

# 市政統計週報

(第 233 號)

臺北市政府主計處  
聯絡人：游騰益 2720-3231  
林瓊兒 2759-5117

【提要】92年1-10月臺北市政府聯合服務中心便民服務案件計355,099件，平均每日1,699件，較91年平均每日1,924件，減少11.69%，主要係因部分服務功能可經由網路提供所致。透過已建置完成之市政資料庫，提供跨機關之業務查詢，截至92年10月底，市府計有61個機關135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即可；另今年8月間啓用「臺北生活EZ CALL」臺北語音行動頻道，讓市民隨時享受行動語音生活資訊的便利。

臺北市政府為增進行政效率，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續、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。

92年1-10月臺北市政府聯合服務中心便民服務案件數計355,099件，平均每日1,699件，較91年全年平均每日1,924件，減少11.69%，主要係因部分服務功能可經由網路提供所致。另就類別而言，以戶政、地政及土地分區使用證明之單一窗口服務，平均每日923件，占54.33%為最多，其次是站在最前線直接拉近民眾與市府距離之志工諮詢服務，平均每日為440件，占25.90%，其餘各項諮詢服務則平均每日為336件，占19.78%。又上述諮詢服務，其中在專業諮詢方面，92年1-10月平均每日73件，較91年之61件，明顯增加19.67%，足見民眾對專業知識需求日益增加。

鑑於近年來網際網路的迅速發展，臺北市政府經全力推動網路便民服務，積極辦理網路新都各項計畫，相關資訊服務，已有相當成效；例如自90年7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即可，所需之各類書證均可透過戶政、地政、建管及土地分區使用等四個異質資料庫所連結之市政虛擬資料庫查詢，截至92年10月底止，計有61個機關提供135項查詢服務之申辦項目；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92年10月底止，全市設置了519台多功能公共資訊服務站，在市立圖書館中提供454台個人電腦，在各區公所備有19台上網設備，以方便民眾使用；此外，亦建置完成449個鄰里社區網站，並有229,931人次市民申請使用市民免費電子信箱，及284,028人次市民參加過三小時免費上網訓練課程。

又臺北入口網站於91年5月啓用，截至92年10月底止，網路市民申請人數已達180,281人，市民可藉此獲得全方位查詢及多元化的服務；另在推廣無線寬頻上網方面，臺北市政府經與民間團體、企業合作，除在市府與鄰近週邊架設46個無線網路接收器外，亦在臺北市內提供44個熱點，以方便民眾無線上網。此外，今年8月間啓用「臺北生活EZ CALL」臺北語音行動頻道，已提供市民服務查詢、新聞新知、藝文情報、交通旅遊及生活娛樂等31項服務，讓市民隨時享受行動語音生活資訊的便利。

\*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](http://www.dbas.taipei.gov.tw)。

市府網址[www.taipei.gov.tw](http://www.taipei.gov.tw) 市府簡介之市政統計。

## 臺北市政府聯合服務中心成果統計

單位：件數

項 目	91 年 1-12 月		92 年 1-10 月	
	總 計	平均每日 (253 工作天)	總 計	平均每日 (209 工作天)
總 計	486,878	1,924	355,099	1,699
一般業務市政諮詢	36,714	145	28,360	136
財政建設	4,814	19	3,327	16
工務	4,846	19	9,103	44
交通	1,508	6	1,085	5
警政衛生	2,072	8	1,855	9
教育	2,174	9	2,353	11
其他①	21,300	84	10,637	51
一般業務服務成果	22,220	88	12,118	58
地價閱覽	1,257	5	752	4
都市計畫圖閱覽	13,080	52	11,366	54
公車路線查詢②	7,883	31	—	—
專業諮詢	15,521	61	15,153	73
法律	12,703	50	12,586	60
建築	1,414	6	1,539	7
土地代書	1,404	6	1,028	5
單一窗口服務	270,597	1,070	192,916	923
戶政	7,934	31	7,704	37
地政	218,939	865	150,607	721
土地分區使用證明	43,724	173	34,605	166
志工服務諮詢	129,825	513	91,993	440
公文協處公共事務俵	3,490	14	2,136	10
其他俵	8,511	34	12,423	59

資料來源：臺北市政府聯合服務中心。

附 註：①係指除了財政建設、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公車路線查詢服務已於 92 年元月取消。

③係指由該中心轉介至各局處協處之公文。

④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。