

E化便民服務-「行動電話簡訊自動通知服務系統」運用於建築管理之研究

Taichung city government



Urban Development Bureau
都市發展局

服務單位：臺中市政府都市發展局

姓名：方皓練、田玉麟、陳妙瓊

研究日期：九十五年一月起至九十五年八月

目 錄

摘要	3
壹、需求分析	4
一、開發緣由	4
二、需求架構	4
(一) 對外服務架構	4
(二) 內部系統架構	6
貳、「行動電話簡訊自動通知服務系統」功能說明與操作.....	6
一、簡訊發送方式	6
二、簡訊發送操作與介面說明	7
三、簡訊發送流程圖	10
參、「行動電話簡訊自動通知服務系統」效益與未來展望.....	11
肆、參考文獻	11

摘 要

根據交通部行動電話業務概況統計資料，臺灣行動電話用戶數已達 2 千多萬戶，而行動電話簡訊服務所帶來之便利性，已遍及至民眾日常生活中。在全國各級機關均以「全面提升服務品質」為目標之時，如何有效結合時下最普遍之行動電話簡訊方式，改變政府被動服務之形象，以期提高行政效率與為民服務之品質。

為與目前便捷的時代趨勢接軌，並全面提升服務品質，本局開發一套「行動電話自動通知服務系統」，本系統功能為主動通知民眾所申請案件之當前進度、執照領取與各建築工程階段之法令截止日期等，更因行動電話簡訊自動回覆系統主動通知之積極行為，使申請民眾深深感受到政府便民、利民的美意，打破民眾長久以來對於政府被動且公文處理耗時的負面印象。

申請此項服務之民眾，不需複雜的申請步驟，只需將欲通知的對象於掛號時填寫至相關表單上即可。本局建管資訊系統登打人員會將聯絡人資料輸入至本局建管資訊系統資料庫中，於各階段建管業務中，發送相關簡訊通知。簡訊通知的對象，可一至多人，服務廣泛。

簡訊系統發送平台，由「亞太行動寬頻電信」為簡訊發送平台。在亞太行動寬頻電信的簡訊傳送服務中，提供簡訊傳送失敗不收費，並於 24 小時內持續自動重送之功能。更可於服務網頁中，查詢每筆簡訊發送紀錄與相關使用狀況，並可將簡訊發送清單下載儲存與列印。

壹、需求分析

一、開發緣由：

本局建造課之主要業務有建造執照與使用執照之取得、建造執照與使用執照之補正、申報開工及各樓層樓版勘驗等，均涉及法令時效性。此外，建造執照與使用執照之法令時效性也伴隨案件各階段之法令規範期限不同有所不一，透過此「行動電話簡訊自動通知服務系統」將可主動通知民眾所申請案件之當前進度、處理情形與各階段截止期限等，以降低民眾電話查詢之次數與往返本局查詢所耗費的時間與金錢；更因為管理系統之主動通知積極行為，致使民眾所申請案件，不會因過期而失效。

二、需求架構：

對外服務架構：

(一) 服務對象與費用：

本「行動電話簡訊自動通知服務系統」服務對象廣泛，可為起造人、設計人、監造人、承造人、代辦人及其他相關人員。民眾申請使用此服務，不需負擔任何費用。

(二) 申請方式：

有意使用此服務之申請人，只需在掛號時，將手機號碼填寫於「簡訊服務通知聯絡人」表格中，並黏附於申請書上；當申請案件核准後，將由建使照登打人員登打至本局建管資訊系統中，並於登打案件完成後，由建管資訊系統中之「行動電話簡訊自動通知系統」依類別發送簡訊通知。

(三) 行動電話簡訊自動通知之項目：

● 第一階段簡訊自動通知項目：

- 1、建築執照核准領件通知。
- 2、使用執照核准領件通知。
- 3、申報開工期限即將到期（未申辦展期）通知。

依建築法第五十四條規定：起造人自領得建造執照或雜項執照之日起，應於六個月內開工。

- 4、申報開工期限即將到期（已申辦展期）通知。

依建築法第五十四條規定：起造人因故不能於前項期限內開工時，應敘明原因，申請展期一次，期限為三個月。

● 第二階段簡訊自動通知項目：

- 1、領取建築執照即將到期通知。
- 2、領取使用執照即將到期通知。
- 3、建築執照補正通知。
- 4、建築執照補正即將到期通知。

依建築法第三十六條規定：起造人應於接獲第一次通知改正之日起六個月內，依照通知改正事項改正完竣送請複審。

- 5、建築工程各樓層勘驗通知。

依建築法第五十六條規定：建築工程中必須勘驗部份，應由直轄市、縣（市）主管機關於核定建築計畫時，有定由承造人會同監造人按時申報後，方得繼續施工，主管建築機關得隨時勘驗之。

