚區

# 宣導事項

🏠 / 案件管理 / 案件結案

案件登錄

案件處理

案件結案審核

案件答覆

目前進度：案件結案

案件處理

歷程記錄

滿意度調查

案件歷程記錄

案件編號： 113-E[ ] 案件類別： 非派工

承辦機關	執行人員	執行動作	執行日期	執行備註
------	------	------	------	------

		前台案件登錄_案件送出	113/11/11 21:56:01	
--	--	-------------	--------------------	--

		案件登錄_陳情人確認信	113/11/11 21:56:01	發送成功: 是; 發送次數: 1; 是否重發: 否
--	--	-------------	--------------------	---------------------------

		前台案件登錄_陳情人案件確認	113/11/11 21:56:16	
--	--	----------------	--------------------	--

	系統排程	排程-取公文後_寄送陳情人通知信	113/11/12 08:03:26	發送成功: 是; 發送次數: 1; 是否重發: 否
--	------	------------------	--------------------	---------------------------

[ ]局/[ ]科		批次調閱陳情人資料	113/11/14 18:49:51	
-----------	--	-----------	--------------------	--

[ ]/[ ]		申請調閱審核	113/11/15 08:13:26	申請通過
---------	--	--------	--------------------	------

[ ]局/[ ]		申請案件加分	113/11/26 10:42:28	[ ]申請加分 [ ]區公所
----------	--	--------	--------------------	----------------

[ ]局/[ ]		申請案件加分	113/11/26 10:42:51	反映涉 [ ]，申請加分 [ ]局。
----------	--	--------	--------------------	--------------------

親愛的市民您好：您的來信本府 [ ]局已收悉，有關 [ ]一案，說明如下：

業以113年11月18日中市 [ ]

所) [ ]

[ ]局/[ ]		案件處理_機關答覆	113/11/26 10:43:32	
----------	--	-----------	--------------------	--

# 宣導事項

## 發生地點

點選「設定」標示本案發生地點 [設定](#)

手動輸入地點(不納入熱點標示)

請選擇行政區

[新增](#)

本案無法標示地點(請輸入原因)

發生地點	發生地點行政區	發生地點座標	功能
789	大肚區		<a href="#">刪除</a>

## 答覆處理內容

親愛的市民您好：

有關您反映「XXXXXXXXXXXXXXX 一案」，經查本府XX局已XXXXXXXXXXXXXXX，預計10月30日前改善完成，感謝您的來電，敬祝平安快樂。

## 本案應追蹤實際執行情形

是  否

## 給民眾的附件



(單筆資料20MB/最多10個檔案) (陳情人如有留E-mail，案件則具回信功能，附件將寄送予民眾，請謹慎使用。)

## 調閱陳情人個資紀錄

無須調閱

# 宣導事項

\*回覆陳情人時間

無需回覆陳情人  時間選項

告知陳情人展延時間

陳情人個資調閱紀錄

無須調閱

是否不予處理

是  否

**注意承辦人  
是否選對**

是否經簽准不予受理

是  否

\*發文結案字號

7777788888

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

- 致電民眾如超過通話時間限制自動斷線，需再回撥，以協助民眾完成詢問事項。
- 如非緊急重大案件，勿於天災發生當下以電話回復民眾。

相關簽核資料上傳



(單筆資料20MB/最多10個檔案)

關連案件併同回覆

暫存

提交結案

取消

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

# 宣導事項

承辦人端

● 是否不予處理: **是, 第1次  
簽准不予處理**

● 是否經簽准不予受理: 是

● 是否不予處理: **是, 第2次  
以上簽准不予處理**

研考人員端

● 適當處理

● 不予處理(存查)

● 轉權責機關  
處理

會回信(信中**沒有滿意度  
問卷**)/**不**發滿意度簡訊

**不**回信/**不**發滿  
意度簡訊

會回信(信中**沒有滿意度問  
卷**)/**不**發滿意度簡訊



# 宣導事項

承辦單位與  
填報時間

局/科 113/11/01 12:10:10

答覆附件

無附件

目前處理  
進度

待確認 > 受理中 > 辦理中 > 已回覆

滿意度問卷

檢視問卷

請於收到回覆後7日內(最後期限 (113/11/08) 完成填答，謝謝您。

返回

有關本府各項防疫措施、疫情訊息及防疫QA等詳細資訊，可至本府「嚴重特殊傳染性肺炎防治專區」網站查詢。

★網站 <https://www.taichung.gov.tw/1174201/>



# 宣導事項



## 密碼變更/個人設定

### 個人照片



上傳

移除

### 個人資料

姓名 xxx

帳號 e

電子郵件 e @taichung.gov.tw

聯絡電話 22289111\*00000

職稱 ...

儲存

**務必留正確**



# 宣導事項

🏠 / 資訊管理 / 常用檔案管理

常用檔案管理

查詢條件 ▾

檔案分類

操作手冊  業務手冊  安裝檔

檔案說明

查詢

清除

資料清單

共 24 筆

權限設定申請表

#	檔案分類	檔案說明	附件	排序	更新日期	是否上架
1	操作手冊	2023.12-公文研習會講義			112/12/22 14:53:41	是
2	業務手冊	陳情案件及平台問題諮詢-聯絡窗口-2024.12.10		2	113/12/11 11:01:30	是
3	業務手冊	陳情系統-各機關權限設定申請表-2020.3.3		3	113/12/11 11:02:49	是
4	操作手冊	線上加分功能-操作步驟-2019.10.02		6	113/12/11 11:02:12	是
5	業務手冊	陳情案件抽核缺失態樣一覽表-2021.5.5		7	110/12/22 11:13:25	是
6	業務手冊	各機關陳情案件管考小組申請(異動)名單		7	110/09/27 14:41:41	是

# 聯絡窗口

## 陳情系統權限設定及基礎操作問題

- 研考會 服務組 李小姐 \*21404

## 陳情系統及網路相關問題

- 數位治理局 整合應用科 廖小姐 \*22213

# 感謝聆聽 敬請指教



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