

國家發展委員會 函

地址：100223 臺北市中正區寶慶路3號
承辦人：蔡君微
電話：(02)23165300#6840
傳真：(02)23700415
電子信箱：cwtsai@ndc.gov.tw

受文者：臺南市政府

發文日期：中華民國110年8月10日
發文字號：發資字第1101501461號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：補助金額上限及審查意見 (04臺南市政府審查意見_4.pdf)

主旨：貴府申請本會「111年補助地方政府資訊應用實施計畫」
補助審查結果如說明二，請查照惠復。

說明：

- 一、依據本會111年度補助地方政府資訊應用實施計畫、本
(110)年7月27及30日本會111年補助地方政府資訊應用實施
計畫審查會議結論辦理。
- 二、貴府計畫審查「通過」，請依計畫審查意見(如附件)，於
文到二週內提送修正計畫書報本會，經本會確認計畫如實
修改後函復核定函。
- 三、本案所需預算如未獲立法院審議通過或部分刪減，本會將
依刪減比例酌減補助金額。

正本：嘉義縣政府、宜蘭縣政府、桃園市政府、臺南市政府、臺中市政府、高雄市政
府、雲林縣政府、新竹市政府、屏東縣政府

副本：



臺南市政府- 111 年度臺南市政府運用 MyData 建置一站式 整合服務平台計畫

一、 審查結果:

是否獲得補助：■是；補助金額上限 2,327,500 元。

□否。

二、 審查意見：

(一) 服務策略與設計

1. 貴府規劃以 MyData 機制建立委任代理機制，似可以數位方式讓民眾委託他人辦理政府業務，有鑑於委託辦理政府業務涉及法遵規定與民眾權益，請貴府補充民眾使用情境，倘涉及法遵議題，請說明相對之因應措施。
2. 本計畫擬以既有「臺南市政府一站式整合服務平台」為基礎，辦理跨域申辦服務模組優化暨項目擴充、申辦流程多級多審等服務，似與 MyData 應用無關，請補充說明兩者關連性。
3. 貴府規劃以 MyData 建立公務人員健檢申請補助之線上申辦作業，惟健檢補助所需檢附資料如健檢費收據等，係存於民間企業，無法透過 MyData 平臺取得，請說明如何完成本項工作。
4. 本計畫擬導入線上整合線下服務流程(OMO)，查計畫內容僅調整前端業務流程，在後端係以線上表單方式辦理，似無法達成 OMO 效果，請說明本項服務之使用情境。
5. 請貴府說明如何結合協力廠商能量，發展專屬臺南市政府特色服務，有關推動電子支付之工作，應配合政策優先介接臺灣 PAY，再介接民間行動支付。

(二) 服務推動與成效

1. 請貴府於計畫中說明 109 年服務推動成效、110 年辦理進度。109 年使用率較低的 MyData 服務及 110 年未達預期進度之工作項目，請於 111 年中提出有效的改善作法。
2. 貴府自 109 年起獲得補助推動 MyData 服務，應檢視現有 MyData 服務推動情形，請於 110 年建立服務品質評估指標，如民眾使用之頻次、民眾使用滿意度等，並於 110 年執行效益評估作業。

(三) 系統/資安/法規

1. 請說明貴府推動 MyData 服務之個資使用稽核機制及資料保護具體措施。
2. 本計畫提及修訂法規，請貴府說明修訂法規所涉單位，以及如何有系統地修訂相關法令，克服無法線上申辦之障礙。

(四) 經費配置

本計畫工作項目非常多，MyData 導入工作亦多達 20 項，請貴府預為規劃工作優先順序，將經費資源優先集中於 MyData 導入工作。

(五) 期程規劃

1. 依「各機關單位預算執行要點」第 15 點第 2 款規定，略以「...應於年度開始 6 個月內完成簽約手續」，請配合調整計畫書之「預定進度」章節，以符合要點規定。
2. 配合行政院主計總處「中央各機關對地方政府計畫型補助款之撥款原則」規定，請於計畫書預定進度項說明累積預定進度 30%之關鍵查核點。

