

新北市政府 107 年度自行研究報告

本府雲端證件包精進之研究

研究機關：資訊中心

研究人員：陳專員素如、林宏勳

研究期程：107 年 1 月 1 日至 107 年 12 月 31 日

新北市政府 107 年度自行研究成果摘要表

計 畫 名 稱	本府雲端證件包精進之研究
期 程	107 年 1 月 1 日 至 107 年 12 月 31 日
經 費	無
緣 起 與 目 的	<p>一、為落實單一窗口全功能服務，整合本府行政資源建置雲端證件包系統(後簡稱本系統)，已提供免檢附戶政、地政、商工、財稅、社福、勞保、健保、學籍、工務、榮民、公路監理、歷史門牌及立案記等 13 大類 68 項書證資料，目前各機關透過本系統進行查調作業，可審核申請案逾 1,000 項，自 102 年 7 月上線至 106 年 12 月底止，平均每月提供線上查調件數逾 9 萬人次，幫民眾節省規費超過 2 億 1,834 萬元。</p> <p>二、本研究旨在透過訪談各業務機關使用情況，探討在便民服務的精神下，如何提供更多元的服務，並分析系統可精進之機會點，以服務更多廣大市民。</p>
方 法 與 過 程	<p>一、 進行本府各機關需求訪談</p> <p>二、 彙整訪談需求，規劃精進方向</p> <p>三、 強化個資保護，加強案件項目控管</p> <p>四、 透過國發會協調中央開放本府辦理業務所需資料</p> <p>五、 辦理系統上線前說明會與教育訓練</p> <p>六、 分階段系統上線</p>
研究發現及建議	<p>一、 現況說明</p> <p>二、 資料之蒐集與分析</p> <p>三、 面臨挑戰議題</p> <p>四、 研擬精進方案</p> <p>五、 方法與過程</p> <p>六、 持續流程再造</p> <p>七、 技術與行政面規範</p> <p>八、 推展效益及影響</p> <p>九、 潛在契機與發展</p>
備 註	

摘要

新北市(以下簡稱本市)幅員廣大、人口數全國各縣市第一，為減少民眾奔波，提升政府整體施政形象與服務品質，新北市政府(以下簡稱本府)推出全國首創的「雲端證件包—免檢附書證謄本」便民措施，本府第一線服務機關辦理法定業務執行所需，或各項申請案件經民眾同意授權，承辦人員透過本府雲端證件包查驗系統，完成申辦作業所需各類書證謄本查調，免除以往民眾須往返多個機關準備相關書證之負擔，達到免奔波服務之目標。

本府雲端證件包(後簡稱本系統)，除整合戶政、地政資料外，並整合了全國財稅、勞保、健保及交通監理等共 13 類 68 項相關書證謄本資料，提供「免書證、免謄本」的電子資料查驗與查詢服務平臺，業務承辦人取得民眾授權，透過本系統即時向各資料系統查調申辦作業所需各類書證謄本，避免以往申辦時檢附的書證資料，因時間差與實際狀況已有不一致之情形，亦加速申辦案件處理，目前每月平均線上查調服務逾 9 萬人次。

市府相關局處法定業務執行或民眾申辦案件常需跨部門，甚至跨縣市之全國性資料，如補償案、強制執行、行政處分罰鍰、健保費補助、兒少保護及獎學金補助等，常需民眾檢附各稅目完稅情形、健保投保紀錄及大學學籍情形等資料，相關資料主政機關，除本府局處外，也需中央部會的協助。由於本府公務系統係採集中建置供 500 個機關學校運用，為整體管理考量，無法直接運用中央 E 政府平台，爰透由國發會「跨機關主動服務工作圈」(原「e 化服務宅配到家」

工作圈)進行機關對接機制的協調，目前已完成與中央(如內政部、財政部、衛福部、交通部)及本府局處(如社會局、工務局)等機關，依綁定機關介接 IP、通道加密等安全機制進行資料連線交換，並由系統自動記錄查驗情形，資料使用機關及提供機關皆依各資料查調要點規定，進行定期稽核，以確保目的內之資料運用。

