

第二屆「政府服務品質獎」

參獎申請書

參獎類別：服務規劃機關

桃園縣政府研究發展處

99年1月

基本資料

專案名稱	智慧桃園-縣政申辦新紀元			
團隊成員	桃園縣政府 研究發展處－邱俊銘處長 研究發展處－閻俊如副處長 研究發展處綜合企劃科－梁秀珠科長 研究發展處綜合企劃科－鄭惠友約聘人員 研究發展處資訊管理科－林彥廷科長 研究發展處資訊管理科－張珮璇管理師 地政處地籍科－余郁芳科長 八德地政事務所－謝明達技士 中壢市戶政事務所－林文俊股長 康和資訊股份有限公司－黎瓊經理 <div style="text-align: right;">共計：10人</div>			
專案經費	7,000 千元			
執行時間起迄日	96.08.01~98.12.31			
聯絡人	梁秀珠	職稱	科長	電話 (03)3341999-6905
E - m a i l	1097040@mail.tycg.gov.tw		傳真	(03)3350888
團隊運作架構或方式圖示				
 <pre> graph TD SG[秘書長] --- RD[研究發展處] SG -.-> AI[行政院研考會] RD --- I[工務處] RD --- ID[工商發展處] RD --- W[水務處] RD --- MA[民政處] RD --- LA[地政處] RD --- SA[社會處] RD --- LHR[勞動及人力資源處] RD --- ED[教育處] RD --- URD[城鄉發展處] RD --- AD[農業發展處] RD --- HB[衛生局] RD --- CB[文化局] RD --- EPA[環境保護局] LA --- HAO[戶政事務所] LA --- LAO[地政事務所] </pre>				

目 錄

壹、 專案總說明.....	1
一、 個案背景與問題描述.....	2
二、 採用解決方法.....	9
三、 實際效益.....	11
貳、 創新服務實際績效.....	12
一、 外部效益.....	13
二、 內部效益.....	23
參、 創新服務解決方法.....	26
一、 流程整合.....	26
二、 資通訊(ICT)服務導入.....	34
肆、 結語.....	38
伍、 附件.....	39
附件 1：線上申辦整合系統申辦業務(共 63 項).....	39
附件 2：便利超商申辦服務和繳費項目.....	40
附件 3：線上申辦整合系統近兩年使用情形.....	41
附件 4：介接免書證便民系統一節省金錢效益彙整表.....	42
附件 5：利用免費網路電話洽詢線上申辦統計表.....	43
附件 6：介接免書證便民系統一節省時間效益彙整表.....	44
附件 7：電話民調結果.....	45
附件 8：ICF 全球智慧城市獎.....	46
附件 9：八縣市首長高峰論壇和數位城市國際研討會.....	47
附件 10：介接免書證免謄本便民系統一紙張減量統計表.....	48
附件 11：線上申辦整合系統案件辦理情形.....	49

附件 12：內部同仁滿意度調查結果.....	50
附件 13：三次籌備會會議記錄.....	52
附件 14：系統介接架構流程示意圖.....	55
附件 15：多元諮詢管道－免費洽公網路電話(Web Call)使用畫面.....	56
附件 16：線上申辦整合系統常見問題集.....	57
附件 17：線上申辦整合系統操作說明短片.....	57
附件 18：桃園縣政府線上申辦整合系統專案考核要點.....	58
附件 19：外部行銷作為一覽表.....	62
附件 20：推動民眾上網計畫宣傳.....	64
附件 21：多媒體簡訊領件服務.....	65
附件 22：桃園縣政府線上申辦整合系統電子付費對帳單.....	66
附件 23：線上申辦規費收據畫面.....	67
附件 24：個人戶籍謄本線上申請畫面.....	67
附件 25：PKI-Based 應用系統對公鑰憑證處理之安全檢查表.....	68
附件 26：案件受理手機簡訊提示畫面.....	69
附件 27：e 政府服務平台電子付費介接服務結案檢核表.....	70
附件 28：多媒體簡訊通知照片.....	72
附件 29：整合超商運作機制.....	73
附件 30：罰鍰補單繳納單據.....	75

智慧桃園－縣政申辦新紀元

壹、專案總說明

21 世紀是資訊科技的新時代，不只是電腦設備普及，網路資訊大量流通，也擴展至手機等數位產品的加值運用，帶給民眾無遠弗界的生活便利。此時，政府部門也開始提出電子化政府的治理概念，例如人民申請案件不用親洽櫃檯，即能利用網路完成送件、繳費、領件的便利。桃園縣政府在推動縣政服務過程中，研究發展處(以下簡稱本處)即肩負著推動電子化政府的重要工作，從早期推動 E 化(Electronic)政府服務的網路基礎建設，到 M 化(Mobility)行動通訊推廣，以及配合當前中央推行 I 化(Intelligent)「智慧台灣」發展，提供縣內各項優質化的資訊便民服務，包括:線上申辦整合服務系統、縣容查報管理系統、行動桃園 17 項應用系統、免書證免謄本便民系統、會議室無紙化系統及 E 管家訊息通知系統等，都是近年來本處推動縣政發展數位化的具體成果，進而讓桃園縣在 2009 及 2010 年連續 2 年獲選美國 ICF(Intelligent Community Forum)國際組織評定為「全球 21 大智慧城市」，成為 21 世紀國際級模範智慧城市。

在上述眾多便民服務系統中，尤以本處於 96 年所推行「桃園縣線上申辦整合系統」最具挑戰性，也最能彰顯便民服務成效。本處整合各單位人民申請業務，設立線上申辦服務平台，突破以往民眾申辦面臨的時空限制與不便，提供民眾 63 項創新線上申辦與繳費服務，同時提供 500 多項人民申請案件 SOP 及書表範例下載，更將本府各單位、戶政、地政、公所既有系統申辦服務匯集於同一平台，具體實現單一窗口整合服務功能。99 年更以公私協力觀念與統一超商合作，讓民眾在便利商店也可享有洽辦公務的便利性，使得本專案成效得以持續擴散，嘉惠更多民眾。

一、個案背景與問題描述

本專案雖於 96 年 8 月正式上線，惟因應電子化政府的發展，本處早於 90 年即規劃「虛擬資訊服務便民系統」，提供 10 項簡易線上申辦服務及電子表單下載等功能，由於挑選之申辦項目非多數民眾常辦業務，而且未結合公文系統控管，加上宣傳不足，平均每月僅 20 餘件申辦量，行政效率確實不彰。

隨著資訊技術愈見成熟發展，各單位逐漸了解業務數位化之重要性，也各自開發或運用中央開發之網路平台，提供民眾多元的網路申辦服務，由於過多的平台分散在不同的網站，反而造成民眾搜尋及申辦的不便，且本處前開發之虛擬資訊服務便民系統已有改版之需，基於單一窗口的服務理念，本處即積極籌劃本專案工作，成立專案工作小組，協調相關單位研提申辦項目，簡化申請作業流程，克服介接其他便民系統等技術問題，歷時 9 個月的建置期終於完成本縣單一整合的線上申辦服務平台。

(一) 專案計畫架構說明

本計畫以「智慧桃園·優質生活」為整體發展願景，並設定 5 大目標及 7 大執行策略為發展方向，提供無時空限制之行政服務。(如圖 1)

(二) 線上申辦服務之演進及發展

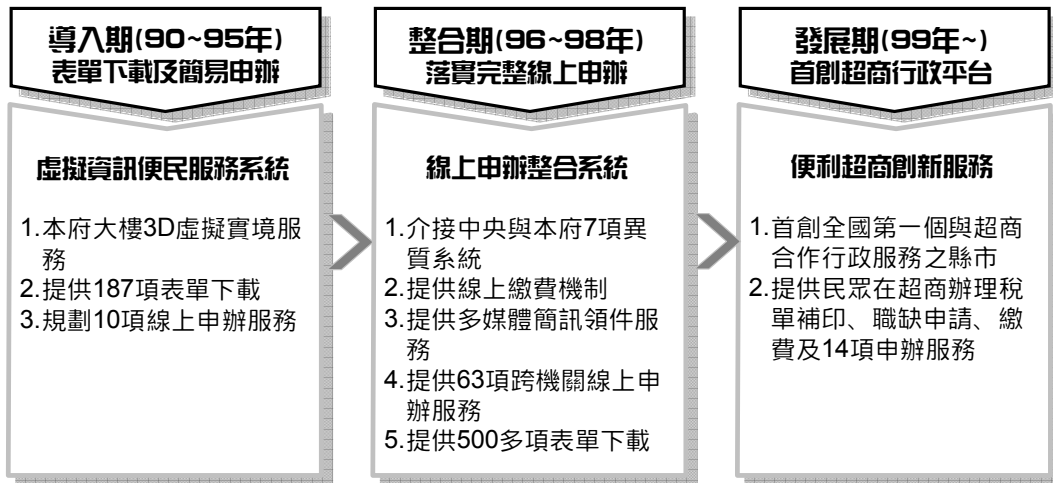
本處推展線上申辦服務分為三個歷程：導入期以提供表單下載與簡易線上申辦為主，整合期以新增線上服務功能及系統整合為主，發展期則係結合超商服務平台，提供民眾 24 小時在地生活服務。

(如圖 2)

圖 1：專案計畫架構



圖 2：線上申辦三階段發展歷程



1、導入期—提供表單下載及簡易申辦(90-95年)

本處於 90 年 5 月 16 日即開始籌建「虛擬資訊服務便民系統」提供簡易項目線上服務，並於 90 年 12 月 10 日正式啟用，主要系統功能包括：瀏覽本府 3D 虛擬實境服務大樓、187 項表單下載與案件查詢，以及 10 項簡易線上申辦服務。

此階段網路申辦係透過電子郵件回覆或通知民眾領件，申辦內容包括：縣內禁行道路申請通行證、塗銷路邊停車格、勞工申訴案件、地價疑義案件、在營軍人服務連線申請、道路坑洞修補、登記縣長親民日、便民服務志工隊線上報名、文化局志工線上報名、藝文研習班線上報名等 10 項。91 年 10 月 24 日將原來 10 項申辦業務擴增為 28 項業務，截至 96 年 7 月平均每月申請件數為 28 件。

2、整合期—新增線上服務功能及系統整合(96-98 年)

鑒於前階段系統功能主要以表單下載及簡易申辦為主，已無法滿足現階段民眾對系統操作簡便、應附文件簡化、進度查詢、網路繳款及手機簡訊通知等需求，本處為確保每件公文確實收件處理，並能於時效內完成，因此將本府及中央開發成熟之既有系統，例如公文管理系統、免書證免謄本系統、自然人憑證驗證功能、多元繳費機制等納入系統介接，並重新研提 63 項申辦業務，以全新的資訊平台於 96 年 8 月推出「桃園縣線上申辦整合系統」(<http://e-service.tycg.gov.tw/>)。

新開發之線上申辦服務，運用資通訊(ICT)技術，水平整合社會處等 11 個單位共 47 項業務，同時垂直整合本縣 13 個戶政事務所及 7 個地政事務所共 16 項業務，完成中央及本府共 7 個異質系統介接，形成本府對外之單一申辦服務窗口，另只要業務具備線上申辦性質，例如由財政部開發之稅務平台，本處則以在不更動系統情形下，採網頁連結方式，讓民眾可在此平台搜尋申辦。上線以來截至 98 年 12 月使用量高達 82,610 件。(請參閱附件 1，第 39 頁)

3、發展期—首創超商行政平台推廣運用(99 年)

隨著全球電子化政府發展趨勢，已從早期「公共事務管理」轉為「公共服務創新」，故本府再以公私協力思維，提出公部門與民間

共同合作構想，98 年著手規劃與統一超商合作，進一步延伸本府申辦櫃檯，服務項目以民眾申辦量大、附件表單少及個人化申請服務為主，共挑選出 14 項業務讓民眾可利用超商事務機器申辦。

本項創舉係以本府線上申辦整合系統與超商申辦平台相結合，其中有 8 項業務係線上申辦全新項目，包含「求職登記」、「職訓報名」，均是因應目前失業率攀升所提出的主動性服務，尤其是較不常使用網路之中高齡民眾，可以透過超商機器下載列印職缺參考。另外，透過超商也可以繳納本縣 11 項規費及 2 萬元以下罰鍰。本階段進一步將政府服務延伸到申辦、就業及繳費等三大櫃檯，預期將領先全國各縣市帶動新一波服務趨勢。(請參閱附件 2，第 40 頁)

(三) 本專案面臨問題與挑戰

本專案於規劃及執行過程中面臨到許多問題，例如自項目篩選到流程表單簡化，及相關法令限制突破，每一項都需經歷多次研商與模擬，整體考量民眾使用之便利性，其面臨的問題大致分為系統建置期間之內部行政協調困難、外部系統整合複雜，以及上線期間之資訊限制及行銷推廣不易，本處將問題以魚骨圖方式分析如圖 3 所示。

1、系統建置期面臨問題

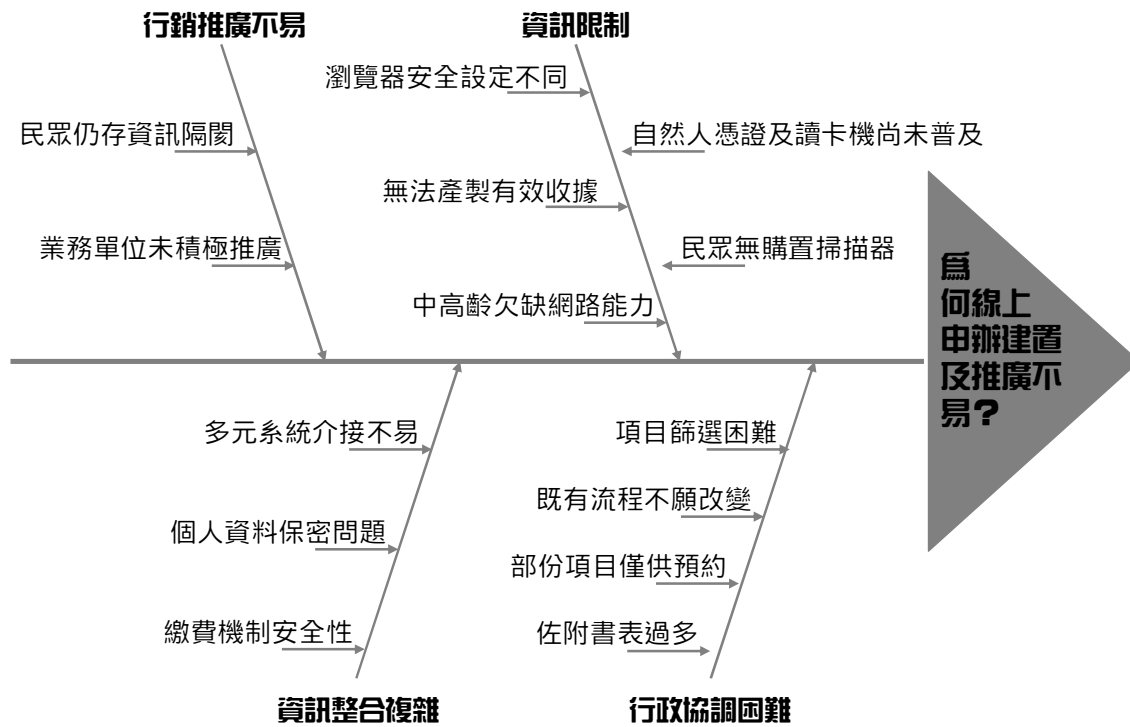
(1) 內部行政協調困難

I. 各單位不願主動提出需求，項目篩選困難

本府有許多民眾經常申辦之業務，在內部行文調查時各單位曾一度以為要改變現行臨櫃或郵寄申辦方式，或認為會加重業務負擔，而以人力不足等各種理由不願配合，故如何

選擇適合線上申辦之項目，以及說服各單位承辦人員接納多元申辦模式，實屬本案推動上非常困難的一環。

圖 3：線上申辦系統魚骨圖問題分析



II. 既有申辦流程不願配合改變

人工作業與系統受理最大差別不外乎，過去承辦人等著民眾把申請文件檢具齊全，即可辦理審查或通知繳納規費等行政作業。但線上受理後，承辦人員必須利用其他系統查驗民眾身份，將辦理過程登錄系統，或甚至改變先辦理審查後驗證身份的程序而不願配合改變。

III. 佐附書表過多，降低網路便民成效

一般申請案件往往需檢附書面文件，透過網路申請時除了系統畫面填妥申請表後，尚需另送紙本附件過多，恐影

響民眾使用網路申請意願。因此要協調單位簡化申請書表及作業流程，確實耗費不少時間。

IV. 部份線上申辦僅提供「預約」申請

因法令規定或業務單位對民眾身份驗證的堅持，有部分項目僅能做到「線上預約申請」，民眾仍需至受理機關取件，無法透過系統提供完整之一站式申請服務。

(2) 外部資訊整合複雜

I. 單一平台整合，多元系統介接不易

為落實線上申辦案件管考機制，以及減少民眾應附證件及臨櫃繳費程序，線上申辦系統於開發建置過程中，須分別與公文管理系統、免書證免謄本系統、罰鍰規費管理系統、E政府服務平台、都市計畫土地使用分區等系統介接整合，因分屬不同建置廠商，系統開發環境亦不同，故於介接整合上具有其複雜度。

II. 個人資料保密及繳費機制安全性等問題

網路申辦首重民眾個人隱私資訊之安全防護及申辦者身份真實性，為了讓民眾可安心的透過本府線上申辦系統進行網路申辦，須符合「PKI-Based 應用系統對公鑰憑證處理之安全檢查項目」及網路加密管道(https)，以避免民眾個人隱私資訊遭有心人士竊取。另外，本府以外單位亦須提供固定IP才可連線至系統後端受理案件。

2、上線期間面臨問題

(1) 週邊資訊設備普及率低

I. 部份項目須自然人憑證及讀卡機，影響民眾使用意願

國人對憑證使用不普及，加上以自然人憑證申辦須自備讀卡機，惟民眾往往不會因申辦一個項目而購置讀卡機，造成民眾申辦意願低落。

II. 民眾家中無購置掃瞄器

線上申辦應附證件中有部分須透過掃瞄器上傳(如駕照及行照等影像檔)，惟一般民眾家中未具該項設備，以致無法使用網路申辦，甚至須另寄回郵信封供業務單位驗證回覆，造成民眾對網路申辦意願降低，改採郵寄申請或臨櫃辦理。

(2) 未能兼顧特殊族群需求

I. 中高齡民眾屬於資訊弱勢族群，較無法使用網路申辦

中高齡民眾在洽辦相關業務時往往不具備電腦能力及資訊設備，如一般民眾最常請領「戶籍謄本」，申請者大都以中高齡為主，因其欠缺使用電腦能力無法運用網路申辦，故常需遠赴行政單位洽辦。

