



臺南市政府
112 年度一站式整合服務平台擴充計畫
摘要

111 年 8 月

目 錄

一、 前言	3
(一) 本計畫欲解決的問題	4
(二) 未來計畫實施後的願景	4
二、 計畫目標	5
三、 現行相關政策及方案之檢討	6
(一) 現況問題說明	6
(二) 針對現況問題的精進作法	6
(三) 未有跨業務資料串連、跨域申請服務暨流程再造	6
四、 實施範圍	6
(一) 受益對象：	6
(二) 配合的業務單位	6
五、 計畫期程	6
(一) 啟動階段：	6
(二) 離型階段：	6
(三) 上線階段：	6
(四) 營運階段：	6
六、 計畫內容	6
(一) 擴充發展 MyData 免檢據政府申辦業務	6
(二) 完善一站式整合服務平台功能	7
(三) 運用資料分析發展大型車輛通行證循證決策模式及流程再造	7
(四) 計畫推廣	8
(五) 系統資安分級相關規定(依據)	8
(六) 個人資料保護規劃及措施	8
七、 關鍵績效指標及年度目標值	8
八、 持續營運評估	9
(一) 加強組織內部宣導	9
(二) 積極輔導流程整合	9
(三) 主動推動表單簡化	9
(四) 持續精進改善流程	9
(五) 推動資訊安全與個資保護內部稽核	9
九、 經費補助表	9
十、 預期效益	10
(一) 簡化申辦程序，避免民眾舟車勞頓，提升為民服務品質	10
(二) 降低承辦人員審案負擔	10
(三) 提升工作效率，節省公帑及解決各單位資訊人力不足	10
十一、 提報單位聯絡人	10

一、前言

本府 104 年建置線上申辦整合系統：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。



圖 1 本府 104 年起建置線上申辦整合系統

為提供市民完整的一站式線上申辦便民服務，獲國發會補助推動臺南市政府運用 My Data 建置一站式整合服務平台，並以民生相關議題，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。

110 年 1 月 1 日上線以來頗具成效，截至 111/05/16，累計會員數：11,320 位、線上服務項目：358 項、MyData 服務：41 項、場地租借：5 項、線上申辦 48,489 筆(日均百筆)、MyData 利用數：538 次、服務項目點閱數：151,911 人次。

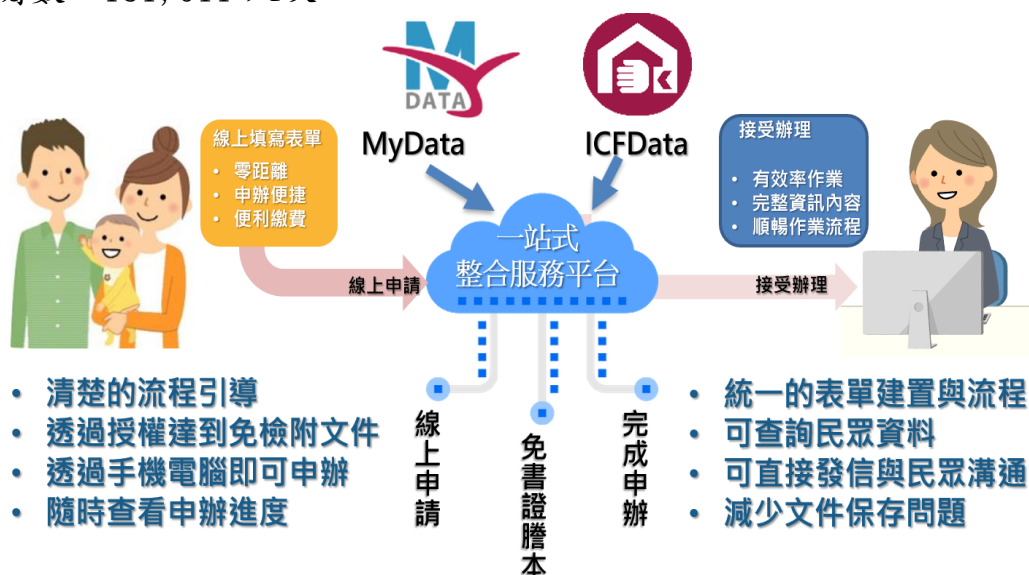


圖 2 運用 My Data 建置一站式整合服務平台計畫特色

112 年將持續發展，完成建置市政服務會員中心、線上申辦共構平台、跨機關資料查驗平台以及及行動支付服務等功能，提供更好的服務，整體架構如下圖



圖 3 109~110 年一站式整合服務平台整體架構

綜上，本府長期推動線上服務，適逢數位服務個人化(MyData)服務推動，有效解除民眾檢具書證謄本限制，以提供完整一站式便民服務，並蒙國發會補助辦理本計畫，以積極宣導本府各機關/區公所數位服務個人化(MyData)，俾利持續擴大 MyData 適用業務範圍。基於以上成果，後續除廣續新增 MyData 服務、完善服務平台功能，並將針對民生關切議題如交通局大型車輛通行證申請等發展循證式施政決策模式及流程再造，達成簡政便民目標。