本府各機關同仁的查調權限及日誌，係奠基於本府共同資訊系統平台，透過本府公務系統公務雲單一帳號簽入認證(SSO)及權限，始得進入本系統執行查調，而公務帳號亦扣合機關人事系統，人員離職時，即無法進入使用。本系統目前已提供本府逾 300 個機關承辦人線上查調權限，截至 106 年底，透過本系統查調之人民申請案所需書證或謄本已超過 1,126 萬件，為民眾節省之規費金額超過 2 億 1,834 萬元，尚未包含所節省的交通時間與成本。

本案應用環境係所有縣市政府之業務執行情境，故所建系統及機制亦可供各縣市政府參考仿效，也多次於中央辦理的研習活動中分享，亦有相關的縣市政府前來參訪了解，本府將持續擴大查調面向及強化功能(如由系統自動查調申辦案件所需書證，提供審查建議)，下一步更將奠基於本系統的基礎，建置一站式服務，並持續擴大免書證便民服務範圍。

目錄

第一章 緒論	7
(一) 專案背景	7
(二) 專案範圍	7
第二章 資料之蒐集與分析	8
(一) 透過需求訪談，取得系統精進方向.....	8
(二) 改造即時查調平台、提升服務品質.....	8
(三) 奠定系統一站式服務基礎	9
第三章 面臨挑戰議題	9
(一) 機關抗拒流程改變	9
(二) 申請案、法定執行業務樣態多且複雜.....	9
(三) 跨部門、跨縣市之全國性資料介接困難.....	10
(四) 個資意識抬頭，須消除資料安全疑慮.....	10
第四章 研擬精進方案	10
(一) 業務案件項目盤點	10
(二) 流程再造、改變觀念	10
(三) 跨部會、跨機關協調與整合.....	10
(四) 制訂標準作業流程	10
第五章 方法及過程	11
(一) 成立各類型工作小組，進行業務分工.....	11
(二) 提供友善查詢介面供使用	11
(三) 資料安全設計，降低使用疑慮.....	12
(四) 運用機關及中央協調平台促進服務順利推動.....	12
(五) 相關法規訂定	13
(六) 辦理機核作業確保個資安全.....	13

(七) 增加查調資料種類，擴展成效.....	14
(八) 宣導及說明	14
第六章 持續流程再造	15
(一) 服務流程創新	15
(二) 行政效能提升	15
(三) 跨系統、跨機關系統整合	16
第七章 技術與行政面規範	17
(一) 技術使用標準	17
(二) 資訊安全維護	18
(三) 資料管理作業要點及規範	18
第八章 推展效益及影響	19
(一) 推動情形與現況	19
(二) 擴大便民服務效益	21
(三) 行政流程再造效益	22
(四) 影響情形	23
第九章 潛在契機與發展	24
(一) 持續擴大免書證服務範圍	24
(二) 一站式服務的基石	25
參考文獻	26

表目錄

表 1 雲端證件包免書證謄本查調項目	19
--------------------------	----

圖目錄

圖 1.本府配合健保署辦理 107 年健保查調稽核作業	14
圖 2.新北洽公免奔波.....	15
圖 3.雲端證件包與中央系統合作.....	16
圖 4.整合中央、地方機關資訊.....	17
圖 5.雲端證件包整合各項服務.....	22
圖 6.iThome 「2018 數位政府高峰會」分享	24

第一章 緒論

(一) 專案背景

本市行政區幅員廣大、人口數近 400 萬，本系統建置後，提供單一系統查調各資訊之入口，以匯集分散於各機關之書證謄本，惟系統逐步擴增，即面臨下列議題：

1. 查調案件項目控管尚未完整

原有部份查調系統，已提供依辦理業務，控管可查調案件項目(如健保、財稅資訊等)，尚有部份查調系統仍待盤點可查調案件項目(如地政、社福資訊等)。

2. 查調作業進度掌握不易

原本執行線上查調作業時，未提供查調進度，致使用者執行線上查調後，較難確認資料回傳情況，如有資料查詢逾時或其他例外狀況，可能須重新執行查詢，致增加作業成本。

(二) 專案範圍

為了讓佔全國人口約 6 分之 1 的市民得到更快速、便捷的市政服務，降低民眾洽公不便，進而提升行政效率，本府規劃以「一個新北市」的施政理念，服務本市全體市民，結合各項資訊科技及政策，加以整合服務流程，打造一致、多元化服務平台，使市民洽公時可免除多處奔波，進而提升機關行政效率，落實 All in One 的服務理念。