II. 民眾端瀏覽器安全性設定不同，影響申辦流暢性

民眾於個人電腦使用線上申辦系統進行業務申辦及繳費時，因申辦及繳費皆屬機密性資訊，故於系統上使用加密之傳輸管道(https)，時常因個人電腦之瀏覽器安全性設定，造成繳費畫面無法顯示等情形，影響民眾申辦的流暢性。

III. 透過 E 政府服務平台進行繳費，無法產製具效力收據

因目前透過與行政院研考會 E 政府服務平台介接提供之電子付費服務，僅可提供繳費記錄，尚無法提供具有效力之收據，造成民眾無法核銷報帳，影響民眾使用系統申辦意願。

(3) 行銷推廣不易

I. 民眾存有資訊隔閡或習慣既有申辦方式

系統上線後發現囿於民眾使用習慣，對於新開辦網路申請方式接受度普遍不高。有些項目如係民眾委託代辦業者申請，代辦業者上系統使用的機會就不高。另外有許多民眾不會或不放心使用網路申辦，因此系統上線初期申辦量未如預期。

II. 業務單位未積極推廣

系統上線後雖曾透過舉辦記者會、利用電子或平面文宣等方式進行宣傳，但民眾申辦量仍未見提升，本處抽查發現各單位仍然習慣以既有的申辦方式向民眾宣導，也讓有意申辦民眾少了選擇線上申辦的管道。

二、採用解決方法

因應本專案於建置期及上線期所面臨之內外部問題，遂將其問題採流程整合及 ICT 資通訊導入等手法施以解決。

(一) 流程整合

- 1、成立專案小組由秘書長召開 3 次會議，整合本府 13 單位 63 項線上申辦業務，達到同機關水平整合的服務。
- 2、以跨機關單一窗口水平整合服務的概念，將線上申辦整合系統結合「免書證免謄本便民系統」，民眾免赴戶政事務所、地政事務所、工務處、工商發展處、城鄉發展處等單位申請書證謄本核發，即能在任一申辦單位取得全程及其他關連性服務。目前

線上申辦系統有 19 項業務可免赴其他機關申辦即享有一站式的全程服務。

- 3、對於業務性質相同之業務，例如戶政業務之戶籍謄本申請，地政業務之姓名、地址變更登記，採跨機關垂直整合的思考方式，只要民眾進入線上申辦整合系統即可選擇於任何一處戶政或地政事務所遞件取得服務。目前線上申辦系統有 16 項業務已提供跨機關垂直整合服務。
- 4、透過系統需求訪談方式，請單位檢討行政程序及簡化申辦時間，計有 7 項業務因程序簡化而縮短民眾 1-7 天之申辦等候時間。
- 5、平台提供申辦常見問答集 199 題，協助民眾順利完成申辦。增設網路免費電話，解決民眾個案諮詢需求。
- 6、對於行銷宣導不足部分，運用管考機制，要求業務單位積極推廣民眾上網使用，發揮系統建置效益。
- 7、開辦縣民免費學電腦課程，介紹本府網路申辦便民措施，縮短數位落差。
- 8、結合中央與地方金資平台付費機制，解決臨櫃繳費困擾，建立完整線上繳費服務。
- 9、整合罰鍰規費系統，解決線上繳費收據不具效力問題。
- 10、屬於「預約申請案件」協調單位開放使用自然人憑證申請。
- 11、協調本縣各戶政或地政事務所，提供民眾他地領件服務。
- 12、整合超商服務功能，延伸資訊化服務觸角。

(二) ICT 資通訊導入

- 1、完成中央與地方 7 大系統整合，解決申辦平台分歧問題，提供一站式網路申辦服務。
- 2、運用資訊介接機制，縮減系統開發時間及成本。
- 3、透過網路加密認證機制，確保申辦資訊正確與安全性。
- 4、申辦進度多元管道即時通知，提昇作業效率。
- 5、與 E 政府服務平台進行完善測試，確保線上繳費安全性。
- 6、善用多媒體簡訊技術，提供民眾他地領件服務。

三、實際效益

(一) 外部效益

- 1、線上申辦使用量高達 82,610 件，服務量居全國之冠，高出台北市 6 成以上。
- 2、在節省民眾金錢成本方面，線上申辦有效節省民眾謄本申請或書證影印費用 663,592 元，節省車資 2,973,960 元。提供免費網路電話諮詢窗口，服務 1,803 人次，節省民眾電話費 2,885 元。
- 3、在節省民眾時間方面，線上申辦有效節省民眾申辦時間 12,022 天，節省謄本申請時間 1,237 天。
- 4、線上申辦服務獲多數民眾好評，民眾使用系統滿意度高達七至八成。
- 5、推廣民眾利用線上申辦系統申請自然人憑證，獲內政部 98 年舉辦「自然人憑證應用系統評比獎勵活動」民眾應用系統組第 1 名。

- 6、以本府推動線上申辦及其他資訊推廣應用成效，參加 ICF 智慧城市評比，於全球 400 多個參加城市中，連續二年入圍 SMART 21 的殊榮。
- 7、96 及 97 年分別舉辦「共創行動北臺新紀元—八縣市首長高峰論壇」及「2008 桃園數位城市國際研討會」，獲得國內各縣市政府、產官學界代表及韓國、加拿大、香港等國際數位城市的熱烈支持及經驗交流。

(二) 內部效益

- 1、簡化作業流程，節省公文派案、登記及收發時效達 7,000 小時。
- 2、檢討 SOP 流程，縮減行政作業時效 12,022 天。
- 3、減少附件表單，倡導節能減碳主張，節省謄本紙張數共 34,337 張。
- 4、介接公文管理系統，掌握網路申辦時效，公文依限辦結率達 96.13%。
- 5、整合既有系統，擷節建置經費，發揮平台整合綜效。
- 6、第一線服務機關同仁對線上申辦系統整體服務有近 7 成滿意度。
- 7、藉由人事處舉辦之全縣公務人員教育訓練，安排本處主管分梯次向同仁說明線上申辦政策，以達到組織型學習成效。

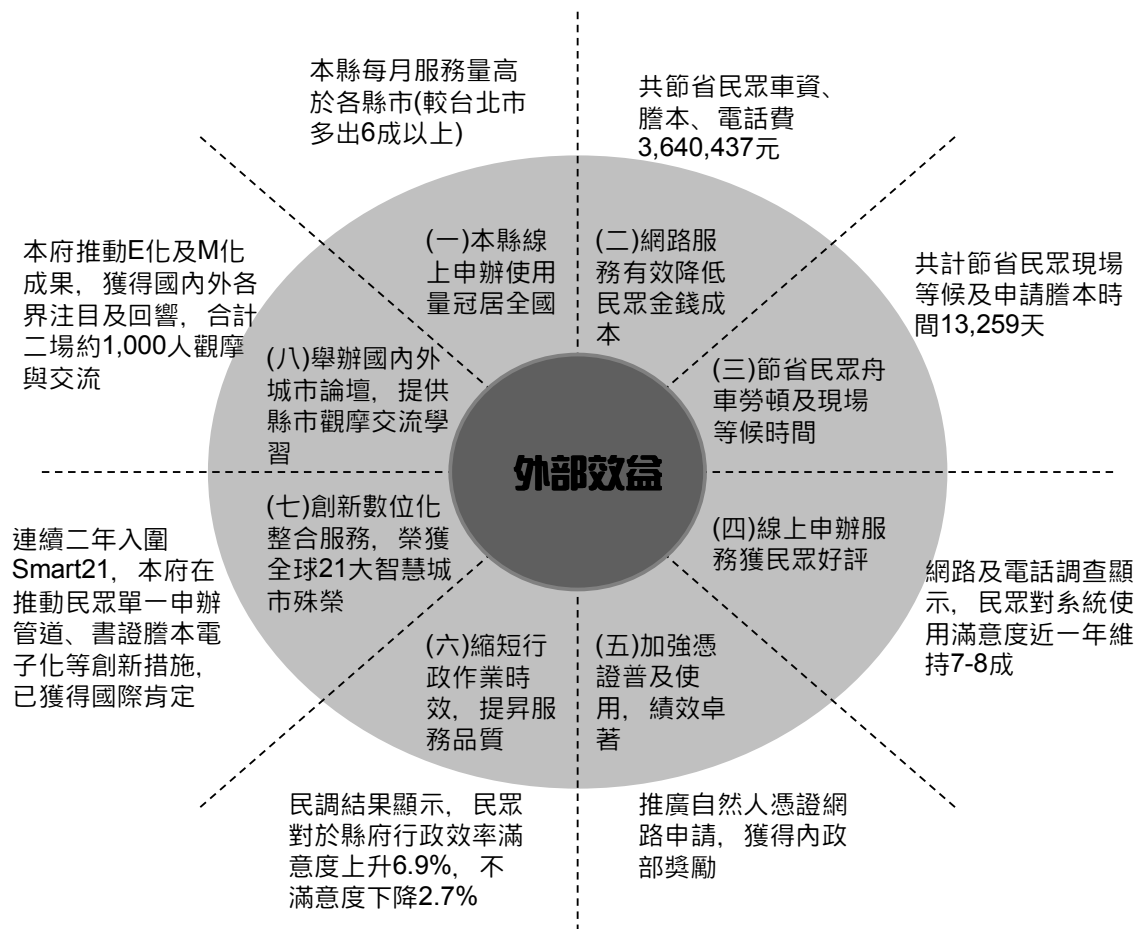
貳、創新服務實際績效

無論是線上申辦整合系統運用，或是即將延伸超商服務平台，透過本系統所提供多元化服務，皆產生內、外部實際效益，茲分述如下：

一、外部效益

本系統執行後產生之外部效益包含：使用量高居各縣市之冠、有效節省民眾時間金錢成本、民眾高度滿意等具體成效，爰將外部效益分 8 大構面說明如圖 4 所示。

圖 4：外部效益 8 大構面



(一) 本縣線上申辦使用量冠居全國

自 96 年 8 月上線以來，線上申辦系統使用量高達 82,610 件，以 98 年度為例，有 22 項業務民眾利用線上申辦使用率超過 5 成，其中有 9 項業務更達 100% 線上申辦。尤其本縣勞動人口多，「勞工申訴案件」為數不少，在申訴管道網路化後，目前已有 6-7 成勞工朋友使

用線上申辦，有效紓解臨櫃辦理人潮。另外，近 2 年線上申辦使用量仍持續成長者也有 12 項業務。(請參閱附件 3，第 41 頁)

目前全國各縣市具備線上申辦系統主要為台北市、台北縣及基隆市，經 98 年 6 月 1 日函詢三縣市系統使用情形，並與本縣系統相互比較，本縣之線上申辦服務不論是使用量能、系統功能及管考機制都為各縣市之冠。以使用量來看，本縣每月平均約 2,800 件，遠高於各縣市，而且較台北市高出 6 成以上。(如表 1 至表 3)

表 1：各縣市線上申辦使用量比較

縣市別	參與單位數	線上申辦項目	每月平均使用量
台北市	77	522	1,798
台北縣	22	310	66
基隆市	3	8	未曾統計
桃園縣	33	63	2,848

【說明】由上表可知，本縣參與單位及提供項目雖較台北市為少，但自上線以來，本縣每月服務量遠高於台北市超出 7 成以上，顯見本縣提供項目服務較為符合民眾所需。

表 2：各縣市線上申辦系統功能比較

縣市別	系統提供功能						
	線上進度查詢	介接免書證謄本系統	介接公文管理系統	介接其它系統	申辦服務	簡訊通知	線上繳費機制
台北市	√		√	√	√	√	√
台北縣	√		√	√	√		√
基隆市	√			√	√		√
桃園縣	√	√	√	√	√	√	√

【說明】由上表可知，就功能完整度仍以本縣為最，主要優勢如下：

1. 本縣透過介接免書證謄本系統提供民眾免檢附 9 項書證謄本。
2. 藉由公文管理系統掌控申辦時效。
3. 提供民眾主動簡訊通知服務。

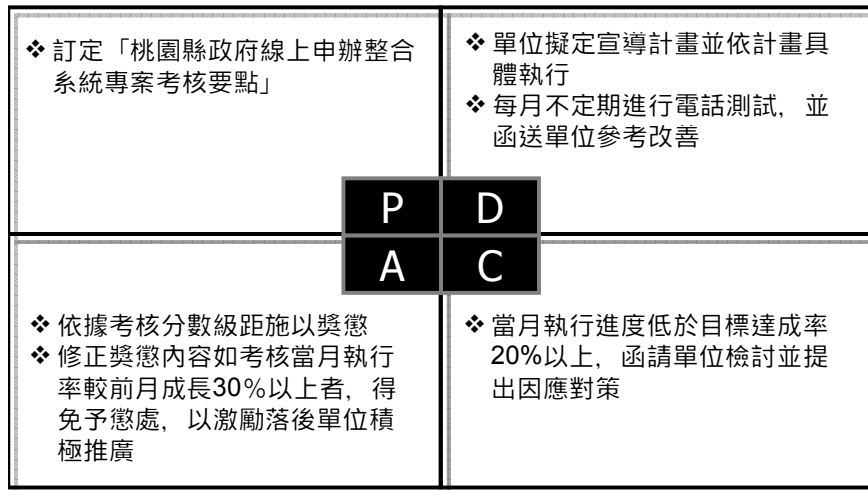
表 3：各縣市線上申辦管考機制比較

縣市別	有無考核方式(自行列管或統一系列管)
台北市	有/統一系列管
台北縣	無/自行列管
基隆市	無/自行列管
桃園縣	有/統一系列管

優

【說明】由上表可知，各縣市對於系統推廣有執行管考者為台北市及本縣，惟目前本縣使用量遠超過台北市，主要為運用 PDCA 之機制進行檢討與改善，如圖 5 所示。

圖 5：本府線上申辦管考機制



【考核具體成果說明】

經修改考核內容後，考核當月(97年4月)總受理件數已達4,863件，較上線初期成長9.05倍，且單位平均達成率為39.76%高於原預訂目標30%，顯見考核確實發揮效果，達成提高系統使用率之目標。此外，雖本項考核要點現已屆期不再實行，惟為維持系統使用效能，本處仍持續每月透過電話調查瞭解業務單位推廣情形，並統計各單位每月執行率函送相關單位參考改善，目前本系統仍維持既有使用量。

(二) 網路服務有效降低民眾金錢成本

在節省民眾金錢成本方面，線上申辦有效節省民眾車資、謄本費用、書證影印費用及電話費，說明如下：

- 1、車資節省：截至 98 年 12 月底申辦件數共計 82,610 件，平均每件至少可節省來回車資每人次 36 元(以市區公車每趟 18 元計算)，共計節省 2,973,960 元。
- 2、謄本費用節省：在 63 項申辦項目中，有 19 項可以介接免書證免謄本便民系統，民眾使用網路申辦這些項目可免檢附戶籍謄本、土地登記簿謄本、建物登記簿謄本、地籍圖、建物測量成果圖、商業登記資料、工廠登記資料、使用執照存根、土地使用分區證明等 9 種書證謄本，截至 98 年 12 月底民眾授權查詢件數為 33,501 件，共節省民眾申請各類謄本 663,592 元(請參閱附件 4，第 42 頁)
- 3、電話費節省：為解決民眾個案諮詢需要，本處於 97 年 5 月開設網路電話(WebCall)系統幫民眾省電話費，民眾只要自備耳機、麥克風，就可以在線上申辦整合系統撥打網路電話向縣府諮詢。截至 98 年 12 月底使用網路電話撥打至縣府詢問線上申辦相關問題共計 1,803 通電話，以每通市話 3 分鐘 1.6 元計算，已為民眾省下 2,885 元電話費。(請參閱附件 5 第 43 頁)

(三) 節省民眾舟車勞頓及現場等候時間

- 1、節省現場等候及審查時間：以「請領英文戶籍謄本」及「使用執照謄本核發」二項為例，民眾原需赴現場二趟才能取得證明文件，現透過線上申辦，只須到現場一趟即能辦理完成。另有 7

項線上申辦縮短審查時間 1-7 天不等，共節省民眾申辦時間 12,022 天。(如表 4)

表 4：節省民眾申辦時間統計表

業務	線上申辦前	線上申辦後	單件節省時間(天)	案件量	總節省時間(天)
山坡地水土保持區範圍查詢	14	7	7	709	4,963
地政士開業及變更登記申請	6	3	3	29	87
經紀業名稱變更備查	6	3	3	10	30
經紀業所在地變更備查	6	3	3	10	30
身心障礙者專用停車識別證	3	1	2	3,301	6,602
弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助	25	23	2	60	120
查詢是否位屬自然地景、野生動物保護區或野生動物重要棲息環境	6	5	1	190	190
總計				4,309	12,022

2、節省謄本申請時間：透過與免書證免謄本便民系統介接，有 9 項書證謄本承辦人員可直接於電腦上查詢，民眾不必再到戶/地政事務所等單位，省去中間申請謄本時間共 1,237 天(請參閱附件 6，第 44 頁)。

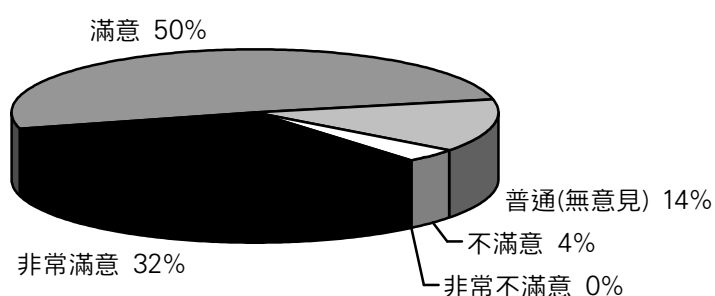
(四) 線上申辦服務獲多數民眾好評

為瞭解民眾滿意度，本處近一年來透過網路及電話民調，了解其對系統使用滿意度及相關意見，調查結果如下：

1、網路民調：超過 8 成民眾滿意系統整體服務

為瞭解民眾使用情形，在民眾使用系統申辦完成後，由系統自動帶出滿意度問卷畫面，統計結果如圖 6。主要滿意前三項原因為：有效節省時間金錢、系統會自動發送簡訊及 E-mail 通知辦理情形，以及可線上查詢案件辦理進度。(如表 5)

圖 6：網路民調－民眾使用系統滿意度統計圖



樣本數：111 件，調查時間：98 年 1 月~98 年 12 月

表 5：民眾覺得滿意或方便使用原因(複選題)

