

作業報導

● 單一陳情系統 臺北市政府人民陳情系統再進化

臺北市政府資訊局分析師 黃琮祐

壹、前言

民國 90 年 1 月 1 日行政程序法公佈施行，首次將人民陳情概念法典化，以法律條文陳述人民權益同時要求政府行政效能，使人民陳情受法律規範，亦將人民陳情服務化為實際行動。臺北市政府自 92 年起建置「市政信箱」及「單一申訴系統」，建構主動、效率、以市民需求為服務導向的電子化政府，在「網路新都」計畫中，透過更新市政信箱之機制，強化市民藉由網路踐行數位民主之管道。近年來電子通訊技術日益發達、智慧型行動裝置逐漸普及，網路社群影響力日益增加，民眾關心且於各論壇熱烈討論市政；為達成市民共同參與市政之目標，故臺北市政府於 104 年規劃建置「單一陳情系統」，並將此列為柯市長市政白皮書重大政策之一。

貳、政策緣起

臺北市政府現行人民陳情系統為 92~93 年間規劃建置，已運作超過 10 年。鑑於陳情案件數量逐年成長早已超過原先規劃，且業務流程及政策的轉變使系統不敷使用，故檢視分析現行作業流程如圖 1：市民若透過 Web 或 App 市政信箱陳情，經由人工分案進入單一申訴系統給權責機關，權責機關循公文處理模式以紙本陳核方式作業。市民若透過 1999 專線通報，則話務人員先行判斷該案件為申訴案或派工案，再分案給權責機關進行後續處理。無論依何種管道均由人工分案，惟不同管道之時效管制不一致，民眾並不了解，極易造成誤解。

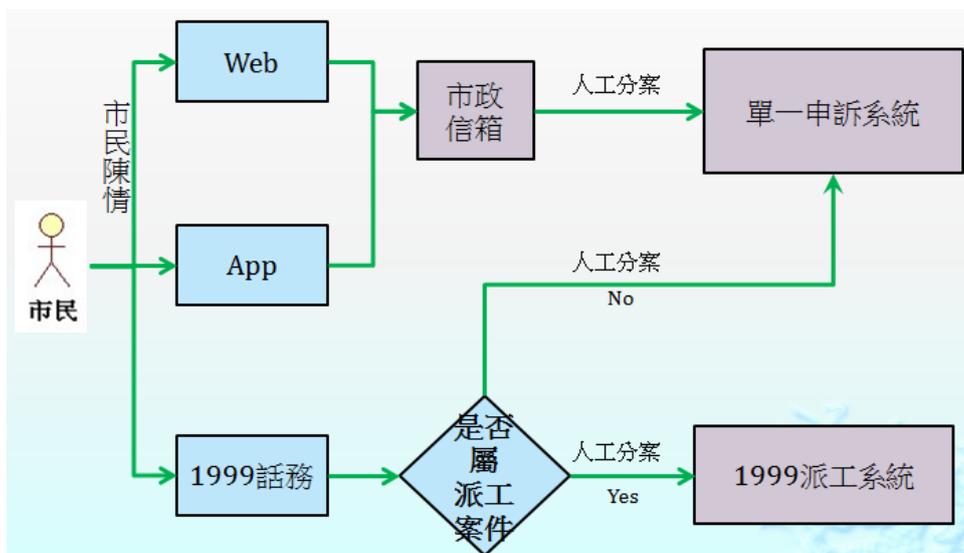


圖 1 現行系統作業流程圖

自 103 年 3 月太陽花學運後，民眾普遍關注開放政府，並重視公開透明、公民參與、協同合作等議題；而有關市民陳情的部分，自入口管道規畫、訊息的取得、資料的結構、陳情分類、案件派送、承辦回復及滿意度調查等，市府處理之民眾問題多如牛毛、業務種類繁多。民眾陳情為市府接收市民訊息之第一線，觀諸過去的作法，有下列不足之處：