本系統初期建置從原有的戶政、地政、社福等資訊進行整合，除陸續增加學籍、財稅、榮民及公路監理等查調資訊，並擴充健保可查調項目，致當初系統規劃已不敷現行使用規模，資料及使用介

面亦須重新整合，以符實際需求。

1. 跨機關整合、民眾免奔波

為降低民眾洽公之不便，並提升行政效率，推動本系統及業務流程再造，並訂立整體作業標準，達到便民服務。

2. 運用雲端科技、整合資訊系統、掌握查調進度

運用雲端科技及技術，提供本府約 500 個機關單一平台、即時查調又服務穩定的系統，並整合本府及中央等跨機關資訊系統，以簡化本府同仁業務查證、審核流程，並提供查調作業進度資訊，達到便利承辦同仁之服務。

3. 建置完整查調案件項目

提供資料主政機關設定可查調案件項目與可查調機關，以管控各機關依辦理業務情形，執行查調作業，以避免個資過度揭露。

4. 資訊安全、資料安全兼顧

透過整體資訊系統安全規劃，藉由安全傳輸機制進行資料介接，並定期系統檢測及演練。並採資料適當遮蔽及不落地，讓同仁接觸業務上必須使用之最少資料，以維護資料安全，避免資料洩漏。

第二章 資料之蒐集與分析

(一) 透過需求訪談，取得系統精進方向

各機關辦理業務多如牛毛，每項業務均有不同情況產生，須透過需求訪談，藉以取得業務面之實際需求，進而建置合乎使用者所需之系統。

(二) 改造即時查調平台、提升服務品質

各項人民申請案件除法規要求須親辦或文件正本外，業務機關於取得民眾同意後，使用本系統協助其完成書證查驗，無需民眾提供。藉由本系統介接整合，實現線上即時查調，減少公文往返情形外，亦可減少資料與事實時間差，降低書證偽造可能性以簡化作業流程，節省機關服務成本並提升行政效率與品質。

(三) 奠定系統一站式服務基礎

介接跨部門、甚至跨縣市之全國性資料，以電子查驗取代書證謄本，逐步達成一站式免書證服務，並落實資料查調稽核及資訊安全，在安全的基礎下達到簡政便民服務。

第三章 面臨挑戰議題

(一) 機關抗拒流程改變

機關長久以來習慣民眾備妥資料，送至機關窗口申請，要調整由各機關承辦人代為查調，無形間增加使用者作業負擔，雖提供了便民服務，卻加重了各機關使用者的業務量。

(二) 申請案、法定執行業務樣態多且複雜

1. 本府人民申請項目逾 1,000 項，簡單的項目是隨到隨辦，如申請身心障礙者專用停車位識別證，民眾臨櫃申請、立即核發，也有地籍清理土地權利價金保管款領取案件，辦理期間長達 1 年。有的項目是機關自行審查，也有需要會辦 3 個以上機關表示意見，或法令規定必須臨櫃親辦。雖然都是人民申請項目，但因涉及法令、作業規定不同，造成多種不同樣態。
2. 本府機關法定業務執行情況不一，如強制執行需要定時查調以了解被處分人動態，兒少保護則需立即查調，以即時介入保護。

(三)跨部門、跨縣市之全國性資料介接困難

民眾申辦業務之資料散布於中央機關(如健保資訊)及本府各局處(如社福資訊)，需費時進行跨機關溝通與協調，不易取得共識。

(四)個資意識抬頭，須消除資料安全疑慮

資料如何應用，以符合個資法規定，並消除民眾對個資保護方面疑慮，須有通盤的措施。

第四章 研擬精進方案

(一)業務案件項目盤點

針對本府所屬各機關業務處理及申辦案件盤點，如本府人民申請案件項目、法定業務執行查調資料項目及法源依據，並審視本府同仁案件办理流程，重新檢討、設計、簡化案件書證謄本需求，除了便民，也簡化行政作業，提升行政效率。