原因	人次	百分比
可線上申辦各項業務，有效節省時間金錢	91	39.22
系統會自動發送簡訊及 E-mail 通知辦理情形	61	26.29
可線上查詢案件辦理進度	55	23.71
可透過信用卡、金融帳戶轉帳及網路 ATM 立即繳費	18	7.76
其他	7	3.02
合計	232	100.00

進一步詢問民眾不滿意原因，以「需自然人或其他憑證方可申辦」佔 20.7%最多，其次為「系統操作複雜不便」佔 14.7%，統計結果及檢討改善情形如圖 7、表 6 所示。

圖 7：網路民調－民眾使用系統不滿意原因統計圖

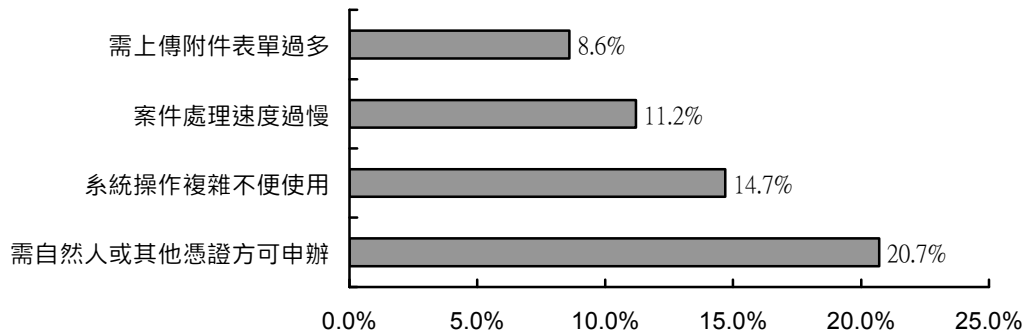


表 6：網路民調－民眾使用系統不滿意原因改善表

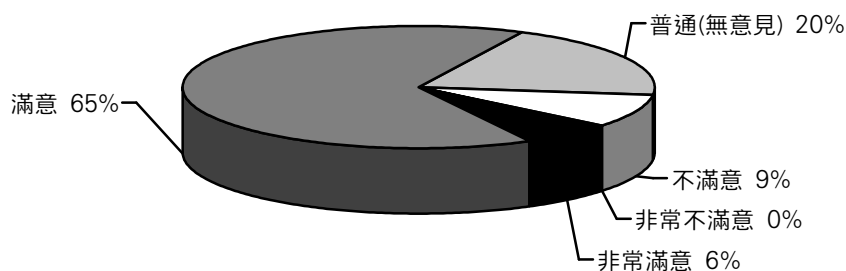
不滿意原因	改善作為
需自然人或其他憑證方可申辦	經查現行使用自然人憑證項目共 11 項，其使用原因皆因法令規定需核驗申請人身份所致；故在系統推廣上，採用雙向併行，請業務單位搭配自然人憑證推廣本系統運用之便利性。
系統操作複雜不便使用	有關民眾反應系統操作複雜不便使用部份，因民眾個人電腦瀏覽器設定不同，故提供「系統操作說明」，並置於首頁，方便民眾易於搜尋。

2、電話民調：7 成民眾滿意系統整體服務

由於網路民調樣本數及題目太少，為了解更多使用者的想法，本處輔以每日電話民調方式詢問民眾使用情形，以為改進參考。統計結果民眾對申辦系統整體滿意度達 70.89%(如圖 8)。主要滿意原因第一名為「有效節省時間金錢(51.40%)」，其次為「系統會自動發送簡訊及 E-mail 通知辦理情形(17.45%)」，與網路民調結果相同。另外，為了解民眾是否會繼續使用本系統，調查結果有 95.33% 民眾下次仍會選擇使用線上申辦，會介紹別人使用線上申辦系統者佔 94%。(請參閱附件 7，第 45 頁)

進一步詢問民眾不滿意原因，以「系統操作複雜不便使用」佔6.7%最多，其他不滿意的項目及檢討改善情形如表7所示。

圖8：電話民調－民眾使用系統滿意度統計圖



樣本數：451 件，調查時間：98 年 5 月~98 年 12 月

表7：電話民調－民眾使用系統不滿意原因改善表

項目	不滿意原因	改善作為
請領戶籍謄本	現場領件依舊等待太久	<ol style="list-style-type: none"> 1. 協請各戶政事務所服務台專案受理線上申辦領件或設置「線上申辦預約案件受理櫃檯」作為業務提示之重點，避免民眾等待。 2. 加強宣導線上付款功能，告知可上網申辦個人戶籍謄本，並使用線上繳費系統付款，即可採用郵寄方式，節省民眾等候時間。
	分類申請項目種類太少，還是要到戶政	<ol style="list-style-type: none"> 1. 目前線上申辦僅限中英文戶籍謄本、自然人憑證、戶口名簿、門牌證明等5項業務，且98.07.29業已開放「個人戶籍謄本申請」，以自然人憑證透過網路申請，即可郵寄到家。 2. 其他戶籍登記項目係須審查證明文件，故不宜採用線上申辦方式辦理。
申辦自然人憑證	依舊要等號碼	各戶政事務所對於已事先在線上預約辦理自然人憑證之民眾，保留優先辦理之專櫃服務，不讓民眾久候。
	需要的資料太多	申辦資料係依內政部規定設計，如有需要將向內政部適時反映可否刪減。
請領戶口名簿	可郵寄取件最好	研擬新增超商服務，以供民眾通訊領件。

項目	不滿意原因	改善作為
商業登記網路申請歇業	申辦項目被駁回但看不到原因,仍需打電話詢問	承辦人員審核案件,若需補提資料時,均電話通知申請人補件,若無聯絡方式則透過線上申辦系統註明駁回原因後退件。左列看不到駁回原因之情事,應屬少數個案,嗣後將請承辦人注意辦理。

(五) 提供網路預約自然人憑證申請，加強憑證普及使用

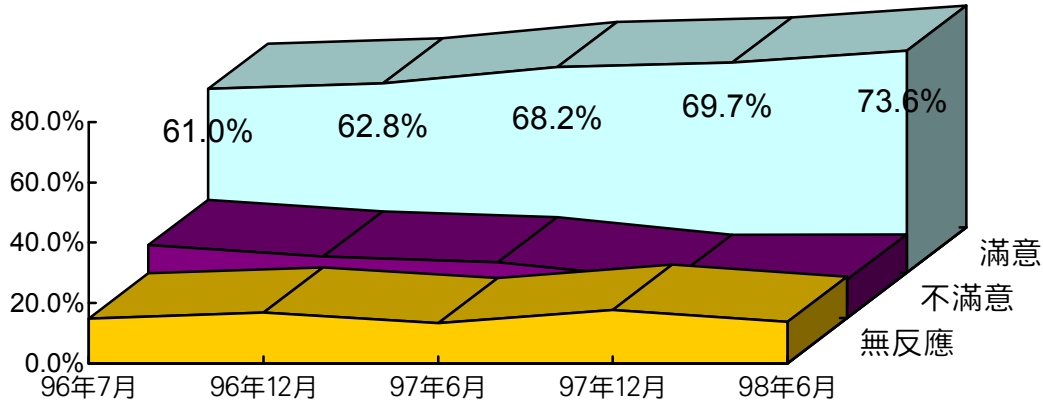
有 11 項線上申辦項目須先確認申請身份，故須利用「自然人憑證」登入方得申請，為提高整體線上申辦使用量，本處大力宣導民眾多利用網路申請「自然人憑證」，由於自然人憑證仍須民眾親自到戶政事務所領取，為配合民眾領件時間及地點，故本系統提供預約服務，民眾透過網路可自由預約憑證請領之時間與地點(包含可於鄰近之戶政事務所)，並免抽號碼牌，直接於服務台獲得快速領件服務，截至 98 年 12 月底，共計 5,308 位民眾透過網路預約憑證辦理。

本處也因為推廣自然人憑證績效卓著，98 年參加內政部舉辦「自然人憑證應用系統評比獎勵活動」，榮獲民眾應用系統組優良獎第 1 名。

(六) 服務流程資訊化，有效改善行政效率

為提供民眾網路申請之快速申辦，本系統在 96 年啟用後使用量持續成長，線上申辦系統正式上線屆滿 1 年後，經本處 97 年 12 月執行施政滿意度民調結果顯示，民眾對於縣府團隊近 1 年的行政效率滿意度上升 6.9 個百分點，不滿意度下降 2.7 個百分點，顯示民眾對於縣府的行政效率滿意度有改善的趨勢，且 98 年 6 月份施政滿意度民調顯示民眾對本府行政效率的滿意度呈現微幅上升 3.9%(如圖 9)。另外，以第一線服務機關—八德地政事務所 98 年度進行問卷調查結果顯示，民眾對「線上申辦節省時間」滿意度高達 89%，較 97 年度上升 3 個百分點。

圖 9：施政滿意度調查



(七) 創新數位化整合服務，榮獲全球 21 大智慧城市殊榮

美國 ICF(Intelligent Community Forum)國際智慧城市組織，總部位於美國紐約，每年均會辦理全球智慧城市評比，分就「寬頻連接」、「智識工作力」、「數位內涵」、「創新」、「行銷」等 5 大構面進行評比，頒發獎項包括：Smart 21、Top7、Top1 及 FOUNDERS AWARD(全球智慧城市創新獎)。

台北市於 2006 年獲得「全球智慧城市首獎(Top1)」，桃園縣則是繼台北市之後，在 2009 年全亞洲唯一獲得「全球 3 大智慧城市創新獎」及「全球 21 大智慧城市」雙料獎項的城市，2010 年再度入圍 Smart 21，顯見本府在推動民眾單一申辦管道、書證謄本電子化等創新措施，已獲得國際肯定。(請參閱附件 8，第 46 頁)

(八) 舉辦國內外城市論壇，提供縣市觀摩交流學習

本處於 96 年 4 月 26 日與元智大學資訊學院共同規劃舉辦「共創『行動北臺』新紀元—八縣市首長高峰論壇」，會中邀請北臺八縣

市首長針對 M-Government 舉行高峰會談，專題報告本府推動 E 化及 M 化成果，包含線上申辦系統整合 E 政府平台，提供電子付費、網路認證功能，整合既有系統，簡化網路申辦流程等，產官學等各界代表逾 300 人參加交流與學習。

97 年 8 月 12-14 日本處與中華電信及惠普科技合辦「2008 桃園數位城市國際研討會」，邀請美國、加拿大、蘇格蘭、韓國、香港等多個國際級數位城市進行交流，並與國內外 IT 產業高階主管與全球數位科技產官學界專家與會，分享桃園經驗，來自中央、全國各縣市政府及民間學術、企業界 600 多位參加，獲得國內外各界注目及回響，而線上申辦系統更是 M 桃園行銷的重點。(請參閱附件 9，第 47 頁)

二、內部效益

在內部效益方面，透過申辦平台與公文管理系統及免書證免謄本便民系統介接，重新檢討各項作業流程，產生 6 個內部效益，如圖 10 所示。

(一) 簡化作業流程，節省公文派案、登記及收發時效

一般受理民眾申請案件，公文處理流程需經過總收文提號、補登公文資料、分文到單位簽收等流程，公文才能交到承辦人手上，整個過程需耗時約 3 個小時。透過線上申辦系統與公文管理系統的介接，線上申辦案件可即時產生公文文號，僅待各單位分案人員將案件分給承辦人辦理，因此，在公文登錄及收發方面，每案約可減少 2.5 小時(如表 8)，以每月平均約 2,800 件受理量計算，每月可節省 7,000 小時。此外，透過系統發送之簡訊及電子郵件，通知民眾收

件、繳費、補件及結案，節省承辦人公文、電話通知之時效。截至98年12月底，系統已發送54,646則簡訊通知民眾案件受理情形。

圖 10：線上申辦服務內部效益整合圖

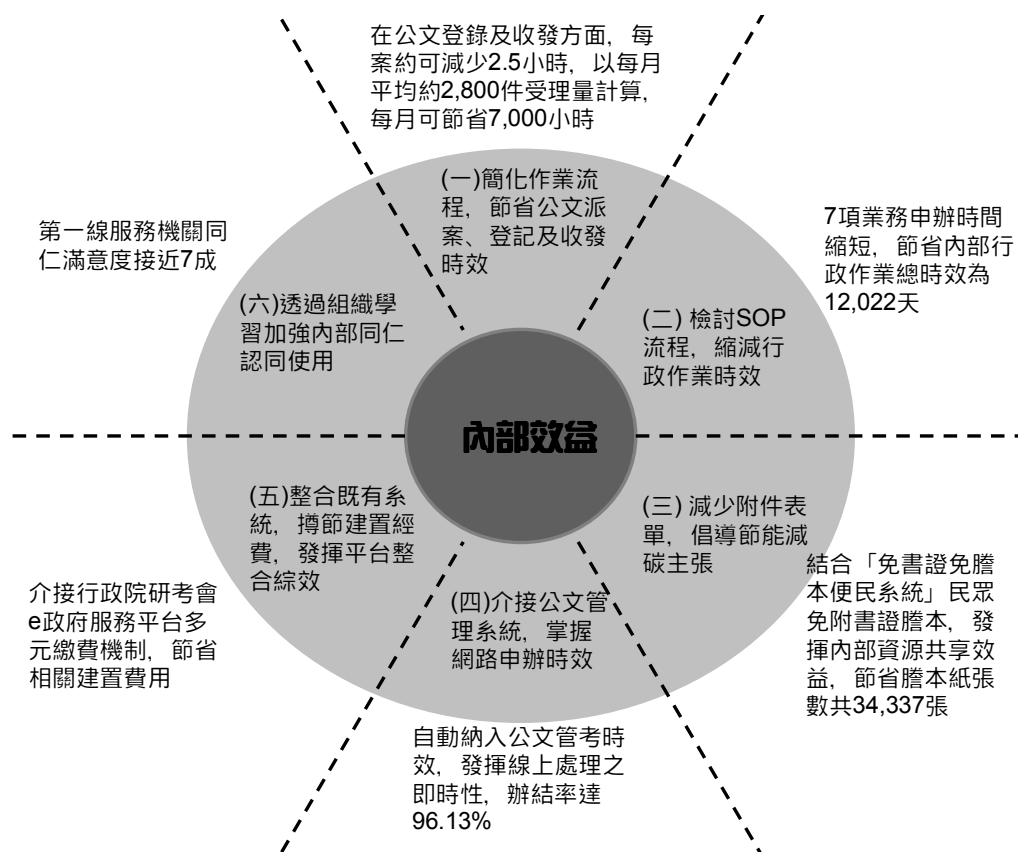


表 8：紙本作業與線上申辦之收發時效比較

流程	紙本作業(分鐘)	線上申辦(分鐘)	節省時效
收文提號	10	0	2.5 小時/每案
補登公文資料	20	0	
分文到單位	110(註 1)	0	
單位簽收	30(註 2)	0	
分給承辦人	10	30(註 3)	
總時效	180	30	

【註 1】本府每日上、下午在文書科有 2 次紙本公文交換作業，故分文的時間含等待公文交換時間。

【註 2】單位收發人員簽收公文回來後，須登錄系統再分文給承辦人，處理時間視公文量多寡而定。

【註 3】含分文人員離線時間。

(二) 檢討 SOP 流程，縮減行政作業時效

為達網路快速申請之成效，經協調 13 單位就 63 項申辦服務重新檢討各項作業流程後，將特定水土保持區範圍查詢、地政士申請核發開業執照、經紀業名稱變更備查、經紀業所在地變更備查、身心障礙者專用停車識別證、弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助、查詢是否公告為自然地景、野生動物保護區等 7 項業務申辦時間縮短，以截至 98 年 12 月底共受理 4,309 件計算，節省內部行政作業總時效為 12,022 天。

(三) 減少附件表單，倡導節能減碳主張

為落實節能減碳政策及增加民眾網路申辦便利性，本府於 92 年啟用「免書證免謄本便民系統」，目前該系統已擴充到第 4 期，可提供 9 種書證謄本查詢，民眾只要在線上申辦填表過程點選授權同意書，承辦人員即可透過該系統查詢，發揮內部資源共享效益。截至 98 年 12 月底經由線上受理之案件，已節省謄本紙本張數共 34,337 張。(請參閱附件 10，第 48 頁)

(四) 介接公文管理系統，掌握網路申辦時效

透過與本府公文管理系統介接，民眾在線上申請案件將自動納入公文管考時效，可發揮線上處理之即時性，截至 98 年 12 月底受理總收件數 82,610 件，辦結率達 96.13%。(請參閱附件 11，第 49 頁)

(五) 整合既有系統，擲節建置經費，發揮平台整合綜效

民眾透過系統完成網路申辦，但最後仍須赴業務單位繳納規費，則無法發揮「以網路替代馬路」服務效果，基於多數單位在收受申請資料後，仍以完成繳費作為受理申辦之必要條件，爰透過與

中央及本府系統介接，提供整合性服務，降低系統開發成本及時間。經與行政院研究發展考核委員會 e 政府服務平台多元繳費機制介接後，本府僅花費 1 個月測試與設定作業時間即可提供線上繳費服務，並節省相關建置費用。目前 63 項申辦服務中，須繳費之 14 個申辦項目業已提供民眾信用卡、金融帳戶及晶片金融卡三項繳款方式，方便完成線上繳費。

(六) 透過組織學習，加強內部同仁認同使用

為宣達本項便民措施，藉由人事處舉辦之全縣公務人員教育訓練，安排本處主管分梯次向同仁說明線上申辦政策，以達到組織型學習成效。本系統上線二年多以來，經調查第一線服務機關對系統使用整體滿意度，有接近 7 成同仁表示滿意。進一步調查線上申辦整合系統所提供簡訊及 E-Mail 通知民眾繳費、退補件等流程所節省行政時效的滿意度，有 75.68% 同仁表示滿意。在作業流程所節省行政人力的滿意度則有 72.97%。(請參閱附件 12，第 50 頁)

