

第七屆「政府服務品質獎」參獎申請書
參加類別：服務規劃機關(標竿服務獎)



臺中市政府民政局

戶政 把罩

應用服務系統

臺中市戶籍行政業務資訊化與發展成果



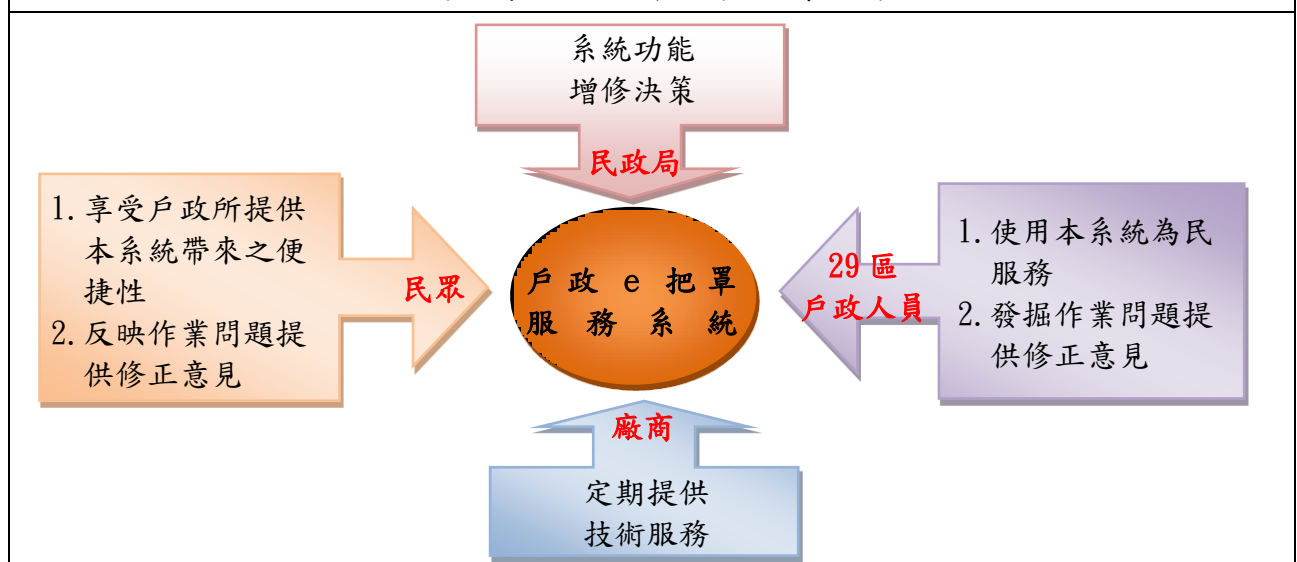
效率
更
UP

臺中市政府民政局
中華民國104年1月

基本資料

專 案 名 稱	「戶政 e 把單應用服務系統」 — 臺中市戶籍行政業務資訊化與發展成果				
團 隊 成 員	臺中市政府民政局 蔡世寅 局長 徐仙卿 副局長 謝文浩 主任秘書 嚴錦堂 科長 許繼協 專員 游煥堯 股長 臺中市清水區戶政事務所 許欽貴 秘書 臺中市沙鹿區戶政事務所 張榮美 秘書 臺中市西區戶政事務所 林淑美 課長 臺中市東區戶政事務所 王琇吟 課長 共計：10 人				
專 案 經 費	新台幣 1,683 萬 5 千元				
執行時間起迄日	101 年 1 月起迄今				
聯 絡 人	游煥堯	職稱	股長	電話	(04)22289111 分機 29401
電 子 郵 件	13392105@taichung.gov.tw (第 1 個字為英文 L 小寫)			傳真	(04)22555549

團 隊 運 作 架 構 圖



本機關參獎申請書所提報之成果數據均與事實相符，如有不符，願負一切責任。

機關首長：_____（請簽名）

日期：中華民國104年1月 日

目 錄

壹、個案背景與問題描述	1
一、源起~市民朋友的心聲	4
二、個案背景.....	5
三、問題描述.....	8
貳、解決方法.....	17
一、建置戶政e把罩應用服務系統解決對策.....	17
二、建置戶政e把罩應用服務系統的態勢分析.....	25
三、專案規劃及推動歷程.....	29
四、促進專案效能之整合性策略工具	40
參、實際效果.....	49
一、外部效益	50
二、內部效益.....	76
三、成本合理性.....	88
肆、未來展望.....	96
伍、結語.....	96
陸、附件	
臺中市政府民政局「戶政e把罩應用服務系統」作業規範.....	97

圖 次

圖 1	戶政 e 把單應用服務系統作業畫面.....	1
圖 2	印鑑證明跨區申辦服務啟動儀式新聞報導.....	2
圖 3	印鑑證明跨區申辦服務電視新聞報導.....	2
圖 4	內政部戶役政電腦作業示意圖.....	5
圖 5	人工櫃檯作業方式.....	6
圖 6	全功能 e 化戶政服務櫃檯作業方式	7
圖 7	戶籍行政未資訊化亟需解決的課題	8
圖 8	戶政機關面臨無法提升行政效率困境之分析圖.....	9
圖 9	未資訊化前人工方式抽調印鑑條及比對情形.....	10
圖 10	未資訊化前裁處書及告知單需以人工方式開立.....	10
圖 11	未資訊化前人工受理跨機關便民服務情形.....	11
圖 12	人工計算居留、受胎及生育津貼期間情形.....	12
圖 13	電腦化前人工及單機版本開立規費收據情形.....	13
圖 14	各類預印申請書表擺放情形.....	14
圖 15	民眾往返工作地與戶籍地申辦印鑑證明舟車勞頓之情形.....	15
圖 16	人工方式調閱及影印申請書情形.....	15
圖 17	民眾往返各機關辦理戶籍資料更新情形.....	16
圖 18	紙本滿意度調查及人工統計情形.....	16
圖 19	戶政機關無法全面提升服務品質之困境示意圖.....	17
圖 20	建置「戶政 e 把單應用服務系統」解決對策分析圖.....	18
圖 21	印簽比對子系統畫面.....	18
圖 22	行政管理子系統作業畫面.....	19
圖 23	跨機關便民服務系統作業畫面.....	19
圖 24	系統各項運算畫面.....	20

圖 25	戶政規費子系統作業畫面.....	20
圖 26	各項表單子系統作業畫面.....	21
圖 27	電子化表單.....	21
圖 28	便民資訊子系統作業畫面	21
圖 29	印簽比對子系統印鑑核對畫面.....	22
圖 30	申請書影像子系統作業畫面.....	22
圖 31	擴大跨機關便民服務示意圖.....	22
圖 32	服務評分子系統彙整明細及統計圖.....	23
圖 33	語音評分機.....	23
圖 34	SWOT 分析圖.....	25
圖 35	法定期間運算方式示意圖.....	26
圖 36	尋求跨機關合作示意圖.....	27
圖 37	印鑑條儲存櫃.....	28
圖 38	戶政 e 把單應用服務系統架構圖.....	29
圖 39	跨區申辦印鑑證明示意圖.....	30
圖 40	罰鍰裁處書與受胎期間計算畫面.....	31
圖 41	戶政規費子系統作業畫面.....	31
圖 42	各項表單子系統作業畫面.....	32
圖 43	服務評分子系統作業畫面.....	33
圖 44	申請書影像子系統作業畫面.....	33
圖 45	便民資訊子系統作業畫面.....	34
圖 46	人工作業與資訊作業提供民眾服務比較圖.....	37
圖 47	e 把單應用服務系統種子暨新進人員教育訓練.....	38
圖 48	修正前後之印鑑作業規定.....	39
圖 49	提供跨機關服務前後比較圖.....	40

圖 50	研商擴大戶政跨機關便民服務網絡協調會.....	42
圖 51	N 加 e 跨機關服務流程示意圖.....	43
圖 52	精進戶政 e 把罩應用服務系統會議.....	44
圖 53	事務工作電腦整合至戶役政電腦示意圖.....	45
圖 54	便民資訊子系統-貼心小叮嚀.....	46
圖 55	服務評分子系統各式統計圖	47
圖 56	印簽比對子系統作業畫面.....	48
圖 57	印鑑證明及戶籍登記申請書跨區申辦服務媒體報導協助宣導.....	51
圖 58	N 加 e 跨機關服務實例.....	54
圖 59	N 加 e 跨機關服務績效圖	54
圖 60	N 加 e 跨機關服務節省民眾時間及經費示意圖.....	55
圖 61	人工及電腦系統核發印鑑比較圖.....	58
圖 62	專人及電腦系統連線核發戶政規費比較圖.....	60
圖 63	減少離座頻率及時間服務實例.....	61
圖 64	使用印簽比對系統辦理印鑑證明實況.....	61
圖 65	表單電子化服務實例.....	62
圖 66	使用各項表單子系統列印同意書實況.....	62
圖 67	推動戶政 e 把罩創新為民服務民眾滿意度調查結果績效圖.....	65
圖 68	內政部戶政司長及資拓公司專案經理標竿學習實況.....	68
圖 69	內政部及各縣市政府蒞臨本市標竿學習情形.....	68
圖 70	結合媒體資源宣導績效情形.....	71
圖 71	戶政事務所發放生育津貼實況.....	72
圖 72	戶政事務所贈送民眾成家福袋實況.....	74
圖 73	戶政事務所獲市府頒發隱匿性稽核績效公文.....	74
圖 74	媒體報導及民眾感謝函.....	75

圖 75	吳副總統頒發戶政評鑑績優獎牌.....	77
圖 76	內政部邱常務次長頒發績優獎牌.....	77
圖 77	戶政e把罩系統7項全國首創.....	78
圖 78	N加e跨機關便民服務作業方式.....	80
圖 79	表單電子化雲端存取作業方式.....	81
圖 80	人工與電腦系統核發戶籍檔存文件比較圖.....	81
圖 81	推動戶政e把罩創新為民服務戶政同仁滿意度.....	82
圖 82	民眾肯定讚不絕口.....	85
圖 83	戶政日表揚績優戶政人員.....	86
圖 84	戶政e把罩應用服務系統效益圖.....	92
圖 85	戶政e把罩應用服務系統增值效益圖.....	93

表 次

表 1	建置「戶政 e 把罩應用服務系統」之要因與對策說明一覽表.....	23
表 2	戶政 e 把罩應用服務系統規劃歷程一覽表.....	35
表 3	戶政 e 把罩應用服務系統人員教育訓練與系統需求調查一覽表.....	38
表 4	與各跨機關及戶政所溝通協調整合情形.....	41
表 5	本市各區戶政事務所 103 年 7-12 月跨區核發印鑑證明績效表.....	52
表 6	本市各區戶政事務所 103 年 7-12 月跨區核發戶籍申請書績效表....	53
表 7	N 加 e 跨機關服務成果表.....	56
表 8	五都戶政事務所指標性項目比較表.....	57
表 9	行政管理系統效益一覽表 1.....	59
表 10	行政管理系統效益一覽表 2.....	60
表 11	戶政規費系統效益一覽表.....	61
表 12	推動戶政 e 把罩創新為民服務民眾滿意度調查結果.....	64
表 13	內政部、他縣市政府及其他機關標竿學習一覽表.....	66
表 14	戶政 e 把罩應用服務系統推廣至其他縣市情形一覽表.....	68
表 15	相關系統功能納入新一代戶政資訊系統情形一覽表.....	69
表 16	戶政 e 把罩應用服務系統媒體報導情形一覽表.....	70
表 17	延伸戶政便民服務據點績效一覽表.....	73
表 18	戶政 e 把罩應用服務系統內部效益表.....	76
表 19	推動戶政 e 把罩創新為民服務戶政同仁滿意度調查結果.....	83
表 20	節省公帑及減少二氧化碳排放量績效表.....	84
表 21	戶政 e 把罩應用服務系統建置經費一覽表.....	90
表 22	推動戶政 e 把罩應用服務系統之總體投入與產出分析.....	91

戶政 e 把單應用服務系統專案規劃說明

戶政資訊化僅止於戶籍登記，戶籍行政部分內政部並未納入系統，造成下列行政作業不彰情形，導致無法提升戶籍行政效率，衍生民怨。本市為解民之苦，積極研究創新，率先建置「戶政 e 把單應用服務系統」，唯一創全國之先，完成戶政業務全面資訊化，大幅提升為民服務品質。

戶籍行政未資訊化，面臨之問題	解 決 方 法	實施後績效
無法提供加值跨區(機關)服務，造成民眾申辦戶籍之不便。	1. 建置「印簽子系統」及「申請書影像子系統」，藉由系統連線功能，開放民眾可以跨區申請印鑑證明及戶籍登記申請書(含附繳證件)服務。 2. 建置「N 加 e 跨機關子系統」，協助民眾申辦跨機關服務。	1. 103 年 7-12 月共受理 3,019 件，節省民眾洽公時間 1,258 小時及交通費 190,197 元。 2. 101-103 年共服務 163,841 人次，節省民眾洽公時間 901,125 小時及交通費 57,344,350 元。
人工作業費時費力，錯漏情形頻傳。	1. 建置「行政管理子系統」，藉由系統書表建立及精準運算功能，協助戶政人員快速提供統一制式服務表單及通知文書。 2. 建置「戶政規費子系統」，運用系統連線管控功能，提供民眾快速收繳規費服務。	1. 101-103 年共服務 420,489 件，節省戶政人員作業時間 52,572 小時。 2. 101-103 年共開立 3,379,575 張規費，節省民眾洽公時間 112,652 小時。
書表種類繁多格式不一，控管不易。	1. 建置「各項表單子系統」，將各式服務表單統一客製化，提供民眾快速填寫服務。 2. 建置「便民資訊子系統」，蒐集戶籍登記後，各機關申辦及福利申請資訊，供民眾即時使用，保障民眾權益。	1. 101-103 年約可節省用紙量 1,320,900 張、公帑 224,553 元。 2. 受理相關戶籍案件，均提供民眾使用，貼心關懷一無價。
無法即時得知民意，錯失改善契機。	建置「服務評分子系統」，於受理每件戶籍案件後，即時提供民眾於語音評分機，按選服務滿意度。	即時瞭解民眾對戶所服務滿意度，適時提供戶所改善之準據。

壹、個案背景與問題描述

我們傾聽市民的心聲…

「申請印鑑證明，還要回戶籍地戶政所，電腦不能連線辦理嗎？」

「影印出生證明書不能就近在工作地戶政所辦理，還要回原受理出生登記的戶政所，會不會太不便民了？」

於是我們努力研發，做到了「戶籍行政」資訊化…

◎全國獨創「戶政 e 把單應用服務系統」◎

本系統將資訊化導入「戶籍行政」作業，通過內政部對資訊安全的認可，獲准附掛於「封閉的」戶役政資訊系統內，補齊戶役政電腦「戶籍行政」業務尚未資訊化的部分，同仁僅須於一台戶役政電腦中即可全程完成「戶籍登記」、「文件核發」及「戶籍行政」作業，創造臺中市戶政事務所全功能 e 化服務櫃台，提升行政效率，大幅縮短民眾候辦時間，如圖 1。



圖 1 戶政 e 把單應用服務系統作業畫面

◎全國首創跨區核發印鑑證明及戶籍登記申請書暨附件服務◎

印鑑條因存放於戶籍地戶政所各自保管，在未資訊化之前無法提供跨區服務，且內政部印鑑相關法規規定印鑑證明僅能於戶籍地申領；另戶籍登記申請書暨附繳文件（如出生、結婚證明書）存放於最初受理登記之戶政所，未資訊化亦無法跨區申領，且人工拆簿影印耗時費力。

本市透過建置「印簽比對子系統」，並建議內政部修法，突破印鑑證明僅能於戶籍地申領的限制；另建置「申請書影像子系統」，將戶籍登記申請書及附件掃描建檔，全國首創跨區核發印鑑證明與檔存戶籍登記申請書及附繳證明文件服務，如圖 2、3。