(二)流程再造、改變觀念

影響本案推動成功與否，首要為各機關同仁觀念改變，對本府業務及需求有初步了解後，針對不同業務角色，就本府整體政策、第一線業務同仁(實務面)及業務權責機關(法規面)進行審視案件處理流程及觀念溝通。

(三)跨部會、跨機關協調與整合

民眾資料分別存在於中央與地方政府，為推動本案，需介接本府各機關與中央之系統，故於規劃與推動面臨困境時，召開相關協調工作。

(四)制訂標準作業流程

為順利推動本案，參考相關國際標準(如 ISMS 與 ISO27001 等)，並配合中央作業標準，訂定本案服務相關之作業要點。

第五章 方法及過程

有別於個別系統介接的做法，本府統籌各機關需求，集中建置本系統，並逐步納入已具全國資料查調機制的戶役政及地政，以此運作模式為基礎，持續擴展至榮民、公路監等免書證謄本查調介接。

(一)成立各類型工作小組，進行業務分工

1. 由本府研考會主導、各局處協助，進行局處業務處理及申辦案件盤點，調查人民申請案件需查證資料及法規依據，如辦理「身心障礙者參加全民健康保險及社會保險自付保費補助」業務，須確認民眾「健保投保紀錄」及「健保自付保險費明細」等相關資料，資料須請衛生福利部中央健康保險署提供，透過本系統運用雲端科技、便利市民服務及 All in One 整合服務理念。
2. 成立「免檢附書證謄本」規劃機關工作小組，成員為本府研考會、民政局及資訊中心主管及同仁，除盤點本府人民申請項目情形，並推動便民服務專案之業務流程設計、資訊整合與開發、教育訓練、管理作業規定等相關事宜。
3. 成立業務權責機關工作小組，成員為本府各人民申請項目之權責機關主管及同仁。該小組就權管業務審視其服務作業流程，配合修正 SOP 標準作業流程、應備文件及說明、一次告知單及授權書等申辦應附文件統一制訂與公告，並協調配合本項服務措施執行時與業務受理機關之工作權責分配及書證審查方式。

(二)提供友善查詢介面供使用

1. 建置整合型系統，前端提供本府同仁單一查調介面，並提昇查調

界面功能設計，增加使用者個人化設定，如常用片語、常用案件項目等功能，以提升作業效率；後端介接各資料主政機關之系統，增加訊息佇列控管機制，以減少回傳資料異常之不可預期例外狀況，並透過電子郵件與公務即時通(IM)，提供同仁查調作業進度通知，以掌握資料回傳進度。

2. 本府使用者如有調職情況，舊系統會自動鎖住權限而無法查調；然於新系統如遇前述情況，除鎖住權限外，並主動提示使用者須重新申請權限，以兼顧資安及人性化科技。
3. 為提供各機關稽核作業面需求，重新調整稽核作業機關選項，可同時滿足由各機關自行稽核，或由各一級機關統一稽核。
4. 增加人民申請案資訊相關統計報表，提供本府各機關使用線上查調便民服務情況，作為後續建置一站式服務之參考。

(三) 資料安全設計，降低使用疑慮

本系統遵循法令規定，設計資料遮蔽功能，讓本府同仁僅看到業務上必須使用、審核之資料項目。如社會局同仁辦理「身心障礙證明業務」(民眾申請身心障礙證明)需要3項個人戶籍之戶政資料，與城鄉局同仁「辦理青年住宅民眾受理及資格審查作業」需要8項全戶戶籍之戶政資料並不相同，不同機關及業務同仁，只能看到業務所需之最少資料，以達個資揭露最小化。

(四) 運用機關及中央協調平台促進服務順利推動

1. 本府跨機關系統介接

- (1) 戶役政及地政系統皆由中央統一建置，再交由各縣市維護與使用，在推動本系統服務時，即先與民政及地政體系溝通，以完成全國資料連線查調，突破原本必須到戶籍地申辦的限制與不

