

## 國家發展委員會 新聞稿

發布日期：104年9月2日

聯絡人：莊明芬副處長、陳英傑科長

聯絡電話：02-23165300#6802、#6840

### **e化服務宅配新趨勢 民眾申辦服務一次到位**

國家發展委員會自100年起配合電子化政府政策推動「e化服務宅配到家」計畫，利用網路便利性及應用行動資訊科技，於新北市新店區公所、彰化縣彰化市公所、花蓮縣玉里鎮公所及臺東縣東河鄉公所4個公所試辦行動資訊服務，至今將近4年，試辦單位已從4個縣市的4個公所成長至9個縣市54個單位，共計推動50項行動資訊服務，成果豐碩。

國發會資訊管理處簡宏偉處長表示，e化服務宅配到家計畫為電子化政府重點推動政策，透過主動服務及作業流程的改造，大幅縮短作業時程及提升行政效率。以彰化市民申請低收入戶生活扶助為例，過去申辦時程約45天，透過跨機關整合及服務流程改善，申辦時程已大幅縮減為15天。而整體e化服務宅配到家計畫推動至104年7月，服務件數已達4萬5千餘件。展望未來，國發會仍將致力於推動政府服務流程改善及跨機關電子查驗，提供更主動、更便民的創新服務。

本次「e化服務宅配到家觀摩會」於104年9月2日假新竹市政府舉辦，邀請各部會及地方政府分享行動服務推動經驗，如內政部移民署的行動服務車，提供偏遠地區新住民一站式

服務；戶政司今年也在全臺戶政事務所提供民眾到宅服務，另國發會輔導的臺東縣政府則以「智慧城市-當我們宅在e起」為主題榮獲第七屆政府服務品質獎。本次觀摩會的協辦單位新竹市政府，則結合業者創新推出「新竹市行動社福」，皆為地方政府開辦行動服務的示範亮點。

新竹市政府103年加入衛生福利部在地行動計畫，在全市公所推動社福行動服務，透過串連民間固網業者的即時通訊服務，隨時掌握市政府最新社福資訊，並即時回報個案狀況與處理進度，有效解決並回應申辦過程中各種疑問。另外，市政府為了提供民眾更友善的便民服務環境，近來推動戶政事務所櫃檯週六上午及地政事務所下班預約延時服務，民眾亦可在便利超商取得地籍謄本資料，讓民眾享有多元、彈性的業務申辦環境。

本次「e化服務宅配到家觀摩會」透過試辦機關經驗分享，讓與會來賓充分瞭解政府各部會e化服務宅配到家及行動服務相關內容，現場並以座談方式互動交流，激盪出更多可以提供e化服務宅配到家的創新構想，讓便民服務計畫進一步達到更多機關的參與和響應，營造一個行動便民的優質e化服務環境，帶給全民更貼心的服務與便利的生活。