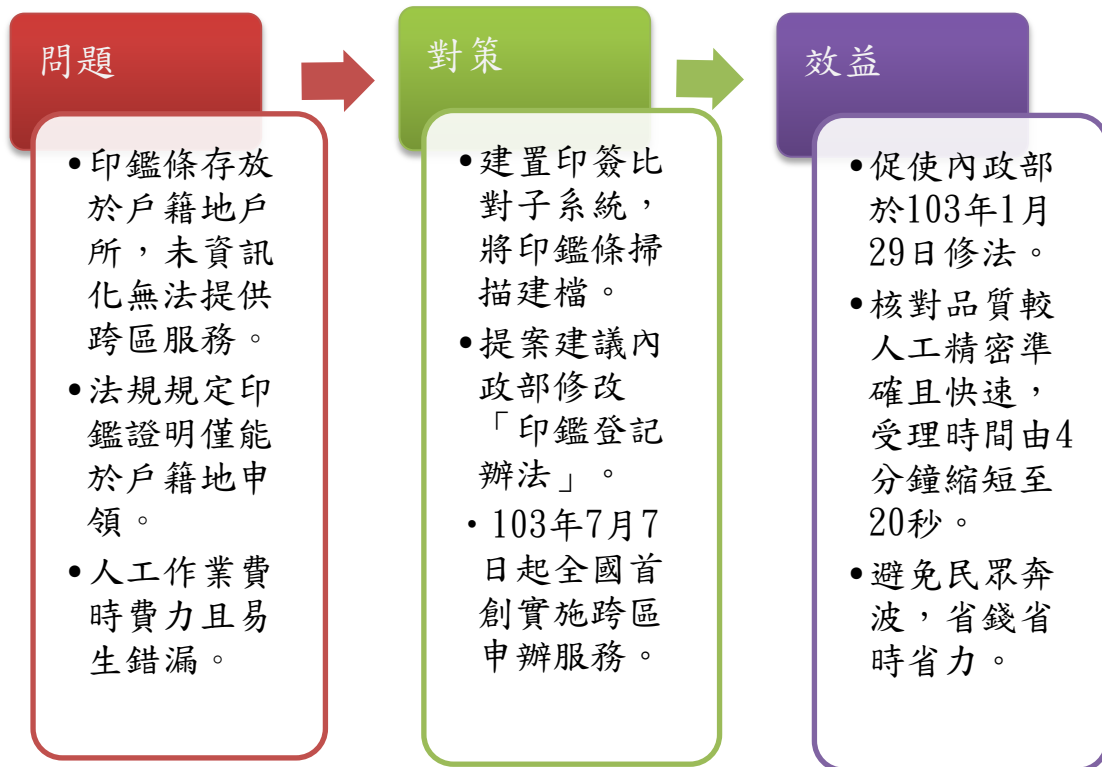
圖 2 印鑑證明跨區申辦服務啟動儀式新聞報導



圖3 印鑑證明跨區申辦服務電視新聞報導

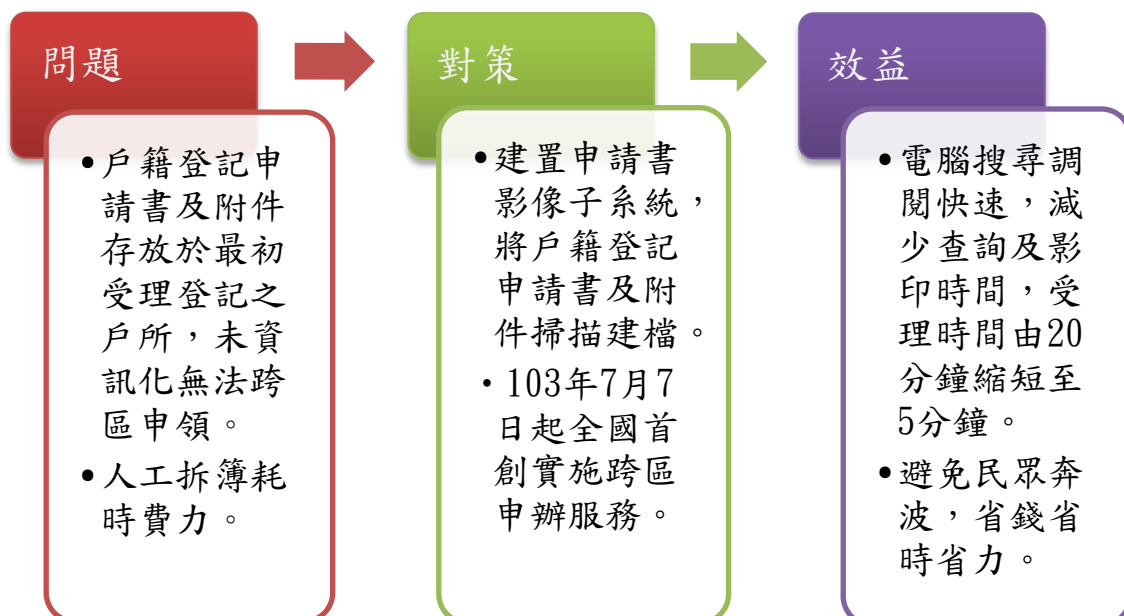
～印鑑證明跨區申辦～

免除民眾跋山涉水、舟車勞頓之苦



～戶籍登記申請書暨附件跨區申辦～

免除民眾往返奔波之苦



一、源起 ～市民朋友的心聲



戶政同仁僅能無奈的回覆民眾：

「印鑑登記辦法規定印鑑證明一定要到戶籍地戶政事務所才可申領，而且印鑑條也都放在戶籍地戶政事務所，很抱歉！讓您白跑一趟！…」

「不好意思！您的出生證明書存放在當初辦理出生登記的戶政事務所，您必須到那個戶政事務所才可以申請，沒辦法幫您服務，不好意思！…。」

同仁的回覆內容即是全國戶政面臨的共通性問題與困境。印鑑證明只能在戶籍地申請；戶籍登記申請書及民眾附繳的證明文件，如出生登記申請書及出生證明書…等，均存放於最初受理登記之戶政事務所檔案室，民眾必須專程請假辦理，舟車勞頓，耗時費力，實不符便民服務之精神。

二、個案背景

戶政為庶政之母，舉凡出生、結婚…死亡等各項戶籍登記，無不與人民生活息息相關，接觸最為密切，戶政工作為政府施政重要的一環，施政的擬定和推行，須以戶政機關提供正確的戶籍資料為參據，人民權利義務及負擔亦以正確的戶籍登記為根據，其重要性實不容小覷。

近幾年戶政事務所於行政院服務滿意度調查中，均高居全國行政機關榜首，戶政同仁親切有禮的服務態度，已獲民眾肯定，惟簡化行政作業流程、提升工作效率、減少民眾等候時間、增加便民服務品質，仍有再進步的空間。

隨著資訊科技與知識經濟時代的來臨，內政部為因應時代潮流，不斷改革創新，自民國 83 年起，分三階段實施戶政電腦化，在全體戶政同仁投入心血努力下，於民國 86 年 9 月完成全國戶役政電腦全面連線，使我國戶政業務邁入嶄新的時代。

綜觀內政部戶政電腦資訊化帶來的便利性，雖普遍受到民眾稱許；惟該系統目前僅針對「戶籍登記」及「文件核發」業務提供資訊化作業，對於「戶籍行政」業務部分至今仍未電腦化，整體戶政業務資訊化工作，僅完成一半而已，如圖 4。

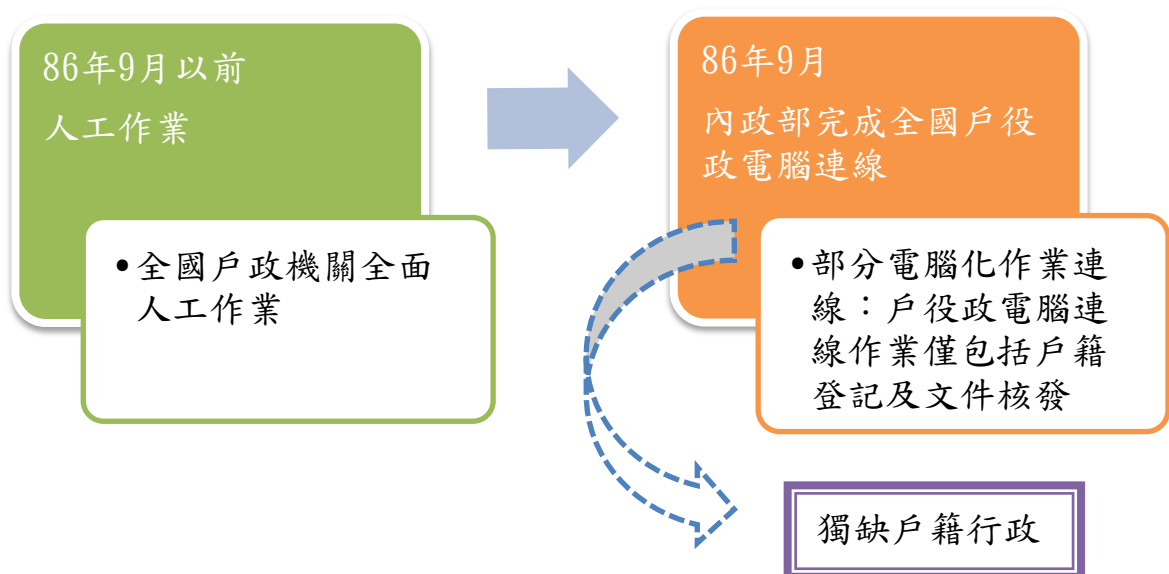


圖 4 內政部戶役政電腦作業示意圖

現行辦理「戶籍登記」及「文件核發」業務通常須相關的「戶籍行政」作業配合，以達各項戶籍登記的正確性及戶籍行政的合法性，列舉說明如下：

- (一) 為確保民眾財產安全，人工比對印鑑，核發印鑑證明。
- (二) 通知或催告民眾辦理戶籍登記所開立的「戶籍通知書」、「戶籍催告書」，或民眾逾期申辦戶籍登記所開立的「罰鍰裁處書」。
- (三) 避免民眾因證件不齊，來回奔波所開立的「一次告知單」。
- (四) 簡化行政流程，避免民眾於機關間往返奔波，協助民眾更新戶籍資料的跨機關便民服務。
- (五) 為正確辦理歸化國籍或出生登記，人工計算「居留、受胎期間」。
- (六) 為收繳戶政規費，以人工或一般電腦開立規費收據。
- (七) 依民眾申辦案件需求，提供需用書表或其他便民服務資訊。

由於「戶籍行政」作業繁瑣，戶政同仁人工作業易生錯漏情事，且常須於受理案件過程中離座拿取表單供民眾填寫、調閱相關申請書表或填註各類案件管控表等，除給予民眾中斷服務的不良觀感外，亦延長了服務時間，其受理情形，如圖 5。

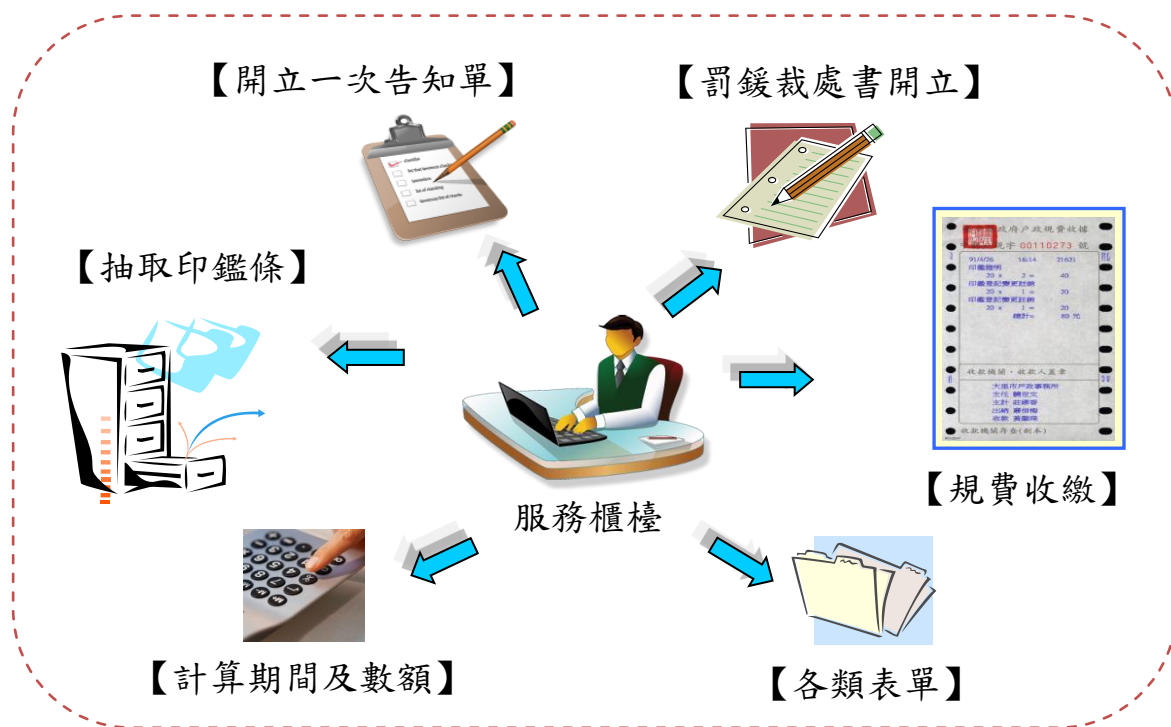


圖 5 人工櫃檯作業方式

鑒於戶政同仁對於「戶籍行政」作業流程標準化及效率提升的需求，及民眾對於戶政機關改善便民服務品質的期待，本局自我期許「好還要更好」，積極研發並整體規劃，將資訊化導入「戶籍行政」作業，陸續完成「印簽比對系統」、「行政管理」（內含戶籍通知書(單)、戶籍催告書、罰鍰裁處書、一次告知單、N 加 e 跨機關服務、居留期間計算、新生兒受胎期間計算、生育津貼計算等功能)、「戶政規費」、「服務評分系統」、「各項表單」、「申請書影像數位化」、「便民資訊」等 7 項戶籍行政作業子系統，整合建置「戶政 e 把罩應用服務系統」，並向內政部申請附掛於封閉的戶役政系統中，補足目前內政部戶政電腦欠缺的「戶籍行政」區塊，打造全國獨一無二全功能 e 化戶政受理櫃檯，如圖 6。

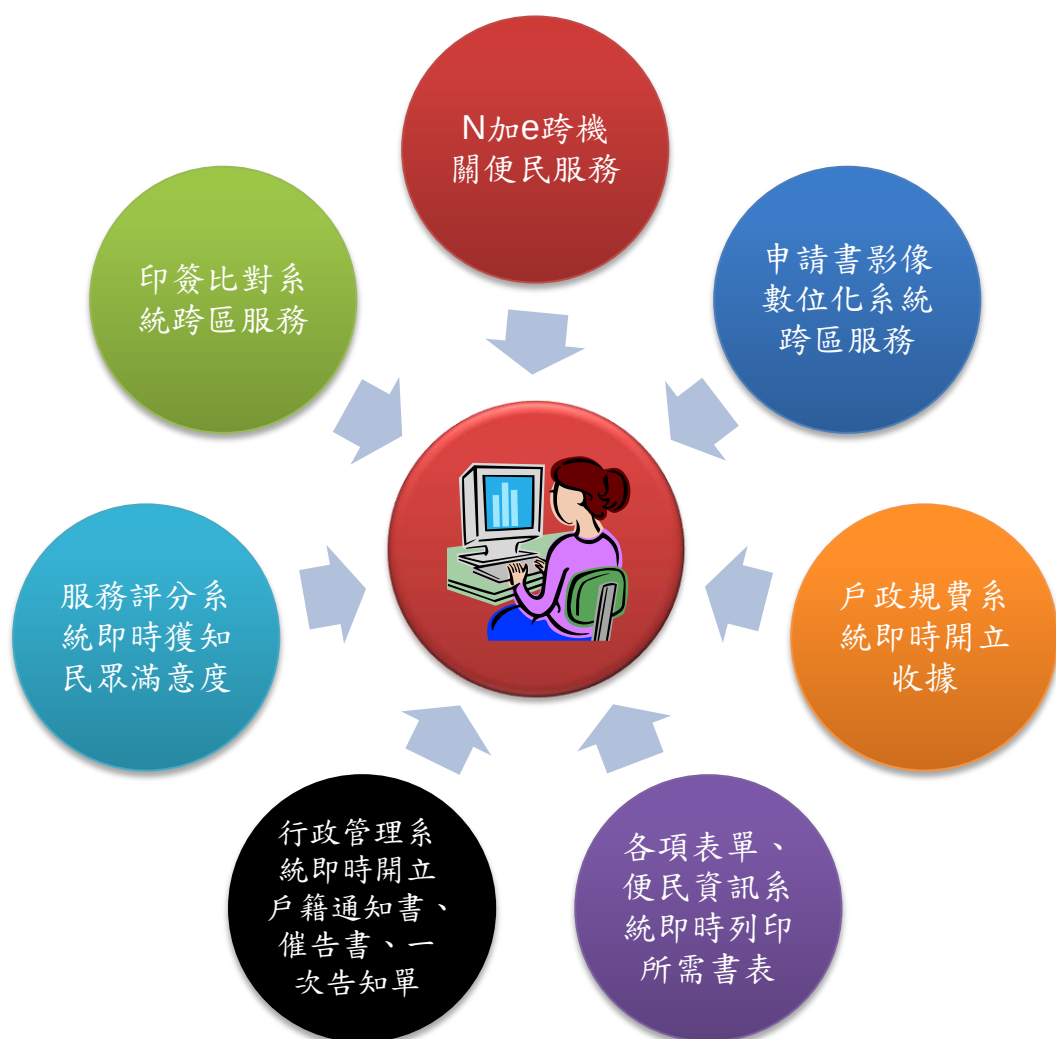


圖 6 全功能 e 化戶政服務櫃檯作業方式

「戶政 e 把罩應用服務系統」帶來的便利性，讓同仁只要坐在櫃檯，靠著一台戶政電腦，就可以全程完成「戶籍登記」、「文件核發」及「戶籍行政」作業，不再需要時常離座調閱資料、拿取書表文件、繳交規費開立收據，甚至把印鑑比對、通知書、催告書、裁處書及一次告知單的開立、居留期間、受胎期間的計算統統交給「戶政 e 把罩應用服務系統」，不但提高戶政同仁工作效率，大大節省民眾候辦時間，也創造戶政事務所辦公環境井然有序的新形象。