便，讓民眾享受到資訊科技帶來的便利。

- (2) 建置初期，透過府層級會議進行機關協調，以取得各級人員共識，將本府機關自行建置系統(如社福系統)進行介接，達成本府內部資料共享，以提供第一線單位協助民眾進行查調作業，共同協助本案推動。

2. 跨部會介接全國性系統

- (1) 透過國家發展委員會「跨機關主動服務工作圈」(原「e化服務宅配到家」工作圈)，進行跨部會協調，以取得中央部會資料，在此會議中，感謝中央健康保險署、交通部、國軍退除役官兵輔導委員會協助，提供本府健保、公路監理、榮民就養資料。
- (2) 另配合中央電子化政府計畫，在國發會協助下，社家署已同意主動與交通部取得車籍、駕籍資料，以提供本府辦理「身心障礙者專用停車位識別證」業務，可透過線上查調確認申請者資格。

(五) 相關法規訂定

1. 為全面推動本府人民申請案件免檢附書證謄本措施，有效管理使用機關透過本系統進行資料交換及分享，並落實資訊安全管理，故訂定「新北市政府雲端證件資料庫使用管理作業要點」，以供機關及系統建置有所依循。
2. 介接中央部會系統時，均奠基前述使用管理作業要點，及業務實際運作，如訂定「新北市政府應用國軍退除役官兵輔導委員會資訊作業管理要點」與「新北市政府使用公路監理資訊連結作業管理要點」，以辦理榮民及公路監理資訊查調業務與稽核作業。

(六) 辦理稽核作業確保個資安全

本府在與資料主政機關申請介接時，該機關會請本府訂定作業要點，如申請健保資料介接時，本府業務權責機關(本府社會局)訂定作業要點，統整本府欲使用健保資料之申請案件名稱、公務使用目的或法令依據等，經資料主政機關(健保署)同意後，本系統才能介接使用，且本府社會局及健保署會定期與不定期辦理稽核作業，以確認查調適切性及保護個資安全。



圖 1. 本府配合健保署辦理 107 年健保查調稽核作業

(七)增加查調資料種類，擴展成效

為擴大免書證、免謄本便民服務範圍及成效，除協調本府持有資料機關提供介接外，亦持續與中央部會協商介接以提供本府機關線上查調功能，如財稅資訊查調功能，由原本僅能查調本市財資料，擴大至可查調全國之財稅資訊，另同步透過函報財政部核備可查調案件，逐步擴大可查調案件範圍，從原本 10 項增加至 54 項，並涵蓋人民申請案與一般業務查調案件項目，成效顯著。

(八)宣導及說明

於新系統上線前，透過資料主政機關說明會，與各機關使用者

與稽核者教育訓練，進行系統使用宣導，輔以實例說明，以利同仁盡早上手並熟悉作業流程。

第六章 持續流程再造

(一) 服務流程創新

民眾申辦案件時，須自行檢附各項書證謄本，奔走各個機關交通成本合併洽公等候時間，往往須耗費 1 天以上。使用本系統協助民眾進行線上查調，民眾於單一櫃檯即可完成申辦業務查調，跨越地域限制，減少四處奔波的時間。如申辦中低收入戶資格，於本系統協助查調戶政、財稅等資料外，亦可協助確認勞保、社福證明與學籍等資訊，民眾於單一臨櫃即可辦理該項業務，透過系統進行查調及申辦，免去民眾自行申請檢附書證的不便。



圖 2. 新北洽公免奔波

(二) 行政效能提升

1. 機關審查民眾申請案件時，常因文件模糊、漏件或資料不完整，須再花費時間及郵資通知民眾補件。現經由本系統查調，可免除前述困擾，提升行政效率。
2. 機關辦理法定業務執行之行政處分、強制執行案件，常需跨部門

