臺北市政府創意提案會報提案表

提案類別	g **創意點子獎：　創新　組**(創新組、精進組) □**市政金頭腦獎**
提案年度	102
提案單位	■**個人提案（臺北市北投區戶政事務所）** □**團隊提案**
提案人員	主要提案人：鄭同晟　　貢獻度： 100 %
提案範圍	1. 有關本府重要市政計畫、市政白皮書、市長政見及重大政策等之改進革新事項。 2. 有關本府城市行銷、節慶及大型活動之改進革新事項。 3. 有關各機關施政計畫及法令規章之改進革新事項。 4. ■有關機關業務推動方法、作業流程及執行技術之改進革新事項。 5. 有關各機關組織、行政管理及資產活化利用改進革新事項。 6. ■有關各機關為民服務品質之改進革新事項。 7. 有關各機關民情及輿情反映之改進革新事項。 8. 有關各機關工作環境、節能減碳及開源節流之改進革新事項。 9. ■其他對促進機關行政革新有所助益之創新作為。
提案名稱	**手機連線，智慧無限—QR Code 應用於跨機關市政宣導與行銷—**
提案緣起	一、 隨著時代演進，政府機關為民服務已邁入新紀元，單一機關所提供之服務愈來愈難滿足民眾，必須要講究跨機關的橫向連結，提供整合性的服務。因此，如何串聯各機關來行銷市政，也顯得益發重要，此為本提案之上位概念。 二、 數位時代來臨，市府近年來推動智慧城市不遺餘力，如何利用日益普及的行動電話與行動網路等新型態的管道來宣傳市府政策，即為本提案創意來源。 三、 目前各類平面廣告常以 QR 碼的方式作為宣傳工具，所謂 QR 碼(QR Code，Quick Response Code)是二維條碼的一種，使用者可以利用照相手機內建的讀碼軟體，對準平面雜誌或是海報上的 QR 碼拍攝，就可以把其中的資訊內容立即轉化為文字，或是連結到 QR 碼設定的網址進行內容下載。透過更方便的操作方式，讓使用者免除手機螢幕小，或是鍵盤不易輸入的使用障礙。易言之，與智慧型手機及行動網路結合的 QR 碼是目前最新、最熱門、最便利的行銷工具之一。
實施方法、過程及投入成本	**一、實際規劃內容與創新之處** 戶政為庶政之母，戶政事務所主要辦理的業務為戶籍登記，其中包含了出生、死亡、結婚、離婚、遷徙登記等，都是民眾的人生大事。在每種登記完成後，皆會牽涉到後續各機關所提供的不同服務，在政策宣傳上，應設法由點而面，使民眾能立即瞭解全盤性的相關資訊。而各機關所提供之服務，多有網路專頁存在，如何使民眾能在茫茫網

海中更快速、更便利的連結到所需網頁並獲取正確資訊？

以**出生登記**來說，人口政策為我國重大議題，自中央至地方皆大力推行獎勵生育措施，而政策內容往往非由單一單位執行，如臺北市政府助妳好孕專案，即橫跨了民政局、社會局、教育局、衛生局等單位，另外出生登記還會牽涉到勞保生育補助(勞保局)、內政部育兒津貼等問題。

又如**死亡登記**，也牽涉事後各類的喪葬補助(區公所、勞保局、榮服處等)、殯葬管理處收費減免補助、聯合奠祭(殯葬處殯儀館服務中心)、馬上關懷急難救助(區公所)、健保退保(區公所、健保局)、汽機車繼承過戶(監理所)、限定繼承或拋棄繼承(各地方法院)、存款結清(各金融機構)、遺產稅(國稅局)等等問題。

與**結離婚登記**相關者，則有夫妻財產制與報稅問題、婚後孕前健康檢查(衛生局)、特殊境遇婦女家庭扶助(社會局)等。

遷徙登記方面，後續則會碰到健保轉入(區公所)、車籍與駕照地址變更(監理所)、地價稅自用住宅用地優惠及房屋稅與使用牌照稅稅單地址變更(各區稅捐分處)、不動產產權登記住址變更(地政處、地政事務所)、 水電瓦斯申請(臺電公司、自來水事業處、瓦斯公司)、身心障礙補助申請(區公所、社會局)等問題。

