

# 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

112年12月20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

## 承辦機關答覆

承辦機關 局/ 科 **業務分類**

承辦人 王OO 承辦人公務電話 04-22289111

填報時間 112/11/7 11:50:25 實際結案日期 112/11/7 11:50:25

發生地點  點選「設定」標示本案發生地點

手動輸入地點(不納入熱點標示)

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
.....	梧棲區		<input type="button" value="刪除"/>
Test.....	烏日區		<input type="button" value="刪除"/>

## 答覆處理內容

555555555555555555555555555555.  
555555555555. testtttttttttttttttttttttttttt.

# 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

112/11/7 11:30:05

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

1120099999

## 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,則發簡訊予民眾填問卷。
- 務必每日進行結案, 以避免民眾過晚收到回信。

承辦人**第1次**簽不予處理：  
選「**適當處理**」

承辦人**第2次以後**簽不予處理：  
選「**不予處理(存查)**」

### 案件結案

結案人員	王OO	機關研考結案日期	112/11/7 16:30:15
結案情形	<input checked="" type="radio"/> 已結案 <input type="radio"/> 續辦未結	處理方式	<input checked="" type="radio"/> 已適當處理 <input type="radio"/> 不予處理(存查) <input type="radio"/> 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:



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

1120099999

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

112/11/7 16:30:15

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

查詢

清除

進階查詢

案件清單

匯出



# 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

# 一、案件結案

🏠 / 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

# 一、案件結案

🏠 / 案件管理 / 案件結案

案件登錄

案件登錄審核

案件分文

案件處理

目前進度：案件結案審

案件答覆

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： 112-B- 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
------	------	------	------	------

研究發展考核委員會/話務管理組	蔡	案件登錄_取號	112/10/30 11:46:11	
-----------------	---	---------	--------------------	--

研究發展考核委員會/話務管理組	蔡	案件登錄_確定送出	112/10/30 11:48:14	
-----------------	---	-----------	--------------------	--

研究發展考核委員會/話務管理組	黃	案件登錄審核_通過	112/10/30 12:01:25	
-----------------	---	-----------	--------------------	--

研究發展考核委員會/話務管理組	林	案件加分_通過	112/12/06 12:01:12	
-----------------	---	---------	--------------------	--

局/科	李	案件處理_申請調閱	112/12/08 08:57:04	
-----	---	-----------	--------------------	--

研究發展考核委員會/話務管理組	林	申請調閱審核	112/12/08 08:58:46	申請通過
-----------------	---	--------	--------------------	------

親愛的市民朋友您好，有關您反應本市龍井區農  
部分答復如下：本案經

局/科	李	案件處理_機關答覆	112/12/11 11:02:07	
-----	---	-----------	--------------------	--

使用，本府局業依區域計畫法第21條，通  
本案，如經確認違規行為，即依區域計畫法

## 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112年10月全部案件辦理情形統計表  
資料期間：112年10月01日至112年10月31日  
列印日期：112年12月11日

項目	總計	00 局
受理情形·上月累積	58	22
·本月件數	10	1
·累 計	68	23
資料來源·全部	10	1
合 計	8	0
依 限	8	0
逾 限	0	0
占受理件數百分比	80.00	0.00
未結		
合 計	2	1
未逾限	0	0
已逾限	2	1
續辦未結	0	0
處理 方式		
·適當處理	8	0
·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	18	9
平均 辦理 天數		
鼓勵件數	0	0
檢舉類	0.00	0.00
非檢舉類	1.13	0.00
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	<input type="radio"/> 非派工 <input type="radio"/> 派工
承辦機關	+ 00局
*業務分類	不區分
*日期起迄	<input type="radio"/> 陳情日期 <input type="radio"/> 來信確認日期 <input checked="" type="radio"/> 分文日期 起日 <input type="text"/> ~ 迄日 <input type="text"/>
*來源管道	<input type="radio"/> 全部 <input type="radio"/> 服務中心 <input type="radio"/> 1999話務中心 <input type="radio"/> 上級機關交辦 <input type="radio"/> 市長室交辦 <input type="radio"/> 陳情整合平台 <input type="radio"/> IOC.119 <input type="radio"/> IC
查詢欄位	請選擇
*狀態類型	<input checked="" type="checkbox"/> 未結案 <input checked="" type="checkbox"/> 已結案
*逾限類型	<input checked="" type="checkbox"/> 未逾限 <input checked="" type="checkbox"/> 已逾限
是否為感謝函	<input type="radio"/> 全部 <input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否
<input type="button" value="產生報表"/> <input type="button" value="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：112/11/01 ~ 112/11/30 23:59:59

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	00局/00科	XXX	檢舉(研考會專用)	112/11/09	112/11/17	112-A000444	1120000001	XXXX	XXXXXX	全市	00局/00科	陳00	XXXXXX XXXXXX XXXXXX	112/12/06		112/12/07	112/12/07	已結案	0	0	14
2	00局/00科	XXX	檢舉(研考會專用)	112/10/19	112/11/07	112-B142606	1120327994	XXXX	XXXXXX	台中市梧棲區XXXX號	00局/00科	林00	XXXXXX XXXXXX XXXXXX	112/11/27		112/11/27	112/11/27	已結案	0	0	15
3	00局/00科	XXX	檢舉(研考會專用)	112/10/27	112/11/16	112-B147143	1120339515	XXXX	XXXXXX	南屯區XXXX號	00局/00科	曾00	XXXXXX XXXXXX XXXXXX	112/11/23		112/12/06	112/12/06	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 112/11/01 ~ 迄日 112/11/30