(一)本計畫欲解決的問題

1. MyData 免檢據政府申辦業務持續擴充發展
2. 一站式整合服務平台功能未臻完善
3. 大型車輛通行證書面申請未能數位化，以致跨機關審核流程冗餘、難以掌握通行現況乃至管制路線資料庫更新期長

(二)未來計畫實施後的願景

1. 持續擴充發展 MyData 免檢據政府申辦業務

- (1)基於本府既有 41 項 MyData 線上申辦服務，為擴大服務面向，擬新增 MyData 申辦項目至少 10 項，並根據政府政策或疫情需求，實施滾動式調整。
- (2)基於 MyData 平台代理機制，發展本府臨櫃/線上代理輔助功能，協助承審作業流程改善，滿足市民免檢據實務需要。

2. 完善一站式整合服務平台功能

- (1)原建置客服機器人以關鍵字搜尋為主，擬擴增為自然語意客服機器人，讓民眾更容易找到所需服務。
- (2)建置完整管考及自動提醒機制，落實申辦項目內容定期維護、更新作業；並建置管考統計報表、稽催報表，使分案/承審/結案等案件管制作業更完善，提升申辦服務品質。
- (3)建置滿意度調查機制，擬於進度查詢擴增除意見反映以外平台功能、

申辦項目滿意度調查。

- (4)擴充會員訂閱功能，讓原本會員平台僅具備的登入驗證與推播功能，增加主動通知服務訂閱機制，提升應用面。
- (5)本府 1999 臺南市民服務平台提供市民一般性市政諮詢、通報、申訴、檢舉、反應、建議等，於此，發展 1999 會員整合機制，擴增一站式整合服務平台會員及推廣線上申辦服務。
- (6)基於生活關懷服務試行內容，發展綜合式主動關懷及轉介服務，範圍包含區政及鄰里長關懷服務、垃圾清運、採購生活及防疫物資、寵物照顧、後送就醫、孤老弱勢及身障服務、勞工權益、學生關懷、公寓大樓事務、衛生醫療等。
- (7)熱門申辦項目去識別化後，透過 Open Api 方式提供數據分析。
- (8)發展跨域申辦服務模組，使審核流程具備會辦機制，提供民眾一次申請，自動分文不同機關受理且互為獲知會辦情形。
- (9)發展申辦流程多級多審機制，以銜接一、二級機關跨級審核需要，達成如公所社會課初審後，送交由市府社會局複審，藉由共同檢視 MyData 資料，加快審核的流程與效率。
- (10)結合進度查詢功能與本府陳情案件登錄 API，提供每一件申辦案件，依照機關別意見反映直接立案分案主動服務。

3. 運用資料分析發展大型車輛通行證循證決策模式及流程再造

(1)大型車輛行駛管制道路-熱區地圖

將「大型車輛行駛管制道路通行證」路線資料轉化成熱區地圖整合至本府市政交通儀表板，提供交通局、警察局(分局)及區公所等機關，就管制路線規畫、路況交管即時反映、路權審駁等施政決策參考。

(2)線上申辦

大型車輛行駛管制道路通行證提供線上申請、原路線展延或續辦，以及下載許可證明。

二、計畫目標

本案將落實國發會 112 年補助地方政府資通訊發展計畫四大發展目標，每項目標都能對應到相關工作：

國發會 112 年目標	本府相對應工作
一、發展 MyData 免檢據政府申辦業務	1. 持續擴充發展 MyData 免檢據政府申辦業務 2. 完善一站式整合服務平台功能
二、發展資料應用為基礎之主動提示或精準數位服務	3. 運用資料分析發展大型車輛通行證循證決策模式及流程再造
三、發展循證式施政決策模式解決民生關切議題	
四、跨業務資料串連或流程再造整合作法	

