

智慧政府，創新治理

—臺北市政府稽查業務 e 化—



臺北市政府政風處
110 年 6 月

—智慧政府，創新治理—

臺北市政府稽查業務 e 化政策說明

中華民國 110 年 6 月

稽查業務 e 化—緣起

稽查業務係政府與民眾接觸最頻繁、關係最密切之工作之一，執行過程在外可能面臨外力不當關切、受稽查裁罰業者及民眾質疑執法公正性，在內亦可能有行政裁量判斷歧異、標準不一、限期改善未積極管理等情，影響本府廉潔形象，故如何管控相關廉政風險，有效建立內部標準化及外部透明化措施，便為本府廉政管理重要事項。

柯市長於 108 年 7 月本府廉政透明委員會第 21 次會議聽取政風處簡報「執行稽查業務專案稽核」專題時，為解決裁罰標準不一、未落實裁罰、限期改善未積極管理、未完整記錄違規事實等待改進事項，即裁示要求本府各項稽查作業應全面 e 化；另鑑於本市 109 年間發生錢櫃 KTV 火災公安意外，致後續引發本府相關稽查業務未有效管理、無提醒機制、缺乏府級統籌、涉及他機關權責未即時通報等問題，更彰顯本府稽查業務 e 化有其必要性。

稽查業務 e 化後，從稽查流程開始即登錄系統，後續作業無論限期改善或裁罰過程等相關紀錄均於線上透明管理，大幅減省稽查員紙本作業、重複登打、或仍需以書面聯繫其他機關之負擔，亦可便利追蹤列管各筆稽查案件進度，促進行政效率，提升市民對本府稽查業務之信賴。

稽查業務 e 化之特色

一、全生命週期控管案件



源頭錄案 ➡ 定期審視 ➡ 結案追蹤

稽查業務 e 化系統係以案件「全生命週期」管理為其特點，自稽查開始即線上錄案，往後審查、追蹤、結案程序皆於系統內進行，提供各機關進行全方位管理，相關全生命週期控管流程如下：

(一) 現場即刻錄案

第一線稽查員抵達現場，即可直接選擇稽查表單登載錄案，完整且正確記錄現場實況，並可拍照佐以照片為證，避免事後爭議。

(二) 資料同步儲存

每張稽查表單皆以電子檔形式儲存，資料可同步顯示於手機應用程式與電腦作業平臺，強化行政管理效率。

(三) 定期審視追蹤

業務主管可定期至 e 化系統審查案件，確保稽查個案正確性及完整性；系統並設定自動提醒機制，協助承辦同仁及主管掌握各案件流程，隨時檢視追蹤案件辦理歷程及改善情形，落實複查機制。

(四) 資料勾稽比對

業務單位主管及監督單位亦得勾稽比對 e 化系統資料，針對流程異常之稽查案件加強管理；府級主管得

統整比對跨機關稽查案件，分析市政儀表板或稽查熱區，作為決策基準。

(五) 發掘潛存風險

藉由 e 化系統找出稽查久未改善之成因是否為規管措施未臻周全，進而即時控制風險、採取預防作為，確保本府公務員公正履行稽查業務及維護稽查品質，落實透明數位治理。

二、量身訂製需求與提醒

(一) 紙本表單轉化線上表單

為配合各機關性質迥異之稽查業務，以符合使用者需求角度出發，逐項將各機關稽查表單，以第一線稽查人員熟悉之欄位格式，建置於 Ragic 系統轉化為線上表單，並由政風單位協助開通稽查人員帳號及辦理教育訓練。

(二) 依作業流程建置控管欄位

將各機關原稽查作業內控流程與管理習慣，客製化導入 e 化流程，在原始稽查表單外增加其他控制欄位，例如：由系統自動提醒複查、裁罰、副知他機關等機制，避免逾期漏未處理，期在符合機關需求前提下，使稽查表之全周期管控更為完整，極大化線上填寫效益。

稽查業務 e 化之推動

一、類型化客製執行策略

依各機關稽查業務原本之作業及管理方式，規劃區分三大類實施 e 化：

(一) 無系統機關

稽查全程採紙本作業者屬之，協助將紙本稽查表轉化為線上表單，並客製化相關管理機制。

(二) 半系統機關

原稽查作業系統僅登載、儲存稽查資料功能，無流程提醒或控管機制，將提供機關選擇在府級 Ragic 系統或原作業系統登載後將稽查資料介接匯入 Ragic 系統，並於 Ragic 系統執行後續流程控管作業。

(三) 全系統機關

原稽查作業系統已具完善流程管理機制，得選擇使用原系統實施全程管理，最後將稽查資料備份至府級 Ragic 系統，作為跨機關案件比對分析之資料庫基礎。

二、階段式施行滾動修正

本次稽查業務 e 化因 109 年錢櫃大火事件，致府級公安聯合稽查成為輿論關注焦點，故規劃將各機關計 25 項公安稽查業務列為優先推動項目，由政風單位隨時蒐集同仁回饋意見，協助排除填報及資料匯入相關疑義，滾動調整稽查表單、流程，提供友善操作介面，以符實際需求，俟系統功能穩定後，再逐步推行至其他稽查項目，後期資料庫之維護、增修，得由各機關自行運用，即時發現問題、解決問題。

稽查業務 e 化之效益

一、掌握期前異常風險預防

稽查業務 e 化政策並非僅將原紙本稽查表數位化，而係在原稽查欄位外，配合各項稽查業務特性，於 e 化系統增加內控流程之控管欄位，藉系統自動提醒機制及快速篩選資料、交叉分析等功能，即時發現異常案件，促使稽查員提前追蹤管理，以預防之角度提升稽查實施品質，落實複查業者改善及確保裁罰執行，深化稽查作業縝密度。

二、實現流程 e 化開放政府

藉由 e 化系統，各筆稽查案件全生命週期自動管考，除襄助各機關管理時程及行政效率，亦可透明化办理流程，自第一線稽查員啟動稽查時即留下紀錄，有效保護同仁避免外界質疑，亦使稽查員無畏外界壓力執行職務；內部作業亦全程公開於 e 化系統，遇有爭議隨時可調閱各筆稽查資料釐清癥結，增進大眾對市府之信賴。

三、數據分析深化治理成效

各筆稽查案件結案後，儲存為大數據市政資料庫，運用各項稽查業務之地點及受稽查對象，跨機關比對及交叉分析，產製統計圖表、找出稽查違規熱點，以發掘稽查屢不合格或久未改善之場所及其成因，供府級長官快速掌握可能危害民眾生命財產安全之熱點，並執行後續管理作為，深化智慧治理成效。

稽查業務 e 化—願景

臺北市為實現成為智慧宜居城市之願景，持續以永續創新思維，透過數位科技方式提升城市治理成效，柯市長曾表示：「作為智慧城市的政府，全面 e 化是我們的目標，以前是講求 Work Hard，現在則講求 Work Smart！」。

本府首創打破各機關稽查業務藩籬，統一建置府級稽查 e 化系統，全程自動管控本府重要稽查業務，掌握相關重要內控指標，期前風險預防，並加值運用數據資料，作為防制稽查作業漏洞之參據，有效提升內部標準化及外部透明化措施，保障稽查品質，守護市民食、衣、住、行、育、樂各領域之安全及安心，故期本府同仁共襄盛舉，各位的支持將成為關鍵力量，共創稽查業務 e 化新紀元！