

# 高雄市政府「線上即時服務系統」介紹

## 壹、前言

為強化民眾關係管理，高雄市政府（以下簡稱本府）資訊處（以下簡稱本處）整合各類民意反應管道，期望透過多元管道，提供民眾市政諮詢、受理人民陳情、建議等服務事項，本處運用資訊科技進行內部流程的改造，希望透過民意導向的服務，在政府與民眾間建立良好互動關係的管理模式，進而提升為民服務的品質及民眾滿意度，本處自83年即自行開發DOS版「民意資訊系統」，處理來自非網路的各類人民陳情案件，91年8月改版為Windows環境，後因網路的盛行，電子信箱成為民意反應的重要管道，初期本處以手動方式收取電子郵件後，以紙本傳遞至主管機關，再分案各承辦機關，並由承辦機關各自答覆民眾，耗時費工且不易控管，故於92年自行開發建置Web版「市長信箱系統」，處理來自網路的各類民眾反應案件，後又於93年6月將原處理來自非網路案件之民意資訊系統改版為Web版，96年4月委外開發「新版線上即時服務系統」(以下簡稱本系統)整合網路部份的市長信箱系統及非網路部份的民意資訊系統案件，並於97年7月正式上線。

## 貳、系統說明

### 一、系統概述

本系統依案件來源包含九個子系統：

(一) 網路部份：市長信箱系統

(二) 非網路部份：

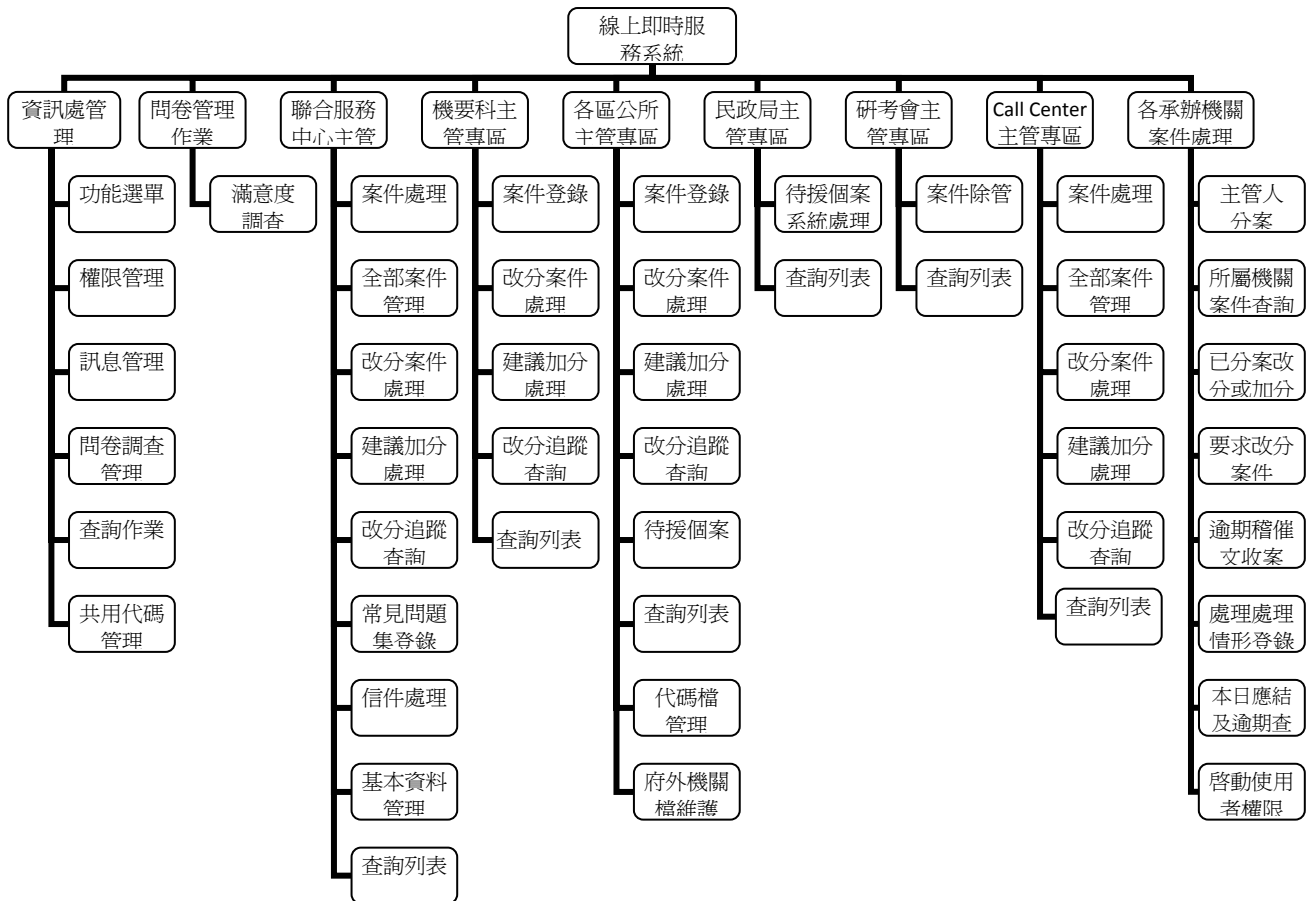
1. 人民陳情案件系統
2. 市長交辦案件系統
3. 市容查報案件系統
4. 里業務會報案件系統
5. 里民大會案件系統
6. 里幹事民意反映案件系統
7. 待援個案系統
8. 市長與民有約案件系統