\*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 112年11月 - 112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：112年12月12日

資料起止日期：112年11月01日 至 112年11月30日

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	112-A000001	112/11/27 1120311111	00局/00科 黃00	112/12/15	112/12/15	0	0
2	112-A000002	112/11/29 1120322222	00局/00科 林00	112/12/19	112/12/19	0	0
3	112-B000001	112/11/13 1120333333	00局/00科 陳00	112/12/01	112/12/01	7	9
4	112-B000002	112/11/24 1120344444	00局/00科 鄭00	112/12/14	112/12/14	0	0
5	112-B000003	112/11/24 1120355555	00局/00科 王00	112/12/14	112/12/14	0	0

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)

### 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 **1.**

發送時間 **3.** 起日 112/11/01 ~ 迄日 112/11/30

承辦機關

回覆狀態 **4.**  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 **2.**

案件編號

陳情人

手機電話

回覆結果

問卷標題

**5.**

資料清單 匯出內容:   共 3 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	112/11/16 12:15:00	網路問卷	陳oo	0900000000	112-E000001	testtttt	6666666666666666.	xx局/xx科	王 OO	已回覆		112/11/20 11:39:32	<input type="button" value="檢視"/>

# 三、滿意度調查管理

## (二)滿意度統計報表

- 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)

### 滿意度調查報表

查詢條件 ▾

調查方式

簡訊  網路問卷 1.

統計年月 3.

112/11 ~ 112/11

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) ▾

案件類別

全部  派工  非派工 2.

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

5.

報表匯出

4.

查詢

清除

共 1 筆 每頁 20 筆

#	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	112/11-112/11	交通局	21	0	0.0%	18	85.7%	3	14.3%	



# 宣導事項

# 宣導事項

告知陳情人展  
延時間

陳情人個資調  
閱紀錄

無須調閱

**承辦人只要有簽准，  
均須點選**

是否不予處理

是  否

請選擇

- 請選擇
- 是，第 1 次簽准不予處理
- 是，第 2 次以上簽准不予處理

相關簽核資料  
上傳  
**\*請上傳當次  
簽呈**



(單筆資料20MB/最多10個檔案)

是否經簽准不  
予受理

是  否

\*發文結案字  
號

0123456789

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

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

- 第1次不予處理
- 經簽准不予受理

- 第2次以上不予處理

## 研考人員端

- 適當處理

- 不予處理  
(存查)

**仍會**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







# 宣導事項

承辦單位與  
填報時間

局/科 112/11/21 10:49:48

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(112/11/28)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

數: 1

臺中市政府陳情整合平台

請輸入關鍵字

案件管理 | 報表管理 | 常見問答集 | 資訊管理 | 系統管理 | 滿意度調查管理

### 公告資訊

公告機關	公告主題	公告內容	公告期間
------	------	------	------

### 案件資訊

案件	數量
已逾期待辦案件	55
全機關已逾期待辦案件	212
待辦案件	55
全機關待辦案件	225
待結案件 (包含已超過辦理期限仍尚未結案之案件)	3

### 常用檔案下載

檔案分類	檔案說明	更新日期	檔案下載
業務手冊	陳情案件保密資料調閱申請單	109/05/26 11:54:11	自
業務手冊	應用軟體維護需求單	109/05/26 11:54:11	自
業務手冊	公文條碼產生器	109/05/26 11:54:10	自
業務手冊	人民陳情管理系統各機關權限設定申請表	107/11/19 10:35:48	自
業務手冊	人民陳情案件改分陳核單參考格式	107/11/28 10:16:23	自

請勿將任何系統畫面外流

請勿將案件交辦單外流

1999 話務中心案件交辦單			
案號	112-B000111	派案類別	衛生社福及勞動權益-其他事項
府收文號	1120311111	陳情日期	112 年 11 月 28 日 21 時 39 分
分文日期	112 年 12 月 05 日	預定結案日	112 年 12 月 25 日
承辦機關	00 局	其他承辦機關	00 局
類別/辦理天數	檢舉(研考會專用)/14 工作天	密等及保密期限	普通
陳情人姓名	***	回復方式	電話
E-Mail		發生地點	[ 西屯區 ] 西屯區 XXXX 號
電話	***	附件檔案	
地址			
主旨	XXXXXX		
事由	XX		

注意事項：  
一、本案列管於陳情系統(.gov.tw-陳情整合系統)，須於該系統登打回復。  
二、本案件陳情，不得就個案依本府人資源。  
三、各機關遇有，得不責或謊報。  
四、針對  
五、擬辦(答覆)其他承辦機關(

分文日期 112/12/05  
1120311111

# 宣導事項

家 / 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 27 筆 每頁 20

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	管理功能
1	操作手冊	提醒: 承辦人若有填寫性別 則回信內請顯示承辦人姓氏+先生/小姐		1	109/08/03 11:14:50	是	<a href="#">下移</a> <a href="#">上移</a>
2	業務手冊	研考會-陳情案件及平台問題諮詢聯絡窗口-109.6.10更新		1	109/08/03 11:14:50	是	<a href="#">下移</a> <a href="#">上移</a>
3	業務手冊	陳情系統-各機關權限設定申請表-2020.3.3		2	109/08/03 11:15:01	是	<a href="#">下移</a> <a href="#">上移</a>
4	操作手冊	線上加分功能-操作步驟-2019.10.02		3	109/05/29 15:26:34	是	<a href="#">下移</a> <a href="#">上移</a>

## 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 呂小姐 \*22214

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