參、創新服務解決方法

因應不同時期所面臨之問題，本處採流程整合及 ICT 資通訊導入等服務方式解決，如圖 11 所示。

一、流程整合

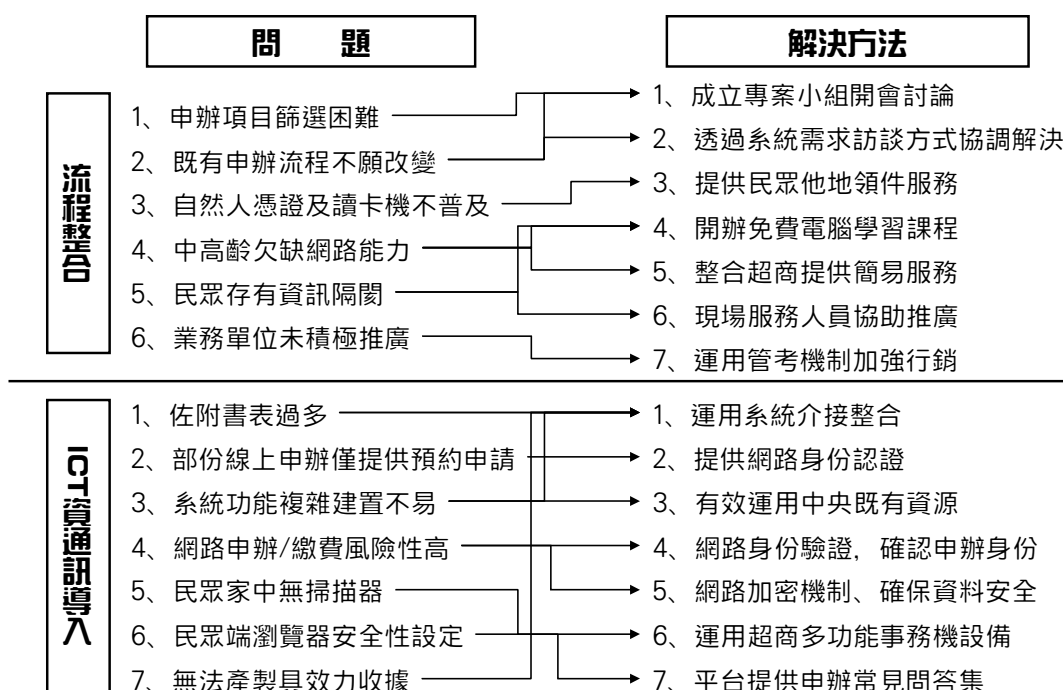
(一) 整合本府跨單位業務與既有系統，建置單一服務窗口

1、服務平台內容規劃

由於縣府各單位申辦資訊散落在各處，導致民眾無法即時取得最新、最正確之資訊，同時為解決多數業務須親至縣府辦理之困擾，

爰由本府秘書長擔任召集人，自 95 年 7 月至 96 年 1 月，邀集本府各業務單位，召開 3 次籌備會議討論(請參閱附件 13，第 52 頁)，且囿於系統建置經費限制，故推出 63 項民眾經常性申辦之業務，提供網路申辦服務。另協調本府各單位將 500 多項申辦業務之作業流程圖、申請說明、範例書表等資料，統一集中於本府線上申辦整合系統，創造單一整合的申辦服務平台。

圖 11：線上申辦系統問題與解決方法關聯圖



2、申辦平台以多功能角度，提供一站式網路服務

以跨機關單一窗口水平整合服務的概念，將線上申辦整合系統結合 5 大資料庫 9 類書證謄本，民眾在任一申辦單位取得全程服務。目前線上申辦系統有 19 項業務可免赴其他機關申辦即享有一站式的全程服務。在跨機關垂直整合方面，將戶政 5 大業務及地政 11 大業務整合，民眾在系統上可選擇於任何一處地點申領，目前線上申辦系統有 16 項業務已提供跨機關垂直整合服務。

本案於 95 年 10 月底完成招標作業，於 96 年 8 月上線，建置期程總計 9 個月，重大歷程如表 9 所示。

表 9：線上申辦整合系統建置歷程

時間	工作項目	工作內容
95/12/11-96/1/10	與各業務單位進行需求訪談	為了解本案所納入各項線上申辦項目內容，與各業務單位進行二輪訪談作業，重新檢討各項作業流程，縮簡行政程序。
96/4/23-96/5/2	與各業務單位進行雛型展示及確認	依需求訪談結果，將各階段主要畫面具體化，並與各業務單位承辦人員進行確認，以利後續系統設計。
96/5/2-96/7/30	系統設計開發及系統測試	於雛型確認結果及意見，進行系統設計開發作業，並於系統開發完成後，辦理教育訓練，如有不符合需求的地方，則請廠商進行修改至各業務承辦人員確認為止。
96/8/1	系統上線及上線後問題排解	於系統上線期間，要求系統開發廠商派員駐府，解決系統初期上線各業務承辦人員及民眾使用上之相關問題。

3、完成中央與地方系統介接，因應多元化之網路服務需求

本系統整合了中央及府內總計 7 個異質系統介接(如圖 12)，整合過程中，面臨到不同系統間因開發語言及資料格式不同，須克服資訊介接上之困難，以土地使用分區為例，原系統僅提供網路申請，民眾仍須親臨縣府繳費，然透過系統介接，增加線上付費機制及規費自動開單功能，此即為完全一站式網路申辦服務(請參閱附件 14，第 55 頁)。

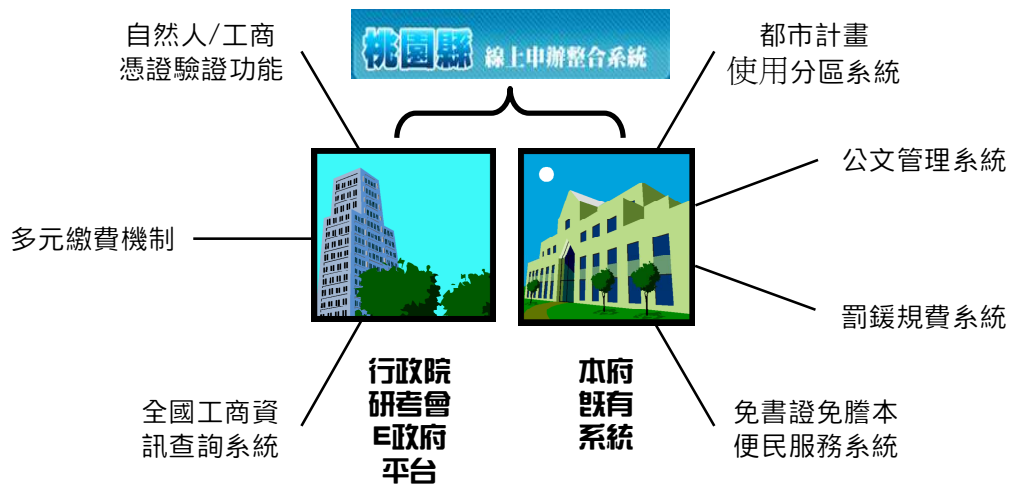
4、設置多元諮詢管道，協助民眾順利申辦

(1) 設置網路免費電話，滿足網路申辦之詢問需求

為免除民眾於申辦業務查詢時，須記憶業務單位電話或透過總機層層轉接之困擾，本系統亦充分利用行動桃園計畫所提供之網路電話(WebCall)系統，向各單位調查各科網路電話接聽之對應

窗口，並於申辦頁面上顯示。截至 98 年 12 月底使用人次達 1,803 人，民眾最常洽詢之單位為地政業務(含地政事務所)850 次，其次為勞動法令問題 279 次，第三為工商登記業務 211 次。(請參閱附件 15，第 56 頁)。

圖 12：介接異質系統關聯圖



(2) 提供申辦常見問答集，協助民眾順利完成申辦

民眾於申辦時經常會遇到許多問題，如：什麼是自然人憑證、如何申請門牌證明、收養登記應備證件為何…等，而民眾針對此常見問題之處理方式，不外乎是透過電話向業務單位尋求解答，為提供民眾更為便利的查詢管道，亦請各單位提供常見問題 FAQ 供民眾查詢並加以彙整分類，彙整於線上申辦整合系統，讓民眾可透過網路取得第一手資訊，截至目前已有 199 筆 FAQ 資訊(請參閱附件 16，第 57 頁)。

此外，為解決民眾對於網路申辦作業可能會產生之各種操作問題，於是將系統上線以來，經常接獲民眾詢問之問題，如：自然人/工商憑證登入異常、繳費畫面無法正常顯示、繳費方式有那些、手續費用多少、如何線上查詢進度、如何透過線上補正…等

問題，製作詳細的系統操作說明，放置於網頁上，一步一步引導民眾進行問題排除；此外亦製作操作說明短片，以動畫方式讓民眾易於了解如何完成申辦作業(請參閱附件 17，第 57 頁)。

5、積極推廣運用，發揮系統服務之便利性

為讓民眾充份瞭解系統運用方式，本處透過 4P 行銷策略如下：

(1) Product(產品)—完備系統功能

- I. 全國功能最完整的一站式整合服務平台。
- II. 增加主動發送簡訊/E-mail 通知民眾收件、繳費、補件及結案及戶地所他地領件等系統附加價值。
- III. 全國唯一介接免書證免謄本的申辦系統。

(2) Price(價格)—提供最經濟的系統服務

- I. 介接 WebCall 免費網路電話諮詢。
- II. 民眾使用網路申辦可免檢附戶籍謄本、土地登記簿謄本、建物登記簿謄本、地籍圖、建物測量成果圖、商業登記資料、工廠登記資料、使用執照存根、土地使用分區證明等 9 種書證謄本，節省各類謄本申請費用。

(3) Promotion(推廣)—包括內外部行銷推廣

- I. 內部行銷：訂定「桃園縣政府線上申辦整合系統專案考核要點」(請參閱附件 18，第 58 頁)，凝聚府內各單位同仁力量共同推廣，依據本處每月電話抽測結果，第一線服務機關員工有 90%均能主動向民眾推廣。
- II. 外部行銷：
 - (I) 文宣行銷：有線電視跑馬燈 4 次、電子看板 8 次，透過 16 個活動場合發放文宣 2,200 份。(請參閱附件 19，第 62 頁)由網路及電話民調得知，有 42.35%民眾由「縣府網站」

得知申辦管道，其次為「現場服務人員告知」(佔 21.51%)、第三為「相關業務單位文宣、網站或電話」(佔 16.41%)(請附件 7 參閱，第 45 頁)，顯見本處採行的推廣方式確具效益。

- (II) 教育訓練：97、98 年辦理縣民免費上網教育訓練，教導中高齡及資訊弱勢族群上網能力，介紹縣府各項網路申辦便民措施，提昇民眾使用電腦意願，推行「多用網路、少用馬路」的概念，98 年推動網路學習更為普及，凡滿 30 歲至 50 歲的民眾可獲得 6 小時學習課程，50 歲以上的民眾則享有 9 小時免費課程；此外，凡滿 25 人即可向本府申請，本府即派老師前往免費授課，藉由課程讓民眾熟悉系統操作，提昇民眾運用線上申辦系統服務。97 年開設 228 班，共 4,019 位民眾參與，98 年開設 112 班，共 2,940 位民眾參與。(請參閱附件 20，第 64 頁)

III. Place(通路)

採線上申辦的民眾，可選臨櫃、郵寄等方式領取文件，另自 97 年 10 月 23 日起本處貼心提供身心障礙者專用停車證及使用執照謄本，可選擇鄰近之戶/地政事務所領件，並於收到系統通知後，憑系統發送之多媒體簡訊或持身分證至選定戶/地政事務所櫃台，即可完成領件，提供民眾快速便捷的申辦服務。(請參閱附件 21，第 65 頁)

6、結合中央與地方付費機制，建立完整線上繳費服務

(1) 結合金資平台，解決民眾臨櫃申辦繳費困擾

目前繳費方式多以親臨櫃檯繳費、劃撥…來完成，對民眾而言仍有諸多不便，故在以提供民眾更為便利之網路申辦環境下，

透過與行政院研考會 E 政府服務平台之多元繳費機制介接，來解決民眾於網路申辦後仍須臨櫃申辦繳費之困擾，目前共提供信用卡、網路 ATM、帳戶轉帳等 3 種線上交易方式。

而在與行政院研考會 E 政府服務平台之金流平台介接上，最為困難在於與府內相關單位及各戶/地政事務所協調部分，如何讓相關單位了解申請表件填寫注意事項、配合線上交易須依台灣銀行規定額外再申請虛擬帳戶、線上交易案件金流入帳機制及如何對帳核銷等事項。上述問題除透過協調會議及教育訓練，讓業務單位熟悉並配合推動外，亦積極思考透過其他輔助功能，增進業務單位配合意願，包括：

I. 提供完善對帳機制，降低業務單位對帳核銷困擾

線上交易之申辦案件，雖於行政院研考會 E 政府服務平台之金流平台有提供查詢介面可供查詢，但為便利業務單位對帳，遂與本府財政處討論，了解業務單位對帳模式，於線上申辦系統中提供整合性電子對帳表，供業務單位於每月例行對帳作業時，透過系統列印此對帳表，核對無誤後，附加於其他應繳交之對帳表格之後即可完成對帳作業(請參閱附件 22，第 66 頁)。

II. 介接罰鍰規費系統，減少業務單位作業量

目前業務單位於收到民眾所繳納之規費時，承辦人員須自行登入規費系統，登打所收到的每筆規費，為減少承辦人員仍須於民眾線上繳費後至罰鍰規費系統登打之人力，線上申辦系統於是與罰鍰規費系統進行介接，凡是線上繳費之申辦案件，於民眾成功繳費後，即透過系統自動產生一筆規

費紀錄於罰鍰規費系統內，如此業務單位承辦人員無須再進行登打作業，降低業務量。

III. 整合罰鍰規費系統，解決線上繳費收據不具效力問題

目前透過行政院研考會 E 政府服務平台之所進行之線上交易，並無法產製具有效力之收據，僅可提供繳費記錄，而有許多申辦項目是屬於民眾透過代書或公司行號之申請作業，故會產生代書或公司行號業務承辦人員無法檢據核銷之情況。為解決此種問題，線上申辦系統遂透過與本府罰鍰規費系統介接整合，凡於線上申辦系統進行線上繳費之案件，皆會於本府罰鍰規費系統中產生規費紀錄，故當有申請人須檢據核銷時，可由本府承辦人員進入罰鍰規費系統列印該筆申辦案件之繳費收據，俾利申請人進行核銷。(請參閱附件 23，第 67 頁)

7、個人戶籍謄本「線上申請，郵寄領件」

系統營運 2 年以來，為瞭解民眾之需求與使用，爰統計目前線上申辦業務量，經查申辦量最大申請項目為「請領戶籍謄本」，平均每月有上千件，惟囿於法令限制該項須由本人辦理，故系統原來僅提供「預約申請」功能，民眾仍需前往各戶政事務所取件，無法獲得完整申請服務，為方便民眾，經與業務單位多次交涉，終經單位同意以自然人憑證取代本人臨櫃辦理，且可享有郵寄領件的服務，惟因自然人憑證只能驗證申請人本人身份，故目前先開放個人戶籍謄本線上申請，此項服務為全國首創服務(請參閱附件 24，第 67 頁)。

(二) 整合超商服務功能，建立簡易申辦服務

為擴充本府行政服務能量，規劃公私部門雙向合作，透過結合超商業者，讓民眾可就近辦理所需之行政服務，並由本府業務單位以郵寄方式函覆書證謄本，完全節省民眾到府申辦及領件等候時間及成本。考量超商現行提供服務功能僅包括下載表單、掃描及列印，故本次在規劃納入超商之行政服務即分為二大類：申辦服務及罰鍰規費繳納。

惟在申辦服務方面，對於民眾而言，線上申辦系統與超商辦理最大差異在於「使用成本」，因超商所提供之操作機器並無一般電腦鍵盤可供民眾登打表單內容，民眾須另行支付列印與掃描等費用，故民眾使用成本即為項目篩選主要考量，本次納入超商申辦項目初步以申辦量大、附件表單少(低於5張且不需為正本)及個人化申請服務為主要篩選依據，計有14項申辦項目符合納入原則。另外，藉由超商所設置讀卡機解決身份驗證問題，民眾不用自備讀卡機，透過縣內497家超商設置，即能辦理「罰鍰/稅捐補單」、「個人戶籍謄本」及「補領戶口名簿」等須核驗個人身份的申辦服務。

二、資通訊(ICT)服務導入

為了評估本府線上申辦系統服務品質，引用政府機構網路資訊系統在服務品質上的五大構面，並整理系統相關評量及內容，說明如下：

構面	評估項目	本系統所提供功能
資料保證	1. 資料完整性 2. 資料正確性 3. 資料安全性的維護與保密 4. 資料更新時效性	1. 設置單一整合性服務平台 2. 透過網路加密認證機制，確保申辦資訊正確與安全性 3. 符合「PKI-Based 應用系統對公鑰憑證處理之安全檢查表」所列之安全檢查

構面	評估項目	本系統所提供功能
使用支援	1. 提供使用者手冊 2. 提供軟硬體技術支援 3. 教育訓練 4. 加強文宣推廣	1. 提供申辦常見問題答集 2. 製作詳細之系統操作說明並置於網頁 3. 積極行銷及輔導民眾使用
介面互動	1. 網路穩定性 2. 連線之成功率 3. 友善環境	1. 通過無障礙網頁檢測 2. 系統每週進行遠端連檢則、每季到府檢測乙次
使用付費	提供線上付費功能	提供線上多元繳費管道
加值服務	1. 系統 24 小時服務 2. 附加服務功能 3. 首創公私部門跨領域資訊合作然人憑證運用服務	1. 介接免書證免謄本系統 2. 主動發送簡訊/E-mail 通知，提供線上查詢案件進度及 WebCall 免費線上電話諮詢 3. 擴充個人戶籍謄本線上申請 4. 透過便利超商合作，擴增本縣 497 處服務據點及 994 人次行政服務人力(每家超商至少 2 名員工)

(一) 透過網路加密認證機制，確保申辦資訊正確與安全性

網路申辦首重民眾個人隱私資訊之安全防護及申辦者身份真實性，為了讓民眾可安心的透過本府線上申辦系統進行網路申辦，系統分別採取下列機制進行安全防護：

- 1、網路身份驗證：民眾/企業於臨櫃申辦時之身份驗證部分，線上申辦系統透過與行政院研究發展考核委員會 e 政府服務平台之自然人/工商憑證認證機制介接，透過憑證驗證機制確保民眾/企業身份之真實性，且線上申辦系統之憑證驗證機制符合「PKI-Based 應用系統對公鑰憑證處理之安全檢查表」所列之安全檢查項目，以確保憑證正確有效性(請參閱附件 25，第 68 頁)。
- 2、網路加密管道：凡於本府線上申辦系統所進行之申辦資訊填寫、進度查詢、繳費、補正等相關作業，均透過網路加密管道(https)來進行，以避免民眾個人隱私資訊遭有心人士竊取。如民

眾輸入屬 http 之網址，仍會自動引導至 https 頁面進行申辦，以避免民眾個人隱私資訊遭有心人士竊取。

3、系統使用管理：為確保縣府各單位只能辦理所屬業務項目件，於是透過帳號密碼設定角色及使用權限進行管理，另府外單位亦須提供固定 IP 才可連線至系統後端系統辦理案件。