目前戶政事務所就部分業務已進行機關合作，可代他機關先行收件，例如助妳好孕專案的育兒津貼原屬區公所業務，目前可與生育獎勵金一併在戶所單一窗口收件，再由戶所轉交區公所辦理，使民眾不用來回奔波。然除此之外，各類登記尚有種種琳瑯滿目的後續應辦理事項，如果民眾不能事先得知應備文件及申請資格等資訊，往往要在機關間來回奔走，曠日費時，增添民怨。

若想要完全整併各機關的業務，使民眾全都能在一處申請，實質上有窒礙難行之處，但至少在資訊揭露方面，尚有可加強的地方，因此，如何便利民眾查詢相關資訊，即為一重要課題。

此外，立意良善的政策也有賴行銷才能廣為人知，除了傳統的宣傳手法外，數位時代講究資訊流通之速度及方便性，而 QR 碼就是最新型態的宣傳工具，如何將其使用於資訊揭露及宣導政策？於何處使用？對誰使用才能收到最大效益？本提案即為解決前揭問題所構思。

二、 實施方法

（一）QR 碼雖然只是一個條碼，卻可以「塞入」數百個字元，用於各類宣傳，使用者透過它，能儲存海報或文宣品上的資訊或快速連結至相關網頁。如生育獎勵金、育兒津貼之應備文件及申請資格較為複雜，市民看過宣導品後往往難以記憶，配合 QR 碼的使用，市民可立即將資訊儲存供日後檢閱，或是可免輸入網址，馬上連線至相關網頁，效用驚人。

（二）所有機關都能在各類的文宣品上置入 QR 碼，讓民眾可以快速檢閱並儲存資訊，或是直接連上網路專頁以獲取資訊，而不用再輸入網址，或是用搜尋引擎耗時查找。且透過條碼的連結，容易與他機關合作，互相宣傳相關的業務，相得益彰。

（三）市面上有許多免費的 QR 碼產生器網站，只要進入該類網站，輸入想要提供使用者下載的文字或是想要快速連結的網址，就會自動產生條碼，儲存該條碼後，就能在製作文宣品時加以應用，完全不增加額外的經費支出。

★參考網站：http://www.qrdoor.com.tw/prt.aspx

◆使用步驟：

1.輸入想要產生的 QR 碼類型及尺寸、顏色等。

2.輸入 QR 碼之內容(本例為助妳好孕網站網址)。

3.產生 QR 碼，並可存檔。

（四）使用示例：

QR 碼可使用於各種文宣品，甚至包括在衣服、器物、禮品上，都可加以使用：

1. 出生登記方面(此處以宣傳助妳好孕專案為例)

(1) 結婚書約

宣導樂婚、願生之概念，於結婚書約下方嵌入臺北市助妳好孕網站 QR 碼，可用於本市各區戶所，使新人及早做生育規劃。若嵌入之 QR 碼為內政部或各地方政府獎勵生育方案網站，則可統一由內政部規範格式，於全國戶所使用。

(2) 出生證明書

出生證明書除必要欄位外，可另於下方嵌入臺北市助妳好孕網站 QR 碼，用於本市聯合醫院等核發出生證明之機關。也可透過行政院衛生署統一修訂新的出生證明書格式，置入全國性的生育獎勵方案網站 QR 碼，供各醫療院所使用。

(3) 衛生局婚後孕前健康檢查及孕婦唐氏症篩檢等文宣品

於衛生局相關文宣品內(含針對新移民發放之健康照護隨身 call 手冊等)，置入臺北市助妳好孕網站 QR 碼，使民眾除了衛生局所提供之方案外，也可立即以手機連結查詢其他單位提供哪些福利。

(4) 社會局育兒友善園方案及新移民手冊等文宣品

於社會局相關文宣品內(含針對新移民發放之家庭福利簡介手冊等)，置入臺北市助妳好孕網站 QR 碼，使民眾除了社會局所提供之方案外，也可立即連結查詢其他單位提供哪些福利。

