

臺北市政府創意提案會報提案表

提案類別	<input checked="" type="checkbox"/> 創意點子獎：創新組 <input type="checkbox"/> 市政金頭腦獎
提案年度	102
提案單位	<input type="checkbox"/> 個人提案（請填寫機關及所屬科、組、室等名稱） <input checked="" type="checkbox"/> 團隊提案（臺北市松山地政事務所 地籍資料課）
提案人員	主要提案人：葉修敏 貢獻度：50 % 參與提案人：陳政南 貢獻度：50 %
提案範圍	1、有關各機關業務推動方法、作業流程及執行技術之改進革新事項。 2、有關各機關為民服務品質之改進革新事項。 3、有關各機關民情及輿情反映之改進革新事項。
提案名稱	案件 e 即通-主動通知案件辦理情形精進再進化試辦報告
提案緣起	<p>一、計畫緣起</p> <p>(一) 持續精進 繼松山地政事務所 100 年創新措施「條碼查詢案件辦理情形系統」獲本市行政透明獎(附件 1)，深獲民眾好評，思考更提升並精進為民服務品質以達客製化目的，為化被動為主動，提供民眾更即時之服務，松山地政事務所將現行條碼查詢案件辦理情形系統再進化，由資訊人員撰寫程式，透過電子郵件通知將民眾申請之案件辦理情形用網址連結方式提供民眾直接查詢。</p> <p>(二) 結合科技發展趨勢 鑒於智慧型行動裝置日益普及，民眾使用網路甚為普遍，此一措施提供申請人以電子郵件帶入辦理案件查詢網址連結（帶入案件明細資料，收件年、字、案號），只要輕鬆點選郵件連結即可經由透過系統立即得知案件之辦理進度，省去點選輸入案件相關資料動作與時間，便利性及服務品質更加提升。</p>
實施方法、過程及投入成本	<p>二、實施過程</p> <p>(一) 服務創新構想 為提升民眾查詢案件進度之便利性及即時性，並檢視現行查詢方式可改進之處，達到下列設定之目標，以提升案件查詢服務品質。</p> <p>1、簡化查詢動作 檢視現行已提供之服務，除條碼查詢服務民眾不需另行輸入案件基本資料，現行案件進度查詢服務仍需將資料輸入方可得知辦理之進度，若能簡化查詢動作，民眾查詢將更方便。</p> <p>2、縮短查詢時間 現行查詢服務皆需輸入或告知服務人員案件基本資料，然申</p>

請人之案件多件時，查詢時間相對增加，考量查詢時間上之節省將可提升更優質之服務。

3、 訊息清楚揭露

考量實務上申請人之需求，不僅被動將案件辦理狀態至補正、駁回或結案才通知，應主動清楚揭露案件辦理進度。

4、 提供整合性服務

現行查詢服務皆屬單一案件服務，惟登記案件實務多委由地政士辦理，案件眾多，故每一案件辦理進度掌握更為地政專業人士所需。

(二) 現有查詢管道

民眾申請案件辦理進度查詢管道目前計已有如下：

1、 簡訊及電子郵件通知

本項服務民眾可透過申請書填寫電子郵件及電話，經櫃檯同仁登入系統，系統即可通知申請人案件之辦理情形，本項服務僅案件於「補正」、「駁回」與「結案」之狀態發送簡訊及電子郵件通知，民眾無法隨時得知案件辦理進度。



圖 1、電子郵件通知畫面 圖 2、網站查詢案件辦理情形

2、 網站查詢

該項服務由地政局統一提供查詢，民眾透過網站至地政局及各地政事務所案件辦理情形查詢之連結，進入系統將申請案件收件年度、字號與案號輸入，以得知案件辦理之進度。

3、 電話語音查詢

透過案件收據所附之電話語音查詢電話，逐一按語音指示輸入案件之所別、年度、收件字及收件號之代碼，以查詢案件之辦理進度。

4、 電話人工詢問

透過案件收據所附之人工查詢電話，請地政事務所人員代為查詢並告知案件之辦理進度。

5、 現場案件即時顯示系統

民眾申請簡易案件，現場提供案件辦理情形即時顯示系統供民眾即時了解案件之進度及辦理情形，惟欲得知民眾申請案件之進度需隨時觀看該系統尋找申請之案件號碼以了解辦理進度。