為持續精進「戶政 e 把罩應用服務系統」，本局召開多次會議，集思廣益充實系統功能，並建立回饋制度供同仁就實務操作面向研提建議案，以作為改善系統的依據。為讓同仁熟悉系統操作方式，辦理多次教育訓練，解決同仁系統操作問題，並訂定相關作業規範及實施計畫，以為執行「戶籍行政」作業之準則。為讓民眾更深一層瞭解切身相關的權益，如印鑑證明、申請書暨相關附件跨區申領等增值服務及 N 加 e 跨機關便民服務，本局結合媒體資源，加強宣導周知，以提供民眾更優質、更便利的有感服務。

三、問題描述

在符合民眾及同仁需求、正確有效率的執行各項作業及響應節能減紙環保的理念下，如何增進服務效率？如何改善預印書表存放管控或於法令修改時作廢之問題？如何整合行政服務流程及增值服務功能？如何能讓服務人員減少或甚至不須離開座位就能完成須辦作業？如何讓受限的戶政工作電腦兼具處理「戶籍行政」業務的功能，提供民眾全功能化之服務，成為本局亟需解決的課題！如圖 7。



圖 7 「戶籍行政」未資訊化亟需解決的課題

人工作業費時費力易生錯漏



圖 8 戶政機關面臨無法提升行政效率困境之分析圖

(一) 人工作業費時費力易生錯漏

1. 人工印鑑比對費時且無法正確判斷真偽：

- 009



圖9 未資訊化前人工方式抽調印鑑條及比對情形

(3)內政部戶政資訊系統僅提供最新印鑑登記(變更)日期，如民眾需申請歷次登記(變更)申請書或註銷印鑑證明書時，戶政同仁則需以人工調閱檔案，作法頗為費時，且延長民眾候辦時間。

2. 人工開立戶籍通知書、催告書、罰鍰裁處書、一次告知單繁複且標準不一：

(1)以人工開立戶籍通知書、催告書、罰鍰裁處書、一次告知單繁複費時，每案約需6至20分鐘不等，且人工填寫文書除容易發生人為錯漏情事外，因每案文書都由原承辦人依自己作業方式製作保存，原開立文件易因管理不善或原承辦人差假，而增加調閱時間，如圖10。

臺中市大里區戶政事務所 罰鍰裁處書

臺中市太平區戶政事務所 一次告知單

圖10 未資訊化前裁處書及告知單需以人工方式開立

(2)開立相關通知、查催、罰鍰裁處書等，攸關民眾權益甚鉅，承辦同仁常因法令素養及專業認知不同，影響其所引述之法規、查催告知事項及相關事件日期之認定，作法標準不一，易降低民眾對政府的信賴。

3. 人工受理跨機關便民服務耗時且不符節紙原則：

- (1) 戶政同仁於受理民眾申辦戶籍登記後，同時協助申請地政、監理、稅務、…戶籍資料異動，因採人工作業方式，皆由民眾自行填寫申請書，每案至少需 10 分鐘，倘遇民眾不識字者，則須由戶政同仁協助代填；另如字跡潦草者，須由受理資料異動機關查證，頗為費時費力。
- (2) 跨機關服務申請書由戶政同仁彙整後，每週定期派員送至指定處集中轉交地政、監理、稅捐、…等，由該機關專人領回，除增加人力支出成本外，且資料更新從申請到完成，為時約需 1 個月，行政作業時間漫長。
- (3) 跨機關服務申請書除戶政事務所須留存 1 份備查外，每個機關皆須 1 份憑辦資料更新，紙張用量龐大，如有 11 個合作機關，則共需 11 張申請書，不符節能減碳原則，如圖 11。

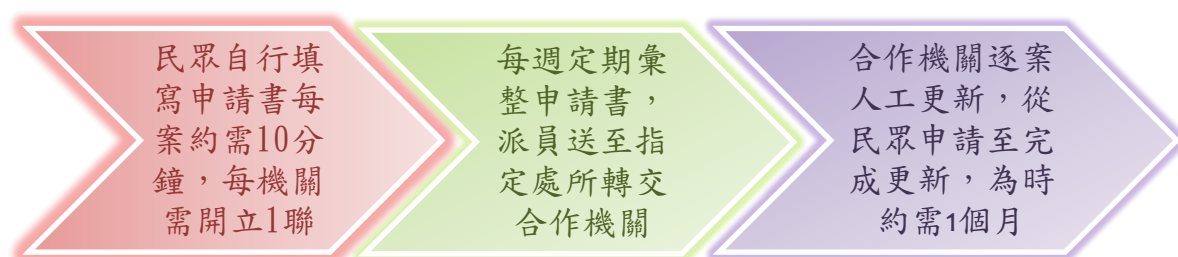


圖 11 未資訊化前人工受理跨機關便民服務情形

- (4) 跨機關服務案件數需由人工方式統計，因各機關服務項目不盡相同，造成案件統計之難度，常因人為疏失影響統計數據之正確性，作業上更顯耗時費力。
- ### 4. 人工計算居留期間、受胎期間及生育津貼期間及數額費時且易誤辦：

- (1) 外籍人士申請歸化我國國籍，依國籍法規定，外籍配偶須連續 3 年且每年在國內居留 183 日以上；非外籍配偶者，則須連續 5 年且每年在國內居留 183 日以上，始符合規定。如遇外籍人士出入境頻繁者，須按每次出入境日期逐日累計，以人工作業方式易生錯漏情事，並耗費時間成本，每案約需 20 分鐘。
- (2) 按民法規定，自出生日起往前回溯 181 至 302 日為受胎期間，於該期間出生之子女為該段婚姻之婚生子女，以人工按日逐一計算，

每案約需 10 分鐘，且如計算錯誤易導致誤辦出生登記之情形，影響民眾身分關係甚鉅。

- (3)臺中市政府為鼓勵生育，針對父或母設籍臺中市 180 天以上、且於 6 個月內戶政所向申辦新生兒出生登記者，可同時申領生育津貼，如以人工計算每案約需 5 分鐘，頗為耗時，且如判斷錯誤，易發生誤發情事，進而引發民怨，如圖 12。



圖 12 人工計算居留、受胎及生育津貼期間情形

5. 人工收繳戶政規費繁瑣且耗時：

原臺中縣市各戶政事務所之戶政規費，雖係使用同一套規費系統，然因區域人口差異造成業務量不同，大型戶政事務所係由專人收費、中小型戶政事務所則由每位櫃檯服務人員分別自行收費，實務上作法不一，運作上易衍生下列問題：

- (1)原規費系統係使用一般個人電腦設備及搭配點陣式印表機，如電腦或印表機故障，系統收費工作將停擺，須改由人工作業因應，常造成收費混亂情形，且電腦修復後須重新補登資料，作業上繁複不便。
- (2)原規費系統係屬單機版本功能，對於設置「便民辦公室」戶政事務所，無法於線上同步執行戶政規費作業，須以人工開立收據代替，並於當日返回戶政事務所後執行補登，作業上繁瑣且耗時。
- (3)各戶政事務所採用之規費收據樣式不盡相同，但均須事先向財管單位申請，預先印製空白收據備用，每張收據成本約 0.35-0.4 元，

成本較高，且購買後須負保管責任，增加同仁工作負擔，如圖 13。



圖 13 電腦化前人工及單機版本開立規費收據情形

(4)各戶政事務所僅配置一套規費系統，開立規費收據每件約需 3 分鐘，如遇工作量大時，櫃檯服務同仁常需排隊等候繳費，增加案件受理時間及延長民眾等待時間。

(二) 書表種類繁多格式不一控管不易

1. 彙整並統一各項申請書表格式耗時費力：

- (1)由於法定戶籍登記項目眾多，民眾須填具之申請書表隨之繁雜，各類書表約計 119 種，如上級授權由各戶政事務所自行製作表單，因格式與內容未統一，易造成民眾使用上之不便。
- (2)戶政事務所人力吃緊，如由專人彙整並統一申請書表內容與格式，提供一致性標準化書表供民眾使用，並適時於法令增修時修訂相關申請書表，實為一大工作負擔。

2. 預印各項申請書表控管及存放不易：

- (1)由於各區戶政事務所廳舍空間有限，事先印製大量表單，除增加戶政同仁管控工作外，勢必排擠其他為民服務設施空間。另表單

放置不妥或未擺放整齊，易影響環境品質，如圖 14。

- (2) 戶政相關法令增修頻繁，未使用完畢之舊表單必須全數銷毀重印，浪費公帑及不符節能減碳原則。另若漏未銷毀繼續提供民眾使用，恐生不法之虞，影響民眾權益甚鉅。



圖 14 各類預印申請書表擺放情形

3. 未能適時提供完整便民資訊：

- (1) 實務上民眾於辦妥戶籍登記後，常詢問後續應辦事項，櫃檯服務人員通常僅能就其個人認知提供簡易資訊，無法滿足民眾需求，如提供錯誤訊息，將造成民怨。
- (2) 戶政事務所並無多餘人力可統整戶籍登記後續辦注意事項供民眾參閱，易造成民眾未更新相關機關戶籍資料，或漏未申請相關補助，影響權益甚大。

(三) 無法提供加值跨區（機關）服務民眾感到不便

1. 無法跨區核發印鑑證明民眾感到不便：

- (1) 戶政事務所外點便民辦公室因無檔存印鑑條，無法同步連線就近受理印鑑證明核發業務，民眾仍須至戶政事務所方能申領，便民服務大打折扣。
- (2) 印鑑登記辦法規定印鑑證明須至戶籍地戶政事務所方可申領，造成跨區就學或就業民眾須專程請假辦理，實不符便民服務之精神，如圖 15。



圖 15 民眾往返工作地與戶籍地申辦印鑑證明舟車勞頓之情形

2. 無法跨區申領檔存戶籍登記申請書民眾感到不便：

(1) 戶籍登記申請書及民眾附繳之證明文件，如出生登記申請書及出生證明書…等，均存放於最初受理登記之戶政事務所檔案室保管，如遇民眾申請，櫃檯服務人員需離座向檔管人員調閱檔案影印後交付民眾，服務流程至少約需耗費 20 分鐘以上，增加民眾等候時間，如圖 16。



圖 16 人工方式調閱及影印申請書情形

(2) 戶籍登記申請書及民眾附繳之證明文件，因存放於最初受理登記之戶政事務所，無法比照戶籍謄本提供跨區申領服務，造成在外地求學或工作之民眾須專程請假辦理，實不符跨區便民服務之趨勢。

3. 無法跨機關更新戶籍資料民眾往返奔波耗時費力：

(1) 民眾在辦理遷徙、改名、更正出生日期及身分證統一編號後，必須至監理、地稅、地政、國稅、健保局、勞保局、電力公司、自

來水公司、天然氣公司…等機關辦理戶籍資料異動，於各機關間往返奔波，有些民眾甚至必須請假辦理，相當耗費時間與金錢，如圖 17。



圖 17 民眾往返各機關辦理戶籍資料更新情形

(2) 民眾若於戶籍登記後未辦妥他機關戶籍資料更新，致無法收受相關機關文書送達，如：稅單、罰單、繳款通知書…等，易造成逾罰情事，衍生民怨。

(四) 無法即時得知民意錯失改善契機

1. 民眾意見專人彙整、統計、分析緩不濟急：紙本意見調查後需由專人彙整、統計、分析，不但費時費力，且無法即時得知民眾意向，易造成後續處理緩不濟急之情況，如圖 18。

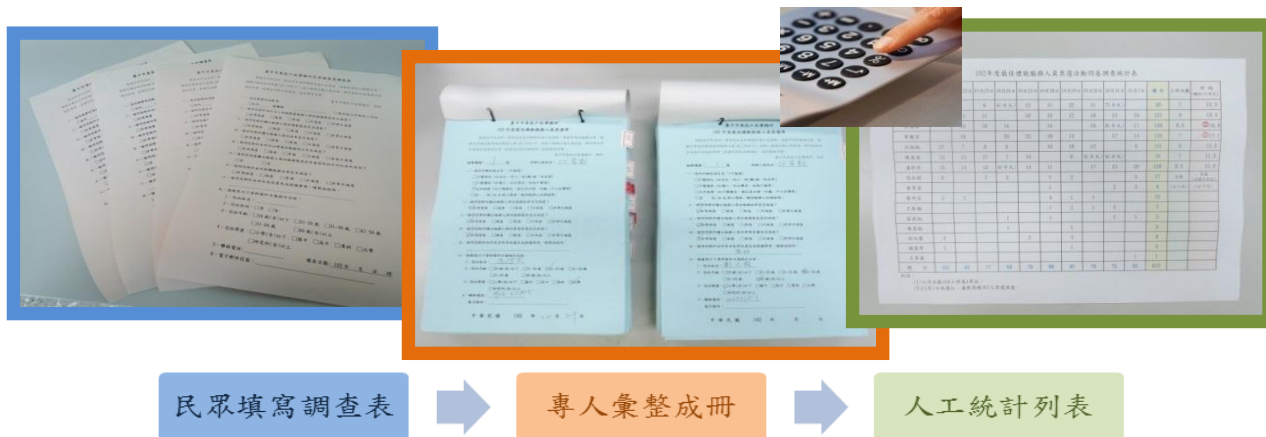


圖 18 紙本滿意度調查及人工統計情形

2. 紙本意見調查恐生造假或隱匿不報情事：戶政事務所於意見調查作業上多由櫃檯服務人員主動提供調查表予民眾填寫，程序上易生造假或隱匿不報之情事，恐有不符信度及效度之虞。

3. 紙本意見調查不符環保原則：各戶政事務所為探求民意、提升服務品質，多採用紙本「意見調查表」辦理，惟紙本意見調查表，紙張用量龐大，實不符環保原則。

貳、解決方法

經分析上述問題之要因為人工作業、表單管理、跨區服務受限及民意調查等四大面向(如圖 19)，而所遭遇的困難係將本局自行研發之行政作業系統，須能通過資訊安全認可，附掛於內政部戶役政電腦，方能達成使用作業之便利。是以，專案團隊著手研擬可因應的解決方案，分述如下：



圖 19 戶政機關無法全面提升服務品質之困境示意圖

一、建置「戶政 e 把罩應用服務系統」解決對策

由於戶政人員所面臨的除了臨櫃服務民眾「戶籍登記」及「文件核發」的問題外，尚有許多「戶籍行政」作業上的困難尚待克服。為協助戶政人員解決上述諸多問題，專案團隊著手研擬本局可因應的解決方案，茲臚列如圖 20 及表 1(p. 23)：