公文往返，耗費時間等待，透過本系統節省公文等待時間。以本府辦理「中低收入老人生活津貼」為例，因須民眾戶籍謄本、健保投保紀錄等資訊，以往函請中央提供全戶戶籍資訊，等候作業時間約需 2 週，且須民眾自行檢附健保投保紀錄；然透過本系統，於 1 天即可取得前述資料。

(三)跨系統、跨機關系統整合

1. 整合本府公務帳號，與人員到離職或更換單位作業同步帳號的有效性，另提供憑證登入機制，強化同仁使用的安全性。
2. 整合各項資料查調作業於本系統，簡化本府同仁文書往返的流程處理，降低申請書證所需時間與費用，以達節能減碳之目的。
3. 獲國家發展委員會大力支持，各項資料介接電子化政府服務平臺 (Web IR) 及中央部會，搭配本府各機關提供介接系統，整合中央與地方資料。



圖 3. 雲端證件包與中央系統合作



圖 4. 整合中央、地方機關資訊

第七章 技術與行政面規範

(一)技術使用標準

使用符合 SOAP 標準 Web Service 及 SFTP 等連線方式，或透過電子化政府服務平臺電子閘門認證，併同綁定連線 IP 以進行資料傳輸交換，建立與中央機關(如內政部、財政部、衛福部等)及本府業務機關(如民政局、地政局、社會局、教育局)等進行各項書證或謄本查驗介接機制。

1. 使用標準 SOAP

本系統透過電子化政府服務平台介接中央機關系統，搭配綁定連線 IP 機制，即使用 Web Service 搭配標準 SOAP 機制，以取得如健保、勞保等查調資訊。

2. 使用 Web Service 介接

與本府地政局、社會局及工務局，與退輔會及公路總局等使用 Web Service 介接，分別取得地政、社福、使照與建照、榮民資訊、車籍與駕籍等資訊。

3. 使用 SFTP 連線方式

除與衛福部使用 SFTP 搭配綁定 IP 進行介接，取得特殊疾病之就醫紀錄，以追蹤特殊疾病患者就醫情況；另於上線初期，與健保署透過 SFTP 連線搭配綁定連線 IP，以介接取得健保資訊查調資料。

(二) 資訊安全維護

1. 資訊整合須考量資訊及資料安全，系統建置及硬體設備均統一放至於本府資訊中心機房，並遵循 ISO 27001 資訊安全管理系統及「本府電腦設備安全及資訊機密維護管理要點」，以維護系統安全及穩定提供系統服務。
2. 介接部分以 HTTPS、綁定連線 IP、定期密碼更換及權限控管，並定期原始碼檢測、漏洞檢測、效能測試、滲透測試等資安防護，同時強化各項查閱紀錄的管控(如操作日誌記錄、介接服務程式使用紀錄等)及稽核機制(稽核相關報表、授權帳號管理等)，以確保個人資料安全。

(三) 資料管理作業要點及規範

1. 本府訂定「新北市政府雲端證件資料庫使用管理作業要點」，同仁依據該要點，執行人民申請案件免附書證謄本服務，並由各機關稽核人員每月執行稽核作業，各業務權責機關亦定期辦理稽核，以確保查調作業正當性及合理性，保護個人資料安全。
2. 配合中央機關訂定要點

由本府業務權責機關依中央主政機關法源規範，分別訂定要點以申請提供介接服務：

- (1) 本府社會局訂定「新北市政府應用衛生福利部中央健康保險署資訊作業管理要點」與「新北市政府應用國軍退除役官兵輔導委員會資訊作業管理要點」，作為各機關據以協助民眾查調健保及榮民就養資訊。
- (2) 本府稅捐處訂定「新北市政府所屬各機關使用財稅資料管理要點」，作為各機關協助民眾查調財稅資訊之依據。
- (3) 依本府交通裁決處訂定並經交通部核備之「新北市政府使用公路監理資訊連結作業管理要點」，作為各機關據以協助民眾查調公路監理資料運用及稽核作業依據。
- (4) 其他未特別訂立作業要點之查驗系統，依「新北市政府雲端證件資料庫使用管理作業要點」辦理。