正本

檔 號：060203
保存年限：15

國家發展委員會 函

地址：100223 臺北市中正區寶慶路3號

承辦人：蔡君微

電話：(02)23165300#6840

傳真：(02)23700415

電子信箱：cwtsai@ndc.gov.tw

臺南市安平區永華路二段6號

受文者：臺南市政府

發文日期：中華民國110年9月14日

發文字號：發資字第1101501637號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：

主旨：貴府函送111年「111年度臺南市政府運用MyData建置一站式整合服務平台」修正計畫書一案，本會原則同意，請查照。

說明：

一、復貴府110年8月18日府研智字第1101004852號函。

二、本案所需預算如未獲立法院審議通過或部分刪減，本會將依刪減比例酌減補助金額。

正本：臺南市政府

副本：

主任委員 龔明鑫

臺南市政府 110/09/16



1101141848



國家發展委員會 111 年度補助地方政府
資訊應用實施計畫摘要

111 年度臺南市政府運用 My Data
建置一站式整合服務平台

V3.2

臺南市政府 謹呈
110 年 10 月

一、前言

(一)計畫緣起

本府 104 年起分年推動線上申辦整合系統建置：提供表單下載、線上申辦(預約)、場地租借、申辦進度查詢及線上繳費，總計有 1386 項業務資訊、288 項簡易受理及進度查詢、739 項場地租借、8 項線上繳費服務，提供 53 項區公所專區申辦項目、13 項跨區服務。

(二)109~110 年 運用 My Data 建置一站式整合服務平台計畫及擴增計畫

本府於 108 年向國發會爭取 109 年補助 330 萬元暨 110 年補助 230 萬元，辦理「運用 MyData 建置一站式整合服務平台計畫暨擴增計畫」，並以民生議題相關，如社福、警政、商政、消防救護、財稅、役政等之服務項目，優先介接 MyData 服務，並整合相關服務以提供民眾良好之體驗，已於 110 年 1 月 1 日上線，並於 110 年度擴增計畫，持續新設 MyData 線上服務(至少 20 項)暨臨櫃服務。

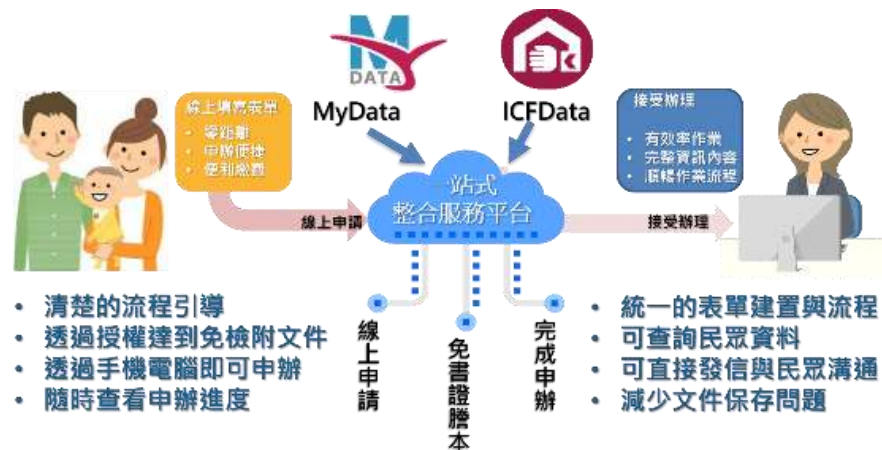


圖 1 運用 My Data 建置一站式整合服務平台計畫特色

透過本案，已完成以下項目：

- 建置臺南市市政服務單一會員中心，提供給臺南市民註冊使用。
- 建置「線上申辦共構平台」以提供市民行動化線上申辦服務，移植本府既有「線上申辦整合系統」部分申辦項目至該新申辦平台，109 年已完成 21 項整合 My Data 示範業務項目。
- 建置「跨機關資料查驗平台」，整合「國發會 My Data 數位服務個人化平台」、「社家署全國身心障礙福利資訊整合平台」等中央機關，以及本府各局處室業務系統資料。
- 介接聯合信用卡處理中心-公務機關信用卡繳費平臺，提供信用卡線

上繳費服務。

(三)實施績效：(110/1/1 上線至 110/09/30)

1. 會員中心：5,930 位。
2. 服務項目：線上服務 336 項，其中包括申辦服務 195 項、場地租借 12 項。
3. 線上服務：47,500 人次；線上申辦 20,005 筆；使用 MyData 資料集數 431 次
4. 繳費服務：每月 13 萬元信用卡線上刷卡服務
5. 系統介接：國發會個人化資料自主運用(MyData)平臺、TAIWAN Fid0 臺灣行動身分識別服務、公務機關信用卡繳費平臺、本府單一簽入平台、本府 Mail Server、Ever8D 簡訊平台。
6. My Data 線上服務清單：109 年上線 21 項。110 年需求訪談 46 項，預定上架 20 項。。
7. 一站式全程線上服務：提供業務機關結合後台發證系統，建置一站式全程線上服務，將持續擴充支付工具並優先納入台灣 Pay。