(二) 申辦進度即時通知，提昇申辦作業效率

民眾辦理申辦業務時，除須填寫申請表格外，亦需佐附書表證件及進行繳費才可完成申辦業務，為提昇民眾申辦之流暢性，本府線上申辦系統提供可分別於：收件、繳費、補正、結案等 4 個階段，主動透過簡訊/e-mail 即時通知功能，通知民眾申辦案件已進行受理、案件已通過審核應於何時完成繳費、佐附書表證件不齊全須再進行補正、案件已辦理完成等訊息，主動提醒民眾申辦狀態，提昇申辦作業效率。(請參閱附件 26，第 69 頁)

(三) 與 E 政府服務平台進行完善測試，確保線上繳費安全性

為確保民眾線上繳費安全性，本府線上申辦系統在與行政院研考會 E 政府服務平台之金流機制介接上，遂依研考會 E 政府服務平台規定進行相關測試，並在申辦作業所有流程輔以網路加密管道 (https)。(請參閱附件 27，第 70 頁)

(四) 善用多媒體簡訊技術，提供民眾他地領件服務

配合本處行動桃園計畫之推動，本府線上申辦系統善用多媒體簡訊技術，提供民眾辦理身心障礙者專用停車證申請及使用執照謄本申請，於線上申辦後，可選擇鄰近戶/地政事務所領件，並於收到系統簡訊/E-Mail 通知後，憑系統發送之多媒體簡訊，免持身份證件，即可至選定之戶/地政事務所櫃台，透過多媒體簡訊讀碼機感應，帶出所屬申辦案件，即可完成領件。(請參閱附件 28，第 72 頁)

(五) 整合超商運作機制，提供簡易便民服務

1、與便利商店研討設計簡易人性化操作介面

因便利商店之 kiosk 事務機為觸控式螢幕操作，並無提供鍵盤可供輸入，且畫面大小固定，故在申辦畫面設計上，以申辦畫面儘量單純為目標，經本府與便利商店討論過後，方法如下：(請參閱附件 29，第 73 頁)

(1) 申辦業務：

民眾僅需於 kiosk 事務機畫面上輸入姓名、電話、身分證字號、申請份數等資訊，其他屬較複雜之資訊(如：地址)則於表單列印後，以手寫方式補填，且搭配本府將申辦表單進行簡化，民眾須手填之欄位並不會過多。

(2) 線上申辦項目繳費：

屬線上申辦項目之規費，民眾可於線上申辦完成後，列印繳費單親自便利商店繳款，或透過 kiosk 事務機輸入申辦案號及自訂密碼即可產製繳費單據至櫃檯繳納。

(3) 罰鍰補單繳款：

民眾透過 kiosk 事務機，可透過輸入身分證字號、統一編號或罰單編號任一條件，即會帶出所屬個人應繳罰鍰，民眾透過點選即可產製單據至櫃檯繳納。

(4) 職缺查詢：

為提供本縣即時就業職缺資訊，將由本府勞動處統合本縣 7 個就業服務台每日更新最新職缺資訊，並提供民眾可於 ibon 上依鄉鎮市進行選擇，加速查詢。

2、透過多功事務機轉製繳款單據，解決收據保存不易問題

因目前由便利商店 kiosk 事務機所產製之繳款單據為感熱紙材質，易受日照、摩擦等因素而變質，民眾保存不易，故與便利商店討論，將屬罰鍰補單繳納部分，改由透過多功事務機轉製繳款單據，解決收據保存不易問題。(請參閱附件 30，第 75 頁)

肆、結語

經過這幾年的努力，本處不斷努力發展縣內公共事務，以提供民眾優質生活為目標，其中尤以推動「縣政線上申辦」最為民眾肯定，透過 E 化提升縣府對內行政效能及對外便民資訊應用，同時奠定本縣電子化政府良好基礎，接續運用 M 化，提升縣內網路普及率，打造行動城市，縮減縣內數位落差，未來更規劃藉由智慧化整合型服務平台(I 化)，打造智慧城市的建設與發展，這樣不斷創新的便民精神，讓桃園縣連續二年獲選為 ICF「全球 21 大智慧城市」，這些來自國際的肯定，證明桃園縣對於公共服務品質的要求與堅持已具國際水準，未來將持續以「縣政線上申辦」服務平台為基礎，全力發展桃園成為智慧航空城，包括：招商服務、觀光資訊及投資等各擴充面向，讓資訊服務由國內招商擴及國際商務更趨完臻，並由公部門行政櫃檯延伸至民間企業，提供無所不在的優質行政服務。

伍、附件

附件 1：線上申辦整合系統申辦業務(共 63 項)

民政業務

- 請領戶口名簿(預約)
- 請領戶籍謄本(預約)
- 請領個人戶籍謄本(全程式)
- 請領英文戶籍謄本(預約)
- 申辦自然人憑證(預約)
- 申辦門牌證明(預約)

社會福利

- 設立財團法人社會福利慈善事業基金會
- 身心障礙者專用停車識別證
- 獨居老人問安電話
- 弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助
- 社會工作師執業執照

勞工服務

- 勞資會議備查
- 進用身心障礙者情形月報表
- 就業歧視申訴案件
- 勞工申訴案件

教育資源

- 短期補習班立案申請
- 短期補習班變更申請

衛生保健

- 外勞健檢核備補發申請系統
- 整合性篩檢醫療院所申請報備系統
- 糖尿病共同照護網申辦系統
- 流感疫苗接種人數通報系統
- 預防接種合約醫院(診所)申請
- 糖尿病共同照護網醫事人員繼續教育時數

農業發展

- 查詢是否公告為自然地景、野生動物保護區

環境保護

- 事業污染管制紀錄申請表
- 公私場所空氣污染防制專責單位、專責人員設置及異動
- 事業廢水處理專責單位、專責人員設置及異動
- 申請管制編號
- 毒性化學物質專業人員設置

工商發展

- 商業登記網路申請停業
- 商業登記網路申請歇業
- 商品標示諮詢
- 申請加油站門牌整編
- 申請自來水承裝業營業許可

工務建設

- 使用執照謄本核發
- 使用執照圖說影印

水利資源

- 山坡地範圍查詢及河川區域線及治理計畫線查詢
- 特定水土保持區範圍查詢

城鄉發展

- 都市計畫土地使用分區證明書
- 獎勵投資興建國民住宅註記塗銷
- 貸款自建國民住宅註記塗銷
- 委託公司承辦興建國民住宅註記塗銷

藝文活動

- 班訪申請
- 中國家具博物館團體預約導覽
- 桃園縣古蹟景點團體預約導覽
- 文化局桃園館第一、二展覽室預約導覽
- MP3 導覽使用申請
- 文化局5樓團體視聽室及中壢館2樓演講廳租用申請

地政資訊

- 縣有耕地租金之繳納
- 地政士申請核發開業執照
- 申領抵價地
- 經紀業名稱備查
- 經紀業所在地變更備查
- 人工登記簿謄本申請
- 土地基本資料庫電子資料流通申請
- 建物門牌查詢地建號
- 住址、姓名變更登記
- 更正登記
- 書狀換給
- 土地鑑界
- 建物門牌勘查及登記
- 建物基地勘測及登記
- 建物滅失勘查及登記

附件 2：便利超商申辦服務和繳費項目

屬性	單位	業務
既有線上申辦項目	民政處	請領戶籍謄本(限個人)
		請領戶口名簿(限補領)
	城鄉發展處	都市計畫使用分區證明
	社會處	身心障礙者專用停車證申請
		弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助
地政處	土地鑑界	
新增線上申辦項目	地方稅務局	地價稅自用住宅用地申請
		房屋稅籍證明申請與下載
	警察局	警察刑事紀錄證明書
		交通違規申訴案件(限桃園縣)
		交通事故資料核發申請(限桃園縣)
	勞動及人力資源處	求職登記
		職訓報名
		勞資爭議協調申請

列印 申辦

提供民眾不需親臨縣府，直接透過於便利超商下載列印掃描回傳之服務，來進行案件申辦處理

便利生活站

開放多元付費管道，結合便利超商的繳費代收服務，讓民眾可以有更多繳費方式選擇

附件 3：線上申辦整合系統近兩年使用情形

統計時間：97 年 1 月至 98 年 12 月

業務	近兩年成長率 (%)	97 年			98 年		
		總量	線上申辦量	使用率 (%)	總量	線上申辦量	使用率 (%)
使用執照謄本核發申請	85.4	3,441	1,597	46.4	1,915	1,648	86.1
商品標示諮詢	4.9	108	103	95.4	58	58	100.0
山坡地水土保持區範圍查詢	117.0	463	173	37.4	492	399	81.1
地籍人工登記簿謄本申請	6.0	6,142	2,108	34.3	5,084	1,850	36.4
檔案應用申請	4.2	25	24	96.0	5	5	100.0
社會工作師執業執照	7.1	15	14	93.3	22	22	100.0
受理貸款自建「國宅用地」、「國民住宅」註記塗(註)銷業務	26.1	16	7	43.8	29	16	55.2
勞工申訴案件	20.7	1,077	669	62.1	703	527	75.0
文化局桃園館第一、二展覽室團體導覽預約申請	370.8	113	18	15.9	4	3	75.0
班訪	18.9	172	138	80.2	153	146	95.4
桃園縣中國家具博物館團體預約導覽	42.1	55	22	40.0	44	25	56.8
流感疫苗接種人數通報系統	0.0	565	565	100.0	1,087	1,087	100.0
預防接種合約醫院(診所)申請	0.0	184	184	100.0	132	132	100.0
整合性篩檢醫療院所申請報備系統	0.0	254	254	100.0	175	175	100.0
糖尿病共同照護網醫事人員繼續教育時數	0.0	1,135	1,135	100.0	1,085	1,085	100.0
外勞健檢核備補發申請	2.2	186	182	97.9	207	207	100.0
糖尿病共同照護網申辦系統	0.0	23	23	100.0	109	109	100.0
公私場所空氣污染防制專責單位、專責人員設置及異動	68.1	237	135	57.0	284	272	95.8

附件 4：介接免書證便民系統－節省金錢效益彙整表

統計時間：96 年 8 月至 98 年 12 月

業務	免檢附書證謄本	案件量	謄本規費 影印費	節省金額 (元)
使用執照圖說影印	建物登記簿謄本	954	20	19,080
使用執照謄本核發申請	建物登記簿謄本	3,564	20	71,280
商品標示諮詢	商業登記資料	171	2	342
山坡地水土保持區範圍查詢	土地登記簿謄本	709	20	14,180
經紀業名稱變更備查	商業登記資料	10	2	20
經紀業所在地變更備查	商業登記資料	10	2	20
身心障礙者專用停車識別證	全戶戶籍謄本	3,301	20	66,020
受理委託公司承辦興建「國宅用地」、「國民住宅」註記塗(註)銷業務	建物登記簿謄本	32	20	640
受理貸款自建「國宅用地」、「國民住宅」註記塗(註)銷業務	建物登記簿謄本	32	20	640
受理獎勵投資興建「國民住宅」註記塗(註)銷業務	建物登記簿謄本	140	20	2,800
都市計畫土地使用分區(或公共設施用地)證明書	土地登記簿謄本	22,875	20	457,500
短期補習班立案申請	個人戶籍謄本 土地登記簿謄本 建物登記簿謄本	252	60	15,120
短期補習班變更申請	個人戶籍謄本 土地登記簿謄本 建物登記簿謄本	166	60	9,960
查詢是否位屬自然地景、野生動物保護區或野生動物重要棲息環境	土地登記簿謄本	190	20	3,800
公私場所空氣污染防治專責單位、專責人員設置及異動	工廠登記資料	505	2	1,010
申請管制編號	商業登記資料	121	2	242
事業污染管制紀錄申請表	工廠登記資料	123	2	246
事業廢水處理專責單位、專責人員設置及異動	工廠登記資料	346	2	692
總計		33,501		663,592

附件 5：利用免費網路電話洽詢線上申辦統計表

統計時間：96 年 8 月至 98 年 12 月

單位	科別－業務	通話量
工務處	建築管理科－建築執照相關業務	157
工商發展處	工商登記科－商業登記相關業務	211
	工商輔導科－商品標示業務	
水務處	河川科－山坡地水土保持區範圍查詢、河川區域線及治理計畫線查詢	10
地政處	土地徵收科－區段徵收	850
	地政事務所－測量、登記和謄本業務	
社會處	身障福利科－身障停車證	128
	兒少科－弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助	
城鄉發展處	都市更新科－國宅業務	58
	都市行政科－土地使用分區證明書	
教育處	終身學習科－補習班業務	30
勞動及人力資源處	勞動條件科－勞動法令諮詢	279
農業發展處	森林及自然保育科－野生動物保護區位詢問	21
文化局	視覺藝術科－mp3 使用申請、桃園館展覽室團體導覽預約	33
	圖書資訊科－班訪申請	
	表演藝術科－團體視聽室租用	
衛生局	疾病管制科－流感疫苗接種人數通報	2
	保健科－整合性篩檢醫療院所申請報備系統	
環境保護局	空保科－公私場所空氣污染防制專責單位、專責人員設置及異動	24
	綜規科－申請管制編號	
	稽查科－事業污染管制紀錄申請表	
	水保科－事業廢水處理專責單位、專責人員設置及異動	
	廢管科－毒性化學物質專業人員設置及註銷	
總計		1,803

附件 6：介接免書證便民系統－節省時間效益彙整表

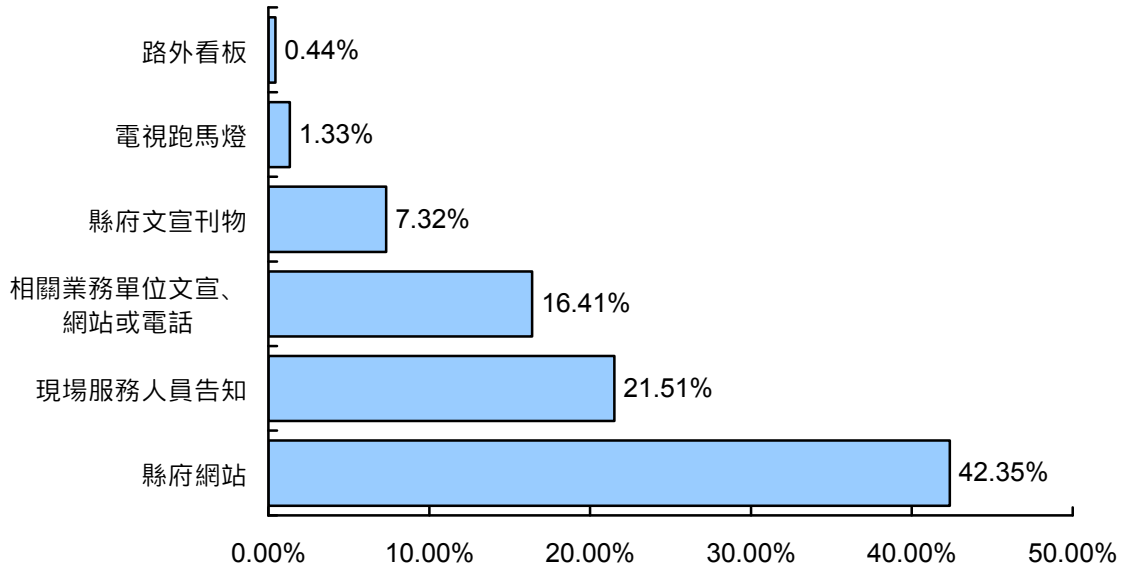
統計時間：96 年 8 月至 98 年 12 月

業務	免檢附書證謄本	案件量	申請時間 (分)	節省時間 (分)
使用執照圖說影印	建物登記簿謄本	954	60	57,240
使用執照謄本核發申請	建物登記簿謄本	3,564	60	213,840
商品標示諮詢	商業登記資料	171	10	1,710
山坡地水土保持區範圍查詢	土地登記簿謄本	709	60	42,540
經紀業名稱變更備查	商業登記資料	10	10	100
經紀業所在地變更備查	商業登記資料	10	10	100
身心障礙者專用停車識別證	全戶戶籍謄本	3,301	10	33,010
受理委託公司承辦興建「國宅用地」、「國民住宅」註記塗(註)銷業務	建物登記簿謄本	32	60	1,920
受理貸款自建「國宅用地」、「國民住宅」註記塗(註)銷業務	建物登記簿謄本	32	60	1,920
受理獎勵投資興建「國民住宅」註記塗(註)銷業務	建物登記簿謄本	140	60	8,400
都市計畫土地使用分區(或公共設施用地)證明書	土地登記簿謄本	22,875	60	1,372,500
短期補習班立案申請	個人戶籍謄本 土地登記簿謄本 建物登記簿謄本	252	60	15,120
短期補習班變更申請	個人戶籍謄本 土地登記簿謄本 建物登記簿謄本	166	60	9,960
查詢是否位屬自然地景、野生動物保護區或野生動物重要棲息環境	土地登記簿謄本	190	60	11,400
公私場所空氣污染防治專責單位、專責人員設置及異動	工廠登記資料	505	10	5,050
申請管制編號	商業登記資料	121	10	1,210
事業污染管制紀錄申請表	工廠登記資料	123	10	1,230
事業廢水處理專責單位、專責人員設置及異動	工廠登記資料	346	10	3,460
總計		33,501		1,780,710