第八章 推展效益及影響

(一) 推動情形與現況

持續推動本案簡政便民措施，經陸續簡化人民申辦案件所需書證謄本及增加查調項目，至今本府各機關已全面免檢附戶政、地政、商工、財稅、社福、工務、勞保、健保、學籍、榮民就養、歷史門牌、公路監理及立案登記等，達 13 大類 68 項(如表 1)，除少數外部專業認證及特殊案件，超過 1,000 項申請案皆免民眾自行檢附，本系統目前每月平均提供線上查調服務逾 9 萬人次。

表 1 雲端證件包免書證謄本查調項目

免書證類別	項目	合計
戶政資訊	個人戶籍資料(本市)	14 項
	全戶戶籍資料(本市)	
	個人除戶資料(本市)	

免書證類別	項目	合計
	全戶除戶資料(本市)	
	村里門牌異動紀錄(本市)	
	個人戶籍遷徙紀錄(本市)	
	個人戶籍及姓名更改紀錄(本市)	
	姓名查詢戶籍資料(本市)	
	檔案上傳(統號批次比對)(本市)	
	個人除戶資料(全國)	
	村里門牌異動紀錄-變更前(全國)	
	村里門牌異動紀錄-變更後(全國)	
	個人戶籍遷徙紀錄(全國)	
	個人戶籍及姓名更改紀錄(全國)	
地政資訊 (本市)	土地標示部	13 項
	土地所有權部	
	土地他項權利部	
	建物標示部	
	建物所有權部	
	建物他項權利部	
	地價資料查詢	
	地籍圖資料查詢	
	異動索引資料查詢	
	異動清冊	
	建物測量成果圖資料	
	建物門牌查詢	
人工登記簿冊資料查詢		
商工資訊 (全國)	公司登記資料查詢	3 項
	商業登記資料查詢	
	工廠登記資料查詢	
財稅資訊	財稅資料查詢-財產(本市)	6 項
	財稅資料查詢-稅籍(本市)	
	財稅資料查詢-所得(本市)	
	財稅資料查詢-財產(全國)	
	財稅資料查詢-稅籍(全國)	
	財稅資料查詢-所得(全國)	
學籍資訊	高中職以下(本市)	3 項
	高中職(全國)	

免書證類別	項目	合計
	大專以上(全國)	
勞保資訊 (全國)	投保資料查詢	2 項
	各月份自負額查詢	
健保資訊 (全國)	保險對象目前投保紀錄	6 項
	保險對象自付保險費明細查詢	
	保險對象歷史投保紀錄	
	保險對象繳費紀錄查詢	
	保險對象欠費資料查詢	
	就醫紀錄	
社福資訊 (本市)	社會福利資料查詢	2 項
	低/中收入戶列冊	
工務資訊 (本市)	使照查詢	2 項
	建照查詢	
榮民資訊 (全國)	榮民就養資料查詢	2 項
	榮民就養檔案上傳	
公路監理 資訊 (全國)	車籍資料查詢	3 項
	駕籍資料查詢	
	車輛違規明細查詢	
歷史門牌 (本市)	初編	7 項
	改編	
	增編	
	合併	
	註銷	
	行政區域調整	
	整編資料	
立案登記	演藝團體查詢	5 項
	養護機構查詢	
	勸募活動許可查詢	
	社會團體等查詢	
	幼兒園查詢	
13 類	68 項目	

(二)擴大便民服務效益

民眾僅攜帶國民身分證至新北市各機關，授權本府同仁透過本系統協助查調，不必四處奔波申請證明文件，讓民眾洽公更方便、更省錢。

1. 降低民眾時間成本

至 106 年 12 月，本府同仁透過本系統服務市民達 1,126 萬件，以每件申辦往返所需 4 小時，省卻民眾 4,500 萬小時(約 5,136 年)。

2. 降低民眾費用成本

以前述每件申辦交通成本約 60 元 (2 段公車票價)，每件規費約 20 元整估算，節省民眾往返交通費用約 6 億 7,560 萬元，節省下規費金額達 2 億 2,520 萬元。