(5) 教育局 5 歲大班免學費、國小、幼兒園課後照顧方案等文宣品，亦可比照前揭示例辦理。

(6) 第 3 胎以上兒童證明卡及臺北市兒童醫療補助證

部分行之有年的兒童福利措施，例如第 3 胎以上兒童證明卡，雖非助妳好孕方案所臚列，惟使用者可能符合育兒津貼等其他助妳好孕方案之申請資格，亦可嵌入 QR 碼加以宣導。

(7) 幸福+專案文宣品、禮品

QR 碼亦可印製於器物表面，因此也可以在幸福+專案牽手篇、寶貝篇等文宣品及所致贈的禮品上，嵌入助妳好孕方案網站 QR 碼，以達宣傳之效。

(8) 其他

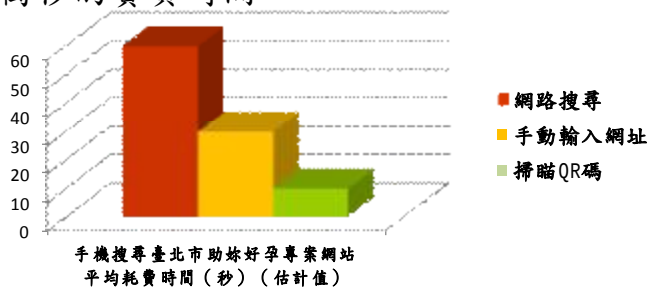
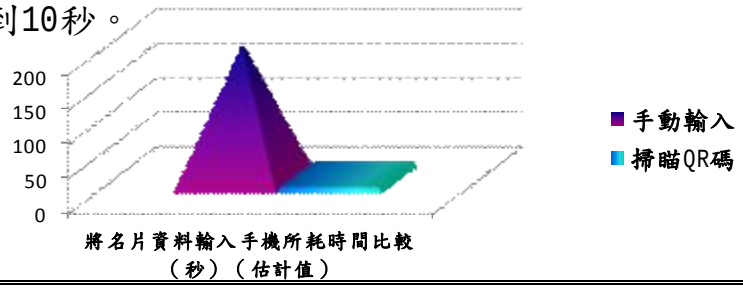
諸如民政局或各區所、戶所印製之助妳好孕文宣品、禮品，甚至規費收據、領據、號碼單上，都可添加助妳好孕專案的 QR 碼。在愈多不同文宣品上使用 QR 碼，更能締造宣傳上的相乘效果。

2. 其他登記及跨機關使用方面

(1) 死亡登記方面，臺北市幸福+專案安心篇手冊中，已有列舉各類喪葬補助網站或應備文件等資訊，我們可以進一步將所列之各網站做成 QR 碼，應用在幸福+專案手冊或是製成宣導單，當辦理死亡登記時，由戶政所發給往生者家屬，讓民眾在一邊翻閱手冊的同時，也可以快速用手機連上各網站查詢資訊。甚至**可將所有死亡後續可能辦理之事項作成網路專頁，再製作該專頁的 QR 碼加以宣傳**，此後民眾不管是要辦理喪葬補助、殯葬管理處收費減免補助、聯合奠祭、馬上關懷急難救助、健保退保、汽機車繼承過戶、限定繼承或拋棄繼承、存款結清、遺產稅等各類事項，只要透過 QR 碼連結到該專頁就能一次查清楚。

其實幸福+專案的網站中，已有下載安心篇手冊的連結，我們可以將這個連結做成 QR 碼，讓民眾能隨時隨地用手機下載手冊內容，並透過區公所、聯合醫院或殯葬處等較易接觸到亡者家屬的機關配合宣傳，應用在相關文宣上。如此一來，各相關機關在宣導業務應備文件時將不再各自為政，還可以宣傳幸福+專案，一舉數得。

