

提案獎項	☐ 創新獎 ☒ 精進獎
提案機關	臺北市政府資訊處
提案人 (或單位)	應用服務組 (主要提案人：張秀湘)
提案主題	「案件快易查、市政好透明」－非網路申辦案件進度查詢服務
提案緣起	一、本府網站申辦單一窗口「臺北市民 e 點通」網站於 91 年 4 月 1 日建置完成，提供共計 1,103 項申辦案件項目，其中網路申辦案件項目計 498 項(含 102 項全程式網路申辦案件項目)，讓民眾更能迅速便捷地透過網路完成申辦或書表下載作業，為國內政府機關市政服務 e 化之典範。 二、「臺北市民 e 點通」網站多年來著力於推動 498 項網路申辦服務，提供民眾網路申辦及案件進度查詢服務，惟大部分民眾仍習慣以親自臨櫃、郵寄或傳真等非網路申辦方式辦理，而非利用網路申辦之案件申辦進度，民眾只能等待機關電話聯絡或是自行撥電話詢問方式進行。 三、為提供民眾主動式創新服務，由本處進行「臺北市民 e 點通－非網路申辦之案件進度查詢服務」共用性系統規劃及開發，整合主動提醒服務(e-mail、簡訊主動提醒)及 1999 市民當家熱線話務人員代查詢服務。 四、不論是網路申辦或是非網路申辦(親自臨櫃、郵寄、傳真或電話等)方式申辦案件，民眾只要上網查詢、讀取簡訊或撥打 1999 市民當家熱線詢問，即可得知案件辦理情形，讓民眾能夠即時掌握案件申辦進度。 五、藉由資訊資源整合，減少本府各機關資源重複浪費，並落實本府推動申辦單一窗口服務及市政資訊透明化之政策，進而提升本府各機關市政服務品質及為民服務之績效。
實施辦法	一、作業依據 依據「臺北市政府推動民眾網路申辦作業規範」及「電腦處理個人資料保護法」之相關規定辦理。 二、實施對象 本府所屬第一線為民服務之一級、二級機關。 三、實施範圍 非網路申辦(親自臨櫃、郵寄、傳真或電話等方式)辦理且處理時限 5 天以上之人民申請案件項目。 四、系統開發 (一)機關承辦端 1. 開發「非網路申辦案件流程管理」功能

於「臺北市民 e 點通」網站內開發非網路申辦案件流程管理功能模組，提供機關案件管理、案件關鍵流程說明設定、案件進度更新、受理憑單設定等功能。機關人員由臨櫃、郵寄、傳真或電話等管道受理案件並依「電腦處理個人資料保護法」之規定取得民眾同意後，始進行案件登錄作業，系統會自動產生案件編號供後續辦理進度流程追蹤使用。

2. 整合主動提醒服務(e-mail 通知、簡訊主動提醒)

案件成案及結案時，系統自動發出 email 及簡訊通知民眾案件編號及查詢密碼，並提供 email 及簡訊通知說明設定功能，機關可於系統內先行設定好案件每個關鍵流程的進度說明定型稿，機關人員於更新案件進度時可再視實際情況自行變更 email 及簡訊通知說明，機關人員在承辦過程中可利用 email 及簡訊通知服務與民眾溝通。

3. 提供案件處理時限統計功能

機關人員可經由案件處理時限控管(依限辦出、逾期辦出)及統計報表，掌握各項案件的承辦狀況。

(二)民眾申辦端

1. 開發「非網路申辦之案件進度查詢服務」功能

民眾只需至「臺北市民 e 點通」網站案件進度查詢網頁，輸入案件編號及查詢密碼，即可搜尋到案件申辦進度。另一方面，當民眾申辦的案件辦理完成時，系統也將自動發出 email 及簡訊通知民眾，民眾無論是主動查詢或是接收通知，皆可即時掌握案件申辦進度。

2. 開發「1999 市民當家熱線話務人員代查詢」功能

本計畫亦提供 1999 市民當家熱線話務人員代查詢介面，不熟悉電腦操作或無使用 email、手機簡訊之習慣的民眾及年長者，可撥 1999 市民當家熱線，由 1999 話務人員代為查詢案件申辦進度，提供市民單一窗口優化服務、提升市政服務品質。

五、後續應用服務開發計畫

(一)整合本府公文管理系統

為加強電子化作業流程，「臺北市民 e 點通」網站已計劃與公文系統進行整合作業，提供機關公文取號、流程管理等作業功能，以簡化行政流程、加速機關作業效率。

(二)整合民政局「區級政府管理資訊系統」

民政局正建置「區級政府管理資訊系統」，將區公所各課室業務推動成立單一櫃檯。該系統建置案之「單一櫃檯受理檢核作業子系統」已計劃與「臺北市民 e 點通」網站進行整合作業，未來將區公所單一櫃檯受理之案件後送至「臺北市民 e 點通」網站進行非網路申辦案件流程管理及提供民眾案件進度查