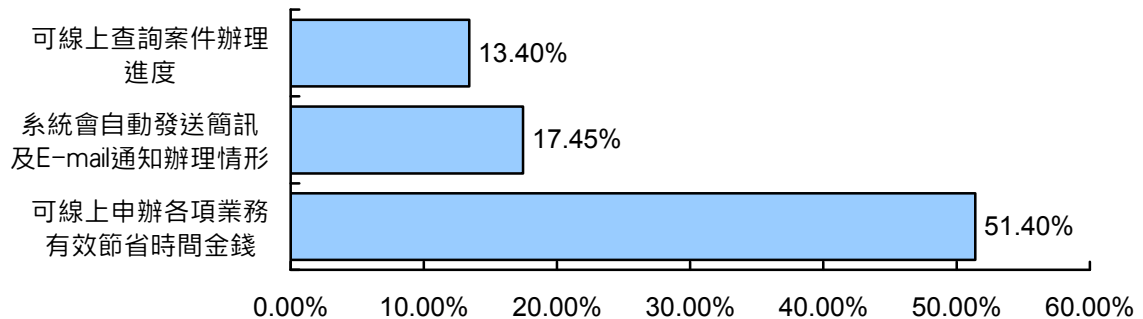
註：1,780,710 分鐘 = 29,679 小時 = 1,237 天

附件 7：電話民調結果

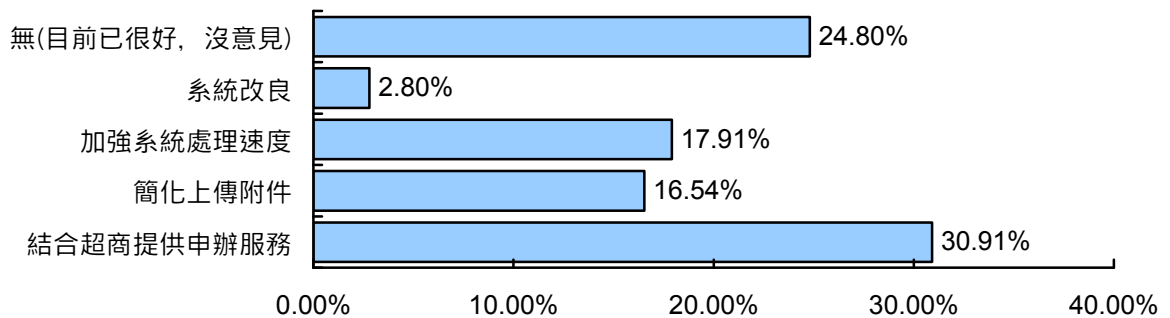
問題 1：得知線上申辦的管道



問題 2：民眾覺得滿意或方便使用的原因



問題 3：民眾覺得未來線上申辦應增加的服務



附件 8：ICF 全球智慧城市獎

2009 Smart 21 得獎證書和創新獎領獎照片

- ◆ 國際智慧城市組織是一個研究21世紀經濟合作社會發展的重要智庫，每年均會針對全球參選城市進行智慧城市評比
- ◆ ICF 「2009年全球智慧城市評比」共有450多個數位城市參加，桃園縣是亞洲地區唯一獲選「2009年全球智慧城市SMART 21」(2008年10月宣佈)和「2009年全球智慧城市前三大創新獎」(2009年03月宣佈)雙料獎項



2010 Smart 21 桃園得獎證書



附件 9：八縣市首長高峰論壇和數位城市國際研討會

共創「行動北臺」新紀元－八縣市首長高峰論壇

- 96年4月26日及27日於元智大學舉行「北台八縣市首長高峰論壇」
- 邀請對象包括產、官、學等各界代表逾300人

【5點共識】

1. 縣市應用系統經驗輸出
2. 縣市不同系統間的跨域整合
3. 教育訓練資源共享
4. 人才互通交流學習
5. 結合廠商進行跨縣市的開發



2008 桃園數位城市國際研討會

邀請IT產業高階主管與全球數位科技產官學界專家，分享桃園經驗，藉此提昇國內在科技應用與無線通訊技術發展

- ✓ 17位國外貴賓
- ✓ 近百家企業
- ✓ 600多位與會者
- ✓ 智慧城市論壇



附件 10：介接免書證免謄本便民系統－紙張減量統計表

統計時間：96 年 8 月至 98 年 12 月

業務	免檢附書證謄本	案件量	紙張數	節省紙張數
使用執照圖說影印	建物登記簿謄本	954	1	954
使用執照謄本核發申請	建物登記簿謄本	3,564	1	3,564
商品標示諮詢	商業登記資料	171	1	171
山坡地水土保持區範圍查詢	土地登記簿謄本	709	1	709
經紀業名稱變更備查	商業登記資料	10	1	10
經紀業所在地變更備查	商業登記資料	10	1	10
身心障礙者專用停車識別證	全戶戶籍謄本	3,301	1	3,301
受理委託公司承辦興建「國宅用地」、「國民住宅」註記塗(註)銷業務	建物登記簿謄本	32	1	32
受理貸款自建「國宅用地」、「國民住宅」註記塗(註)銷業務	建物登記簿謄本	32	1	32
受理獎勵投資興建「國民住宅」註記塗(註)銷業務	建物登記簿謄本	140	1	140
都市計畫土地使用分區(或公共設施用地)證明書	土地登記簿謄本	22,875	1	22,875
短期補習班立案申請	個人戶籍謄本 土地登記簿謄本 建物登記簿謄本	252	3	756
短期補習班變更申請	個人戶籍謄本 土地登記簿謄本 建物登記簿謄本	166	3	498
查詢是否位屬自然地景、野生動物保護區或野生動物重要棲息環境	土地登記簿謄本	190	1	190
公私場所空氣污染防制專責單位、專責人員設置及異動	工廠登記資料	505	1	505
申請管制編號	商業登記資料	121	1	121
事業污染管制紀錄申請表	工廠登記資料	123	1	123
事業廢水處理專責單位、專責人員設置及異動	工廠登記資料	346	1	346
總計		33,501		34,337

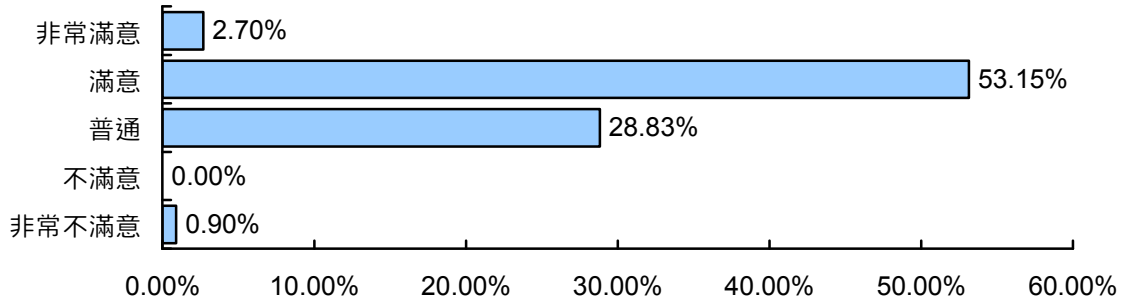
附件 11：線上申辦整合系統案件辦理情形

統計時間：96 年 8 月至 98 年 12 月

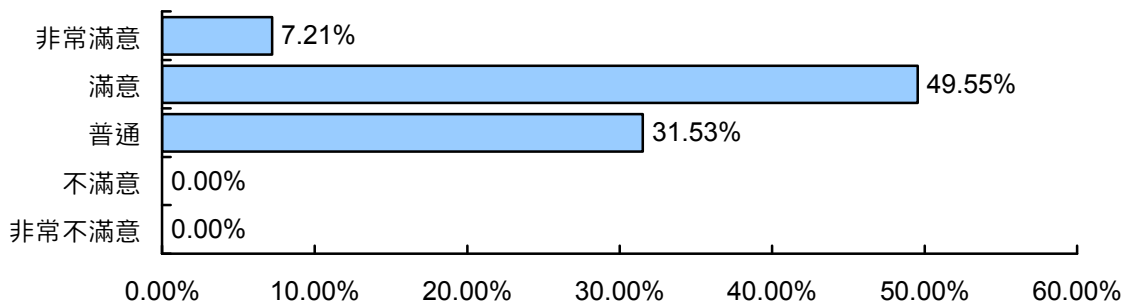
單位	已辦結案件統計			
	依限辦結	%	逾限辦結	%
合計	82,610	96.13	2,476	3.87
民政處	33,660	92.91	2,614	7.09
工商發展處	3,958	100.00	2,378	0.00
水務處	662	91.96	0	8.04
農業發展處	186	100.00	53	0.00
勞動及人力資源處	2,534	99.52	0	0.48
社會處	3,357	99.88	12	0.12
工務處	4,105	99.98	4	0.02
城鄉發展處	21,355	100.00	1	0.00
教育處	376	100.00	0	0.00
環保局	980	99.08	0	0.92
衛生局	5,774	98.33	9	1.67
地政處	5,163	99.65	95	0.35
文化局	500	91.20	18	8.80

附件 12：內部同仁滿意度調查結果

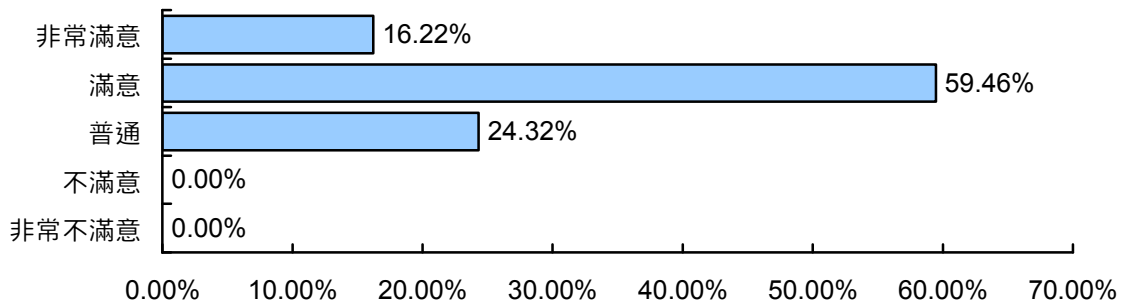
問題 1：請問您對於透過線上申辦整合系統與本府公文管理系統介接，在公文登錄、收發所節省時效的滿意度？



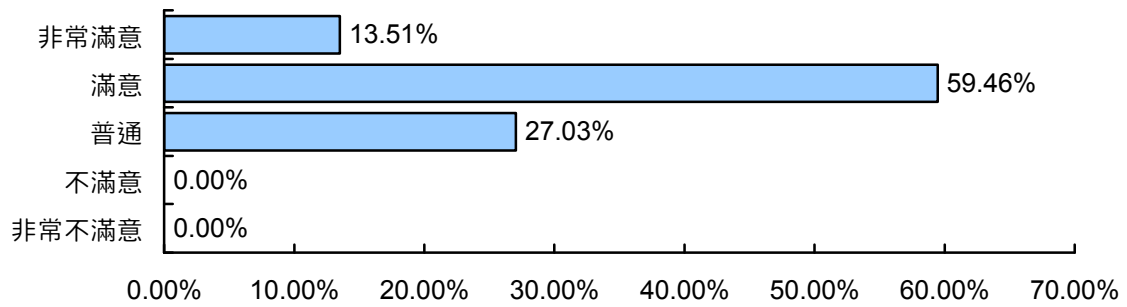
問題 2：請問您對於線上申辦整合系統與免書證免謄本系統介接所節省公文審查時效的滿意度？



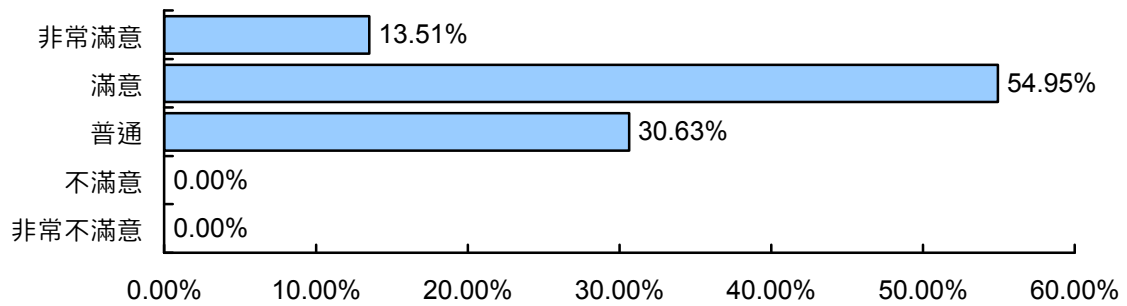
問題 3：請問您對於線上申辦整合系統所提供簡訊及 E-Mail 通知民眾繳費、退補件等流程所節省行政時效的滿意度？



問題 4：請問您對於線上申辦整合系統在作業流程所節省行政人力的滿意度？



問題 5：請問您對於線上申辦整合系統整體服務滿意度？



附件 13：三次籌備會會議記錄

本府各單位開放「線上申辦」項目協商會議紀錄

一、開會時間：95 年 7 月 21 日（星期五）下午 2 時

二、開會地點：本府 206 會議室

三、主席：劉主任秘書志清

記錄：鄭惠友

四、出席單位及人員：

社會局：李麗秋

勞動及人力資源局：黃秀梅

民政局：陳秋青

工務局：呂銘洋、王振鴻、江關民、黃全成

地政局：李麗卿、林鼎鈞、邵俊奐

水務局：呂明錡

城鄉發展局：宋仲浩

觀光行銷局：王志賢

警察局：林明德

衛生局：張麗貞、林黃惠、周保宏

工商發展局：劉世鈞

農業發展局：張瓊霞

環境保護局：莊建國

教育局：龔東昇

研究發展室：邱俊銘、梁秀珠、閻俊如、張佩璇、鄭惠友

五、主席致詞(略)

六、業務單位報告

(一) 線上申辦是為了讓無法親自到場的民眾也能申請案件，增加申辦的管道，並無限定該項業務開放線上申辦之後，就不能臨櫃受理。

(二) 台北縣市政府目前已開放數百項業務線上申辦，本府同樣也可以找出民眾申辦次數較多，免備繁複書件的簡易案件，讓民眾不用親自到縣政府，在家利用網路，就可辦理完成。

(三) 本次線上申辦將結合公文管理系統，民眾可以透過網路掌握案件的處理進度，有助為民服務品質的提升。

七、議案討論(略)

八、主席結論

(一) 本次會議再將線上申辦的實質意涵向各單位說明，請與會代表會後向單位主管報告，由各局處室主管或副主管召集課內同仁共同研討，找出至少 5 項業務開放民眾線上申辦。

(二) 請各單位就研發室建議開放的申辦項目逐項評估其可行性。

(三) 下次會議請各單位指派副主管層級以上人員參加。

九、散會：下午 3 時

本府各單位開放「線上申辦」項目第二次協商會議紀錄

- 一、開會時間：95年8月10日（星期四）下午2時
- 二、開會地點：本府407會議
- 三、主席：劉主任秘書(邱主任俊銘代理) 記錄：鄭惠友
- 四、與會人員：請見簽到單
- 五、主席致詞(略)
- 六、業務單位報告(略)
- 七、議案討論
 - (一) 案由：農業發展局提出「入侵紅火蟻防治免付費通報專線」開放線上申辦，據瞭解在國家紅火蟻防治中心網頁已有線上申辦的網頁，是否可採連結方式處理。另關於「漁船油配油手冊申請、換發、補發」，據瞭解係由漁會為漁民服務代為辦理，其年申請量為何？
決議：「入侵紅火蟻防治免付費通報專線」將建置超連結至國家紅火蟻防治中心網頁。「漁船油配油手冊申請、換發、補發」年申請量為100件，同意此業務開放線上申辦。
 - (二) 案由：地政局第一次提報「地政士開業登記」、「不動產糾紛調處」、「地政士登記助理員備查」、「土地基本資料庫電子資料流通」、「地政士開業執照補發」、「地政士開業執照換發」等6項業務開放線上申辦。而本次只提「地政士申請核發開業執照」願意開放線上申辦，其餘5項業務開放線上申辦可行性為何？
決議：地政局表示上開業務經地政局同仁研討後，認為不適合線上申辦，故重新擬定7項業務開放線上申辦。另「地政士申請核發開業執照」經查中央並未開放線上申辦，同意納入本次規劃辦理。
 - (三) 案由：警察局第一次提報「警察刑事紀錄證明」、「民眾索閱道路交通事故現場圖及現場照片」、「民眾申請道路交通事故證明書」等3項業務開放線上申辦。而本次僅提「警察刑事紀錄證明」，且已開放線上申辦，建議採連結方式處理。
決議：「警察刑事紀錄證明」、「民眾索閱道路交通事故現場圖及現場照片」採連結方式處理；「民眾申請道路交通事故證明書」因法令修改，暫不考慮線上申辦。
- 八、主席結論
 - (一) 若各業務單位所提出之「線上申辦」項目如中央已有開放，將以連結方式處理。
 - (二) 請各業單位指派聯絡窗口負責後續系統功能建置相關事宜。
- 九、散會(下午3時)

本府各單位開放線上申辦項目第三次協商會議紀錄

開會時間：96年1月10日(星期三)上午9時

開會地點：本府307會議室

一、主席：邱主任俊銘

記錄：鄭惠友

二、出席單位及人員：見簽到單

三、主席致詞(略)

四、業務單位報告

(一) 本室於95年11月30日線上申辦整合系統啟動會議後，針對各局室開放線上申辦60項業務進行第一次需求訪談。

(二) 需求訪談期間，部份線上申辦項目因非人民申請案件、所需附件複雜、申請人為少數特定人士等因素，廠商與業務單位協談後決定刪除該項業務，並研擬新增其他業務開放線上申辦。訪談後開放線上申辦項目由60項增為70項，與契約書內容不符。廠商希望召開會議，請各單位確認開放線上申辦項目。