其中網路部份處理有關市長信箱案件，包括來自 Email 及網頁的陳情和建議事項，而非網路部份則包含來自 1999 話務中心(call center)、臨櫃、傳真、書信、空中馬上辦(廣播 call in)等由本府研考會聯合服務中心主管之人民陳情案件及由機要科主管之市長交辦案件和其他由各區公所管轄之各類系統案件，而上述案件除了市長信箱案件由民眾登錄外，其他系統案件皆由各主管機關於接獲陳情或建議事項後自行登錄，再由人工進行線上分案至各承辦機關並進行後續各項案件列管作業。各承辦機關案件主管人進行線上收

案並分案至承辦人，再由承辦人將處理情形登錄系統後列印並呈核首長核可，於規定時限內辦結。

而有關市長信箱部份，本系統設計一專屬入口網提供民眾登錄陳情或建議事項、案件辦理情形查詢、常見問題集查詢、案件反應排行榜查詢、案件處理滿意度查詢等網頁，於受理民眾登錄案件的網頁中，將民眾經常反應之案件分為二十類，若民眾點選確定的分類則該案件將自動分案至承辦機關立即展開辦理，而民眾若無法確定分類或以 Email 方式送入案件，則將由主管機關進行人工分案並進行後續各項案件列管作業，而在承辦機關辦理結案的同時，系統會自動將處理結果夾帶問卷調查以 Email 回覆民眾，民眾可線上進行問卷填寫，送出問卷後所填寫之結果可直接進入本系統資料庫。

在本系統中，可以動態指定各種不同的使用者角色所能使用的系統功能，下圖為相對之程式功能架構：



## 二、系統特色

採用 Web 介面，前端使用者包括民眾或各機關使用者皆可利用瀏覽器直接操作本系統，無需安裝任何程式。

民眾利用市長信箱反應案件時，為避免民眾信箱遭冒用的問題，本系統會於案件送入的同時發送一確認信，待民眾確認後該案件才會被受理，若發送不成功，系統有自動重送的機制，而民眾於七日內未進行確認，則本系統會於第七日再次發出確認通知信提醒；當系統受理民眾的案件後會立即發出已受理通知並告知案號等相關訊息。

結合本府單一簽入功能進行各機關使用者登入驗證，並針對特殊身份使用者另行設計登入機制，例如台灣電力公司、中華電信等府外機關則另有登入的管理設計，使該類機關亦可登入本系統直接進行有關人民陳情案件處理。

各承辦機關的案件主管人於線上收案後需分案至指定承辦員，並由該員線上登錄辦理情形，列印呈核首長核可後即可進行結案，本系統在結案的同時會判斷若民眾留有 E-mail，則會以 E-mail 將處理結果回覆民眾，若當時無法成功送出信件，則之後會有自動重新發送的機制；若該案無法於規定期限內辦結，則承辦機關可自行展期，最多二次，但每次展期不得超過十日，且每次展期的同時，系統都會將該階段的辦理情形以 E-mail 通知民眾；另外，若該案分案多個機關，則承辦人可查詢其他相關機關的案件狀態及辦結後的處理結果。

各承辦機關進行結案時，本系統除了以 E-mail 回覆處理結果外，並會自動夾帶「服務滿意度調查」問卷，民眾可直接於所收到的 E-mail 中填寫問卷，亦可透過 E-mail 中的連結，連至問卷填寫網頁填寫有關所反應之案件的處理情形滿意度，再送出填寫結果回本系統資料庫中，本系統針對回卷的各問項結果提供各類統計報表及查詢功能以進行民眾滿意度分析。

