

法規名稱：臺北市政府推動網路申辦作業規範

修正日期：民國 114 年 01 月 08 日

當次沿革：中華民國 114 年 1 月 8 日臺北市政府府授研服字第 1133027826 號函修正第 3、6～10、13 點條文；並自即日生效

#### 一、（依據及目的）

臺北市政府（以下簡稱本府）為提供申請人便捷服務，加強本府各機關便民服務及決策分析工作之行政效能，並結合本府單一識別服務功能，建置網路申辦單一窗口網站（以下簡稱單一窗口網站），特訂定本作業規範（以下簡稱本規範）。

#### 二、（法規適用）

本府處理申請案件使用單一窗口網站之作業程序，依本規範之規定辦理，本規範未規定者，依臺北市政府申請案件處理作業要點、臺北市政府文書處理實施要點或其他相關法令之規定。

#### 三、（單一窗口網站之辦理範圍）

列入「臺北市政府申請案件處理時限表」之申請案件，應使用單一窗口網站處理。未使用單一窗口網站處理者，應依第十三點規定辦理，並準用本作業規範相關規定。

前項以外之服務，各機關需使用單一窗口網站建置或整合者，依「臺北市政府申請案件處理作業要點」相關規定函報本府，由研究發展考核委員會（以下簡稱研考會）審查。

#### 四、（單一窗口網站之督考機關）

單一窗口網站之督考機關為研考會，其職責如下：

- （一）負責「臺北市政府申請案件處理時限表」之審查作業。
- （二）彙整、分析本府各機關之執行情形。
- （三）不定期抽查本府各機關之執行情形。

#### 五、（單一窗口網站之維護管理機關）

單一窗口網站之維護管理機關為資訊局，其職責如下：

- （一）協助審查本府申請案件使用單一窗口網站辦理之可行性，及其系統設定作業。
- （二）負責單一窗口網站之系統建置、功能擴充、簽約等相關事宜。
- （三）維護系統跨機關管理功能之設定。
- （四）維護系統軟、硬體設備與網路通訊之運作正常及安全。

## 六、（單一窗口網站之執行機關）

單一窗口網站之執行機關為本府各機關，相關人員職責如下：

### （一）研考人員：

1. 負責督導申請案件網站內容設定正確性及辦理作業，定期檢討機關內部執行情形，及配合提報辦理績效。
2. 負責定期推動機關內部教育訓練。

### （二）機關系統權限管理人員：

1. 負責執行系統各項設定作業。
2. 機關系統權限管理人員，應由機關指派專人擔任之。
3. 維護機關相關資訊之正確性。
4. 協助維護管理機關推動系統上線作業相關事宜。

### （三）案件分文、承辦、審核人員：

各依本規範及「臺北市政府申請案件處理時限表」之規定，進行案件分文、承辦及審核作業。

## 七、（單一窗口網站功能）

單一窗口網站應具備下列功能：

- （一）申請案件相關資訊。
- （二）申請案件申辦功能。
- （三）申請案件進度查詢及結果通知。

各機關網站設置之申請案件網頁，應提供連結至單一窗口網站該項申請案件網頁。

各項申請案件相關資訊與申辦功能，應與「臺北市政府申請案件處理時限表」內容相符。

## 八、（網路申辦類型）

網路申辦類型如下：

- （一）全程式網路申辦：可於網路填送申請書表、檢附應備證件（電子檔或掃描影像檔）及繳納所需費用，並可透過網路、電子媒介、郵寄或超商等免臨櫃方式領取申請之書證等結果，申請人全程無須臨櫃辦理。
- （二）非全程式網路申辦：可於網路上填送申請書表或檢附應備證件（電子檔或掃描影像檔），但申請人仍需郵寄或親至機關繳驗相關應備證件正本、提供實物、或領取書證等結果。
- （三）網路預約：可於網路填送基本申請書表或預約至機關洽辦之時間地

點，申請人仍需臨櫃提出相關書證進行申請，並由權責機關進行案件審查。

各機關應主動檢討並提升網路申辦服務品質，應以減除非必要書證、簡化表單填寫欄位、提升單一窗口網站申請案件資訊易讀性，並得依相關法規訂定差異規費等方式，鼓勵申請人使用網路申辦服務。

#### 九、（電子簽章與免書證免謄本）

申請案件應備證件涉及身分認證或簽章，要求申請人必須提供身分證明文件正本或親自簽名蓋章者，應依電子簽章法規定及台北通數位認證作業，積極推動各項申請案件接受申請人以電子簽章或數位簽章進行網路申辦，並於單一窗口網站揭露適用情形。

申請案件所需之應備證件，如屬臺北市政府資料整合平臺或其他查詢管道可取得業務所需資料者，申請人得免附相關申請文件，由受理機關執行免書證免謄本作業；如申請案件為聯合審查案件，則由該審查權責單位執行之。

申請案件有下列情形，經報府核定，得不執行免書證免謄本作業：

- （一）申請案件之前置作業涉專業簽證者。
- （二）申請人需於相關書證謄本上標示特定位置、相關範圍或其他資料庫無法查詢者。
- （三）申請案件需函轉中央主管機關核定者。
- （四）其他經研考會審查同意之情形。

#### 十、（單一窗口網站申辦作業流程）

單一窗口網站申辦作業流程如下：

- （一）單一窗口網站接收申請案件時，由系統自動通知該機關案件分文、承辦、審核人員進行處理。
- （二）機關指派之分文人員，應於每日上午及下午登錄單一窗口網站接收案件。
- （三）案件審核（含繳費、補正處理）及結果通知：
  1. 申請案件需補正者，由機關將補正內容及補正期限通知申請人於規定期間內完成補正；若依相關規定須以書面通知申請人者，另依其規定辦理。
  2. 申請案件不符申請規定不得補正或不補正者，機關應為駁回之通知。
  3. 申請案件符合申請規定者，機關應依法定程序處理完畢並通知申

請人。

4. 線上繳費之案件，應以單一窗口網站入帳資訊為主，不得以費用尚未入帳，為不符申請之理由而拒絕核發辦理結果及相關憑證。辦理退費時，應確實聯絡申請人檢附相關繳費證明始可受理。
5. 機關應將案件處理過程與結果，通知申請人並登錄於單一窗口網站，以供申請人於辦理過程隨時查閱。如須申請人親領書面文件，應一併告知領取期限及相關領取資訊。
6. 機關使用單一窗口網站之線上繳費機制，應配合維護管理機關與相關機構簽訂之文件辦理。

#### 十一、（單一窗口網站申辦處理時限之計算）

機關辦理單一窗口網站案件，處理時限以機關自單一窗口網站收到申請之次日起算；申請案件需申請時一併繳費或等待應備資料寄達者，自機關收到繳費或資料之次日起算。

#### 十二、（案件受理原則）

申請人使用單一窗口網站進行申請而有濫用情事者，機關得於一定期間內，停止受理該申請人於單一窗口網站申請之案件。

機關執行前項停止受理作業，應訂定標準並函報研考會核可。

#### 十三、（自建系統之應配合事項）

機關自行委外建置之業務申辦系統如與單一窗口網站功能無異者，應依本規範將相關資料移轉至單一窗口網站，並進行案件設定及受理作業。

機關現有業務申辦系統如涉及本機關業務資料庫，或現行業務申辦系統經評估無法與單一窗口網站相容，應報請資訊局進行系統整合評估。

機關如因業務考量，須規劃委外建置業務申辦系統時，應先函報資訊局核可。

#### 十四、（懲處之簽報）

機關配合辦理單一窗口網站作業，違反本規範之規定而屬情節重大者，由研考會專案簽報議處。