

新北雲端智慧政府 提供完整市政服務

政府不該用支離破碎的資訊來服務數位時代的民眾

雲端十行動，已是時下企業提升服務品質的重要工具。然而，身為最大服務業的「政府」，是否依然還停留在提供民眾零碎、需要自行組裝的「零件事」服務，而不是可以直接簽收的「成品」服務呢？

新北市政府積極利用雲端科技、行動技術，推出創新、效能的市政服務，提升政府機關的服務品質及效率，不再讓民眾面對一個又一個的彼此獨立機關，而是一個已經組合好的政府（Connected Government）。

想

像一下，當你帶著一張身分證到離家最近的區公所，服務櫃檯會有人親切地為您服務，服務人員可以在您的授權下，直接透過系統為您查詢、確認所需的戶籍、地籍、財稅、社會福利資格、工商登記、建照等多項資料。過去，必須奔波於不同政府機關方能申請到的各項證明文件，現在都可以不用攜帶了，輕輕鬆鬆即可完成各項公務申辦流程！

流程整合

徹底檢討公部門過時的服務方式

這樣的情境，已經在新北市被實現了。在朱立倫市長「一個新北市、一個台灣」一體政府

（One Government）的理念下，一〇二年七月起，新北市政府整合了各機關的服務流程，在中央與地方的共同合作下，讓公務資料得以透過雲端系統彼此共享與流通，讓市民再也不必揮汗奔波、四處申請證明文件，充分享受雲端政府的便利與服務。

除了前述免檢附書證謄本的服務外，新北市政府以「市民免奔波」的概念，推出多項跨機關整合的創新市政，例如：不分戶籍所在地，二十九個行政區皆受理市民服務的「跨區服務」；市民戶籍資料辦理異動、監理、健保、地政等十一個機關的資料皆可同步更新的「跨機關通報」服務；離島民眾可不必辛苦奔回離

便民至上 以民眾角度設計貼心服務

除了進行政府服務流程的整合，新北市政府也以民眾的角度，來整合民眾的資訊需求。「政府服務應該效法企業精神，為民眾提供便利、一次購足的完整服務。」吳肇銘提到，新北市政府最近推出的「新北福利補助自己查」服務網站，就是打破過去各機關「各做各的」傳統服務方式，改採以「民眾」為主的設計，將各機關所有的福利補助全部整合在一起，透過雲端技術完整地提供在一個平台上，讓民眾只要透過一個平台，就可搜尋到符合資格的福利補助資訊。

過去，各式福利補助因分屬於不同機關的權責，因此，會分別散落在各個權責機關的網站上，民眾必須一個機關、一個機關慢慢的查、慢慢的找，深陷在各機關的網站迷途。而當民眾遇到緊急情況需要申請補助時，遍尋不著資訊的慌張和無助感更是強烈。

「新北福利補助自己查」提供九種民眾可能遇到的「情境」，並輔以直覺式的簡易問答，讓民眾有如面對親切的專業服務人員，即可查詢出可能符合條件的建議方案；另外，民眾也可透過「關鍵字查詢」，例如輸入「兒童」兩字，就可以查到新北市與兒童相關的補助項目，包括幸福保衛站、弱勢家庭兒童緊急生活扶助、低收入戶及弱勢兒童醫療補助等。