6、 條碼查詢

此乃松山地政事務所創新服務，提供民眾以條碼方式直接查詢案件辦理情形，不需再輸入案件之相關資料，惟櫃檯同仁

需將案件之相關資料另行輸入條碼系統產製條碼，再黏貼於收據上以利民眾查詢。

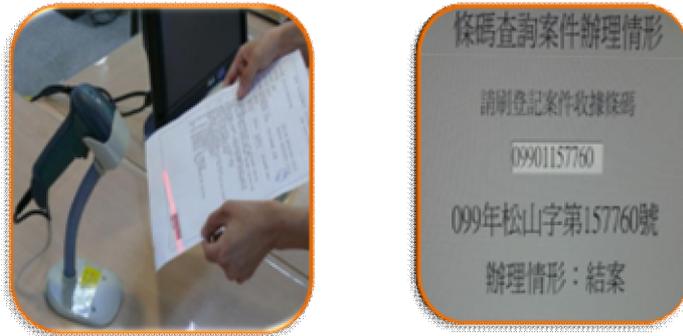


圖 3、條碼掃描查查詢案件辦理情形

7、手機 APP 程式查詢

此服務為地政局委由廠商開發 APP 程式，民眾透過下載安裝 APP 程式於智慧型行動裝置上，將申請案件之資料輸入以查詢案件辦理情形。



圖 4、APP 程式查詢案件辦理情形

(三) 試辦過程

1、擬訂試辦計畫

為整合現有提供民眾查詢案件管道之功能，並結合民眾現有之通訊設備，研擬本措施之作業流程，將作業方式、細部流程、櫃檯人員作業方式規畫並訂定「電子郵件通知案件辦理情形精進再進化-案件 e 即通試辦計畫」（附件 2），並簽陳本所主任核准(附件 3)，以利本案推動。

2、辦理人員教育訓練

為利本項新措施推動，針對松山地政事務所櫃檯作業人員辦理相關作業之教育訓練(附件 4)，並於訓練過程中對本措施之缺失提出相關建議，以利後續正式上線之推廣。

3、試辦期間作業宣導

於試辦期間製作相關宣導文宣(附件 5)置於櫃檯，並請櫃檯人員透過文宣內容向民眾介紹本項新服務措施，針對本項新措施之特色及重點加以解說，讓申請案件之民眾可以透過手持裝置即時了解案件辦理之進度與時間，另透過本項新服務讓專業地政從業人員可以透過郵件整合功能，了解



數件申請案之辦理情形。

圖 5、櫃檯放置宣導文宣

4、研擬問卷調查

試辦期間設計本項新措施之問卷(附件 6)於試辦期間置於櫃檯提供民眾填寫，以充分了解本項新措施民眾接受程度及辦理過程中，民眾反應之問題以做為後續作業修正及改進依據。

(四) 投入成本

1、軟硬體成本：無。

2、人力成本：由松山地政事務所電腦室人員自行撰寫，無委外程式撰寫費用支出。

一、成本效益分析

(一) 內部效益

1. 縮短作業時間

為提供民眾查詢案件之便利性，原本所提供之條碼查詢服務，櫃檯同仁需將案件之基本資料輸入條碼產製程式，待條碼產製再將該條碼黏貼於案件之收據上，以利民眾查詢案件，平均每 1 件案件約需花 2 分鐘時間，增加民眾辦理案件之等待時間；本項電子郵件通知措施櫃檯同仁僅需將民眾申請書填寫之電子郵件輸入至系統即可，透過程式於收件完成後即發送電子郵件至申請人，輸入時間平均 1 件約僅需 30 秒即可完成。

統計試辦期間辦理案件發送電子郵件計 230 封，平均每件節省辦理時間 1 分 30 秒計算，總計共節省辦理時間為 345 分鐘約 5.75 小時，大大提升案件辦理之效率。

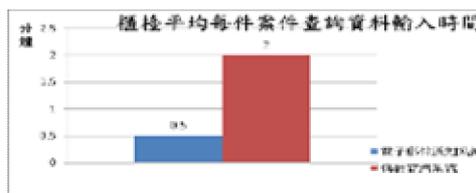


圖 6. 櫃檯平均每件案件查詢資料輸入時間

2. 節省成本

相較於條碼查詢服務需添購設備產製條碼另行輸入條碼資料，本項新服務透過程式設計將案件進度以電子郵件方式主動通知，機關除人力開發成本外，無額外設備支出，大大提升主動為民服務效能並降低機關費用之支出。

3. 系統運作穩定

為求服務不中斷，資訊人員於試辦期間隨時觀察該項服務運作狀況，以求穩定正常運作，查系統上線皆穩定運作並無特殊狀況產生，故在服務品質上已達優良之水準。

(二) 外部效益

(1) 主動訊息通知，查詢更加便捷

實際執行
(未來預
期)成效

系統主動產製並寄送電子郵件，民眾透過手持行動裝置或家中電腦查詢，且不需自行輸入案件資料，直接點選案件連結，馬上可得知案件之辦理進度，相較其他提供服務需至固定地點查詢或自行輸入案件資料，本新服務措施提供民眾更進一步主動及便捷的服務方式。