綜合上述，本府長期推動線上服務，持續善用 My Data 的特性與便利性，並隨著「國發會個人化資料自主運用(My Data)平臺」的資料集種類越來越多，本府將持續滾動式調整既有申辦項目的資料集種類，以及可以考量可納入一站式服務的新業務項目，逐年擴大服務範圍。

(四)110 年度計畫整體架構重點建置項目包含：



圖 2 計畫整體架構(109~110 年)

(五)110 年度計畫預定建置線上申辦清單

110 年立基於 109 年之社福、警政、商政、消防救護、財稅、役政等，以民生相關議題再新增交通、原民二項類別，新增 MyData 申辦服務 20 項。

1. 社福類：身心障礙福利機構團體公務專用停車證、身心障礙者輔具費用補助申請-免評估、國民年金保費補助資格認定；
2. 商政類：保管專戶申請、公有零售市場冷凍櫃格位使用申請、公有零售市場攤(鋪)位使用申請、公有市場攤鋪位使用人申請變更姓名)；
3. 警政類：線上歸責駕駛人作業、交通違規申請製開裁決書、申請違規紀錄證明
4. 消防救護類：火災證明書申請-動產；
5. 交通類：申請交通部補貼嚴重特殊傳染性肺炎疫情防疫物資費用、110 年端午返鄉車票退票獎勵金申請、申請取消路邊停車格位、車輛出入口申請繪製路邊禁止（臨時）停車線；
6. 原民類：經濟弱勢原住民建購住宅補助、經濟弱勢原住民修繕住宅補助、原住民參加技術士技能檢定獎勵金申請、申請原住民機構法人或團體證明、原住民健檢補助。

(六)現況檢討

1. 本府針對 109~110 年平台服務進行檢討，為提供民眾更好之 MyData 體驗及智慧政府數位服務精進，進行 111 年相關規劃，聚焦於原有社服、警政、商政、消防救護、財稅、役政等之服務項目，持續擴大延伸 MyData 服務項目。
2. 提供跨機關審核流程，提高機關參與擴大 MyData 服務項目意願。
3. 提供 MyData 臨櫃申辦服務協助，提高民眾使用意願。
4. 快速回應業務需求，媒合 MyData 服務項目：
為回應防疫亟需暨擴大 MyData 服務，緊急建置「110 年端午返鄉車票退票獎勵金申請」、「申請交通部補貼嚴重特殊傳染性肺炎疫情防疫物資費用」等服務，供民眾免出門即可線上申請，以降低不必要的接觸風險。服務上線數天內，申辦數已超過數百件。

二、111 年計畫目標

本計畫立基於提供民眾有感的 MyData 服務體驗，精進智慧政府數位服務，在既有「臺南市政府一站式整合服務平台」的成功基礎上，完成以下目標。

(一)品質願景

提升為民服務品質，強化本府服務與中央政策連結性，善用數位科技、公協力且具多元包容性之創新服務，融合歷年本府數位便民服務計畫之精神，開創更高層次的品質願景。

(二)MyData 深化及擴大

1. 深化範圍，擴大 MyData 申辦應用
2. 擴大 MyData 服務，增加使用效益
3. 委任代理機制

(三)智慧型政府數位服務

1. 優化系統流程，提供 MyData 服務良好體驗
 - (1)跨域申辦服務模組優化暨擴充項目。
 - (2)申辦流程多級多審
 - (3)優化行動裝置介面親和力
2. 結合 MyData 服務，擴充智慧政府數位服務，提升系統黏著度
 - (1)完整管考機制
 - (2)AI 自然語意客服機器人
 - (3)內部行政表單線上申辦、審核作業
 - (4)臨櫃代理機制
 - (5)申辦主題前導頁
 - (6)新增線上整合線下的服務流程 1 項

(四)服務推廣

規劃配合本府其他大型活動，辦理巡迴推廣活動，例如搭配「推動民眾上網」、「資訊月」等活動。

三、實施範圍

實施對象：臺南市市民。

實施區域：臺南市。

實施單位：主要為社服、警政、商政、消防救護、財稅、役政、交通與原民等相關局處，並與民生相關業務為主。

四、計畫期程

依專案建置需求規劃，計畫期程為 111 年 4 月 1 日至 111 年 10 月 31 日，後續持續進行營運及擴充。

五、計畫內容

(一)計畫策略(略)