五、議案討論

(一) 退伍令遺失補發業務因申辦案量不多，申請人經常申請後未來領取，導致資源浪費，建議刪除此項。【決議：96年1月12日(五)回覆此議案。】

(二) 申報地價於系統上線時申報時限已過，且申辦案件數量少，3年才申報一次，建議刪除此項。【決議：同意刪除。】

(三) X光巡迴車線上申請系統為新增業務，目前尚無資料，預計4月才啟動，建議刪除此項。【決議：同意刪除。】

(四) 水路加蓋因包含外單位的作業程序及間需要技術人會堪，欲將此流程作業泚業提供線上申辦有實質上的困難，較不適合線上申辦程序，建議刪除此項。【決議：同意刪除。】

六、臨時動議

農業發展局：「查詢是否公告為自然保留區，野生動物保育區」請更名為「查詢是否公告為自然地型，野生動物保育區」。【決議：請業務單位與廠商確認後再副知研究發展室。】

七、主席結論

(一) 請各單位於1月19日前補齊相關申辦案件電子檔資料，及各申辦案件95年度申辦量。

(二) 線上申辦之業務將納入公文系統管理。時效計算標準初步規定如下：

1、等候補件與繳費之時間不計入公文處理時限。

2、下班後登入之案件，時效起算日期一律以次日起算，如遇例假日則以例假日完畢後第一個工作天起算。

3、處理時限以工作天計算。

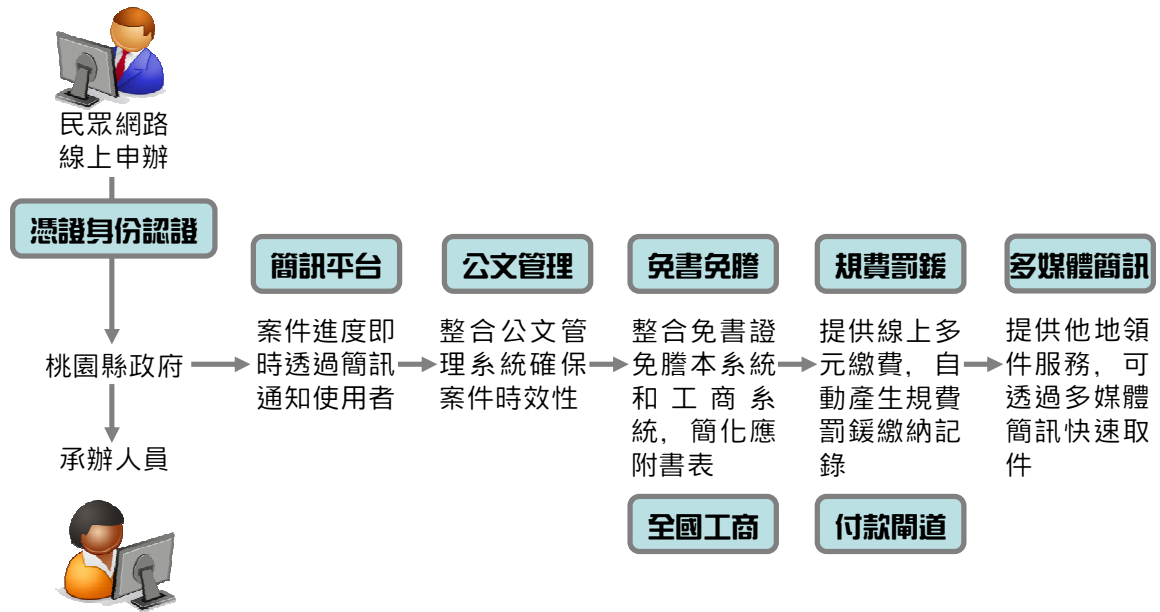
4、以上為初步規定，事後將依申請案屬性不同，訂定更為詳盡的時效計算標準。

5、都市計畫土地使用分區證明書原單位提出不納入本次線上申辦，然此為縣長裁示本次線上申辦核心業務，請業務單位與城鄉發展局再研議。

6、線上申辦系統和免書證免謄本便民系統使用情形納入今(96)年為民服務考核項目。

八、散會

附件 14：系統介接架構流程示意圖



*通訊地址	<input type="text"/>	此為停車證寄發地址 申請人之駕照及行照須為同一人，並且是身障者本人或與身障者同一戶號之親屬
*行照	<input type="text"/> 瀏覽...	上傳正反面影本(如為機車者需註明特製車)
*駕照	<input type="text"/> 瀏覽...	上傳正反面影本(如為機車者需註明特製車，且駕照需於有效期限內)
*身心障礙手冊	<input type="text"/> 瀏覽...	上傳正反面影本
戶口名簿	<input type="text"/> 瀏覽...	如行、駕照非身心障礙者本人持有 請上傳戶口名簿影本
*是否第一次申請停車證	<input checked="" type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 選擇「否」：需郵收	

「桃園縣政府線上申辦系統」免書證免謄本同意書 - Microsoft Internet Explorer

「桃園縣政府線上申辦系統」免書證免謄本同意書

本人辦理使用執照謄本核發申請業務，並同意工務局建築管理課由「桃園縣政府資料庫—免書證免謄本便民系統」查閱申請人之資料，如申請人有任何疑義本人願全權負責。

此致
桃園縣政府

5、按下【同意】按鈕

附件 15：多元諮詢管道－免費洽公網路電話(Web Call)使用畫面

The screenshot shows the Taoyuan County e-service website. At the top, there is a banner for 'e-service' and a date '2010年2月2日 星期二'. Below the banner, there are navigation links like '申請項目', '線上申請', '進度查詢', etc. A sidebar on the left contains links for '縣長信箱', '自然人憑證申請', etc. The main content area is titled '業務機關' and lists various departments like '社會處', '婦女福利及綜合企劃科', etc. A red arrow points from a text box '點擊後即可通話' to a green phone icon in a browser window. The browser window title is '點鐘後即可通話' and the address bar shows 'http://webcall.m-taoyu'. The browser content displays instructions for using the Web Call service, including a list of steps and a '按撥號鍵通話' button.

點鐘後即可通話

第一次使用者，請同意安裝通話元件(注意事項)

請準備耳機及麥克風並確認可正常使用

請按通話鈕後，稍候五秒鐘，即可通話

未撥通時，按掛斷鍵後，請稍候5~10秒鐘，再點擊通話鈕

對Web Call的服務有意見嗎？請填Web Call網路電話民眾滿意度調查問卷(進入)

按撥號鍵通話

Powered by Camangi Corporation

附件 16：線上申辦整合系統常見問題集

桃園縣 線上申辦整合系統

e-service

2010年2月2日 星期二

申辦項目 | 線上申辦 | 進度查詢 | 聯絡資訊 | 常見問題 | 系統操作說明

常見問題

常見問題 / 村里民政類

村里民政類 (36)

項次	問題標題	發佈單位
Q1	寺廟申請登記應檢附表件為何?	民政處-宗教科
Q2	什麼是「自然人憑證」?	民政處-戶政科
Q3	「自然人憑證」有何用途?	民政處-戶政科
Q4	我要如何申請「自然人憑證」?	民政處-戶政科
Q5	我可以到那些戶政事務所辦理自然人憑證呢?	民政處-戶政科
Q6	如何申請門牌編釘?	民政處-戶政科
Q7	如何申請門牌證明?	民政處-戶政科
Q8	我一生可以改幾次名字呢?	民政處-戶政科
Q9	收費登記應備證件為何?	民政處-戶政科

業務機關
主題生活
生命地圖
身分角色

熱門申辦

- 1、請領戶籍謄本(預約)
- 2、都市計畫土地使用分區(或公共設施用地)證明書

附件 17：線上申辦整合系統操作說明短片

桃園縣 線上申辦整合系統

e-service

2010年2月3日 星期三

申辦項目 | 線上申辦 | 進度查詢 | 聯絡資訊 | 常見問題 | 系統操作說明

「桃園縣政府線上申辦系統」網站操作說明 提供系統操作說明及短片

歡迎您使用「桃園縣政府線上申辦整合系統」網站操作說明連結：

「如何完成一項申辦案件」	「憑證登入異常排除操作說明」	「如何查詢申辦進度」
「如何免附書圖謄本」	「如何完成線上繳費」	「如何完成線上資料補正」
「操作說明影片」	「繳費異常排除操作說明」	「線上繳費操作說明及手續費用一覽」

業務機關
主題生活
生命地圖
身分角色

熱門申辦

- 1、請領戶籍謄本(預約)
- 2、都市計畫土地使用分區(或公共設施用地)證明書
- 3、申辦自然人憑證
- 4、地籍人工登記簿謄本申請
- 5、使用執照謄本核發申請
- 6、身心障礙者專用停車

超過公司登記核准的辦理日期，

附件 18：桃園縣政府線上申辦整合系統專案考核要點

- 壹、桃園縣政府(以下簡稱本府)為提升各單位(機關)對人民申請案件之效率，強化資訊整合之功能，特訂定本要點。
- 貳、本要點適用對象為本府各單位暨所屬一級機關(以下簡稱各單位(機關))。
- 參、本要點適用範圍為本府線上申辦整合系統所陳報之各項線上申辦項目之主管單位(機關)。
- 肆、本要點實施期間由 96 年 11 月 1 日至 97 年 4 月 30 日，共計 6 個月。
- 伍、計畫審核及提報：
- 一、本府各單位(機關)應自行擬定相關宣導計畫並於 96 年 11 月 15 日前送本府研究發展室備查，且據以執行。
 - 二、各單位(機關)應於 96 年 11 月 15 日前依本府研究發展室訂定之格式(詳如附件一)以局(室)為單元，訂定每月目標值之達成率，並經單位(機關)主管審核後送本府研究發展室備查。
 - 三、各單位(機關)應每月提報各申辦業務之辦理情形經主管審核後以局(室)為單元彙送本府研究發展室，未經主管核章或未以局(室)為單元彙送資料者視為未提報。
- 陸、平時督導：
- 一、各單位(機關)應依據所擬定宣導計畫具體執行，並按月檢視執行進度及辦理情形，若每月執行進度低於目標達成率 20% 以上，應召開檢討會議據以檢討並提出因應對策。
 - 二、本府研究發展室應按月不定期針對各單位(機關)宣導情形作電話測試，並將每月測試結果函送各相關單位(機關)主管。
- 柒、最終考核：
- 一、本府研究發展室應於計畫期間終了 1 個月內辦理最終考核。
 - 二、本府依據各相關資料得組成考核小組辦理考核。
- 捌、最終考核項目與評分標準：
- 一、最終考評項目包括宣導計畫擬定之周延性及可行性、預定目標達成率、電話測試結果及後續因應方案之擬定。其中宣導計畫擬定之周延性及可行性佔 20%、預定目標達成率佔 60%、電話測試結果 10%、後續因應方案之擬定佔 10%。(考核項目及標準詳如附件二)
 - 二、依前款規定於考核結束後辦理獎懲。
- 玖、獎懲
- 一、獎勵對象以實際業務承辦人員、主管及單位(機關)首長各乙名(合計至多四名)；懲處對象以實際業務承辦人員、主管及單位(機關)首長各乙名(合計至少三名)。
 - 二、連續二次未依規定提報資料及辦理情形，記申誡乙次。
 - 三、年終考核結果，得依下列標準予以獎懲(分數以整數計算並採四捨五入法)：

分數	獎懲	分數	獎懲
95 分以上	小功貳次	90-94	小功乙次
85-89	嘉獎貳次	80-84	嘉獎乙次
60-79	不予獎懲	55-59	書面警告乙次
未達 54	申誡乙次		

評核表說明

考核項目	考核指標	考核標準				
		100	99-80	79-60	59-40	39-1
一、宣導計畫擬定之周延性及可行性(20%)	(一)宣導計畫目標的挑戰性(10%)	目標極具挑戰性	目標甚具挑戰性	目標具有挑戰性	目標略具挑戰性	目標不具挑戰性
	(二)宣導計畫具體程度(5%)	計畫內容均能具體、量化	計畫內容大多能具體、量化	計畫內容部份具體、量化	計畫內容少部份具體、量化	計畫內容未能具體、量化
	(三)宣導計畫之修訂(5%)	整體計畫、分項計畫均未曾修正	分項計畫曾修正,但未影響整體計畫之完成期限	分項計畫曾修正,致延長整體計畫之完成期限	整體計畫曾修正(或分項計畫曾修正2次以上)	整體計畫修正2次以上
二、預定目標達成率(60%)	(一)進度控制情形(30%)	每月進度或總累積進度均符合、超前預定進度	每月進度或總累積進度曾連續2個月落後在5%以下者	每月進度或總累積進度曾連續2個月落後在15%以下者	每月進度或總累積進度曾連續2個月落後在25%以下者	每月進度、年度進度或總累積進度曾連續2個月落後超過25%者
	(二)進度控制結果(30%)	計畫終了時累積進度符合預定進度,且如期完成預期之年度進度	計畫終了時年度進度落後在3%以下者	計畫終了時年度進度落後在5%以下者	計畫終了時年度進度落後在10%以下者	計畫終了時年度進度落後超過10%者
三、電話測試結果(10%)		計畫執行期間,電話測試中每次均能告知申請人使用線上申辦	計畫執行期間,電話測試中有80%以上會告知申請人使用線上申辦	計畫執行期間,電話測試中有60%以上會告知申請人使用線上申辦	計畫執行期間,電話測試中有40%以上告知申請人使用線上申辦	計畫執行期間,電話測試中僅未到40%告知申請人使用線上申辦

考核項目	考核指標	考核標準				
		100	99-80	79-60	59-40	39-1
四、後續因應方案之擬定(10%)	(一)擬定解決方案(5%)	每月召開檢討會，討論計畫進度情形	每季召開檢討會，討論計畫進度情形	未定期召開檢討會，但在每月進度落後時會召開會議研擬解決方案	未定期召開檢討會，但在每季進度落後時會召開會議研擬解決方案	未召開檢討會
	(二)對策實施情形(5%)	擬定之對策可完全解決進度落後之情形，或是超前預定進度	擬定之對策只能解決75%以上落後之情形	擬定之對策只能解決50%以上落後之情形	擬定之對策只能解決25%以上落後之情形	擬定之對策只解決進度不到25%落後之情形

評核表說明

一、宣導計畫擬定之周延性及可行性

(一) 宣導計畫目標的挑戰性

1、其內涵包括：

- (1) 計畫目標量合理或量較上年度提高者(需有明確數據或具體佐證)。
- (2) 訂有合適質化目標或其質較上年度有所改進者(需有明確佐證)。
- (3) 計畫具有創新。
- (4) 計畫牽涉較多機關需加強協調者。
- (5) 計畫牽涉不可控制影響因素較多，需加以克服者

如有其他事項與上述(2)(3)(4)(5)項中任一項相當，或以取代者請，請列舉說明。

2、極具挑戰性：宣導計畫涵蓋前述(3)(4)(5)三項。

3、甚具挑戰性：宣導計畫涵蓋前述(3)(4)(5)二項。

4、具有挑戰性：宣導計畫涵蓋前述(3)(4)(5)一項。

(二) 宣導計畫具體程度

1、其內涵包括：

- (1) 目標及效益設定具體指標及其衡量方法。
 - (2) 各分項目標可計算出按月之總進度。
 - (3) 團隊成員參與程度
 - (4) 訂定相關管考機制
 - (5) 具持續改善之功能
- 2、計畫內容均能具體、量化：宣導計畫涵蓋前述五項。
 - 3、計畫內容大多能具體、量化：宣導計畫涵蓋前述四項。
 - 4、計畫內容部份具體、量化：宣導計畫涵蓋前述三項。
 - 5、計畫內容少部份具體、量化：宣導計畫涵蓋前述二項。
 - 6、計畫內容未能具體、量化：宣導計畫涵蓋前述一項。

(三) 宣導計畫之修訂(無說明)

二、 預定目標達成率(無說明)

三、 電話測試結果(無說明)

四、 後續因應方案之擬定

(一) 擬定解決方案(無說明)

(二) 對策實施情形

有關「擬定之對策只能解決 75%以上落後之情形」之計算方式如下：假設上個月目標達成率為 10%，而本月目標達成率為 15%，因上個月進度落後 25%，即目標達成率僅達 $10\% - (10\% * 25\%) = 7.5\%$ ，故本月召開檢討會議並擬定對策，對策實行後

- 1、 擬定之對策可完全解決進度落後之情形，或是超前預定進度：本月目標達成率大於等於 15%。
- 2、 擬定之對策只能解決 75%以上落後之情形：本月目標達成率大於等於 $10\% + (15\% - 10\%) * 75\% = 13.75\%$ 。
- 3、 擬定之對策只能解決 50%以上落後之情形：本月目標達成率大於等於 $10\% + (15\% - 10\%) * 50\% = 12.5\%$ 。
- 4、 擬定之對策只能解決 25%以上落後之情形：本月目標達成率大於等於 $10\% + (15\% - 10\%) * 25\% = 11.25\%$ 。
- 5、 擬定之對策只解決進度不到 25%落後之情形：本月目標達成率小於 $10\% + (15\% - 10\%) * 25\% = 11.25\%$

附件 19：外部行銷作為一覽表

執行概況	績效說明
請有線電視以跑馬燈方式宣傳 4 次。	分時段於不同頻道播出，以跑馬燈宣傳每次播出時間約 10 天。
於本府所轄電子看板登載相關訊息 4 次。	請本府環保局及交通處於府前廣場電子看板及本縣各路段電子看板共 35 處宣傳，傳送時間為期約 1 個月。
各鄉鎮市公所電子看板登載相關訊息 4 次。	函請本縣各鄉鎮市公所配合宣傳。
配合本府大型活動發放文宣約 2,200 份。	<ul style="list-style-type: none"> * 勞動及人力資源處「促進婦女就業薪希望」、「七大工業區巡迴工安減災暨勞動法令宣導會」、「『職能性向與自我探索』職涯規劃課程」500 份。 * 交通處：「桃園都會區大眾捷運系統綠線環境影響評估說明會」500 份。 * 城鄉發展處：「擬定桃園航空城區域計畫說明會」500 份。 * 法制處：「桃園縣民生活法律講座」200 份。 * 工商發展處：「2009 桃園購物節」300 份。 * 觀光行銷處：「2009 桃園縣石門活魚觀光節」200 份。
宣傳文宣納入本府勞動及人力資源處現場就業徵才活動手冊	本府 98 年就業徵才活動辦理共 8 次，約吸引 8,000 人次。
於縣內公車候車亭跑馬燈宣傳 1 次	98 年 9 月 23 日請本府交通處於縣內公車候車亭約 10 處播放宣傳文字。

電子看板宣傳



跑馬燈宣傳



活動廣告車宣傳



下鄉宣傳



單張宣傳



承辦人員宣傳



附件 20：推動民眾上網計畫宣傳



附件 21：多媒體簡訊領件服務



Taoyuan Digital City

2008桃園數位城市國際研討會

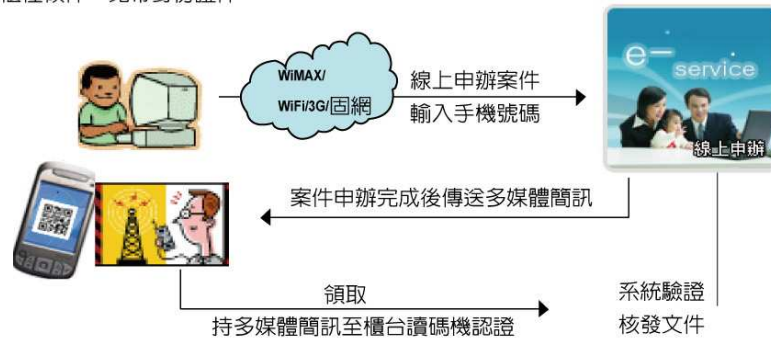
行動政府與未來生活資訊應用展示

多媒體簡訊線上申辦系統——機在手，迅速領件

MMS Application System – Using Mobile Phone MMS to Streamline Document Pick-up

桃園縣政府線上申辦整合系統，為提供他地領件服務，系統於申辦案件處理完成後，發送多媒體簡訊，民眾可透過手機接收多媒體簡訊，至縣府所設置的領件櫃台憑此領取申辦文件/證件，提供民眾快速領件的管道。

系統特色：民眾可選擇最近的地點領件，省錢、省時又環保；持多媒體簡訊即可至櫃檯領件，免帶身份證件。



多媒體簡訊領件地點

桃園市戶政事務所	龜山鄉戶政事務所	桃園地政事務所
中壢市戶政事務所	大園鄉戶政事務所	中壢地政事務所
平鎮市戶政事務所	龍潭鄉戶政事務所	平鎮地政事務所
大溪鎮戶政事務所	新屋鄉戶政事務所	大溪地政事務所
楊梅鎮戶政事務所	觀音鄉戶政事務所	楊梅地政事務所
八德市戶政事務所	復興鄉戶政事務所	八德地政事務所
蘆竹鄉戶政事務所		蘆竹地政事務所

