

市政統計週報

(第 187 號)

臺北市政府主計處
91年12月25日
聯絡人：游騰益 2720-3231
林瓊兒 2759-5117

【提要】91年1-11月本府聯合服務中心便民服務案件計451,675件，平均每日1,955件，較90年平均每日1,746件增加11.97%，其中以單一窗口服務平均每日1,093件占55.91%為最多，其次是志工平均每日提供511件諮詢服務，占26.14%；另在單一窗口服務中地政類平均每日887件，占其81.15%為最多。而透過市政資料庫之建置，截至91年11月底本府計有58個機關提供127項申辦項目實施免書證、免謄本服務，市民只須向單一機關申請辦理。

本府為增進行政效率，提高為民服務的宗旨，於民國61年間成立聯合服務中心，並於民國88年獲ISO9002國際標準品保認可，扮演著市府與民眾溝通橋樑的角色。其服務項目包括解答市政疑難問題、輔導辦理各項案件申請手讀、協處市民請見市長及陳情請願案件、提供法律、建築、土地登記專業諮詢服務、協處各類公共事務等。

91年1-11月本府聯合服務中心便民服務案件數計451,675件，平均每日1,955件，較90年全年平均每日1,746件增加11.97%。就類別而言，以單一窗口服務平均每日1,093件占55.91%為最多，其次是站在最前線直接拉近了民眾與市府距離的志工諮詢服務平均每日為511件，占26.14%，其餘各項諮詢服務則平均每日為351件，占17.95%。另在單一窗口服務中，尤以地政類204,872件，占其81.15%為最多，其平均每日服務件數由90年之622件增至91年1-11月之887件，成長42.60%，是這一年來成長最多者，其主要原因係開辦各項地籍謄本線上核發作業。

鑑於近年來網際網路的迅速發展，本府利用無遠弗屆的網路通訊，打破市民與市府間的時空障礙，全力推動自動化便民服務，積極辦理網路新都各項計畫，自九十年七月起在市政資料庫上實施「免書證、免謄本」服務，市民只須向單一機關申辦，至於所需之各類書證均可透過「市政資料庫」查詢取得，截至91年11月底止，使用機關已增加至58個，提供查詢服務之申辦項目增加為127項。另為加強市政網路基礎建設，乃結合民間企業寬頻網路，把網路送到每一個機關、學校、社區、醫院及家庭，截至91年11月底止，設置多功能資訊服務站計有489台、市立圖書館提供民眾上網計有473台個人電腦、並建置完成449個鄰里社區網站。

另至91年11月底止，本府網站上網瀏覽已突破一千萬人次，超過210,979人次市民申請使用市民免費電子信箱，並有235,878人次市民參加過三小時免費上網訓練課程。同時本府完成市政資訊ADSL寬頻網路佈建，所轄機關學校均完成網站建置並全部進行公文電子交換，府內職員擁有個人電腦比率为97%、擁有電子信箱比率达98%，而市立各級學校更是達到班班有電腦的目標。

*本週報自88.5.11起透過下列網際網路發行，並自第122號起於本處網站發行電子報。

**本處網址www.dbas.taipei.gov.tw。

市府網址www.taipei.gov.tw市府簡介之市政統計。

***第188號市政統計週報訂於92年1月2日發行。

臺北市政府聯合服務中心成果統計

單位：件數

項 目	90 年 1-12 月		91 年 1-11 月	
	總 計	平均每日 (250 工作天)	總 計	平均每日 (231 工作天)
總 計	436,544	1,746	451,675	1,955
一般業務市政諮詢	34,067	136	34,199	148
民政	1,560	6	1,230	5
財政建設	4,243	17	4,571	20
工務	2,942	12	4,132	18
交通	740	3	1,452	6
警政衛生	1,893	8	1,895	8
教育	1,897	8	2,056	9
其他①	20,792	83	18,863	82
一般業務服務成果	34,650	139	21,109	91
地價閱覽	1,302	5	1,183	5
都市計畫圖閱覽	16,833	67	12,043	52
公車路線查詢	16,515	66	7,883	34
專業諮詢	13,404	54	14,119	61
法律	12,071	48	11,533	50
建築	624	2	1,250	5
土地代書	709	3	1,336	6
單一窗口服務	207,026	828	252,575	1,093
戶政	6,581	26	7,209	31
地政	155,555	622	204,872	887
土地分區使用證明	44,890	180	40,494	175
志工服務諮詢	133,680	535	117,955	511
公文協處公共事務②	4,062	16	3,213	14
其他③	9,655	39	8,505	37

資料來源：臺北市政府聯合服務中心。

附 註：①係指除了民政、財政建設、工務、交通、警政衛生、教育等之外的其他一般業務市政諮詢。

②係指由該中心轉介至各局處協處之公文。

③係包括供應各類申請書表及便民手冊、市民團體到府請願及其他等。