三、現行相關政策及方案之檢討

(一)現況問題說明

自 109 年建置新一代一站式整合服務平台以來，主要實施的重點還是在線上申辦領域，但本府在該領域發揮得淋漓透徹，讓申辦績效、系統利用率，持續都領先全國同質性的平台，未來除持續擴增申辦服務外，將藉著本案跨出到其他領域。

(二)針對現況問題的精進作法

因此，本案發展上述目標就是要打破既有的框架，擴大 MyData 的應用範圍，觸及主動精準服務、循證式施政決策及跨業務資料串連等領域。

(三)未有跨業務資料串連、跨域申請服務暨流程再造

以「大型車輛行駛管制道路通行證申請」作為試行，未來將以此經驗擴展至其他主題。

四、實施範圍

(一)受益對象：

1. 設籍在本市的全體市民
2. 部分申辦項目提供非設籍在本市，但居住在本市的民眾

(二)配合的業務單位

MyData 免檢據政府申辦業務涉及各局處，其他如主動精準服務、循證式施政決策及跨業務資料串連等，將涉及交通局、教育局、社會局、財稅局、勞工局等。

五、計畫期程

自 112 年 1 月至 12 月，依專案需求分別為啟動、雛型、上線、營運等階段，期程如下：

(一)啟動階段：

- 112 年 1 月~3 月：辦理年度計畫說明會。
- 112 年 3 月~4 月：招決標、啟動會議。
- 112 年 4 月~6 月：需求訪談及整體規劃。

(二)雛型階段：

- 112 年 7 月~8 月：系統開發。
- 112 年 8 月~9 月：雛型測試。

(三)上線階段：

- 112 年 9 月~10 月：教育訓練、宣傳輔導。

(四)營運階段：

- 112 年 12 月~113 年 12 月：基於本府既有線上申辦服務推動經費，賡續辦理服務推廣與平台營運。

六、計畫內容

(一)擴充發展 MyData 免檢據政府申辦業務

1. 新增 My Data 申辦、擴大服務範圍

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。

2. 建置代理機制

此部分須配合「國發會個人化資料自主運用(MyData)平臺」功能進行，

3. 新增 MyData 申辦服務 10 項

(二)完善一站式整合服務平台功能

1. 優化 AI 自然語意客服機器人。
2. 建置完整管考機制
3. 建置滿意度調查機制
4. 擴充會員中心功能
5. 發展 1999 會員整合機制
6. 聯合服務中心關懷服務
7. 熱門申辦項目數據分析
8. 發展跨域申辦服務模組
9. 發展申辦流程多級多審機制

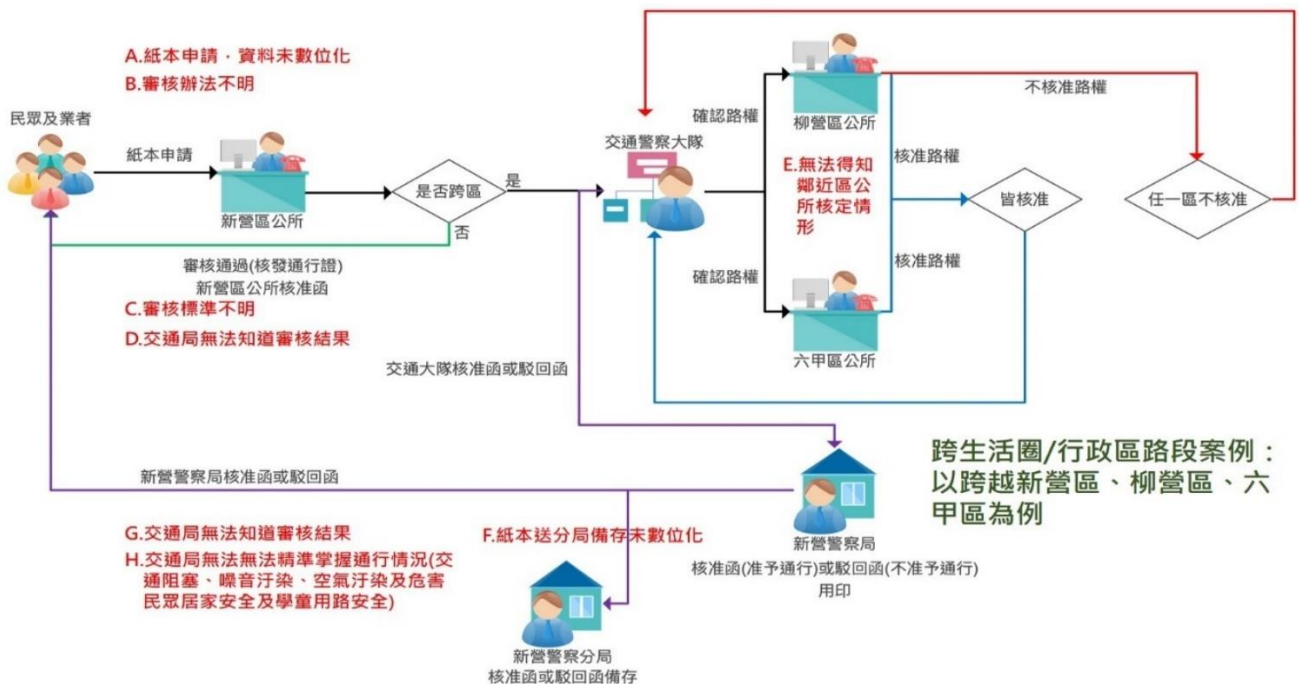
新增多級多審線上簽核流程，滿足目前部分申辦陳核的實務需求，例如公所社會課初審後，要交由市府社會局複審，以跟 MyData 的關聯性而言，透過 MyData 資料的共同檢視，可以加快審核的流程與效率。