● 第三階段簡訊自動通知項目：

- 1、依建造執照及雜項執照規定項目審查及簽證項目抽查作業要點之抽查通知。

2、綠建築抽查通知。

3、其他相關列管事項通知等。

✚ 內部系統架構：

(一)、行動電話簡訊自動通知服務系統選擇：

為避免再次研發新系統軟體，並以不增加人力與成本支出為前提，及不使現有系統登打人員操作變動幅度過大，本「行動電話簡訊自動通知服務系統」架構於本局現有的建管資訊系統之下（目前建管資訊系統係由群琄公司負責），從現有的建管資訊系統做簡訊功能擴充，將可達到上述要求。

(二)、簡訊發送平台：

在簡訊發送上，配合計畫室「行動台中無線寬頻網路應用計畫」之雙向簡訊應用系統，由「亞太行動寬頻電信」為簡訊發送平台。在亞太行動寬頻電信的簡訊傳送服務中，提供簡訊傳送失敗不收費，並於 24 小時內持續自動重送之功能。此外，可於「亞太行動企業雙向簡訊」服務網頁中，查詢每筆簡訊發送紀錄與相關使用狀況，並可將簡訊發送清單下載儲存與列印。

貳、「行動電話簡訊自動通知服務系統」功能說明與操作

一、簡訊發送方式：

簡訊發送方式有預約發送與即時發送兩種：

(一)、預約發送：

➤ **建造執照與使用執照領取之案件：**

一天有二次發送簡訊時段。第一發送簡訊時段是每日下午 2 點，此時所發送簡訊是當日中午 12 點

行動電話簡訊自動通知服務系統之前所登打完成之案件。第二發送簡訊時段是每日下午 6 點，此時所發送簡訊是當日下午 5 點 30 分之前所登打完成之案件。

➤ 申報開工期限即將到期通知之案件：

建管資訊系統於每日下午 6：00 比對資料庫中之每筆資料，當有符合需發送申報開工期限即將到期通知簡訊案件，於隔日由行動電話簡訊自動通知服務系統功能發送簡訊通知。

序號	清單	聯絡人	發送日期	發送原因	簡訊	編輯	刪除	備註
1	095府都建字第0810-02號	丹	0950811	B	<input checked="" type="checkbox"/>	編輯	刪除	
2	095府都建字第0810-03號	te	0950811	C	<input checked="" type="checkbox"/>	編輯	刪除	
簡訊發送 發送LOG								
備註	發送原因A	您的建築執照申請案已審查通過，請儘速至台中市政府都發局建造領取。						
	發送原因B	你先前申請通過之建築執照其申報開工期限將於近期到期，請儘速至台中市政府都發局建造課辦理申報開工或開工展期。						
	發送原因C	你先前申請通過之開工展期期限將於近期到期，請儘速至台中市政府都發局建造課辦理申報開工。						
	發送原因D	您的使用執照申請案已審查通過，請儘速至台中市政府都發局建造領取。						

簡訊發送管理清單畫面

(二)、即時發送：

若有案件須即時發送簡訊告知，登打人員可至建管資訊系統中之「簡訊服務管理」頁面，挑選欲發送即時簡訊案件，並點選發送鈕即可即時發送簡訊。

二、簡訊發送操作與介面說明：

(一)、建築執照核准領件通知：

1、功能說明：

建築執照申請資料審查核准後，執照登打人員便新增此核准案件，並於該建照資料之聯絡人欄位中登打相關申請人手機資料，在填入「核准日期」與完成新增案件動作後，透過本局建管資訊系統程式判斷，並由「行動電話簡訊自動通知服務系統」寄出建築執照核准領件通知

簡訊，通知相關申請人前來領取。

2、介面說明：

案件維護《建造執照》：095府都建字第0809-01號

概要資料 地號表 各樓層概要 起造人 設計人 專任工程技師 聯絡人 審核資料 資料維護完成

審核相關資料			
掛號日期	095年08月08日	通知改正	年 月 日
核准日期	095年08月09日	發照字號	095 府都建字第 0809 .01
領照日期	095年08月10日	竣工期限	月
領收人	小明	簽收人	大雄
主辦人		連照	府都建字第 號 ※如有連照請填入其第一個建照執照字號
違規事項：無			
違規內容說明：		..可利用本功能下拉選擇一違規內容..	
罰款金額：	新台幣 元整	新增違規	
<input type="button" value="列管事項"/> <input type="button" value="更新資料"/> <input type="checkbox"/> 傳送簡訊			