圖5. 雲端證件包整合各項服務

(三) 行政流程再造效益

1. 提升行政效率

減少本府及其他政府機關之人工作業及公文往返情況，不僅提升本府行政效率，也大幅減少其他機關業務負擔。以辦理「中低收入老人生活津貼」案為例，以往民眾於申請中低收入老人生活津貼，須提供院外就養榮民證明(至國軍退輔會榮民服務處申請

取得)，且透過公文往返作業時間約須 1 週。而本府同仁透過本系統查調國軍退輔會系統資料，幾秒鐘便可取得，不但方便民眾，也減少該會業務負擔，該查調功能每月平均提供服務約 6 萬人次。

2. 服務流程再造、打破地域限制

本案帶動本府機關、同仁進行服務流程改造，並整合跨機關資料，不論民眾居住何處，都能享有以「民眾授權、資料我取」方式，不因戶籍地或居住地方，需奔波蒐集資料才能申辦業務，使本府轉型為「一站式」服務的數位政府。

3. 整合式的資訊共享架構

本府以民眾及同仁為主、一站式服務理念，打造本系統為窗口，整合本府及中央各系統，運用雲端資通技術及重視資訊安全下，充分發揮資料共享、All in One 整合服務效益。

(四) 影響情形

1. 打破本位、觀念改變

藉由業務檢視、流程設計的服務流程再造及觀念宣導，本府機關、同仁逐漸達到共識，讓簡政便民服務得以實現。

2. 擴散服務效應

本府推行本系統有成，除有中央機關(如國發會)與私部門(如 iThome，圖 8)邀請本府進行實地分享，亦有如嘉義縣、宜蘭縣等地方政府至本府資訊中心研討，作為其規劃與建置免書證便民系統之參考。



圖6. iThome 「2018 數位政府高峰會」分享

第九章 潛在契機與發展

本府並不以免書證、免謄本推行現況為滿足，仍持續蒐集民意及各機關提出建議，不斷地修正並反饋於策略之執行方向及項目，以貼近市民的需求。

(一)持續擴大免書證服務範圍

1. 透過國發會「跨機關主動服務工作圈」(原「e化服務宅配到家」工作圈)，協調「衛生福利部社會及家庭署」介接交通部車籍、駕籍等資料，俾利本府以免書證、免謄本方式，辦理身障停車識別證資格認定發放作業。
2. 請教育部於大專院校學籍資料提供科系所資料，以利本府於辦理「體育獎學金申請撥付」業務，可依申請人註冊系統，提供實際學雜費補助。

3. 規劃雲端證件包一站式服務功能

規劃以查調原因或人民申請項目為主，供本府同仁於單一頁面，由系統協助完成免書證跨查調項目服務（如申請低收入戶資格，須同時查調戶政、財稅、社福、勞保及學籍資料等），將行政作業效率再提升。

4. 辦理精進會議

目前各機關辦理業務之查調案件項目，未有明確之通報與建立機制，各案件之業務主管機關(如辦理青年住宅民眾受理及資格審查作業為本府城鄉發展局)未能即時提報給資料主政機關(如戶政資訊為本府民政局)，常於本府使用者執行查調作業時，才發現無合適案件可供選擇，如能透過府層級召開精進會議，協調跨機關間合作，將可提升建立查調案件項目之即時性，加速擴大簡政便民服務之範圍。

(二) 一站式服務的基石

本府經過努力與整合，打造豐富且稽核完整的系統，奠基先前跨機關協調、行政流程改造、資料整合、系統整合及資訊整合的完整經驗，將可建置一站式服務，以逐步擴大免書證、免謄本之簡政便民服務。

參考文獻

一、 服務型智慧政府推動計畫

<https://ws.ndc.gov.tw/Download.ashx?u=LzAwMS9hZG1pbmlzdHJhdG9yLzEwL3JlbGZpbGUvNTU2Ni84ODQwL2U1ZjE0OWZhLTNmYmQtNGFkYi1hM2Q1LTBmMTY3MmU3ZDU3Yi5wZGY%3d&n=5pyN5YuZ5Z6L5pm65oWn5pS%2f5bqc5o6o5YuV6KiI55WrX%2baguOWumueJiC5wZGY%3d&icon=..pdf>