本系統可由系統管理人員針對所需自行設計問卷題目，動態產製不同的「服務滿意度調查」問卷版本，可設定發佈時間，並依不同問卷版本查詢相關的回卷資料。民眾可以案號、姓名、Email 或電話等組合，線上查詢案件處理結果及相關資料，若該案為保密案件，則查詢結果畫面會針對民眾相關個人資料予以保密。各類報表可選擇以瀏覽器瀏覽並直接列印或輸出至 Word、Excel 中，並提供產置各式圖表（如長條圖、曲線圖等）功能。

本系統使用者分為民眾、各類主管機關、各類承辦機關等多種身份別，本系統可根據不同身份別設定可使用的系統功能，透過各種不同角色的設定給予各類群組不同的使用權限。針對本日應結案件及逾期案件系統會以 E-mail 通知承辦人員，透過案件稽催及進度提醒的功能，有效提昇案件辦理效率。

為使各類案件可獲得最妥善之處理，提供案件改分及建議加分機制，當主管機關分案不適當時，承辦機關可線上要求改分其他機關或建議加分相關機關辦理。

系統中提供本日應結案件、未結案件、逾期案件等各類案件狀態警示，提醒承辦人

掌握案件處理時效。案件線上全程控管，系統完整記錄案件分案、收案、改分、加分、展期、結案等過程，有效掌控案件狀態，並可追蹤案件流程。

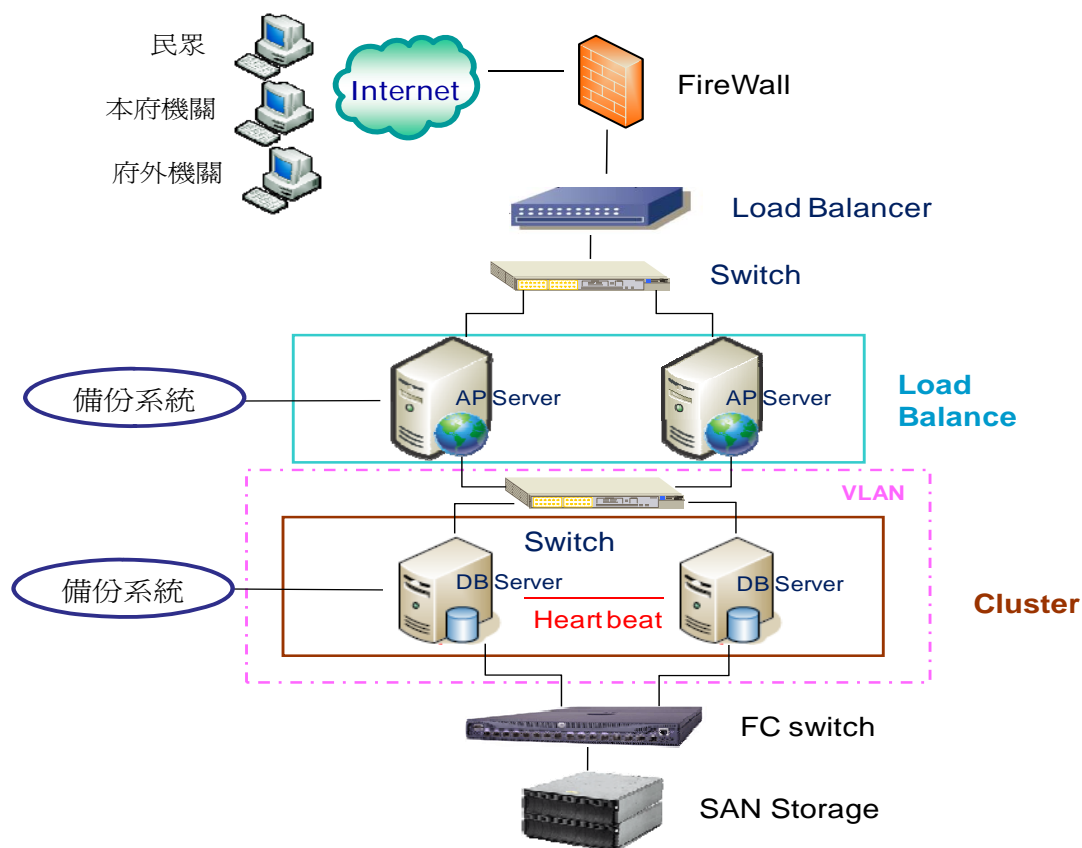
提供訊息公佈欄功能，可由管理人員張貼訊息並設定發佈期間，做為與各承辦機關訊息溝通的橋樑。整合 1999 話務系統所需功能，使話務人員可立即將民眾反應案件線上登錄本系統並進行分案及後續案件列管作業。