10. 互動式便民服務

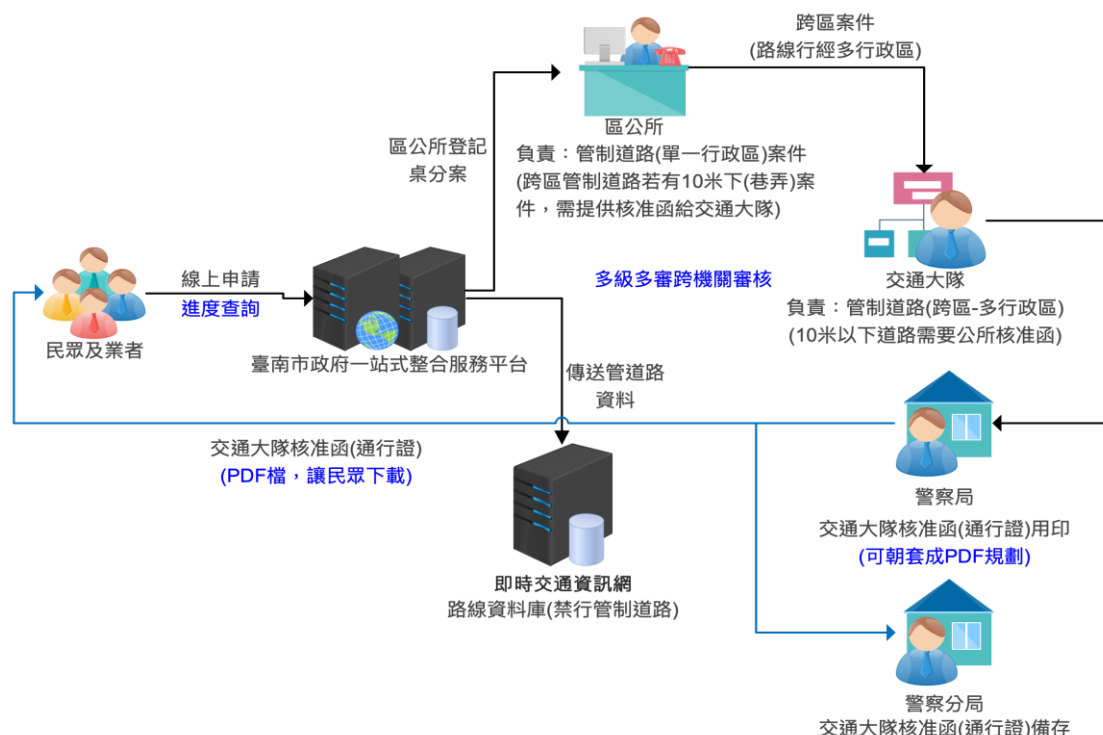
透過本府城市數據交換整合平台媒合一站式平台與市民信箱服務，優化平台每一件申辦案件，並能依照機關別提供個別主動服務，雙向銜接申辦、諮詢，服務不中斷。

(三)運用資料分析發展大型車輛通行證循證決策模式及流程再造

1. 臺南市大型車輛通行證申請/審核-現況



2. 臺南市大型車輛通行證線上申請架構圖



3. 預期成果

(1) 系統服務

以「興修房屋或其他工程施工車輛臨時停放道路作業」為例，「大貨車, 聯結車行駛管制道路通行證申請」將透過一站式整合服務平台進行線上申請、原路線展延或續辦，以及下載許可證明。