一、無法處理民眾一案多投、迭次陳情、大量陳情

市府提供多重陳情管道，難以避免民眾透過各管道陳情相同案件，必須建立一機制處理此類情形。

二、民意資訊未全面整合

目前市府內部民意資訊分散在 1999 派工及單一申訴系統，無法統一集中彙整結果，故必須建立一新的機制，以資訊系統自動產出預警訊息，提供協助決策之資訊。

三、未將個人資料與可公開資訊加以分離，使得陳情資料開放困難

由於早年單一申訴系統設計時未考慮到開放資料，各欄位內容與個資未分離，使得陳情資料無法開放，不利於政府資訊的公開透明。

四、人工分案效率低

現行市民無論透過 Web、App 或 1999 話務陳情皆須透過人工分派到權責單位，有時會因假日或突發事件而累積大量案件，使得市民之陳情無法即時處理造成民怨。

五、系統老舊效能不彰

單一申訴系統已使用逾 10 年，因現行每日處理案件數已超過原先規劃，且原開發工具無法開發新功能(如資料轉換到大數據系統再製分析、Open Data 等海量資料處理之新需求)，亟需一個新系統替代。

參、單一陳情系統介紹

臺北市政府為改善行政處理流程及重整市民陳情管道，於 104 年著手規劃建立單一陳情系統，整合所有民眾陳情業務。受理管道包含：1999 市民熱線、網站、App 及各機關臨櫃人員，將所有陳情業務統一納管進行處理及後續追蹤，並過濾個資以利後續資料再利用及開放資料。系統流程架構如下圖 2。