新增(維護)案件，傳送簡訊預設為不發送

聯絡人名冊								
序號	姓名	關係別	聯絡電話	手機號碼	電子信箱	聯絡地址	簡訊	編修
1	丹	代辦人	04-13579	0937123456			v	
姓名		丹						
關係別		代辦人						
聯絡電話		04-13579						
手機號碼		0937123456						
電子信箱								
地址		郵遞區號 縣市鄉鎮 里(村) 路段(中文藝名) 巷 弄 號 樓 <small>(可於姓名欄位輸入關鍵字，再點選清單選取姓名；亦可直接輸入姓名於欄位中)</small>						
<input type="button" value="新增"/> <input type="button" value="修改"/> <input type="button" value="刪除"/> <input checked="" type="checkbox"/> 傳送簡訊								
回簡訊管理系統								

聯絡人名冊新增(編修)畫面

3、簡訊通知內容：

您好：您所申請建築執照案件已核准，所核發之建照號碼為（○府都建字第○-○號）。即日起您可至台中市政府都發局建造課櫃台領取。

(二)、使用執照核准領件通知：

1、功能說明：

使用執照申請資料審查核准及建檔完畢後，透過本局建管資訊系統程式判斷，並由「行動電話簡訊自動通

知服務系統」寄出使用執照核准領件通知簡訊，通知相關申請人前來領取。

2、簡訊通知內容：

您好：您所申請建照號碼為(○府都建字第○-○號)之使用執照案件已核准。即日起您可至台中市政府都發局建造課櫃台領取。

(三)、申報開工期限即將到期(未申辦展期)通知：

1、功能說明：

申請人領取建照後，建照登打人員即於建管資訊系統中，輸入該建照之「領取日期」。當「領取日期」輸入完成後，建管資訊系統即開始計算該建照之開工期限(依建築法第五十四條)，並於該案件開工期限前20天，自動發送簡訊通知申請人前來申報開工，亦可將此筆案件做即時簡訊通知。