多媒體簡訊領件項目

編號	局處	項目名稱
1	社會處	身心障礙者專用停車識別證
2	工務處	使用執照謄本核發

使用績效—線上申辦案件數量：

97/1	97/2	97/3	97/4	97/5	97/6	97/7
2,636件	1,959件	3,375件	4,866件	5,794件	4,178件	3,996件



附件 22：桃園縣政府線上申辦整合系統電子付費對帳單

案件名稱：城鄉發展處-都市行政科-都市計畫土地使用分區(或公共設施用地)證明書 交易時間：2009/07/15 至 2009/07/15

編號	交易電子案號	授權時間	付費工具	入庫日期	應繳金額	已入庫	未入庫	機關核銷編號	規費單號
1	300962626xx	2009/07/15 08:43:53	信用卡	2009/07/17	20		20	AU08001000xxx	098G100xxxxx
2	300963078xx	2009/07/15 08:51:43	信用卡	2009/07/17	80		80	AU08001000xxx	098G100xxxxx
3	300969561xx	2009/07/15 10:40:20	金融帳戶 轉帳	2009/07/15	20	20		AU08001000xxx	098G100xxxxx
4	300970219xx	2009/07/15 10:51:32	金融帳戶 轉帳	2009/07/15	20	20		AU08001000xxx	098G100xxxxx
5	300975258xx	2009/07/15 12:15:12	信用卡	2009/07/17	40		40	AU08001000xxx	098G100xxxxx
6	300975790xx	2009/07/15 12:25:09	晶片金融 卡	2009/07/15	40	40		AU08001000xxx	098G100xxxxx
7	300985315xx	2009/07/15 15:04:06	金融帳戶 轉帳	2009/07/15	40	40		AU08001000xxx	098G100xxxxx
8	300986129xx	2009/07/15 15:15:49	信用卡	2009/07/17	20		20	AU08001000xxx	098G100xxxxx
9	300986397xx	2009/07/15 15:20:00	信用卡	2009/07/17	60		60	AU08001000xxx	098G100xxxxx
10	300991839xx	2009/07/15 16:53:51	金融帳戶 轉帳	2009/07/16	20		20	AU08001000xxx	098G100xxxxx
11	300994137xx	2009/07/15 17:29:47	金融帳戶 轉帳	2009/07/16	40		40	AU08001000xxx	098G100xxxxx
12	300996376xx	2009/07/15 18:06:54	金融帳戶 轉帳	2009/07/16	60		60	AU08001000xxx	098G100xxxxx

附件 23：線上申辦規費收據畫面

桃園縣政府罰鍰規費管理系統 歡迎~ 張森榮 98/10/12 星期一

訂規費管理系統問題反應單 承辦人員電話設定

待辦事項 規費作業 資料轉出轉入作業

規費作業 / 規費資料查詢

桃園縣政府規費繳納單

中華民國 98年 10月 12日填發 桃縣 管登規字第 第 098A2012587號

營業名稱	峰尚服裝店	規費名稱	金額
負責人		1、商業登記費	1000
收文號		2、	
營業所在地		3、	
繳納處: PM3:30前至五樓集中支付課繳納		4、	
PM3:30後至四樓出納課繳納		5、	
經收公庫蓋章		6、	
		7、	
		合計	1000
		新台幣 壹仟元整	
		備註:	
		098A2012587 收文文號 0980514387 負	
		責人 孫國峰	

填發單位: 工商登記科 填表: 複核:

重新列印原因: 範例-創新e化超商繳款-給資訊科張順璇

附件 24：個人戶籍謄本線上申請畫面

桃園縣 線上申辦整合系統

e-service

2009年6月17日 星期三

縣長信箱 自然人憑證申請 自然人憑證登入 工商憑證申請 工商憑證登入

業務機關

線上申辦 / 業務機關 / 民政處

民政處 (6)

序號	項目名稱	作業流程	申請說明	案件書表		線上申辦		處理時間	類型
				下載	範例	免CA	CA		
1	申辦自然人憑證								
2	請領戶口名簿								
3	請領戶籍謄本								
4	請領英文戶籍謄本								
5	申辦門牌證明								
6	個人戶籍謄本申請								

憑證

桃園縣政府登入畫面

請輸入您的統一編號及PIN碼

統一編號: A1

IC卡PIN碼:

操作說明: 請詳閱下列說明進行憑證件業程序

步驟1: 確認需具備【自然人憑證】方可進行線上申辦。

步驟2: 檢查讀卡機已接上電源。

步驟3: 確認安裝讀卡機驅動程式。

步驟4:

- 自然人憑證登入者, 請輸入身份證字號及PIN碼。
- 工商憑證登入者, 請輸入統一編號及PIN碼。

附件 25：PKI-Based 應用系統對公鑰憑證處理之安全檢查表

安全檢查項目	是否合格
系統應該由安全管道取得 Root CA 的自簽憑證 (Self-Signed Certificate)，並妥善地安全保存於系統中	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
系統應該設定所信賴的憑證保證等級，並檢查憑證之憑證政策(Certificate Policies)欄位所記載的 Policy OID 是否符合憑證保證等級的要求，並對於不符合保證等級的憑證應加以拒絕(例如正式上線系統應該對於測試等級的憑證加以拒絕)	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
系統應該檢查 CD 本身的憑證確實為 Root CA 所簽發的憑證(至少需檢查憑證的 Issuer Name(DN)是否與 Root CA 自簽憑證的 Subject Name(DN)相符，並以 Root CA 自簽憑證所記載的 Public Key 檢驗 CA 本身憑證的簽章)	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
系統應該檢查 CA 本身的憑證確實為合法的 CA 憑證 (BasicConstraints 欄位標示為 CA 憑證)且憑證之金鑰用途(KeyUsage)欄位允許 KeyCerSign 及 cRLSign 的用途	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
系統應該檢查 CA 本身的憑證是否仍在有效期限之內(例如檢查系統時間是否仍落在憑證所記載的 Validity 時間範圍內)	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
系統應該檢查 CA 本身憑證是否已被廢止(例如定期下載 Root CA 簽發的 CARL 來檢查憑證廢止狀態)	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
系統應該檢查 CARL 是否確實是 Root CA 所簽發(至少需檢查 CARL 的 Issuer Name(DN)是否與 Root CA 自簽憑證的 Subject Name(DN)相符，並以 Root CA 自簽憑證所記載的 Public Key 檢驗 CARL 的簽章)	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
系統應該檢查 CARL 是否為最新公佈的 CARL(當天公佈的 CARL)	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
系統應該檢查用戶的憑證確實為合法 CA 所簽發的憑證(至少需檢查用戶憑證的 Issuer Name(DN)是否與 Root CA 自簽憑證的 Subject Name(DN)相符，並以 CA 憑證所記載的 Public Key 檢驗用戶憑證的簽章)	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
系統應該檢查用戶憑證金鑰用途(KeyUsage)欄位所記載的金鑰用途符合使用目的(簽章/驗簽或加密/解密)	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
系統應該檢查用戶的憑證是否仍在有效期限之內(例如檢查系統時間是否仍落在憑證所記載的 Validity 時間範圍內)	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
系統應該檢查用戶的憑證是否已被廢止(例如定期下載 CA 簽發的 CRL 來檢查憑證廢止狀態或透過 OCSP 來檢查憑證廢止狀態)	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
系統應該檢查 CRL 是否確實是合法 CA 所簽發(至少需檢查 CRL 的 Issuer Name(DN)是否與 Root CA 自簽憑證的 Subject Name(DN)相符，並以 Root CA 自簽憑證所記載的 Public Key 檢驗 CRL 的簽章)(如果使用 OCSP 查詢	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不適用

安全檢查項目	是否合格
則本項不適用)	
系統應該檢查 CRL 是否為最新公佈的 CARL(當天公佈的 CRL)(如果使用 OCSP 查詢則本項不適用)	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不適用
系統應該要求用戶對傳送的信息加簽電子簽章以驗證用戶身分	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
系統應該要具備防止防止或偵測用戶加簽之訊息遭到非法重送(Replay)的機制(例如加簽訊息中加入 Challenge-Response 或 Nonce 機制)	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
系統傳送用戶隱私資料時應該要以強度 128 bits 以上的安全通道加以保護(例如使用 SSL 安全通道或是對傳送的訊息以數位信封加密)(若系統並不涉及傳送用戶隱私資料時，則本項不適用)	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不適用
系統應該定期校時，以保持系統時間之正確性(例如定期透過 NTP 自動校時)	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否

附件 26：案件受理手機簡訊提示畫面



附件 27：e 政府服務平台電子付費介接服務結案檢核表

一、客戶基本資料

專業名稱*	桃園縣政府「線上申辦整合系統」		
機關名稱*	桃園縣政府		
機關地址	桃園市縣府路 1 號		
聯絡人*	張珮璇	聯絡電話*	03-3322101#6952
部門*	研究發展室	職稱	管理師
電子郵件	165013@mail.tycg.gov.tw	傳真	03-3350859

二、廠商基本資料

廠商名稱*	精融網路科技股份有限公司		
廠商地址	總公司：台北市內湖區瑞光路 318 號 11 樓 台中分公司：台中市忠明路 424 號 20 樓		
聯絡人*	黃進得	聯絡電話*	04-22065001#311
部門*	政府軟體處	手機	0931585836
電子郵件	jimder@sysview.com.tw	傳真	04-22065311

三、電子付費檢核項目(以介接的服務項目勾選下列選項)

項目	機關確認	平台確認
機關需確認完成項目如下：		
1. 完成服務業務申請單	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 完成電子付費服務註冊表	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 完成服務背景說明文件(含服務流程與畫面)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 完成填妥機關服務與入帳機關資訊對應關係表	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 完成召開測試會議	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 確認已收到平台寄發 SSL 憑證	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 完成電子付費服務介接測試	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 完成電子付費服務上線(測試情形設定為"正式上線")	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 完成填妥聯信中心_"聯合信用卡處理中心特店表" *(若無做"信用卡付費"服務者,請勿勾選)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 完成填妥財金公司_"全國性繳稅費服務申請表" *(若無做"金融帳戶"、"晶片金融卡"轉帳服務者,請勿勾選)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
平台需確認完成項目如下：		
11. 完成與聯信/金資確認服務之銀行業務類別		<input type="checkbox"/>
12. 完成行文聯合信用卡處理中心		<input type="checkbox"/>
13. 完成電子付費申請表註冊(測試情形設定為"測試中")		<input type="checkbox"/>
14. 確認完成機關服務註冊		<input type="checkbox"/>
15. 完成結案表(會議)		<input type="checkbox"/>

備 註	1. 為節省人力資源，服務平台以此表單作為機關所申請之服務項目已結案之單據 2. 填寫此單前請先確認測試結果記錄單已確定無誤 3. 請機關填表前，先確認申請項目欄位是否已打勾 4. 請機關負責人於機關負責人欄位簽名 5. 請機關簽名完後，郵寄回e政府服務平台營運中心 6. e政府服務平台營運中心地址：台北市金山南路2段52號4樓。 7. 若您有任何填寫上的疑問，請聯繫e政府服務平台客服中心，電話：3343-6737		
	營運中心主任 日期： 年 月 日	機關負責人 日期： 年 月 日	服務人員： 日期： 年 月 日

我的E政府網路繳費服務 - Windows Internet Explorer
 https://ep.cp.gov.tw/payment/ServiceList.aspx?SessionKey=298550608107908

網路繳費服務選項
 Service List

我的E政府
 www.gov.tw

2009/06/13(六) AM 1:00 ~ AM 6:00 因財金公司進行例行性維護作業，晶片金融卡、金融帳戶交易將暫停服務，請儘量避開此時段進行交易。[信用卡交易][不受影響]。

請點選圖片進行交易  金融帳戶 轉帳支付	請點選圖片進行交易  網路ATM	請點選圖片進行交易  信用卡網路支付
自然人憑證\工商憑證 + 金融帳號委託取款	即晶片金融卡 讀卡機插卡扣款	
查看步驟流程	查看步驟流程	查看步驟流程

我的E政府
 www.gov.tw

Copyright © 2005 版權所有 行政院研究發展考核委員會

附件 28：多媒體簡訊通知照片



民眾於案件申辦完成且案件已送達欲領件之戶/地政事務所後，系統將會發送多媒體簡訊至民眾手機，通知民眾可憑此簡訊進行領件，圖為手機接收多媒體簡訊畫面。

附件 29：整合超商運作機制

超商申請流程示意圖

1 **ibon 便利生活站**

列印、購票、休閒、數位生活、下載、紅利、繳費、儲值、文件掃描、申辦服務、最新消息、好康抽獎

2 桃園縣政府

請選擇服務

個人戶籍基本補領戶口名簿 (民政處)、使用分區證明 (城鄉發展處)、身分證 (社會處)、土地鑑界 (地政處)、地價稅自用申請房屋稅額申請小額稅款補領 (稅務局)、罰鍰 (財政處)、求職登記職訓報名職缺查詢 (勞動處)、良民證交通申訴 (警察局)

3 桃園縣政府

請選擇項目

服務	備註
<input checked="" type="radio"/> 身心障礙專用停車識別證	

共 5 筆 第 1 / 1 頁

回上一步 確認輸入

4 桃園縣政府

請詳細閱讀以下用戶需知

本人同意以下事項：
 1. 內閣不代辦人授權：本人授權提供此處資料內容由本縣編排，且不得再行轉授他人授權；有關糾紛事宜均由縣府日經處理。縣府日經並保有拒絕刊登的權利(如：色情、謾罵、轉傳、疑難...等內容)。
 2. 本人提供之身分資料均為真實；所提供之廣告及本表格內容，知違反相關法規或造成損害，概由本人自行負責，與本縣及縣府日經無涉。如因廣告內容造成不超商及縣府日經損害，本人同意負擔一切法律及費用(含律師費及訴訟費)。
 3. 本人提供或本表格所填各項資料內容，若屬虛偽或錯誤，一經查獲本縣及縣府日經將對本人採取一切必要法律程序，並對本人及縣府日經造成之損害負法律責任。且對本人及縣府日經造成之損害，本人同意負擔一切法律及費用(含律師費及訴訟費)。
 4. 服務時間：週一~週四下午三點前，週五、週六下午一點前連日及固定假日，則延至下一工作日作廢) 忘記帳號或密碼請洽：0980-588-668 或 0980-588-668 或 0980-588-668 或 0980-588-668

不同意，結束服務 同意，我接受

5 桃園縣政府

請輸入身分證字號
 (輸入範例：身分證字號 G112233445)

G112233445

回上一步 確認輸入

6 桃園縣政府

請輸入聯絡電話號碼
 (請優先輸入手機號碼，例如 0912345678)

回上一步 確認輸入

7 桃園縣政府

服務內容確認

承辦單位	桃園縣政府 社會處
申辦項目名稱	身心障礙專用停車識別證申辦
身分證字號	A123456789
聯絡電話	0988123456
補充說明	1.請於 2 日內完成申請表格回傳，才算完成申請作業。 2.申請表格列印費用：每張 2 元。 3.申請表格掃描回傳費用：11 元。

回上一步 放棄本服務 確認，列印帳單

8 桃園縣政府

單據列印中，共有 1 張繳費單，請耐心等待！

請確認繳費單內容後至櫃檯繳費，並請門戶人員依掃描功能回傳。
 請依單據上所標示之繳費期限內持本繳費單到全省 7-ELEVEN 繳費。
 謝謝！

超商申辦內容示意圖


桃園縣政府



服務內容確認

承辦單位	桃園縣政府 社會處
申辦項目名稱	身心障礙專用停車識別證申辦
身份證字號	A123456789
聯絡電話	0988123456
補充說明	1.請於 2日內完成申請表格回傳，才算完成申請作業。 2.申請表格列印費用：每張 2 元。 3.申請表格掃描回傳費用：11 元。

回上一步
放棄本服務
確認，列印帳單

0元！「國中評量試卷」提供七、八、九年級的數學評量試卷，可依不同進度自行挑選進行自我測

Windows 工
ibon 客服專線：0800-016-138

超商罰鍰繳費示意圖


桃園縣政府



請選取欲繳費項目

(可複選勾取，最多五筆，每筆將單獨列出繳費單)

未結總筆數共 1 筆， 第 1 頁 / 共 1 頁

繳交	罰單編號	開立日期	處分書號	應繳金額	繳費期限
<input type="checkbox"/>	9807021234	98/07/02	12345678901234	800	98/08/02
				應繳金額	800

確認送出

超商職缺查詢示意圖


桃園縣政府



公司名稱	職缺名稱	職缺人數	薪資	學歷	工作內容	地址	電話
桃園縣蘆竹地政事務所	雇工	1	日薪 800 元	高職	協辦地價相關業務，資歷審查合格者，擇期面試	桃園縣蘆竹鄉長安路 2 段 236 號 2 樓	03-3525337#309
偉和科技有限公司	作業員	4	面議	不拘	廠內產線生產，產品檢驗	桃園縣八德市後莊街 26 巷 6 號	03-2182233
偉和科技有限公司	作業員	4	面議	不拘	廠內產線生產，產品檢驗	桃園縣八德市後莊街 26 巷 6 號	03-2182233

回上一步
確認列印

列印費用30元！「國中評量試卷」提供七、八、九年級的數學評量試卷，可依不同進度自行挑選

ibon 客服專線：0800-016-138

附件 30：罰鍰補單繳納單據

罰 鍰 繳 納 憑 證

身分證統一編號	xxxxxx*~*~*~*	名 稱	(系統帶出)
罰單編號	(系統帶出)	開立日期	(系統帶出)
開罰單位	(ex：桃園縣政府環保局，由系統帶出)		
處分書號	(系統帶出)		
違反法規	(系統帶出)		
罰單金額	(系統帶出)		
繳款日期	民國 年 月 日 (系統帶出)		

注意 事項	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於超商受理完成後，請將此繳款憑證連同繳款收據取回並核對金額等資料，並請保存半年，以備查詢。 2. 為維護您的權益，此繳款憑證，身分證統一編號後 4 碼以“*”代替以資保密。 3. 繳納金額 2 萬元以下之案件，於繳款期限內，得至統一便利商店查詢繳納，惟應自行負擔手續費 xx 元。 4. 超過 2 萬元請就近至代收稅款之金融機構或利用自動櫃員機等方式繳納。
----------	--