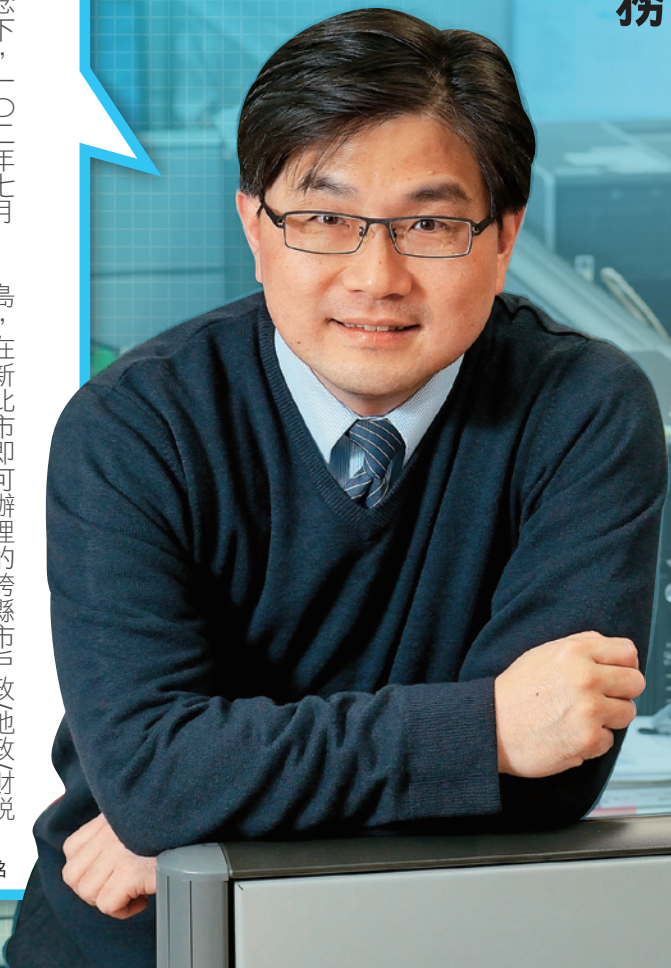
透過雲端技術及人工智慧的使用，系統會從新

北市各機關的福利補助中，快速篩選出符合輸入資料的福利項目、申辦表單、申辦地點、連絡窗口等資訊，讓民眾不會再像過去所求無門，可以很快地瞭解、取得補助建議，並直接與福利補助機關取得更詳細的資訊。

以懷孕三個月的陳太太為例，她從台南遷入板橋剛滿一年，透過網站輸入出生日期、設籍新北市的時間等資料後，就可以查詢到自己在新北市能夠申請包括：好孕啟程幸福樂活車資補貼、生育獎勵金、婚後孕前健康檢查及孕婦乙型鏈球菌篩檢等多項好康補助。再也不會像過去一樣，一無所知有何補助或四處詢問得不到完整答案。

服務思維 與時俱進刻不容緩

在過去，由於公部門的本位主義以及資訊不夠互通，民眾洽公往往需要四處奔波來取得書證資料，或者到處詢問才能得知各項申辦案件及補助措施的詳細內容。新北市政府積極透過跨機關合作、善用新興雲端科技，解除了許多舊有的法令規範及區域限制。「但這樣的便民服務還不夠，公部門的思維與法令必須與時俱進，不能再墨守成規，變成人民的『絆腳石』」吳肇銘表示，還有



新北市政府研考會主委 吳肇銘

島，在新北市即可辦理的跨縣市戶政地政、財稅業務等，皆是在徹底檢討公部門過時、不便民的流程後，所提出的服務。

負責推動新北市「一體政府」專案的研考會主委吳肇銘表示，政府擁有民眾、企業各式的基本資料與認證，卻因為各機關的「權責分工」，就要民眾花費時間與金錢四處去各機關申請，「說好聽是『分工清楚』，實際上則是『本位主義』作祟、『自掃門前雪』的官僚態度。」吳肇銘說，資料明明都放在政府裡，憑什麼要以機關的方便，來讓民眾不方便？尤其在這個網路便利的雲端資訊時代，實在是一件沒有道理、沒有效率的事情！

許多尚待修改的法規及授權，亟需中央部會的支持與協助才能順利完成。

希望未來在中央法令解除更多限制下，能將新北市的各項創新市政服務經驗推廣到全臺灣各縣市，不分地方與中央，一同打造以民眾為導向的Connected Government，讓人民生活更便利、更幸福。

請問您 遭遇到什麼樣的問題？

 生活困難 您因經濟收入不穩定或其他因素，以致生活遇到困難嗎？	 工作相關 您目前有失業、創業或其他工作相關的問題嗎？	 天災意外 您因遭遇到天災或意外而生活困難嗎？
 照顧養護 您或您的家人因生活不便需要他人照顧嗎？	 育兒相關 您身為或即將成為父母嗎？	 醫療健康 您有健康檢查或醫療相關的需求嗎？
 居住或車位 您有租屋、購屋或停車位租借的需求嗎？	 教育進修 您目前就學中或是想要進修學習嗎？	 查查看您具有那些福利資格 您是否具有特定福利資格呢(如低收入、中低收入...)？



新北福利

搜尋

<http://welfare.ntpc.gov.tw>