(二)計畫作法(略)

(三)MyData 深化及擴大

1. 深化範圍，擴大 MyData 申辦應用

持續擴大線上申辦應用範圍，盡可能將申辦項目極大化，讓本府數位線上服務深及每個環節與觸角，具體作法規劃如下：

- (1)基於既有推動基礎(線上申辦整合系統、既有業務系統)及各機關臨櫃申請、郵寄申請及主動服務等其他申辦作業，以實地訪談、種子訓練等業務輔導方式，進行表單簡化及流程整合。
- (2)參考國發會「地方政府 MyData 應用規劃參考手冊」，參酌前項業務輔導方式再次就申辦方式、受理管道、應備文件、可應用 My Data 資料及資料現況、申辦系統、預估業務量等進行盤點，基於民眾有感、法規無礙、效益較高(削減檢證項目、簡化作業程序)或具跨機關服務性質等，修正示範業務清單優先推動。
- (3)參酌本府簡政便民推動經驗，藉跨機關協調會議，審視示範業務清單並探討跨機關業務流程整合項目，透過小組分工形成政策、作成決議、擬定策略、落實執行，以取得成果。並納入機關績效評比、考核及敘獎標準，並訂定作業準則，且採逐年滾經由實證檢驗可行性，例如交通局車輛行車事故鑑定申請，原需檢據身分證影本，民眾透過本案查驗平臺取得國民身分證影像，即可逕行臨櫃或線上受理；又如社會局托育補助(低收入戶子女、中低收入戶子女)，等，原需檢據戶籍謄本、中、低收入戶證明，承辦可透過本案查驗平臺取得戶籍資料及中、低收入戶證明以主動受理。
- (4)蒐集 MyData 服務使用者、各局處業務承辦(不同服務情境)回饋的服務精進之建議，作為未來服務流程及系統改善之基礎。

2. 擴大 MyData 服務，增加使用效益

根據逐年業務盤點結果，持續擴充 MyData 申辦項目，111 年擬

再擴充 20 項，並導入如台灣 Pay、嗶嗶繳、街口支付、橘子支付等更多元的支付方式至少二項，讓民眾更便利。

3. 委任代理機制

(四) 智慧型政府數位服務

1. 優化系統，提供 MyData 服務良好體驗

(1) 跨域申辦服務模組優化暨擴充項目

(2) 申辦流程多級多審

(3) 優化行動裝置介面親和力

2. 結合 MyData 服務，擴充智慧政府數位服務，提升系統黏著度

(1) 完整管考機制

(2) AI 自然語意客服機器人

3. 內部行政表單線上申辦、審核作業

4. 臨櫃代理機制

(1) 透過紙本身份驗證(例如驗證紙本身分證等)，讓辦理臨櫃申辦作業的民眾能轉變成認證會員，並且，規劃模仿戶政事務所的作業流程，讓臨櫃申辦能與 MyData 進行整合。

(2) 臨櫃委託動作，民眾帶身分證去臨櫃申辦，民眾即能當場委託櫃檯承辦人以自然人憑證或其他方式並搭配簡易的驗證方式，即可讀取 MyData。

(3) 臨櫃電子簽名作業等。

5. 申辦主題前導頁

提供能透過後台維護的動態式主題服務宣導頁，讓有新發布申辦服務的機關能自行上架主題服務內容，並產生一個網頁，該網頁能發布到本府各公部門網站，形成許多同一主題的連結，提升曝光度與 SEO 排名，進而增加申辦量與服務廣度。