圖 7. 電子郵件主動通知並產製案件連結

(2) 郵件整合功能貼近專業人士需求

為貼近地政專業人士之需求，系統程式設計並整合同一申請人或代理人之多件申請案於同一封電子郵件通知，以利案件管理，避免案件眾多造成電子郵件眾多管理不便之窘境。

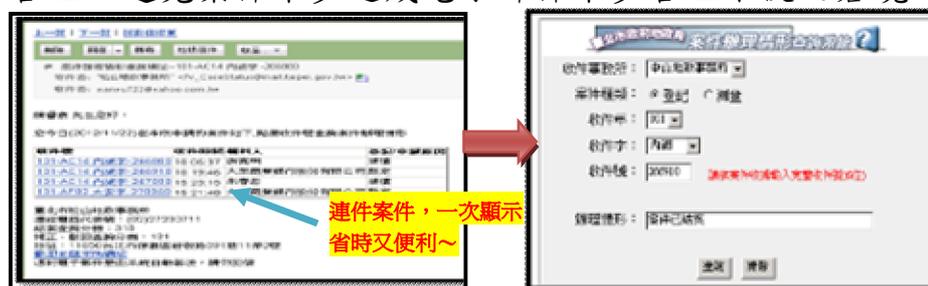


圖 8. 郵件整合多件案件查詢更便利

(3) 功能整合節省查詢時間

若以民眾查詢時間統計以平均 1 件案件輸入時間約 40 秒計算，民眾以本項電子郵件服務查詢平均 1 件查詢約僅需 5 秒計算，每件案件即可節省 35 秒之查詢時間，以試辦期間 230 封電子郵件(其中 51 封電子郵件為多筆案件)計算，至少節省 135 分鐘以上查詢時間。

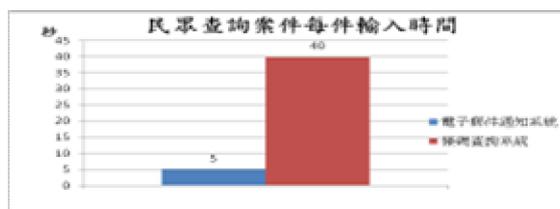


圖 9、民眾查詢案件輸入資料時間

二、滿意度分析

為了解民眾對本項服務項目之滿意程度，將本服務之相關事項，辦理問卷調查以確實掌握民眾反應及需改進之細節。分析問卷調查結果顯示：

- (1) 76% 民眾透過全功能櫃台服務人員了解案件 e 即通服務。
- (2) 70% 的調查民眾願意使用案件 e 即通所提供的服務。
- (3) 78% 的調查民眾認為案件 e 即通所提供的服務可以幫助節省

	<p>案件查詢時間。</p> <p>(4)78%的調查民眾認為案件 e 即通計畫所提供的服務可以隨時查詢案件辦理狀態。</p> <p>以問卷對象近 50%為專業地政從業人員分析，松山地政事務所之新服務措施已獲得民眾良好之反應。(附件 6)</p> <p>三、 試辦成果</p> <p>本案試辦結束後，分析本案調查問卷結果有 7 成受調查民眾願意使用案件 e 即通服務，並有近 8 成民眾認為本項服務可節省案件查詢時間及隨時查詢案件辦理狀態，顯示本項進化的便捷作業，確能提供民眾更優質的服務，業於 102 年 1 月 28 日正式實施。</p> <p>本案經本所主任核准正式實施，並指示為推廣其他各地政事務所，請於正式實施後，2 月 1 日至 6 月 30 日每件均作問卷調查。據此，研擬辦理實問卷調查。</p> <p>四、 正式實施</p> <p>本項服務措施於 102 年 1 月 28 日奉核正式實施，並自 2 月 1 日至 6 月 30 日辦理實問卷調查。</p> <p>五、 實問卷結果分析</p> <p>本次實問卷調查共發出 682 份問卷，回收 623 份問卷，經調查分析「案件 e 即通」服務，正式實施以來各項調查滿意度均達 8 成以上，顯示本項服務提供省時、便捷、即時、透明的案件即時查詢服務，深獲民眾好評。</p> <p>六、 結論</p> <p>本所為提升為民服務品質，致力於業務服務品質的改善及提升，本項電子郵件通知案件辦理情形服務經試辦結果顯示民眾滿意度良好，且內部系統操作及運作方面穩定無特殊狀況，同仁操作反應良好並未因此造成民眾等候過久或處理時間過長之反應，實施後作業時間減少卻可發揮更佳之為民服務效能，本項措施應可持續實行，以符合民眾需求。</p> <p>為提升整體為民服務水準，齊一本市為民服務品質，建議將本項措施推廣至本市各地政事務所，以精進本市地政業務。</p>
<p>相關附件</p>	<p>附件 1 「條碼查詢案件辦理情形系統」獲本市行政透明獎</p> <p>附件 2 電子郵件通知案件辦理情形精進再進化-案件 e 即通試辦計畫</p> <p>附件 3 本項新服務項目簽</p> <p>附件 4 教育訓練教材</p> <p>附件 5 本項服務宣導文宣及照片</p> <p>附件 6 本項新措施之問卷</p>
<p>聯絡窗口</p>	<p>姓名：陳政南 電話：02-27230711#301</p> <p>Email：fv_ccnmail@mail.taipei.gov.tw</p>