	詢、email 及簡訊通知等便民服務。 六、推動與宣導 (一)機關承辦端 1. 本計畫初期以徵求試辦機關方式進行。 2. 辦理機關教育訓練，以提升機關操作本系統之熟悉度。 3. 提供推廣文宣及文案，以利機關宣導使用。 (二)民眾申辦端 1. 製作案件申辦及進度查詢等流程圖說教學，提供民眾瀏覽。 2. 透過跨機關櫃檯整合宣導管道，可以間接促進民眾了解使用網路查詢服務，提升網站能見度及為民服務之績效。																														
實施過程	一、執行期程 本案執行期程分 2 階段： (一)第 1 階段「服務試辦」 推動非網路申辦案件進度查詢服務，並徵求試辦機關及試辦案件項目(如附件 2)。第 1 階段執行期程如下： 1. 系統開發時程 <table><tr><th>期程</th><th>工作項目</th></tr><tr><td>97/4/1-4/18</td><td>遴選機關訪談與系統分析</td></tr><tr><td>97/4/21-5/15</td><td>系統設計及開發</td></tr><tr><td>97/5/16-5/25</td><td>系統測試</td></tr><tr><td>97/6/2</td><td>系統上線</td></tr></table> 2. 機關導入時程 <table><tr><th>期程</th><th>工作項目</th></tr><tr><td>97/5/5- 5/16</td><td>徵求試辦機關</td></tr><tr><td>97/5/26</td><td>試辦機關教育訓練</td></tr><tr><td>97/6/2</td><td>機關上線</td></tr></table> (二)第 2 階「全面推廣」 於第 1 階段試辦 4 個月後進行本案效益評估，規劃與本府研考會合作以進行全面推廣。本府研考會已於 97 年 9 月 30 日行文本府各機關自行提報案件項目並進行試辦推廣，預計於 98 年 1 月 1 日全面推動上線。 二、行政作業說明 <table><tr><th>項次</th><th>時間</th><th>行政作業事項</th></tr><tr><td>1</td><td>97/3/14</td><td>與本府研考會召開推動服務協商會議，研議開發「臺北市民 e 點通-非網路申辦案件進度查詢服務」。</td></tr><tr><td>2</td><td>97/3/28</td><td>行文本府研考會確認系統上線期程為 97 年 6 月 2 日(北市資應字第 09730063800 號函)。</td></tr><tr><td>3</td><td>97/4/1</td><td>本府研考會行文本府各一級機關周知本計畫</td></tr></table>	期程	工作項目	97/4/1-4/18	遴選機關訪談與系統分析	97/4/21-5/15	系統設計及開發	97/5/16-5/25	系統測試	97/6/2	系統上線	期程	工作項目	97/5/5- 5/16	徵求試辦機關	97/5/26	試辦機關教育訓練	97/6/2	機關上線	項次	時間	行政作業事項	1	97/3/14	與本府研考會召開推動服務協商會議，研議開發「臺北市民 e 點通-非網路申辦案件進度查詢服務」。	2	97/3/28	行文本府研考會確認系統上線期程為 97 年 6 月 2 日(北市資應字第 09730063800 號函)。	3	97/4/1	本府研考會行文本府各一級機關周知本計畫
期程	工作項目																														
97/4/1-4/18	遴選機關訪談與系統分析																														
97/4/21-5/15	系統設計及開發																														
97/5/16-5/25	系統測試																														
97/6/2	系統上線																														
期程	工作項目																														
97/5/5- 5/16	徵求試辦機關																														
97/5/26	試辦機關教育訓練																														
97/6/2	機關上線																														
項次	時間	行政作業事項																													
1	97/3/14	與本府研考會召開推動服務協商會議，研議開發「臺北市民 e 點通-非網路申辦案件進度查詢服務」。																													
2	97/3/28	行文本府研考會確認系統上線期程為 97 年 6 月 2 日(北市資應字第 09730063800 號函)。																													
3	97/4/1	本府研考會行文本府各一級機關周知本計畫																													

		及執行期程(北市研三字第 09731155000 號函)。
4	97/4/18	邀集民政局研商民政類、區政類案件流程功能需求訪談及確認試辦案件項目(97 年 4 月 25 日北市資應字第 09730085300 號函會議紀錄)。
5	97/4/22	召開系統功能會議，確認功能及流程。
6	97/5/9	發文徵求試辦機關及試辦案件項目(北市資應字第 09730093500 號函)。
7	97/5/26	舉辦「臺北市民 e 點通-非網路申辦案件流程說明會暨教育訓練」，授課人數計 33 個機關，共 145 人。
8	97/5/30	確認所有試辦案件項目並設定完成。
9	97/6/2	本計畫正式上線，試辦機關共計 33 個機關、25 項試辦案件項目(97 年 6 月 9 日北市資應字第 09730114200 號函)。
10	97/6/4	民政局「單一櫃檯受理檢核作業子系統」介接訪談會議，確認雙方系統資料傳輸欄位。
11	97/6/12	提供 web 查詢介面委請秘書處市民服務組協助辦理 1999 話務人員代查詢服務。
12	97/6/23	提供「案件快易查、市政好透明」文宣供機關宣導使用。
13	97/7/1	擴充功能(滿意度問卷、電子流程圖、通知補正時限扣除、憑單補列印等功能)上線，第 1 階段功能開發結案。
14	97/7/29	1999 市民當家熱線話務人員代查詢服務上線。
15	97/9/30	本府研考會府授研三第 09733812700 號函，全面推動由本府各機關自行提報案件項目並進行試辦推廣，訂於 98 年 1 月 1 日上線。
三、執行困難點及突破方案		
(一)法令限制		
1. 困難點：依「電腦處理個人資料保護法」之規定，機關人員需取得民眾同意後，始得進行系統登錄作業。		
2. 突破方案：由試辦機關提供同意書，於受理案件時提供民眾填寫。		
(二)機關業務導入		
1. 困難點：機關人員須學習新業務流程，受理案件時須取得民眾同意書後，進行系統登錄作業並列印受理憑單給民眾、宣導說明、後續案件進度更新、追蹤等流程。		
2. 突破方案：(1)辦理機關人員教育訓練，提升機關業務流程		