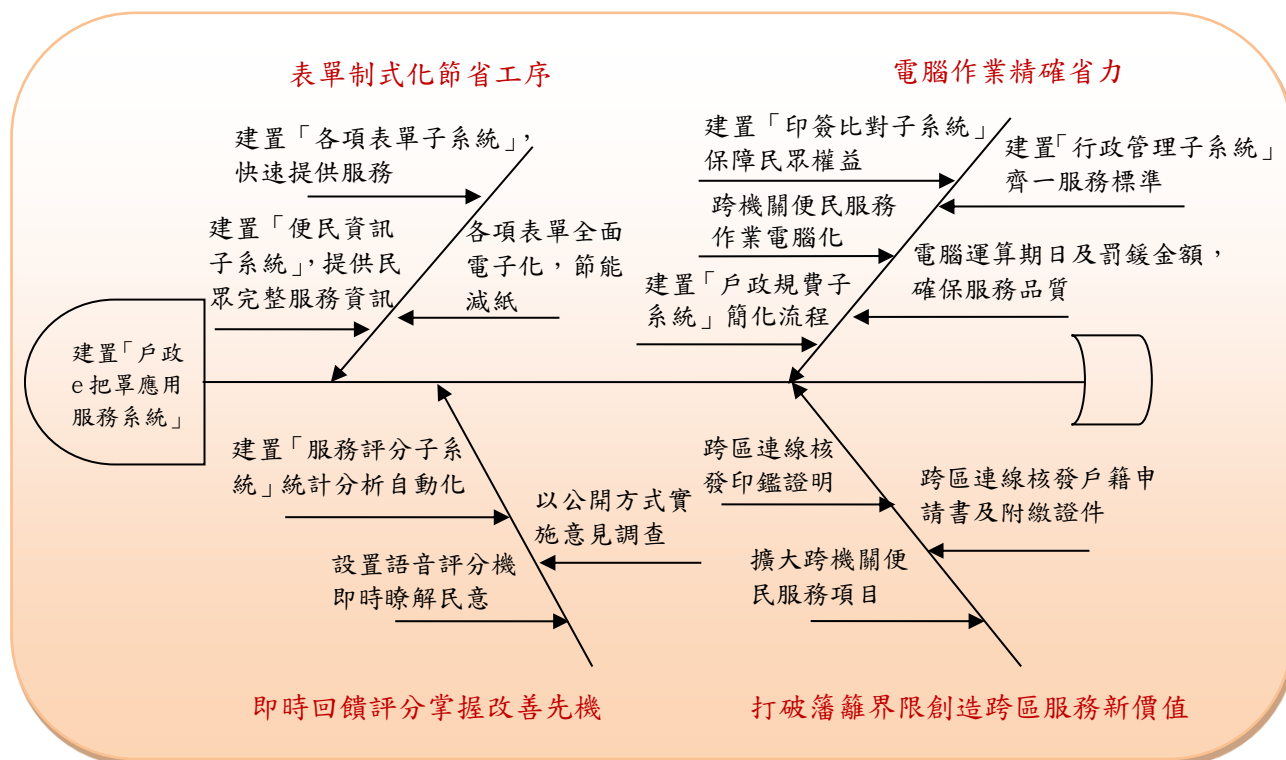


圖 20 建置「戶政e把罩應用服務系統」解決對策分析圖

(一)電腦作業，精確省力

1. 建置「印簽比對子系統」：印鑑全面數位化，將戶政所檔存印鑑條予以建檔，核發印鑑證明時，由系統自動擷取影像比對，核對品質較人工更為精密準確，調閱及比對影像快速，縮短民眾等候時間，如圖 21。



圖 21 印簽比對子系統畫面

2. 建置「行政管理子系統」：統合現行所有戶政法令及相關作業規定，一併制定各式戶籍行政文書及供民眾使用之表件格式，全部予以統一並納入系統中，齊一服務標準，如圖 22。



圖 22 行政管理子系統作業畫面

3. 跨機關便民服務作業電腦化：申請書改以電腦列印；人工彙送改由電腦通報；減少紙張用量；案件數改以電腦統計，如圖 23。

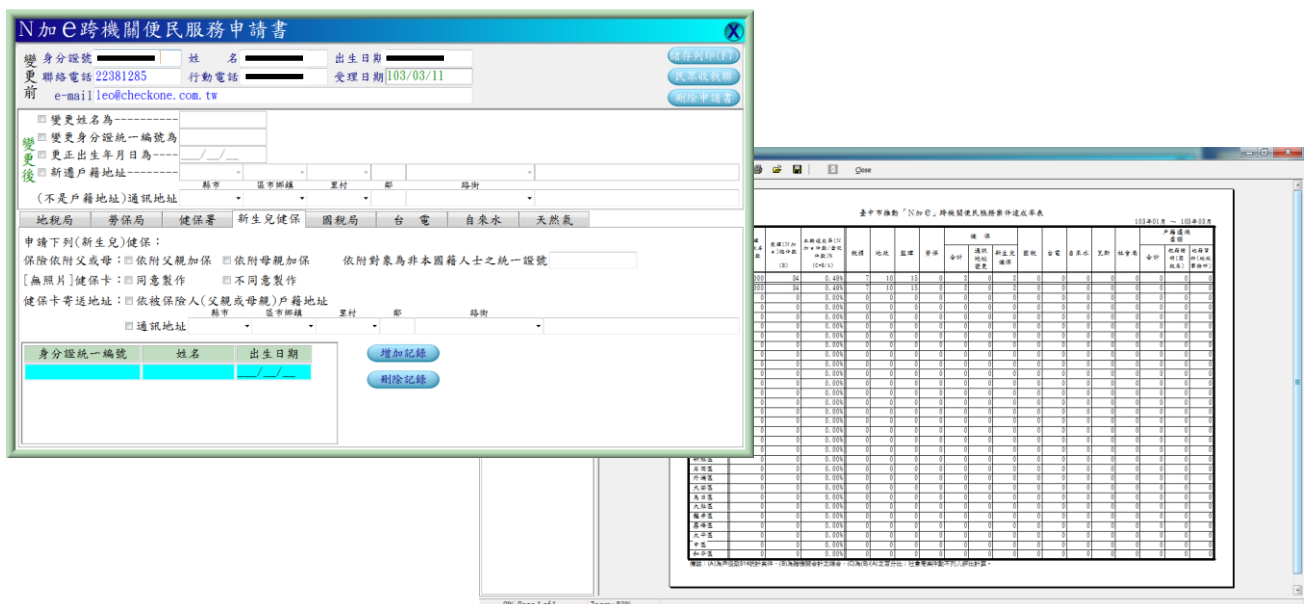


圖 23 跨機關便民服務系統作業畫面

4. 電腦運算期日及罰鍰金額：以電腦取代人工逐日往回推算之方式，並能自動判斷事件發生日期適用新法或舊法之裁處金額，精確納入法規條件，毋需人為考量與判斷，計算出最正確之結果，如圖 24。

居留期間計算

生育津貼計算

受胎期間計算

裁處書

圖 24 系統各項運算畫面

5. 建置「戶政規費子系統」：系統整合至戶役政電腦，各工作站均可同時使用；外點「便民辦公室」線上同步連線；空白 A5 紙張列印收據免除預印經費、節省紙張使用數量，如圖 25。

修改規費收據

代號	規費名稱	張數	單價	金額
1	戶籍謄本	1	15	15
10	提供戶籍資料	1	100	100
11	英文謄本	1	30	30
12	英文謄本(第2份以上)	2	50	100
13	戶口統計資料(折半)	1	200	200
14	請領國民身分證拍照服務費			
15	歸化測試費			
16	歸化測試成績單換發			
17	歸化測試成績單補發			
18	親等關係資料			
181	親等關係資料(第2份以上)			
19	戶籍檔案原始資料影本			
2	戶口名簿			
20	結婚證明書			
21	英文結婚證明書			
22	離婚證明書			
23	英文離婚證明書			

申請人: 888 受託人: 234

合計: 445

現金: 0

找零: -445

群組

查詢

- 收入明細表
- 收入項目統計表
- 規費收入日報表
- 規費收入月報表
- 收據號碼使用表
- 收款人員統計表
- 收據配號日誌表
- 補登配號日誌表
- 收據異動日誌表
- 群組異動日誌表
- 使用者異動日誌表
- 使用者工作日誌表
- 使用者權限一覽表

圖 25 戶政規費子系統作業畫面

(二)表單制式化，節省工序

1. 建置「各項表單子系統」：各戶政事務所之申請書及表單格式予以統一制式化，專人負責維護、修正，如圖 26、27。

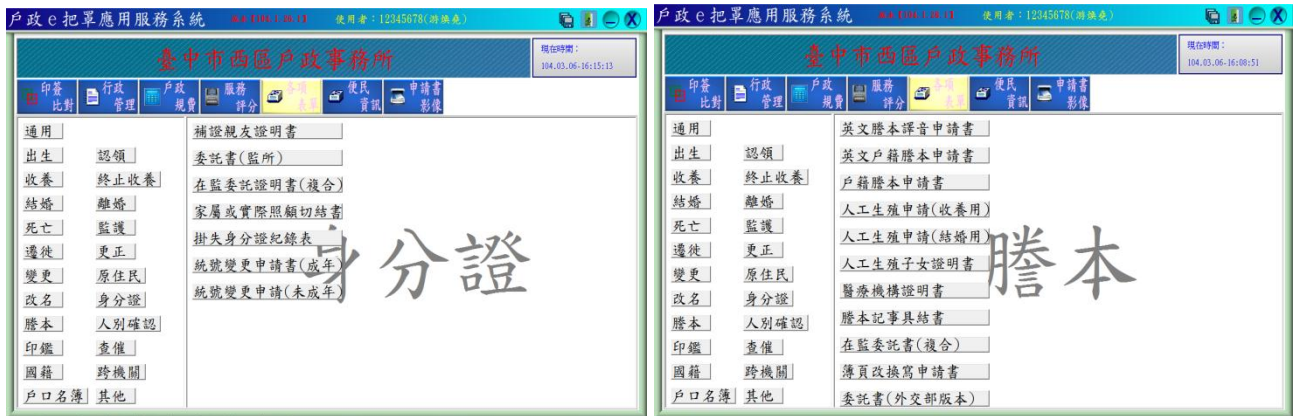


圖 26 各項表單子系統作業畫面

2. 各項表單全面電子化，納入「各項表單子系統」，表單不大量事先印製，有需要時列印，避免占用其化為民服務空間，以及防止因法令增修時，未使用之舊表單須全數銷毀而浪費公帑，如圖 26、27。

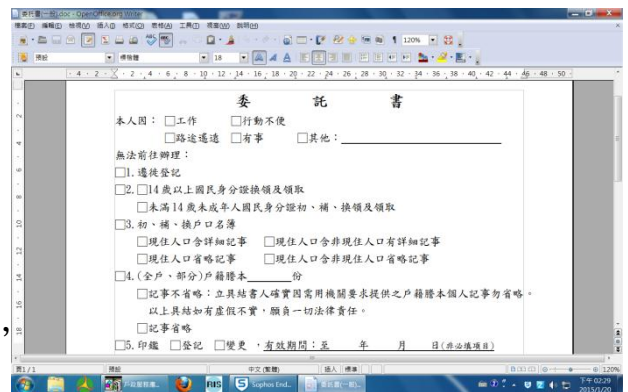


圖 27 電子化表單

3. 建置「便民資訊子系統」：

彙集民眾辦理戶籍登記後至其他機關續辦之事項，提供「戶政貼心小叮嚀」服務，如圖 28。

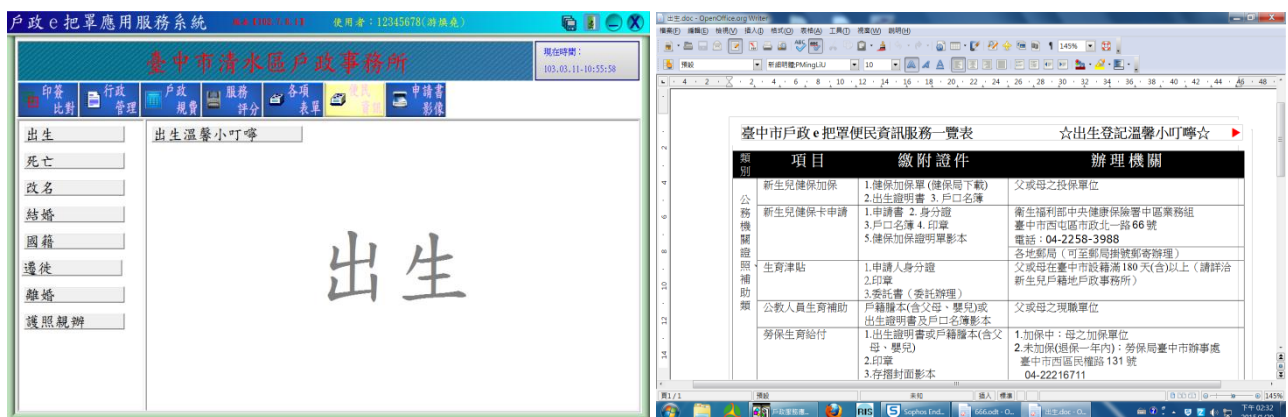


圖 28 便民資訊子系統作業畫面

(三)打破藩籬界限，創造跨區服務新價值

1. 透過「印簽比對子系統」跨區連線核對印鑑，提供本市跨區核發印鑑服務，如圖 29。



圖 29 印簽比對子系統印鑑核對畫面

2. 建置「申請書影像子系統」，提供本市跨區核發檔存戶籍登記申請書及附繳證明文件服務，如圖 30。

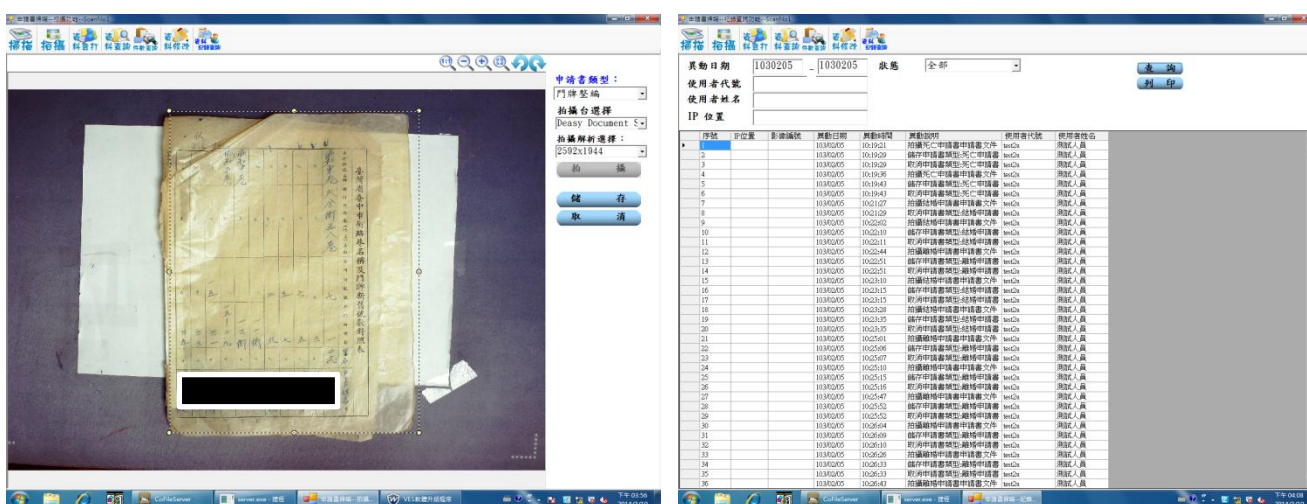


圖 30 申請書影像子系統作業畫面

3. 擴大跨機關便民服務項目，並以電腦通報節省社會成本，如圖 31。



圖 31 擴大跨機關便民服務示意圖

(四)即時回饋評分，掌握改善先機

1. 建置「服務評分子系統」：由系統自動彙整、統計、分析，如圖 32。

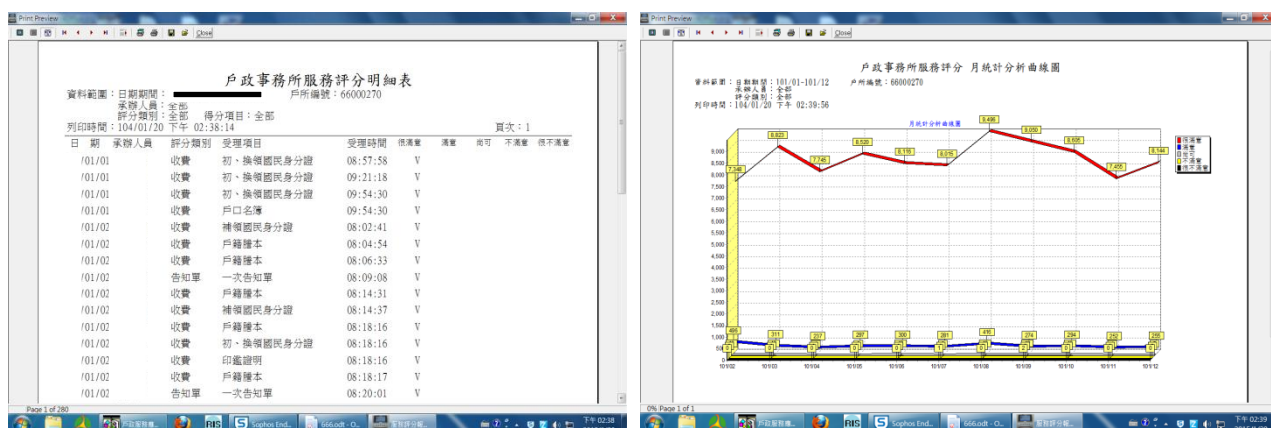


圖 32 服務評分子系統彙整明細及統計圖

2. 調整調查程序，不由櫃檯服務人員自行提供調查表，改以公開方式進行。

3. 結合「服務評分子系統」設置語音評分機，於機具上表達服務滿意度，省卻紙張耗損，如圖 33。



圖 33 語音評分機

表 1 建置「戶政 e 把罩應用服務系統」之要因與對策說明一覽表

項次	重點要因	要因解析	對策
一	人工作業	印鑑行政管理人工作業效率低、易出錯	建置「印簽比對子系統」，印鑑條數位化建檔管理，由系統自動擷取影像比對，核對品質精密準確。
		人工開立行政文件品質、標準不一	建置「行政管理子系統」，統合制定各式戶籍行政文書及表件格式，齊一服務標準。
		跨機關便民服務作業方式繁複、效率差	跨機關便民服務作業電腦化，電腦取代人工作業。