可處理府外機關轉入的陳情案件亦可將案件轉至相關之府外機關辦理，尤其針對來自總統府及行政院長信箱的案件，可自動回覆該信箱進行銷案並副本通知陳情民眾相關辦理情形。

## 參、系統環境架構

### 一、硬體架構

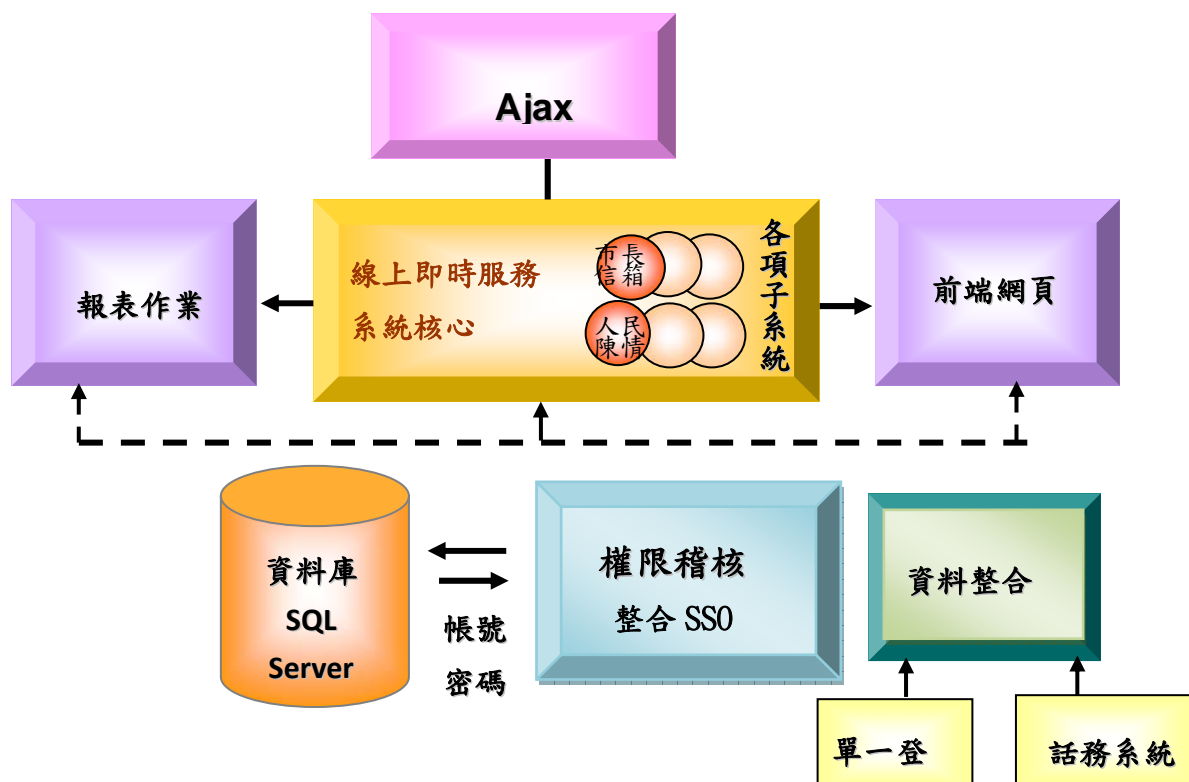
本系統環境共包含 5 台主機，包括 1 台負載平衡主機、2 台應用系統伺服器及 2 台資料庫伺服器，其中 2 台應用系統伺服器互為負載平衡、2 台資料庫伺服器則接 share storage 建置 cluster 架構，互為備援，另各有一台應用系統伺服器及資料庫伺服器由本處備份系統進行每日二次備份，其架構如下圖：



## 二、軟體架構

本系統之應用系統伺服器作業系統採用 Windows 2003 Server 標準版、資料庫伺服器作業系統採用 Windows 2003 Server 企業版，WEB Server 採用 IIS Server 6.0，資料庫使用 SQL Server 2005 標準版，採用 AJAX 技術，並以 ASP.NET 2.0 作為系統開發工具，前端使用者可以任一瀏覽器直接操作本系統，無需安裝任何程式。