	(2) 結離婚登記方面，可以將夫妻財產制與報稅問題、婚後孕前健康檢查(衛生局)、特殊境遇婦女家庭扶助(社會局)等相關資料網站製作成 QR 碼再加以應用，除了應用在幸福+專案牽手篇、單飛篇手冊及一般文宣品上，另可放置在結婚書約、離婚協議書、中英文結婚證明書等相關文件上。 (3) 至於民眾最常辦理的遷徙登記方面，戶政事務所能與他機關合作雙向宣傳，例如戶所目前已協助監理所代轉遷徙登記後，車籍與駕籍地址變更之申請書，我們可以在該申請書上嵌入 QR 碼，使民眾連結到監理所網站，知道日後辦理駕照換發之應備文件及申請資格。而監理所也可在其所內文宣品上製作 QR 碼，連到戶所網站，讓到監理所洽公的民眾知道辦理遷徙登記應備文件及資格等。至於地政機關、稅捐機關等，也都可採上開方式合作宣傳。 (4) 其他戶政業務，例如國籍方面，可把歸化測試題庫或申請歸化、準歸化應備文件及資格、新移民福利政策等網站、資訊都做成 QR 碼，與移民署、社會局等單位共同宣傳。 (5) 另外，我們也提出反思：戶政事務所協助許多機關辦理非本身的業務，諸如外交部護照親辦人別確認、內政部自然人憑證等等；或是像印鑑證明這類戶所本身並無使用，但是法院與地政機關常要求民眾至戶所申請之文件；上揭機關其實也可以透過將臺北市民政局戶政業務小精靈之類的網站做成 QR 碼，並加以宣傳，使民眾知道來戶所辦理人別確認、自然人憑證或是印鑑證明等應該攜帶什麼文件。 總之，我們透過 QR 碼的便捷性，使民眾更容易獲得相關資訊，除了連上本機關的網站外，也可以用來加強各機關間的橫向連結，使用上不限於戶政機關，所有機關都能用這個小條碼來加強與它機關間相關業務的整合性宣傳。
實際執行（未來預期）成效	**實際執行成效及未來預期成效：** 目前本所已在結婚書約、身分證領據號碼單上加註內政部幸福小站QR碼，並**建議內政部於出生證明書中加註該網站QR碼，依內政部101年11月26日台內戶字第1010369552號書函，業已納入研議**。此外QR碼的特性在於快速便利，使用在各種機關、各種專案上，都有加強宣傳的效果，以宣傳助妳好孕專案為例，有以下未來預期效應： **一、內部效益(對機關之影響)：** (一)多元管道，新式行銷： 隨著智慧型手機出貨量及市佔率已逐漸超越傳統手機，QR碼是目前最新、最熱門的行銷工具之一，本提案藉由QR碼宣傳助妳好孕專案，可增加政策曝光管道。 (二)橫向連結，完整配套：

	在各種相關文件、文宣品上使用助妳好孕QR碼，除宣傳各機關本身所提供之福利外，亦加強了與他機關間的橫向連繫，讓民眾一次瞭解本專案提供的各種福利。 (三)簡單製作，金錢不耗： 任何單位都可透過免費網站打造QR碼，自由設定相關宣導內容，而不用耗費額外的金錢。 (四)應用廣泛，創意發酵： 除了傳統的平面文宣品、海報外，助妳好孕的QR碼也可應用在器物外包裝、衣服、飾品、食物表面等等，增加創作者創意發揮的平臺及政策曝光機會。 **二、外部效益(對民眾之影響)：** (一)快速連網，爭取時效： QR 碼可以節省搜尋網站或手動輸入網址的時間，並避免登打錯誤無法連線。例如想透過手機上網功能找到助妳好孕網站，至少要花數十秒，甚至 10 分鐘以上，如果使用 QR 碼，只要不到 10 秒！若每天用手機瀏覽該網址者有 200 人次，則共可幫市民節省上萬秒到數萬秒的寶貴時間。  (二)互動便利，資訊確保： QR碼的便利性，可提高民眾瀏覽相關政策網站及資訊的意願度，並獲得最正確的資訊。例如我們想將助妳好孕專案相關資訊（承辦單位名稱、電話、地址…等）輸入手機儲存時，手動輸入大約要花費200-300秒左右，還有可能輸入錯誤，但是藉由QR碼的使用，只要不到10秒。 
相關附件	附件 1：建議內政部於出生證明書中加註幸福小站 QR 碼，內政部業已納入研議之相關佐證資料。
聯絡窗口	姓名：鄭同晟 電話：2892-4170 分機 662 Email：cq_tc2009@mail.taipei.gov.tw