項次	重點要因	要因解析	對策
		法定期日期間計算錯誤率高	設計程式以電腦取代人工逐日往回推算之方式，自動判斷事件發生日期之裁處金額，精確納入法規條件，正確計算結果。
		規費收繳單機作業不便、收據成本高	建置「戶政規費子系統」整合至戶役政電腦，各工作站同時使用；外點同步連線；空白 A5 紙張列印收據。
二	表單管理	表單種類繁雜未統一，修訂恐增加人力負擔	建置「各項表單子系統」，各申請書及表單格式予以統一制式化，一人負責維護、修正。
		法令增修頻繁，已印妥表單造成浪費	各項表單全面電子化，有需要時列印。
		便民資訊未統合，標準不一	建置「便民資訊子系統」彙集資訊，提供「戶政貼心小叮嚀」服務。
三	跨區服務受限	印鑑條各自保存無法連線，無法核發印鑑證明	透過「印簽比對子系統」跨區連線核對印鑑，提供本市跨區核發印鑑服務。
		申辦附繳文件各自保存非戶籍地無法申領	建置「申請書影像子系統」，提供本市跨區核發檔存戶籍登記申請書及附繳證明文件服務。
		其他機關資料異動費時費力	擴大跨機關便民服務項目，並以電腦通報節省社會成本。
四	民意調查	人工彙計分析效率低	建置「服務評分子系統」，由系統自動彙整、統計、分析。
		紙本方式調查易生造假、隱匿不報情事	調整調查程序，改以公開方式進行。
		調查用紙不符環保	結合「服務評分子系統」設置語音評分機表達服務滿意度，免卻紙張耗損。

二、建置戶政 e 把罩應用服務系統的態勢分析

為簡化繁瑣的「戶籍行政」作業流程，解決戶政同仁長期以來無法提升行政效率的問題，並且在拮据的經費預算下，發揮最大的成本效益，本局著手規劃建置一套高效能的資訊系統——「戶政 e 把罩應用服務系統」，其 SWOT 分析如圖 34：

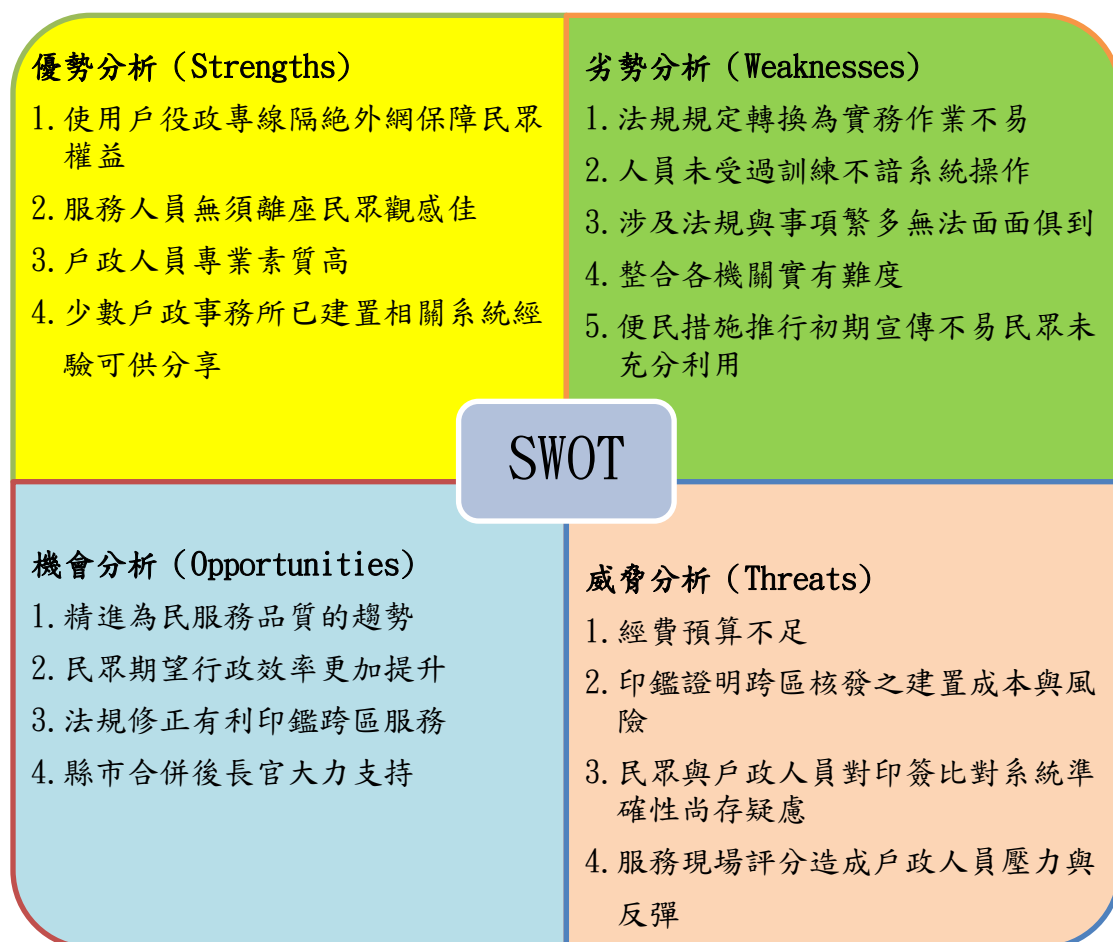


圖 34 SWOT 分析圖

(一)優勢分析 (Strengths)

1. 使用戶役政專線隔絕外網保障民眾權益：內政部戶役政電腦係屬一封閉資訊系統，其以專用網路連結各戶政事務所，個資受到層層保護，「戶政 e 把罩應用服務系統」如附掛其中，民眾個資亦隨之受到保護，網路資安風險降低。
2. 服務人員無須離座民眾觀感佳：戶政服務人員僅須使用一台戶政電腦，就可以全程完成「戶籍登記」、「文件核發」及「戶籍行政」作業，

不須離座調閱資料、拿取書表文件、開立規費收據等，節省民眾等待時間。

3. 戶政人員專業素質高：戶政人員皆通過國家考試，具專業知能，對於「戶籍行政」作業流程標準化及提升行政效率自我要求甚高。
4. 少數戶政事務所已建置相關系統經驗可供分享：縣市合併前原臺中縣少數戶政事務所已建立申請書影像系統、印鑑數位化系統等，可分享系統建置與操作經驗。

(二)劣勢分析 (Weaknesses)

1. 法規規定轉換為實務作業不易：戶政相關法規訂有多項如戶籍通知書、催告書、罰鍰裁處書的開立，居留期間、受胎期間的計算，戶政同仁雖可理解法規的涵義，惟法規的引用，計算日期的認定，於實務作業上實屬不易，如圖 35。



圖 35 法定期間運算方式示意圖

2. 人員未受過訓練不諳系統操作：戶政同仁多年來習慣以人工方式執行「戶籍行政」作業，如未受過新系統教育訓練，易因不熟悉新系統的操作，反而延長服務時間。
3. 涉及法規與事項繁多無法面面俱到：戶政相關法規繁多，且增修頻繁，相關書表及作業方式亦須隨之修正，可謂牽一髮而動全身，戶政事務所囿於人力不足，於彙整法令或更新書表實有困難，易因一時不察而

誤用舊法或書表。

4. 整合各機關實有難度：戶政事務所為提供優質貼心便民服務，避免民眾於各機關間往返奔波，尋求跨機關合作已成趨勢；惟各機關皆有其須遵守之法令規定，須經多次協調與溝通方能達成共識，如圖 36。

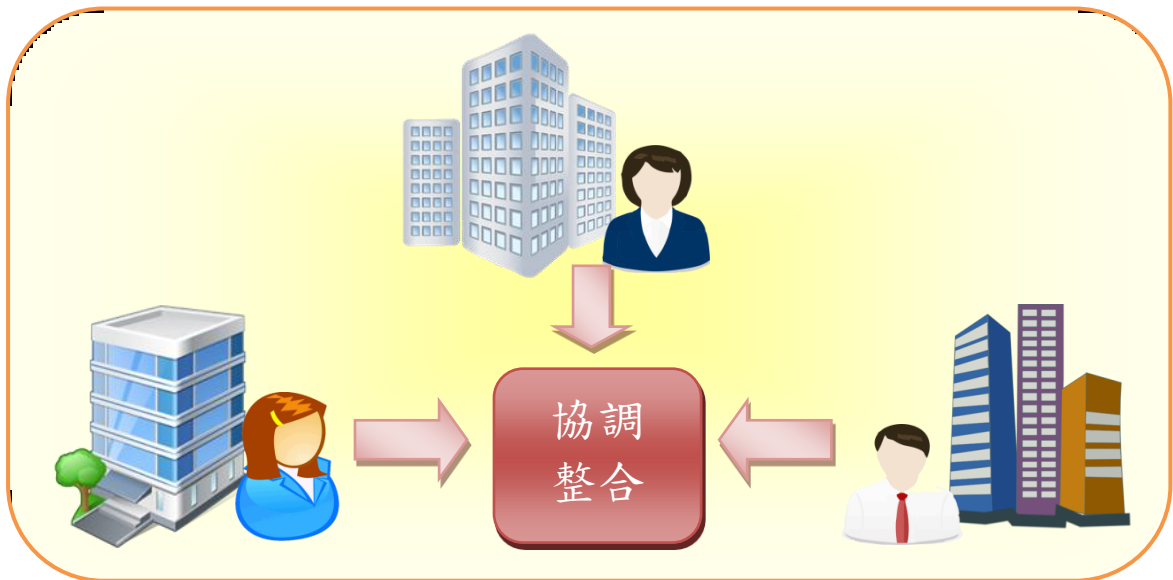


圖 36 尋求跨機關合作示意圖

5. 便民措施推行初期宣傳不易，民眾未能充分利用：本系統考量民眾之需求致力推陳出新各項便民措施，惟個人對於戶政業務之洽辦屬單次、甚至是偶發之需求，縱使極力宣傳初期之效果仍為有限，待持續宣傳一段時日廣為民眾周知，方能提升使用率。

(三)機會分析 (Opportunities)

1. 精進為民服務品質的趨勢：戶政服務滿意度近幾年雖普遍受到民眾肯定，但精益求精，好還要更好，是戶政機關努力追求的目標，也是民眾殷切的期待。
2. 民眾期望行政效率更加提升：人工作業造成行政瑕疵或效率低落是戶政業務執行上普遍面臨的窘境，民眾都希望能簡化作業流程，提高工作效能，縮短候辦時間。
3. 法規修正有利印鑑跨區服務：原印鑑登記辦法規定印鑑證明須於戶籍地戶政事務所申請，對於在外地求學或就業的民眾相當不便，內政部遂廢止舊法，重新訂定「戶政事務所辦理印鑑登記作業規定」，規定

直轄市、縣（市）政府已建置印鑑數位化系統者，得由所轄任一戶政事務所受理申請，對於跨區申辦印鑑證明，無疑是一項契機。

4. 縣市合併後長官大力支持：臺中縣、市合併後，「戶政 e 把罩應用服務系統」獲得長官大力支持，適時排除困難，解決問題，達成逐步建置系統的目標。

（四）威脅分析（Threats）

1. 經費預算不足：臺中縣市合併後戶政事務所增加，從 8 區增加至 29 區，系統建置費用亦隨之增加，龐大的經費預算，勢必無法一次編足，易造成系統建置的延誤。
2. 印鑑證明跨區核發之建置成本與風險：欲達成本市各戶政所皆能提供市民跨區領取印鑑證明，首先須將全市現有約 91 萬張及後續新增之印鑑條（如圖 37）全部掃描建檔、核校，耗費龐大之人力與資源。建置後，本系統內含全市印鑑資料及人民詳細個資，資訊安全更加重要，如何對於資安風險評估與防範，如何比照戶役政資訊系統安全管理機制，強化印鑑資訊之有效管理及安全防護，成為最重要之課題。
3. 戶政人員對印簽比對系統準確性尚存疑慮：戶政人員多年來習慣人工比對印鑑，對於印簽比對系統的準確性尚存疑慮，且印鑑證明攸關人民權益甚鉅，跨區受理印鑑證明，憂心責任歸屬問題，因而產生心理抗拒。
4. 服務現場評分造成戶政人員壓力與反彈：櫃檯服務人員辦妥民眾案件或開立一次告知單後，當下系統自動以語音請民眾評分，對於櫃檯服務人員形成一股莫大的心理壓力，易造成情緒反彈。



圖 37 印鑑條儲存櫃

三、專案規劃及推動歷程

由於因問題之態樣繁多且雜，為求周延以因應各種仍在變化中的需求，乃廣納各方意見，依執行情況和環境變化隨時予以動態調整，再逐步擴大及延伸服務範圍與項目，最終彙集成形成「戶政 e 把罩應用服務系統」，如圖 38。