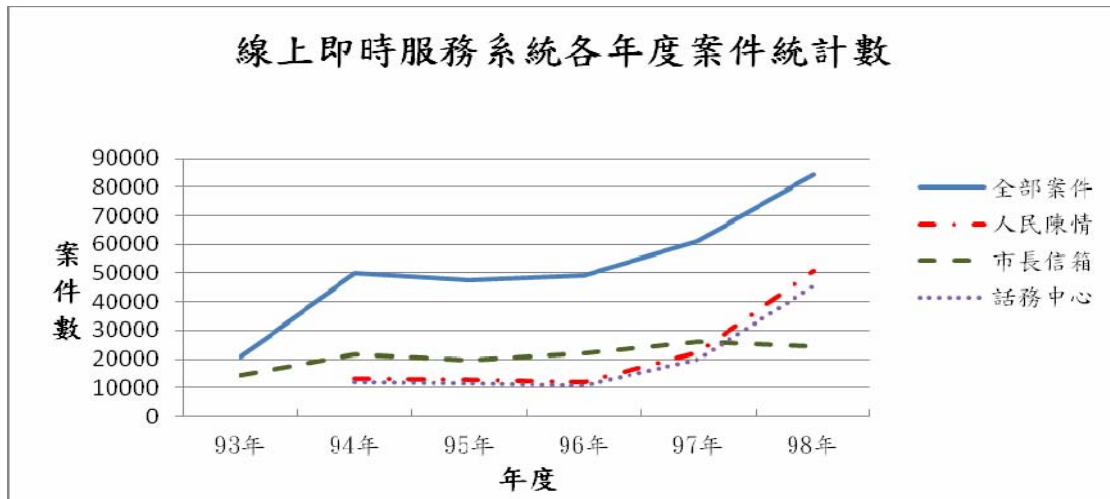
### 高雄市政府線上即時服務系統 軟體架構圖



## 肆、系統實施成效

### 一、整合各類民意管道，擴大民眾參與市政

本系統整合來自網路及非網路的各類民意管道，提供民眾多元的建議及案件陳情途徑，自 92 年推行 web 版後案件數逐年增加，其中以市長信箱、人民陳情案件尤其為多，而人民陳情案件中又以 1999 話務中心案件佔最多數，尤其自 98 年 10 月 1 日起本府為提供更全面也更貼心的服務，將話務中心專線改為免付費電話後，短短時間內案件數更呈倍數成長，由此可知，整合此一新的陳情管道，大幅增加了民眾參與市政的機會，而本系統也提供各類表報分析資料及統計數據，提供首長隨時掌握民意，並做為施政參考，建立民眾與政府之良好溝通基礎。



## 二、電腦化流程簡化作業、提高工作效率

各類案件電腦建檔，並採取線上立即分案、線上處理、線上結案之完全電腦化流程，簡化作業程序、提高工作效率，並針對各種類型案件指定不同的辦理天數並加強案件稽催，有效管控時效；各主管機關則針對結案案件加以複審，以管制案件辦理品質。結案後以 Email 回覆民眾，讓民眾在最快的時間內收到辦理情形，同時，民眾亦可透過網頁，線上查詢辦理情形，在政府與民眾間建立起快速、透明、方便的互動管道，也讓民眾瞭解、體會到政府為民服務的誠意與決心。

## 三、問卷調查與分析，了解民眾滿意度

透過回覆的問卷資料，分析各項滿意度指標，了解民眾對處理市長信箱等陳情案件在時效、解決問題等回應機制的滿意情形，並依據描述問項的答覆情形，發掘出民眾對市長電子信箱整體作法的期許，以作為未來持續改進的依據與知識來源。透過歸納滿意度分析結果，提出具體可行的建議方案，提供決策單位作爾後施政的參考。

## 伍、結論

本系統建置之主要目的在於有效整合各類民意管道，提供民眾更多參與市政的途徑與機會，而民眾的陳情、訴求與建議，透過電腦化儲存、快速的處理及各類統計分析及滿意度調查的自動化，讓本系統有持續性的檢討及改進機制。而整合所有案件，使各承辦機關在最快的時間內一次取得所有民眾的反應案件，加速案件辦理時效，案件全程線上控管，有效提高案件辦理品質。

透過本系統收集到的民意是本府重要的資產，未來可運用商業智慧之觀念及資料探勘技術，轉化為本府執政績效的衡量參考。並從資料探勘分析中建立本府施政服務績效及決策支援資料庫，以找出具施政決策及參考價值的資訊，協助本府及各機關擬定施政計畫之參考。

(本文由高雄市政府資訊處規劃設計科 提供)