(五) 應用創新，提供貼心 MyData 服務

1. 全國首創：交通局「大型車輛臨時通行證線上申請」

利用 MyData 免檢具登記資料、車籍及其他文件，透過線上申請、審查、核可暨查詢，達成簡政便民目標。

(1) 背景說明：

A. 大貨車、聯結車、砂石車等大型車輛因公務需求必須行駛通過禁行路段，申請「臨時通行證」。

B. 人工受理曠日廢時，時常會造成誤判也會造成民怨。

(2) 規劃計畫：

建置「大型車輛臨時通行證線上申請」作業，達成以下關鍵功能

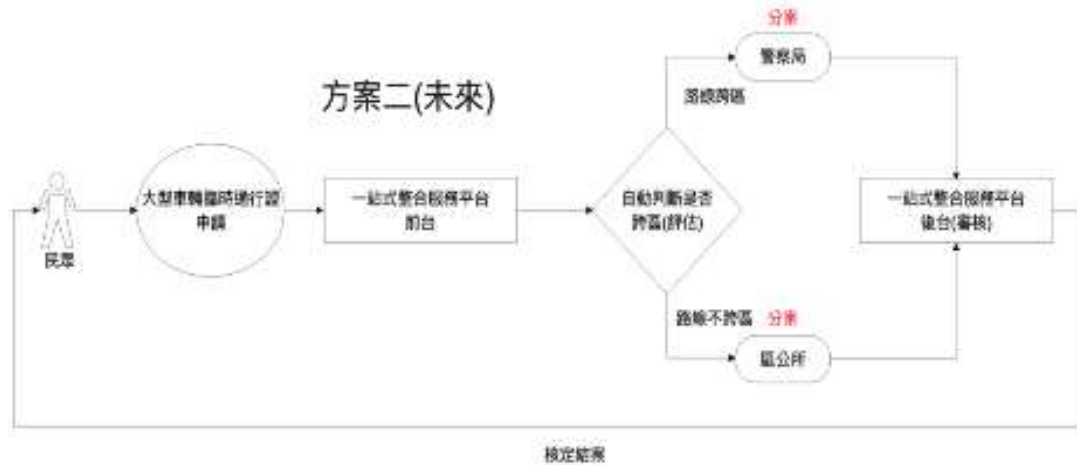


圖 3 大型車輛臨時通行證線上申請流程圖

2. 新增線上整合線下的服務流程

本府於 110 年，率先導入第一項 OMO(線上整合線下)服務流程：產製回郵信封與案件條碼，透過郵寄正本證件勾稽方式，達成須繳驗正本證件業務線上申辦作業。預定在 111 年時，再新增 1 項線上整合線下的服務流程，目前規劃導入申辦須整合社工訪視流程的相關作業為示範項目。以下圖本例而言，後台流程須透過 API 等方式整合不同資訊系統，非僅以線上表單處理，因此，能讓資訊流銜接各系統，達到 OMO 的目標。

(六) 服務推廣

1. 內部推廣：

線上申辦共構平台規劃申辦服務項目新增、異動、刪除時，提供介接「我的 E 政府」進行資料同步，相關介接欄位整合「MyEGov OPEN 分類檢索服務「服務分類」一覽表」規劃，使本府各項申辦項目能同步整合到「我的 E 政府」入口網，藉此涵納各機關申辦資訊，提高參與本案意願

2. 外部推廣

規劃配合本府其他大型活動，辦理巡迴推廣活動，例如搭配「推動民眾上網」、「資訊月」等活動。

(七)個資保護具體措施

1. 納入本府「110 年臺南市政府個人資料隱私管理制度輔導服務」
2. 系統加密

六、經費補助表

本計畫總經費為新臺幣（以下同）3,325,000元。

本府自籌997,500元，佔總經費的30%；國發會2,327,500元，佔總經費的70%。

單位：新臺幣元

年度	總經費	地方政府 自籌款	國發會補助經費
111	3,325,000	997,500	2,327,500元 (資本門1,372,222元 經常門955,278元)

七、預期效益

透過透過 MyData 服務之應用，以優化或擴充介面、流程、功能，精進智慧政府數位服務，例如跨域申辦服務模組，可讓申辦服務及審核流程不受地域限制，使多個不同的機關可以同時受理會辦同一個案件，創造線上申辦更多的彈性；又例如委任代理機制，符合許多申辦項目實際上有代理人委辦的需求；而臨櫃服務分離式電子簽名，乃配合國發會提倡臨櫃服務的需要，開發電子簽名機制，讓民眾的手機即是簽名板，並整合線上申辦作業，在完成本案相關項目後，可以讓以下效益持續發揮。

- (一)簡化申辦程序，避免民眾舟車勞頓，提升為民服務品質
- (二)降低承辦人員審案負擔
- (三)提升工作效率，節省公帑及解決各單位資訊人力不足

八、提報單位聯絡人

單位：臺南市政府智慧發展中心

姓名：黃詒賢

聯絡電話：06-2991111 分機：7855

E-MAIL：yishyan@mail.tainan.gov.tw