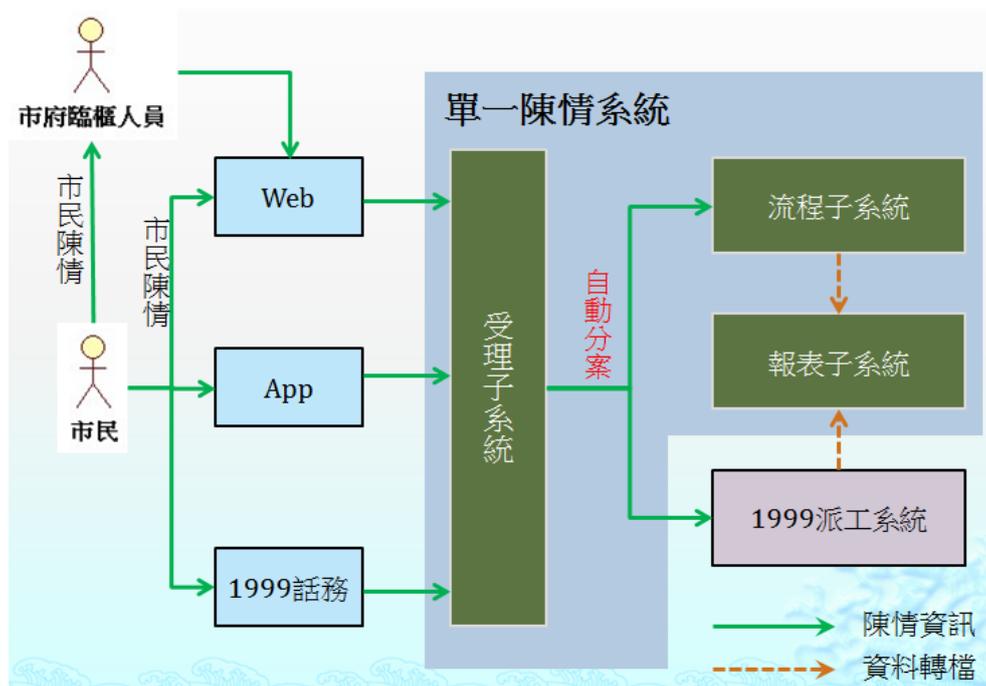


圖 2 單一陳情系統作業流程圖

新系統有以下特點：

一、案件集中管理，解決一案多投

將市民陳情案件集中存放，使得各案件流程一致、欄位一致、修改簡便，未來關閉各局處其他申訴信箱，以統一受理避免一案多投及加速處理迭次/大量陳情案件。

二、統一控管資料，自動資料整合再製

由於陳情案件集中管理，對於讀寫權限控管、資料彙整、隱私保護、資料加密及儲存空間規劃調整等都更易於處理，使得未來大數據之資料加值再利用更易於實現。

三、分離非即時性查詢需求，增加線上系統處理效能

新系統以最新技術建置，降低網路傳輸量；同時另建置報表子系统以減少系統負荷，使得線上處理能量大幅提升。

四、自動分派案件，增加案件處理效能

透過機關權責對應資料及自動分案技術，自動分辨申訴或派工案件，並分派案件到權責機關，以加速處理案件，提升市民滿意度。

五、市民通報及公務處理皆行動化

市民可用 App 通報案件，而本府員工可用 App 處理陳情案件，使得到處都可通報、到處都可處理案件，通報和處理案件皆不受時空限制，強化市民與市府互動。

六、導入 GIS 地圖定位，使案件地點明確化

透過 GIS 地圖建立派工案件，除了讓通報時能更明確釐清民眾通報案件的實際位置外，權責機關也能更準確、更快速的完成案件的處理。

七、去除個資，開放資料

使用系統自動及部分人工判斷過濾去除個資達成開放資料，同時以 OpenAPI 提供民眾或民間企業自行開發系統介接查詢資料及各類運用，以擴大系統使用改善市政，並期望間接促成新產業誕生。

肆、本案進度及預計成果

市府之資訊建設跟隨科技進步與時俱進，本案於 104 年 9 月決標後即如火如荼進行，為免閉門造車，除府內各局處主要使用者外，亦陸續舉辦學者專家及里長里幹事座談會，說明系統現行規劃並請與會人士給予寶貴意見，使系統更臻完備。

本案預計於 105 年度完成上線，預計將產生以下效益：

一、行動化 GIS 案件通報及處理，快速處理市政問題

單一陳情系統同時提供市民及本府員工 App，快速市政問題。導入 GIS 地圖定位，確認案件發生位置，改善過去口語敘述難以定位之困境，並提供以文字、圖片及多媒體等多元方式完整回復。

二、迭次及大量案件提示，減少行政資源耗費

承辦人員承辦案件或話務人員接受陳情時，皆可經由系統畫面取得迭次及大量案件提示，經由規定之簡化行政流程及授權主管決行，以制式格式回復陳情人，以加速處理此類案件。

三、陳情資料自動再製利用，掌握即時輿情資訊

單一陳情系統妥善記錄各類必要之分析資訊，並轉送大數據系統分析產出報表，提供本府資料分析人員隨時掌握關鍵資訊，以幫助決策、了解民眾關切之焦點及協助改善施政績效。

四、開放介接開放資料，擴大使用

單一陳情系統提供開放資料 Open API，不僅提供各類案件資料查詢，亦提供案件上傳功能，達成民、產、官、學界的資訊共享及有效再利用。

伍、結語

當代為資訊科技與人民民主意識併起蓬勃的時代，西方的阿拉伯之春與我國的太陽花相互輝映，有道：「民意如流水—可載舟亦可覆舟。」，故為政者必須時時體察民意。近年來，上自中央下至地方無不竭盡所能改善人民陳情管道、平衡政府與民眾間的認知落差，同時簡化行政流程，以加速為民服務效能。

就資訊面而言，當前的熱門科技—大數據分析、Open Data 及行動運算等，臺

北市政府一一應用於「單一陳情系統」，除有利於掌握民意、快速反應，亦期望藉由與民間合作擴大使用，建立良好使用者經驗，以利市政問題改善及政務推展。

觀諸未來的科技運用思考「單一陳情系統」的下一步該如何規劃？以民眾觀點，咸認最好的介面應可迅速通報及解決問題；以政府機關觀點，應提供足夠充分資訊，以利快速處理問題及後續追蹤。語言為人與人溝通的基本橋梁，科技日新月異，各國高科技廠商紛紛投入各類機器人研發之際，未來沒有什麼事情不可能，期許能研發建置出嶄新的、以語音為基礎的多語系臺北市智慧多功能管家，友善熱誠地為市民提供各項便利服務。