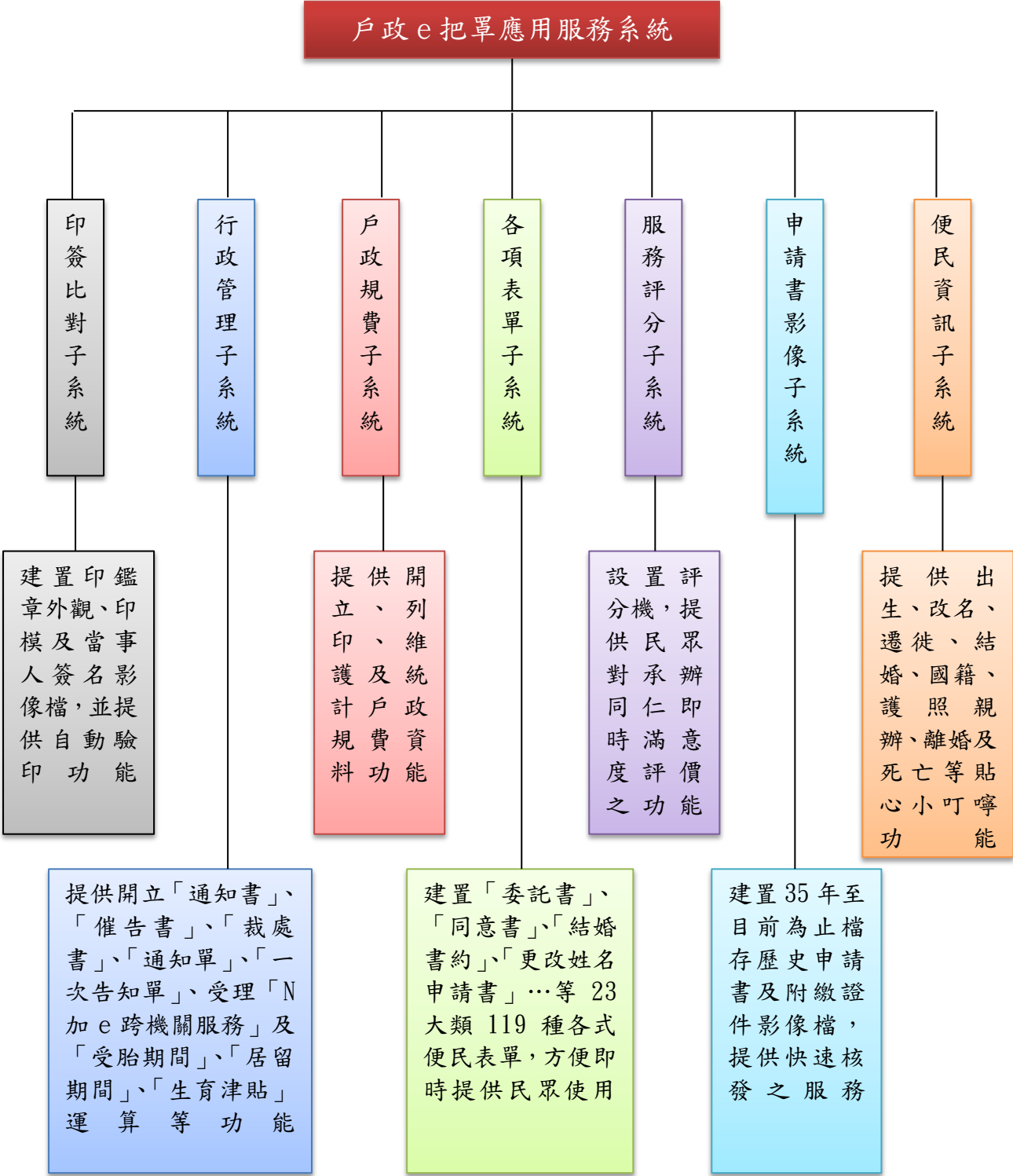


圖 38 戶政 e 把罩應用服務系統架構圖

(一) 戶政 e 把罩應用服務系統建置之推動歷程

1. 規劃歷程

為了提供臺中市民優質便捷之完整戶政服務品質，專案團隊與系統廠商不斷合作研商實務作業與系統結合之解決方案，陸續即著手規劃一系列之系統設計與建置工作：

(1) 印簽比對子系統：

「辦理印鑑各項登記或證明之申請書及印鑑條，非因避免天災事變不得攜出保存處所…」於戶政事務所辦理印鑑登記作業規定第 11 點訂有明文。而為使印鑑證明得便利民眾跨區異地申辦勢必須克服此項法令之限制，在印鑑相關文件不得攜出戶政事務所之情況下，本局遂推動本市各區戶政事務所印簽就地全面數位化，將印鑑印模、印章外觀及當事人簽名掃描建檔，再經由雲端科技使民眾在本市戶籍地以外之行政區，得以申請印鑑證明而無須返回戶籍地，如圖 39。

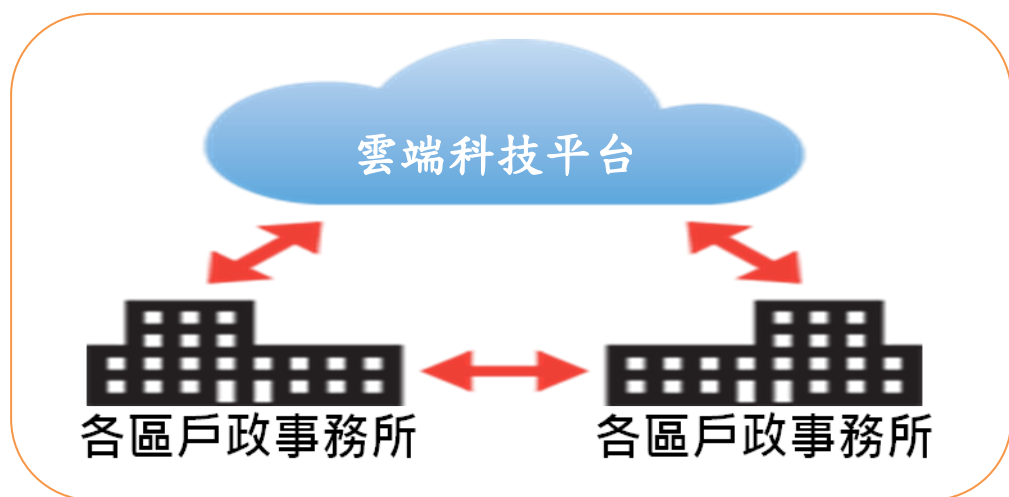


圖 39 跨區申辦印鑑證明示意圖

(2) 行政管理子系統：

以人工運算期日期間並開立之公文書容易因一時疏忽或觀念的不正確而有誤算、誤植之錯漏發生，影響民眾權益甚鉅。本局將戶籍行政類公文書全面制式化，期日期間亦全改為設定程式交由電腦運算，依使用者之角度與需求設計實務作業適用之系統。

將戶籍通知書(單)、戶籍催告書、罰鍰裁處書、一次告知單、N 加 e 跨機關服務、居留期間計算、新生兒受胎期間計算、生育津貼計算等建置於行政管理子系統中，有效解決戶政人員人工開立戶籍行政公文書之困擾，同時相關事件日期之認定及查催告知事項得以標準化，如圖 40。

圖 40 罰鍰裁處書與受胎期間計算畫面

(3) 戶政規費子系統：

戶政事務所原專機專人收取規費，造成戶政人員排隊繳費，亦為民眾等候的原因之一，且原規費收據需先預印及保管，增加行政作業成本。改善規費系統使每個戶政櫃檯皆可各獨立收取規費並完成收據的開立，為本局之努力方向。專案團隊規劃設計以戶役政電腦開立收據，解決原須專機收取規費的問題，並與財主單位會商研議，改採以 A5 空白紙為規費紙張，於需要時自行採購，免因預印空白收據報會計單位及免負保管責任，如圖 41。

圖 41 戶政規費子系統作業畫面

(4)各項表單子系統：

戶政事務所常用表單多達 119 種，單就印製陳列俾供隨時取用即須占據相當空間，且種類過多易導致找尋不易。本局將所有表單予以電子化，按申辦業務之屬性分成 23 大類，統合建置於各項表單子系統。戶政人員得依民眾所欲申辦之戶籍業務類別迅速找到項下之申請表單，省卻表單陳列空間，亦可同步配合法令更迭即時修改電子檔。修改後，全市 29 區戶政事務所同步使用最新表單，並有效解決預先印製因修正而產生大量作廢的紙張，省節公帑，如圖 42。

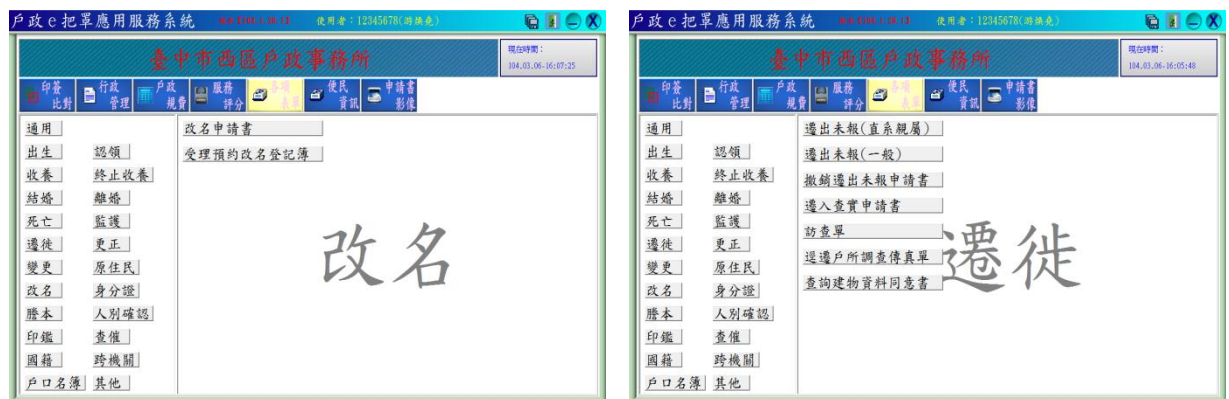


圖 42 各項表單子系統作業畫面

(5)服務評分子系統：

傳統民眾意見調查係採紙本、抽樣的方式實施，調查後再由專人彙整、統計與分析。印製民意調查表須耗費紙張，而調查過程倘人為蓄意介入，則有扭曲原意或造假之虞，無法反映實情。為克服傳統民調之缺點，本局朝向以「無紙化」、「普查」的方式來實施民調，同時與民眾實質申辦案件結合，即親至戶政事務所臨櫃申辦案件者始為調查之對象，未申辦案件者則予以排除，以防止有灌水之嫌。民眾按壓不滿意按鈕時，主管端即發出警示音，即時知悉民眾意向，於第一時間前往瞭解處理，不讓民眾將不滿情緒帶回家。專案團隊開發語音評分機結合服務評分子系統，得以改善上述民調之缺陷，且系統得以自動統計、分析節省人力，以便捷、環保又正確的方式來實施民眾意見調查，如圖 43。



圖 43 服務評分子系統作業畫面

(6)申請書影像子系統：

民眾申辦之戶籍登記申請書與繳附之證明文件皆存放於當初申辦之戶政事務所，遷居他地後，因故欲申請上揭文件時，須返回昔時戶政事務所申辦。戶政人員受理此類申辦案件時，須先查得該申辦登記日期再據以人工影印戶籍簿頁方式核發，服務流程相當費時費力，民眾亦因而須等候多時。本局為解決是項問題，將 35 年(臺灣光復後)至目前為止檔存歷史申請書及附繳證明文件拍攝成影像檔，建置於申請書影像子系統中。經由戶役政網路的連結，民眾可就近至臺中市任一區戶政事務所申領，戶政人員以申請書影像子系統搜尋、調閱、傾印，大幅提升服務效率，亦縮短民眾等候時間，如圖 44。



圖 44 申請書影像子系統作業畫面

(7)便民資訊子系統：

戶籍之記載事項為民眾各項權益之根據。實務上，民眾於辦妥戶籍登記後，常向戶政人員詢問後續所欲申辦之事項應具備何種資格與文件，因非屬戶政之業務與權責，僅得憑服務人員個人認知提供訊息，資訊未臻詳實且如有錯誤反而引起民怨。本局為解決問題，以戶籍登記項目分類，計有出生、改名、遷徙、結婚、國籍、護照親辦、離婚及死亡等 8 大類，彙集各機關相關之申辦項目、繳附證件、辦理機關之地址、電話等，共計有「新生兒加保」等 98 項，建置於便民資訊子系統，提供民眾最完整的資訊，如圖 45。

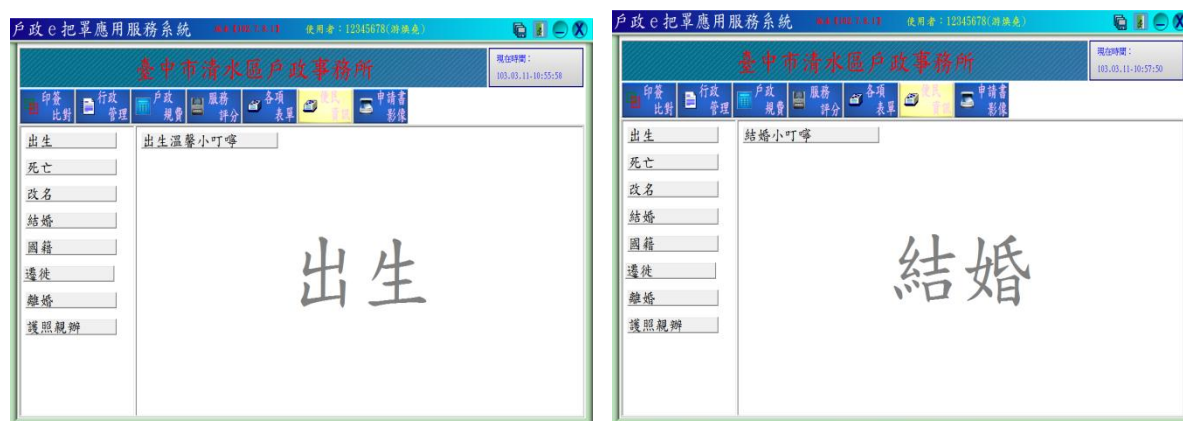


圖 45 便民資訊子系統作業畫面

各項子系統建置完成初步階段，先行擇定本市轄內部分戶政事務所試用、試辦，經測試系統達穩定、完善時，再推行至全市 29 區戶政事務所使用。七大子系統最終整合建置完成「戶政 e 把罩應用服務系統」，規劃歷程如表 2。

除系統軟體之建置外，本局同時就實務作業面訂定下列規範，俾供各區戶政事務所依循：

- (1)臺中市政府民政局戶政 e 把罩應用服務系統作業規範
- (2)臺中市各區戶政事務所印鑑數位化作業規範
- (3)臺中市各區戶政事務所戶政規費管理作業規範
- (4)臺中市政府推動「N 加 e」跨機關便民服務實施計畫

表 2 戶政 e 把罩應用服務系統規劃歷程一覽表

日期	辦理內容	效益
101.1.1	北區戶政所建置申請書影像系統	加速核發申請書速度，提升為民服務品質
101.2.1	太平區戶政所建置申請書影像系統	簡化核發檔存申請書流程，縮短民眾等候時間
101.3.2	於本局會議室召開戶政 e 把罩應用服務系統研討會	討論增設便民資訊及收件管理子系統之可行性
101.5.4	於東區戶政所召開精進戶政 e 把罩應用服務系統第 2 次研討會	討論增設便民資訊及收件管理子系統之可行性
101.6.14 101.9.5	1. 持續辦理「印鑑數位化系統」採購。 2. 101.6.14 起北屯區、南屯區、北區、西區、東區、中區、梧棲區、龍井區正式使用	正確比對、核發印鑑證明，保障民眾權益及免除同仁受理風險
101.7.1	東區戶政所建置申請書影像系統	簡化核發檔存申請書流程，縮短民眾等候時間
101.7.5	研發規劃增設「便民資訊」子系統	使民眾感受戶政貼心加值的服務，於民眾洽辦各項戶籍登記後，依其需求提供便民宣導資訊，溫馨提醒後續應注意及辦理事項，以提升服務品質
101.12.4	將設置於中區、東區、大雅區、梧棲區戶政所之服務評分系統移至豐原區、大甲區、新社區戶政所	原裝設之戶政所整體滿意度已全面提升，爰將評分系統移往其他戶所
102.1.16	於西屯區公所會議室召開 N 加 e 跨機關便民服務說明會	向戶政所及新加入機關說明系統功能及操作技巧
102.1.23	原「4 合 1 跨機關子系統」更名為「N 加 e 跨機關子系統」，跨機關數由 4 個擴增至 11 類共 71 個機關(單位)	擴大系統功能，提供更多元化服務，提升服務品質
102.3.29	將設置於龍井區戶政所之服務評分系統移至神岡區戶政所	提升為民服務品質
102.4.1	龍井區戶政所建置申請書影像系統	加速核發申請書速度，提升為民服務品質