	及操作本系統之熟悉度。(2)整合 1999 市民當家熱線單一窗口優化服務，由 1999 市民當家熱線話務人員代為查詢案件申辦進度，減輕機關人員電話工作量。 (三)系統整合 1. 困難點：目前少數機關已自行建置網路申辦或案件進度查詢等相關專屬系統，為提供民眾單一化市政服務，須進行相關系統介接或整合。 2. 突破方案：(1)計畫整合公文管理系統，以加強電子化作業流程。(2)與民政局「單一櫃檯受理檢核作業子系統」系統介接作業，後續將再與其他機關進行介接協商，藉由服務資源整合，落實本府推動申辦單一窗口服務。
實際執行成效	一、試辦期間成效分析 本計畫於第 1 階段試辦期間，自 97 年 6 月 2 日上線至 9 月 30 日止，計 85 個工作天，計有 782 位民眾同意使用此服務，共計發出 319 封 email、1,287 通簡訊通知、民眾回覆服務滿意度計 10 件(詳如附件 3、4)。 二、整體量化效益 依據本府公文管理系統統計數據，本府人民申請案件量每年約 900 萬餘件，預估民眾詢問案件辦理進度的數量約佔 5%，每年本府各機關受理民眾詢問案件數約有 45 萬件(900 萬 X5%)。另依據本府 1999 市民當家熱線每通電話平均處理時間(10 分鐘)做為各機關受理民眾詢問所須工時。 (一) 節省民眾案件進度查詢時間並提供主動式服務：以往民眾親自臨櫃、郵寄、傳真或電話等方式申辦，只能等待機關電話聯絡或是自行詢問方式進行，且須等待服務人員查詢進度再告之，每通電話平均約須 10 分鐘進行處理，若改由網路查詢，可 24 小時隨時自行操作「即時」獲得所需資訊，並可收到本府服務人員利用簡訊及 email「主動式」通知服務。 (二) 節省民眾案件進度查詢電話費用：民眾若急於了解案件申辦進度會主動致電詢問，現改由網路查詢、收到 email 或簡訊通知，即可掌握案件申辦進度不須再花費電話費用，以每通電話 10 分鐘(1.6 元/3 分鐘)計算，總計約可節省民眾電話費用計 240 萬元(45 萬件 X10 分鐘 X1.6 元/3 分鐘)。 (三) 減輕本府服務人員工作量：以電子化及系統化作業替代電話往來，節省機關人事成本，民眾不受上班時間查詢限制，第 1 線為民服務機關可減少接聽電話頻率及時間，以

每通電話平均受理 10 分鐘，將可為本府節省公務人力達約 9,375 人天(45 萬件 X10 分鐘/60 分鐘/8 小時)。

- (四) **節省本府系統建置及維護費**：由本處進行資訊資源整合，進行申辦共用性系統建置及維護，本服務建置成本約為 30 萬元(含 97 年度簡訊費用)，提供第 1 線為民服務機關(共計 79 個單位)使用，減少各機關資源重複投資。若各機關自行建置進度查詢系統，每機關以小額採購金額(10 萬以下)估算，再扣除本處建置共用性系統成本約 30 萬元，建置成本將可為本府節省約 760 萬元(不含後續維護費用及簡訊費用)。

三、整體質化效益

- (一) **提供案件查詢即時性及便利性**：提供民眾各項申辦案件進度查詢 24 小時不打烊之網路便利性服務，並提供訊息即時通(以 email 或簡訊)等線上便民服務。
- (二) **提供案件流程標準化及透明化**：透過共用性系統的建立，民眾只需面對申辦資料、查詢及操作流程一致的單一申辦服務網站，減少民眾使用困難度，並提供透明化案件處理進度。
- (三) **提昇市政服務品質及市民滿意度**：落實本府推動申辦單一窗口服務之政策，提供市政透明化，提升市政服務品質，透過第 1 線服務機制改善以提升市民對施政滿意度。
- (四) **整合 1999 市民當家熱線單一窗口優化服務**：民眾若不熟悉電腦操作或無使用手機簡訊之習慣，可撥 1999 當家市民熱線請話務人員代為查詢案件申辦進度，提供市民單一窗口優化服務。