(2) 大型車輛臨時通行證-熱區地圖

將交通局「大型車輛臨時通行證」申辦資料轉化成熱區地圖整合至本府內部市政儀表板，有助於交通局、警察局進行一些行政交管上的作業考量，有助於交管措施進行事先規劃。提供給本案利害關係人透過市政儀表板進行查詢，以為關係人評估、審核案件的參考依據。

(四) 計畫推廣

(1) 內部推廣

(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。

(五) 系統資安分級相關規定(依據)

(六) 個人資料保護規劃及措施

七、關鍵績效指標及年度目標值

項次	項目	目標值	說明
1	民眾服務滿意度	75%	完成申辦作業，顯示 5 分制滿意度調查

2	線上申辦比率	60%	109~111 年 235 項線上服務，60 項線上申辦，MyData 服務 41 項，112 年預計增加 10 項 MyData 服務，故 112 年 MyData 服務比例為： $(41+10)/(60+10)=51/70$ 約 72%
3	減少臨時停放道路發證紙本	30%	紙本申請案，約有 30%改為線上申請、發證。
4	降低長照業務人工錄案數	25%	民眾除電話預約以外申請案，約有 25%改為線上申請、錄案。

註：

1. 民眾滿意度，係基於所取得滿意度回饋，以五點計分法轉換成百分比進行計算，達到 75%滿意。
2. 長照業務原透過 Google 表單、電子郵件等預約，原經長照中心聯繫需求後錄案，經由本系統掌控案件進度與追蹤，能避免錯漏，假設原需 4 天故得減少 3 天，其他如信函申請亦同，預計有 25。

八、持續營運評估

未來計畫持續擴充 MyData 服務及相關服務，以及整合本府各種跨機關線上服務為目標，達成基礎服務指標，達成長期推動措施，形成良性循環以提升服務品質，規劃作法如下：

(一)加強組織內部宣導

降低各單位唯恐變更現行作業，加重業務與人力負擔、不願提出需求或主動配合之阻力，甄選適合業務項目。

(二)積極輔導流程整合

改善現行係待書證備齊後，進行受理行政作業，因既有作業流程冗餘，增加承辦人員審驗程序，以提升單位參與度。

(三)主動推動表單簡化

簡化既有書證表單，減少待補正書證，增進審驗效能，提高低民眾使用意願。

(四)持續精進改善流程

囿於法律或既有規定，無法全程於線上進行：申請/送件、受理/繳費、審驗及核放程序，以致效益不佳。將各系統介接資料回饋收集並進行資料分析，根據分析結果除了解使用情形外，也作為未來加值應用服務發展之參考。

(五)推動資訊安全與個資保護內部稽核

納入本府資安監控中心 SOC 服務，參與 110~111 年度臺南市政府個人資料集隱私保護制度 (ISO 27701: Privacy Information Management System) 輔導，預計於 112 年辦理內部查核。

九、經費補助表

本計畫總經費為新臺幣 (以下同) 3,286,000 元。

其他基金 0 元，占總經費的 0%；本(市)縣自籌 986,000 元，佔總經費的

30%；國發會 2,300,000 元，占總經費的 70%。

單位：新台幣元

年度	總經費	基金	地方政府自籌款	國發會補助經費
112	3,286,000 元	0 元	986,000 元	2,300,000 元
				資本門 2,300,000 元 經常門 0 元

十、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

透過 My Data 介接，就可以在線上直接進行申辦，讓民眾無須臨櫃申請政府服務，同時減少須填寫個人資料與檢附的證件，對於民眾不但省時又省力。

(二)降低承辦人員審案負擔

由於本案系統後台將會自動顯示申請人之 MyData 資料，故能減少承辦人員個別查調民眾 MyData 時間及所耗的精力，減少承辦人員負擔。

(三)提升工作效率，節省公帑及解決各單位資訊人力不足

透過本案，整合申辦表單與流程，讓局內服務的申請流程與辦理方式能夠更加符合標準化與一致性，在完善基礎下，各局處可視業務實際需求，有效快速增加線上申辦為民服務項目。並因系統乃建置在本府機房，統一由本府資訊單位進行硬體環境維護、資訊安全、需求彙整及共同開發，有效達到資源共享之目的。

十一、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