日期	辦理內容	效益
102.4.15	霧峰區戶政所建置申請書影像系統	加速核發申請書速度，提升為民服務品質
102.6.11	將設置於太平區戶政所之服務評分系統移至南屯區及東勢區戶政所	提升為民服務品質
102.7.1	梧棲區戶政所建置申請書影像系統	簡化核發檔存申請書流程，縮短民眾等候時間
102.7.23 102.9.12	1. 持續辦理「印鑑數位化系統」採購。 2. 102.7.23 起南區、神岡區、外埔區、大安區、新社區、石岡區正式使用	正確比對、核發印鑑證明，保障民眾權益及免除同仁受理風險
102.11.27	於本局會議室召開研商 N 加 e 跨機關便民服務項目及修訂實施計畫內容	研商增設新生兒健保卡服務及因應內政部開辦跨機關服務，調整部分作業方式
102.12.12	於西屯區戶政所召開研商修訂本市推動 N 加 e 跨機關便民服務實施計畫會議	同上
103.1.1	「N 加 e 跨機關子系統」增加健保署新生兒健保卡服務	增加本系統服務功能性
103.3.12	於本局會議室召開「精進戶政 e 把罩應用服務系統」會議	研商辦理 103 年度系統滿意度調查及制訂相關作業規定
103.3.20	於本市新住民研習教室召開全市「精進戶政 e 把罩應用服務系統」會議	研議跨區申領印鑑證明及戶籍登記申請書(含附件)服務，提升為民服務功效
103.4.1	各項表單子系統配合內政部新一代戶役政資訊系統作業全面改為直式橫書格式	統一表格，提升服務品質
103.4.1 103.5.31	其餘 20 區戶政所建置申請書影像系統	簡化核發檔存申請書流程，縮短民眾等候時間
103.5.1	1. 持續辦理「印鑑數位化系統」採購。 2. 103.5.1 起西屯區、清水區、大肚區、和平區正式使用	正確比對、核發印鑑證明，保障民眾權益及免除同仁受理風險
103.5.1	將設置於豐原區、大甲區、神岡區及新社區戶政所之服務評分系統移至西區、大雅區及霧峰區戶政所	提升為民服務品質

日期	辦理內容	效益
103.7.7	本市全面實施跨區申領印鑑證明及戶籍登記申請書(含附件)服務	擴大系統服務功效，提升為民服務品質

2. 實施歷程

戶政資訊系統線路連結各區戶政事務所，「戶政 e 把罩應用服務系統」須附掛於戶政電腦下連線運作，方得增進其使用之便利性及效益，惟內政部戶政電腦資料庫儲存全國人民詳細個資，其重要性不言而喻。本局爰層轉各戶政所之申請單，並向內政部陳述說明本局對資訊安全維護極為重視，而「戶政 e 把罩應用服務系統」本身之安全性與穩定性亦經本局驗證，並無資安疑慮，案經內政部審核許可獲准附掛。經核准後，「戶政 e 把罩應用服務系統」即取代了人工作業（如圖 46），並經該系統建立各戶政所間之共同資訊平台，藉由系統相互連結，以解決各戶政所間、戶政所與他機關間之資訊傳輸問題，然各戶政所之預算規模不一，加上由本局之經費有限，爰以逐年籌編經費逐步購置方式進行。

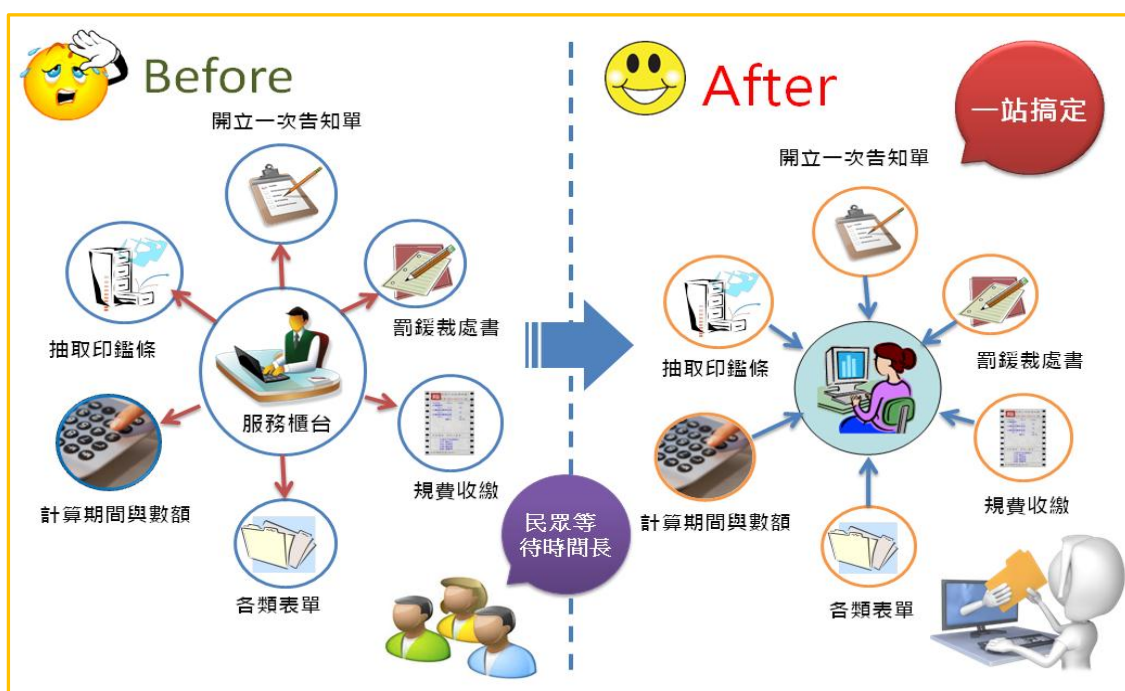


圖 46 人工作業與資訊作業提供民眾服務比較圖

3. 人員教育訓練與系統需求調查

「戶政 e 把罩應用服務系統」從設計、試用、推廣至各戶政所建置，最終仍須戶政人員願意去瞭解它、使用它，始能服務民眾帶來實質效益。是以，除各所建置系統時由系統廠商施以教育訓練外，本局為加強同仁對系統之熟稔度與新進人員學習，以及了解同仁之使用需求，舉辦教育訓練及服務滿意調查（如圖 47），場次分列如表 3：



圖 47 e 把罩應用服務系統種子暨新進人員教育訓練

表 3 戶政 e 把罩應用服務系統人員教育訓練與系統需求調查一覽表

日期	辦理內容	功效
101.6.14	於太平區戶政所舉辦 e 把罩應用服務系統種子暨新進人員教育訓練	傳授同仁系統操作技巧，提升為民服務品質
102.1.16	於西屯區公所會議室舉辦 N 加 e 跨機關便民服務說明會	辦理戶所同仁及跨機關人員系統教育訓練
103.6.12	於太平區戶政所舉辦 e 把罩應用服務系統種子人員教育訓練	傳授同仁系統操作技巧，提升為民服務品質
103.6.10	針對一般洽公民眾及戶政同仁進行系統服務滿意調查，以瞭解民眾之感受及同仁對系統之需求	調查結果列入系統修正之參據
103.12.19		

4. 定期檢核改善機制

(1)為使「戶政 e 把罩應用服務系統」更符合實務作業及使用者之需求，本局於 100 年 3 月 18 日中市民戶字第 1000008508 號函頒「臺

中市政府民政局推動戶政創新服務及改進建議實施計畫」，開放本市 500 多位戶政人員提出改進建議，經本局審查核准即配合修改系統，俾利系統更為精確適當，更符合實務作業需求，經彙整本局採納研提案件計 47 件。

(2)提案建議法規鬆綁：

「辦理印鑑登記機關為當事人戶籍所在地戶政事務所。」「申請印鑑登記、變更登記、註銷登記及印鑑證明，均應以書面向印鑑登記機關為之。」為印鑑登記辦法第 2 條及第 4 條第 1 項所明定。本局規劃之印簽比對子系統調閱影像快速，比對之精準度比人工精確，且經先行於戶政所之外點便民辦公室試辦，核發順利且績效良好。基於為戶籍地以外就學或工作之民眾提供跨區核發印鑑證明之服務，爰擬積極推動印鑑異地核發便民措施，惟囿於上開法令之規定而受阻。

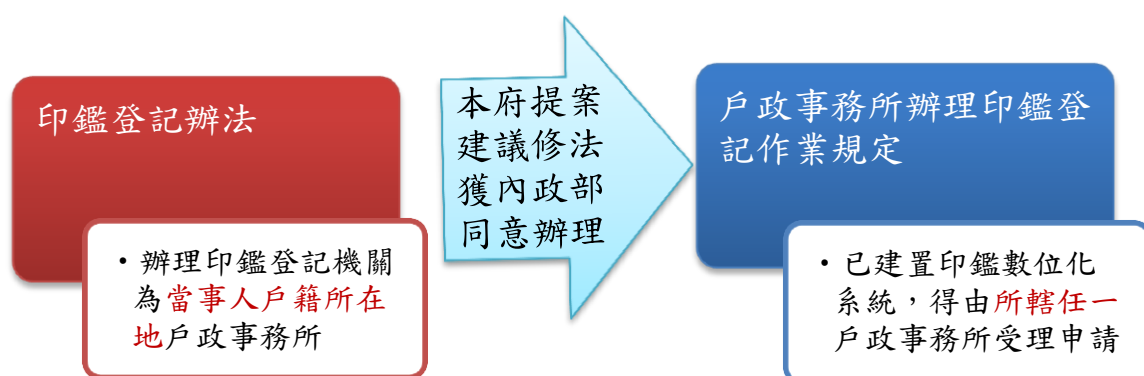


圖 48 修正前後之印鑑作業規定

本局於 100 年 1 月建請內政部修正「印鑑登記辦法」，其中詳細說明法規鬆綁之影響及其效益，強調本局現行之作業方式已能克服技術上之困難，試辦期間亦屢獲民眾之肯定與嘉許。修法後，得以簡化行政程序，延伸服務觸角，免除民眾往返奔波，並可大幅提升政府施政效能。本局之建議獲認同與肯定，內政部遂於 103 年 1 月 29 日訂頒「戶政事務所辦理印鑑登記作業規定」，並於同年 2 月 4 日生效。該規定第 2 點第 2 項規定：「直轄市、縣（市）

政府已建置印鑑數位化系統者，得由所轄任一戶政事務所受理申請。」印鑑證明不再侷限以戶籍地戶政事務所為核發機關，本市建置完成之印鑑數位化系統也在法規鬆綁之情況下，得以作更大的發揮，率全國之先為本市 270 萬市民，提供更優質的跨區服務，帶來更便捷的效益，如圖 48。

四、促進專案效能之整合性策略工具

(一)建立整合機制

1、跨機關水平整合

戶政為庶政之母，戶籍資料異動更新後，其他機關之資料亦須隨同變更，提供民眾跨機關資料通報服務，可讓民眾免於各機關奔波往返。由於本項便民服務具有實質上之效益，儼然成為戶政機關必備之服務項目。既然本項服務如此受用，專案團隊即思索規劃，朝向將 4 合 1 跨機關橫向通報服務(監理、稅捐、地政)作業方式予以電子化，含申請書表電子化、傳輸電子化，同時逐步擴大系統功能，並增加服務項目，以提供更多元化服務，如圖 49。

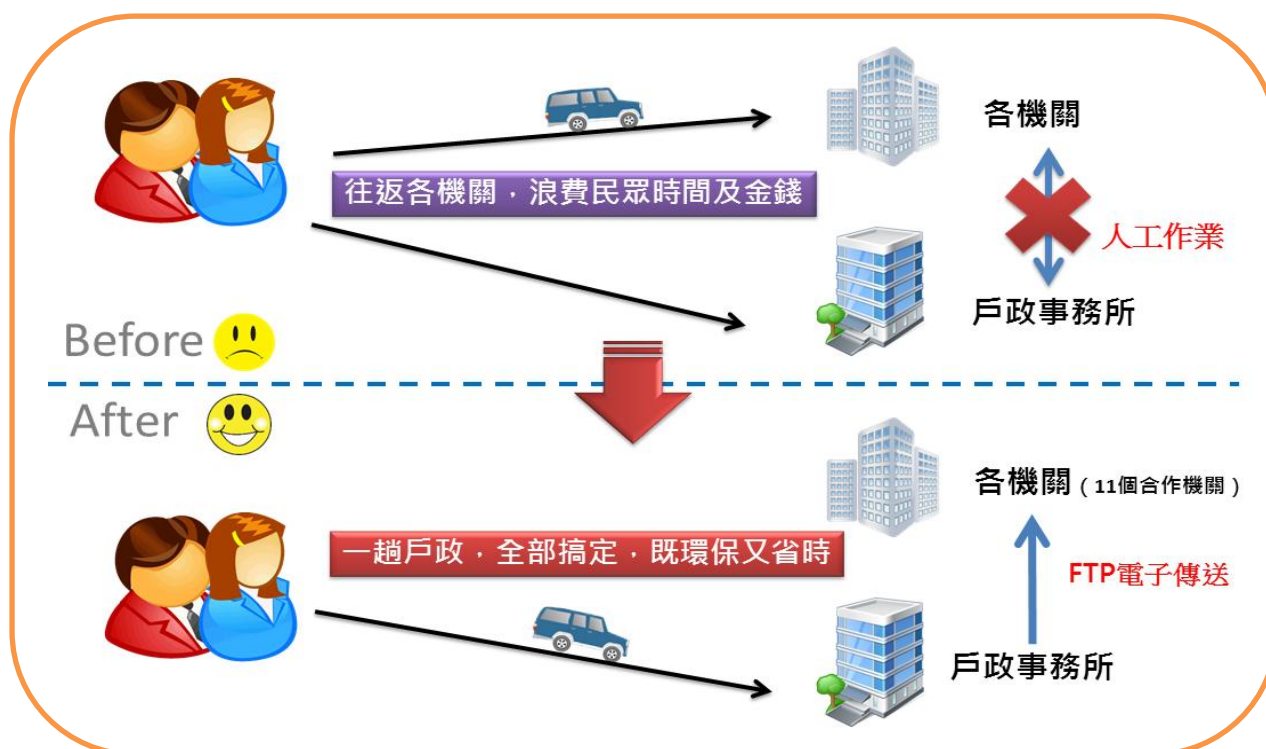


圖 49 提供跨機關服務前後比較圖

(1) 溝通協調澈底整合

為朝上述目標邁進，本局邀集各跨機關及戶政所研商，最終計有監理、稅捐、地政、國稅、健保、勞保、社福、電力公司、自來水公司、天然氣公司等，共 71 個機關單位納入本跨機關服務，相關執行情形，如圖 50、51 (p. 43) 及表 4：

表 4 與各跨機關及戶政所溝通協調整合情形

日期	辦理內容	功效
101.11.19	於西屯區戶政事務所會議室召開研商擴大戶政跨機關便民服務網絡協調會	有關勞保局、健保局、國稅局、社會局、台電公司、自來水公司、中華電信及欣中、欣彰、欣林天然氣公司等，相關戶籍異動業務納入戶政跨機關便民服務案
102.1.16	於西屯區公所會議室召開 N 加 e 跨機關便民服務說明會	向戶政所及新加入機關說明系統功能及操作技巧
102.1.23	原「4 合 1 跨機關子系統」更名為「N 加 e 跨機關子系統」，跨機關數由 4 個擴增至 11 類共 71 個機關(單位)	擴大系統功能，提供更多元化服務，提升服務品質
102.11.27	於本局會議室召開研商業 N 加 e 跨機關便民服務項目及修訂實施計畫內容	研商增設新生兒健保卡服務及因應內政部開辦跨機關服務，調整部分作業方式
102.12.12	於西屯區戶政所召開研商修訂本市推動 N 加 e 跨機關便民服務實施計畫會議	同上
103.1.1	「N 加 e 跨機關子系統」增加健保署新生兒健保卡服務	增加本系統服務功能性
103.8.12	辦理 N 加 e 跨機關便民服務檢討會	檢討跨機關服務及修正實施計畫內容



圖 50 研商擴大戶政跨機關便民服務網絡協調會

(2)多工整合省時省力

從「4 合 1 跨機關子系統」至「N 加 e 跨機關子系統」，除跨機關數從 4 類擴增至 11 類共 71 個機關外，也帶來下列效益：

- A. 原戶政所**每週三**將跨機關異動申請單派員送達本府民政局轉交地政、稅捐及監理單位，改由民政局**隔日**將前 1 工作日之異動資料，以 FTP 方式傳送至本局資訊整合平台供地政、稅捐及監理單位下載使用，資料傳送頻率由每週提升為每日。嗣經擴大服務增加跨機關數，亦採行之，如圖 51、59 (p. 54)。
- B. 接收資料機關原於一個月內完成資料異動更新，提升為 1 個星期內完成資料異動更新。
- C. 系統自動統計受理件數，直接發送至受通報單位，免除人工逐張分類計算及分送，大幅提升作業效率並降低錯誤可能。
- D. 由系統列印申請書交民眾簽名，免自填申請書；依民眾申請項目多寡列印跨機關服務申請書，由原本 11 張大幅簡化為 1 至 2 張，節省紙張、印表相關設備公帑之支出，亦符合節能減碳之環保目標。
- E. 因戶籍資料變更同時通報各相關公務部門及民生機構，省去民眾個別向各單位更新資料，除大幅節省民眾時間成本外，亦可節省交通費用成本（如油資、停車費），及避免民眾往返奔波之苦，戶政所亦免派員於各相關部門間往返奔波收送申請書，節省整體社會成本，提升政府提供公共服務的價值與功能。