2、簡訊通知內容：

您好：您的建照號碼為(○府都建字第○-○號)之申報開工期限(未申辦展期)即將到期，請儘速於十日內來本局辦理申報開工或開工展期。

(四)、申報開工期限即將到期(已申辦展期)通知：

1、功能說明：

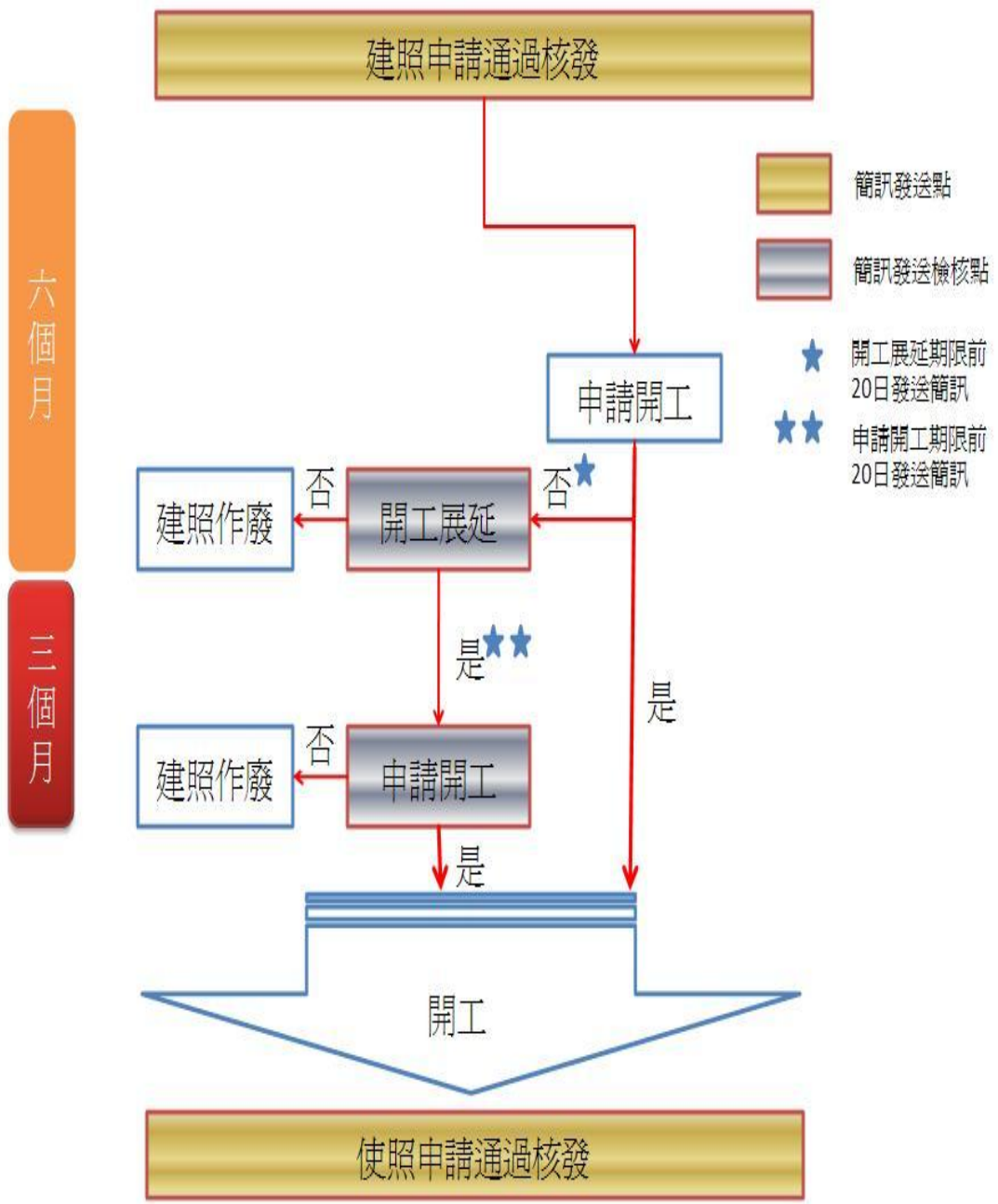
申請人於開工期限內申請開工展期後，登打人員即於建管資訊系統中，輸入該建照之「開工展期日期」。當「開工展期日期」輸入完成後，建管資訊系統即將該建照之開工期限(依建築法第五十四條)往後展期三個月，並於該案件開工期限(已申辦展期)前20天，自動發送簡訊通知申請人前來申報開工，亦可將此筆

案件做即時簡訊通知。

2、簡訊通知內容：

您好：您的建照號碼為（○府都建字第○-○號）之申報開工期限（已申辦展期）即將到期，請儘速於十日內來本局辦理申報開工或開工展期。

三、簡訊發送流程圖：



參、「行動電話簡訊自動通知服務系統」效益與未來展望

一、系統效益：

- 1、在行動電話簡訊發送方式上，且同時提供自動與手動發送機制，增加應用範圍及彈性，提高為民服務績效。
- 2、可有效處理連照案件之通知，不僅可大幅減少通訊費用，也避免擾民。
- 3、據統計，申請人每年撥打電話至本局查詢案件辦理情形約八千通以上，親赴本局查詢民眾近達一萬人次；若以每通電話2至10元之費用計算，其通話費用將達數十萬至百萬元不等；而民眾往來之交通費用與耗費的時間，更是難以估計。因此，採取此行動電話簡訊自動通知系統，預期效益可減少民眾查詢所耗費之交通費與電話費支出，又因本系統不需額外對民眾收費，將可大大減輕民眾的負擔，更可以提升政府愛民、親民的形象。
- 4、化被動的查詢為主動的通知，使申請人的案件動向更加容易掌握，並提升政府的行政效率，以期達成行動化政府資訊系統的目標。
- 5、建構於本局現有建管資訊系統之下，不需研發新系統軟體，不需額外增加人力操作，並配合計畫室「行動台中無線寬頻網路應用計畫」之雙向簡訊應用系統，可在有效的經費運用之下，大大落實本局建構「友善的建築管理」目標。

二、未來展望：

- 1、可擴大簡訊服務範圍。
- 2、可搭配雙向簡訊功能，做建管服務滿意度調查。
- 3、結合目前公文管理系統與RFID（無線射頻技術），使申請人的案件動向更加容易掌握；簡化案件登錄流程，以縮短案件

處理的時間，並提升政府的行政效率，以期達成行動化政府資訊系統的目標。

肆、參考文獻

- 1、建築法規彙編（營建雜誌社，94年版）
- 2、臺中市政府 94 年度自行研究報告-案件辦理情形手機簡訊及電子郵件回覆系統（臺中市中正地政事務所）
- 3、「簡訊自動回覆管理系統」研究報告（桃園縣八德地政事務所）