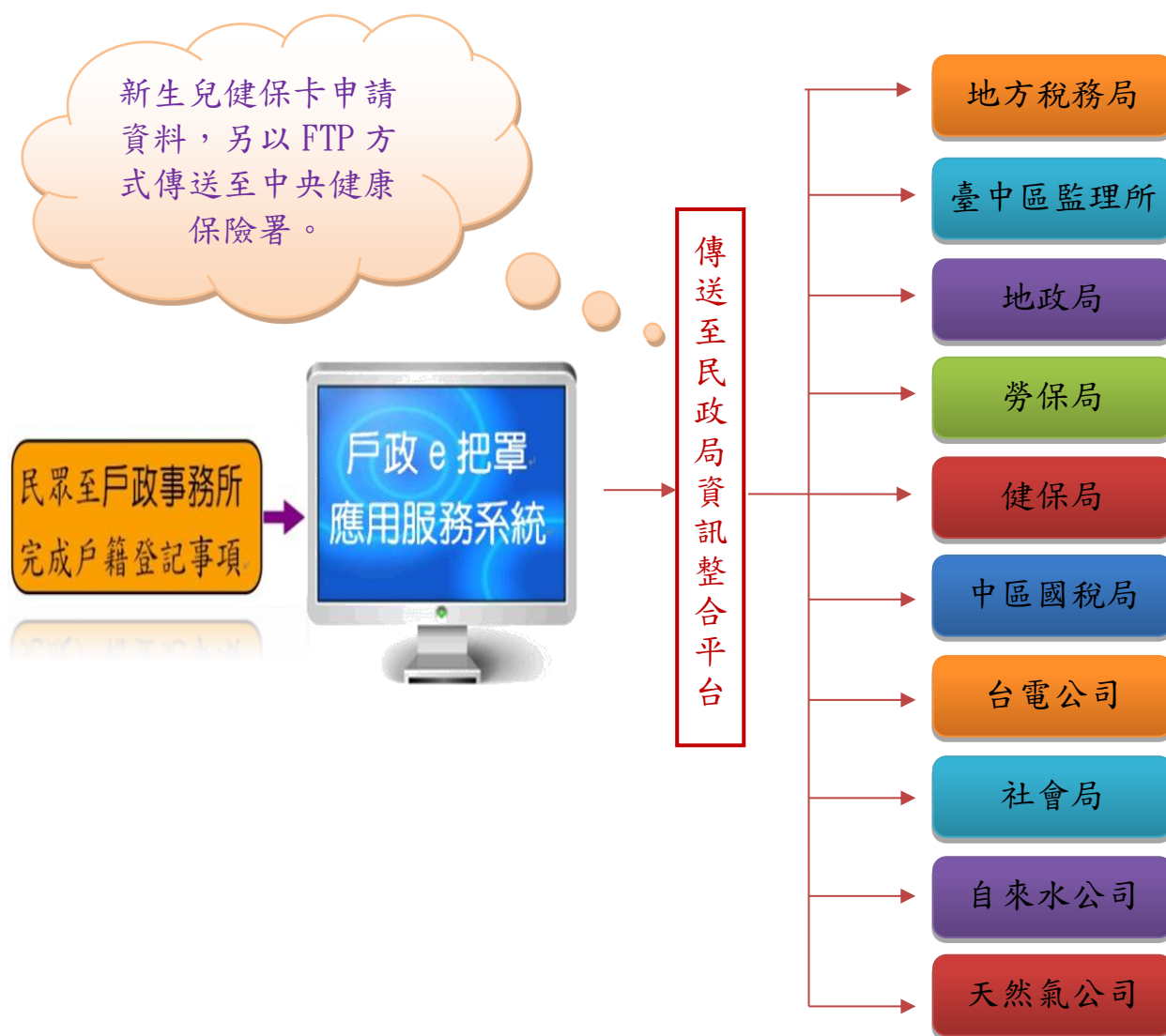


圖 51 N 加 e 跨機關服務流程示意圖

2、跨機關垂直整合

戶政 e 把罩應用服務系統已建置「印簽系統」、「行政管理系統」、「戶政規費系統」、「各項表單系統」、「便民資訊系統」、「服務評分系統」及「申請書影像系統」等 7 項子系統，系統架構日益龐大，對於提升戶籍行政業務效率，成效顯著。本市於 99 年縣市合併升格直轄市後計有 29 區戶政事務所，幅員相當遼闊，本局為提供民眾更高品質及更便捷服務，嘉惠於外地就學就業之民眾，積極推動本市各區戶政所間「跨機關垂直服務整合」事宜，爰分別於 103 年 3 月 20 日及 4 月 9 日召開「精進戶政 e 把罩應用服務系統」會議(如圖 52)，召集本市 29 區戶政所共同研議決議，於 103 年 7 月 7 日率先

推出全國首創跨區核發印鑑證明、戶籍登記申請書及附繳證件之服務。



圖 52 精進戶政e把罩應用服務系統會議

(1)印鑑證明跨區核發：

- A. 研定「臺中市各區戶政事務所印鑑數位化作業規範」，服務流程及作業方式全面統一予以標準化。
- B. 本市各區戶政事務所印簽系統於 103 年 5 月全部完成數位化建置工作，為配合內政部申辦印鑑相關法令鬆綁，提供民眾就近申領印鑑證明，本市各區自 103 年 7 月 7 日起開放異地申辦服務。

(2)戶籍登記申請書及附繳證件跨區核發：

- A. 研定本局「戶政e把罩應用服務系統作業規範」，統一作業標準，齊一服務品質。
- B. 民眾自 103 年 7 月 7 日起可就近向本市任一戶政事務所提出申請戶籍登記申請書及附繳檔存文件影本，由受理地戶政所透過戶政e把罩申請書影像系統查詢原登記地戶政所資料，如該資料已建檔，則可逕行列印代為核發；該資料如未建檔，則由受理地戶政所將申請資料登錄系統，傳送至原登記地戶政事務所後，由原登記地戶政所將申請書及檔存附繳文件掃描建檔，並傳送給受理地戶政事務所代為核發。

3、同機關水平整合

戶政人員為辦理「戶籍登記」與「戶籍行政」業務所須使用之電腦工具不同，如：開立戶籍行政文書使用一般**個人電腦**；開立收據使用**規費專用電腦**；辦理戶籍登記使用**戶役政電腦**，承辦人員為辦理不同業務須以機具為中心，往返於各機具之間，效率低落且占據辦公空間，爰本局規劃將機具整合化零為整，將同機關內之三部電腦合而為一(如圖 53)。惟戶役政電腦專機專用不得用以其他作業，經考量資訊安全及個人資料保護之重要性，另以專案陳報內政部說明本系統之安全性及功能，經內政部審查資安無虞，核准於戶役政電腦附掛本系統。整合後，戶役政電腦及印表機取代其他二者之功能，使櫃檯人員各自使用各櫃檯戶役政電腦，達到免離座、免奔走、免排隊、免等候之效益。



圖 53 事務工作電腦整合至戶役政電腦示意圖

(二) 資通訊(ICT)系統導入線上作業

戶政於 86 年 9 月完成電腦化後，因作業效率的提升及人員服務態度親切，帶給民眾有別以往截然不同的全新感受。嗣後，基於政策上及便民上的考量，戶政事務所被賦予了數項原非屬自身權責之業務及其他戶籍登記後衍生之跨機關服務。如何在工作增加而人力未同步增援的情況下，仍能繼續維持一貫的服務水準？功能完善的工具顯然成為戶政人員的最佳利器。「戶政 e 把罩應用服務系統」即是在這樣的環

境及強烈需求的情況下孕育而生的產物，其主要工具及執行方式分述如下：

1、機關通報電子化作業整合

民眾辦理戶籍異動案件完成後申請之跨機關異動服務，原異動申請單(紙本)每週三以人力送達臺中市政府民政局轉交地政、稅捐及監理單位，改將申請資料電子化，並每日以 FTP 方式傳送至本局資訊整合平台供地政、稅捐及監理單位下載使用，此通報方式嗣後亦擴及其他新增之機關。以資訊方式傳送，一處收件、全程服務，派送週期由 1 週縮短為 1 日、節省派遣人力及交通費用，各機關異動更新時間由 1 個月縮短為 1 星期。

2、便民資訊線上服務

「戶政 e 把罩應用服務系統」之「便民資訊子系統」具有出生、改名、遷徙、結婚、國籍、護照親辦、離婚及死亡等貼心小叮嚀功能，提供民眾辦理後續事項之正確資訊，是項訊息民眾得透過網際網路於本市 29 區戶政事務所網站查得，同步掌握最新消息，如圖 54。



圖 54 便民資訊子系統-貼心小叮嚀

3、資訊整合流通快速

- (1)歷次行政文書即時查知：戶政事務所採單一窗口通常係指民眾得於櫃檯完成所有「戶籍登記」事項，而其他行政業務則依業務分工由專人承辦。以遷出登記通知書而言，出境逾二年為遷出登記依規定須先行通知確定當事人出境無誤後，再為已遷出登記之通知。通知期間倘民眾有疑義至所反映時，承辦人需從整疊之通知書中調閱翻尋，如逢承辦人差假，則無法適時給予民眾答復，造成民眾往返奔波引起抱怨。本系統得開放同仁輸入當事人資料後查得歷次曾開立之行政文書，上述情形，可由其他同仁向民眾詳加說明，即時妥為處理，本系統同時將文書管理資訊化，控管查詢快速便利。
- (2)服務滿意度即時反應：洽公民眾辦妥案件即發出「語音」邀請民眾給予評價，如遇當場按「很不滿意」時，系統會出現警示燈號及警鈴聲響，主管即出面「馬上解決」。系統快速反應民眾的感受，使戶政所能即時與民互動與回應，貼近民眾的需求，並能自動彙計成統計圖表，如圖 55。

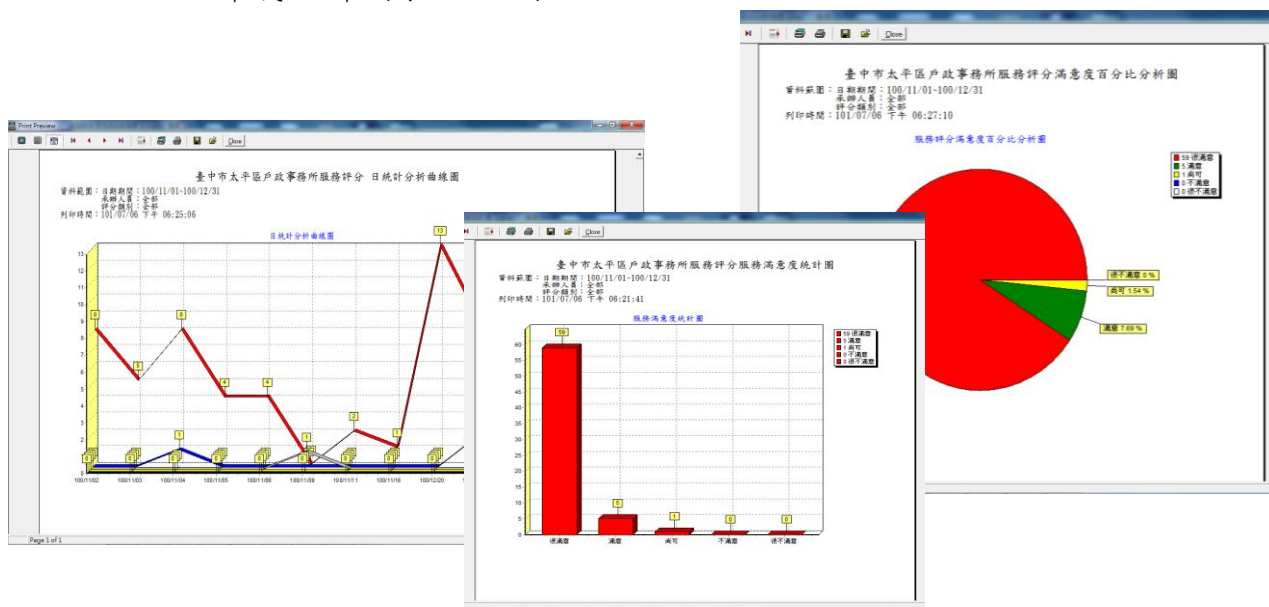


圖 55 服務評分子系統各式統計圖

4、系統完善資訊取得便利容易

- (1)表單一地更新，全市適用：戶政常用 119 種各式書表，整合分類

成 23 項電子表單，有需要時隨查隨印，不預先印製，以避免日後修改時造成紙張浪費，響應環保理念，節能減碳。此外，因應法令修正須隨同更新表單時，僅須一人於系統維護更新完成，全市 29 區戶政所可即刻使用。

- (2) 印鑑完全顯像，保障民眾權益：民眾申辦印鑑證明通常係為辦理與財產有關之事宜，核發時更應審慎為之。本系統將印鑑登記資料、印鑑印模、印章外觀及當事人簽名等全面掃描建檔，除各櫃檯方便調閱外，可藉由印模精密及其他附加特徵之比對，確保民眾權益及免除戶政人員承辦風險，如圖 56。

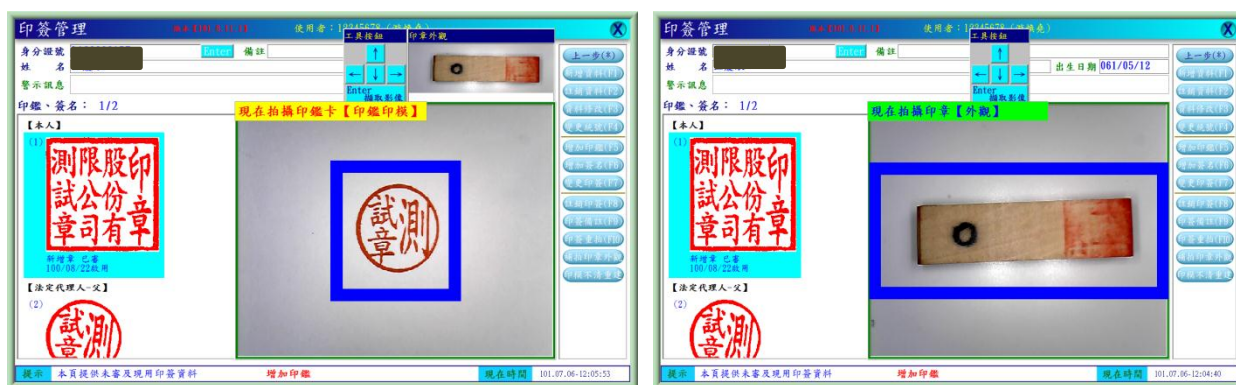


圖 56 印簽比對子系統作業畫面

- (3) 檔存文件，全市連線：因辦理戶籍登記所繳附之證明文件，存放於各該戶政所，經由本系統串接本市 29 區戶政所，本市任一戶政所透過戶政 e 把罩申請書影像子系統查詢原登記地戶政所已建檔資料，逕行列印代為核發，戶政所間之內部資訊取得方便無礙。

(三) 結合社會資源

臺中港北區扶輪社在一次因緣際會邀請本市清水區戶政事務所參與其社員大會，會中由主任簡報說明為民服務情形，該會在聽取簡報後，有感清水戶政所在各項便民服務所做的努力與用心，在認同及感動之餘，捐贈 e 化語音評分系統一套(含軟、硬體價值 10 萬元)予本市清水區戶政事務所，以資肯定。

參、實際效果

設籍本市市民在本局規劃下，擁有全國首創且獨一無二的 2 項禮遇措施：

- (一) 已登記印鑑者，本人申請印鑑證明不須回戶籍地。
- (二) 申請戶籍登記申請書及附繳證明文件，亦不須回戶籍地。

這 2 項依法規及實務作業原本必須回戶籍地申辦的項目，本局為提供更高品質及更便捷的服務，並體貼市民在本市其他區就業、就學的辛苦，積極推動印鑑數位化終於得到內政部的肯定，在今年法規鬆綁後，率先成為全國可跨區核發印鑑證明的直轄市。本市市民之所以可享受到如此便利之服務，係因本局規劃研發的「戶政 e 把罩應用服務系統」，透過本套系統，本市市民亦可於本市跨區申領戶籍登記附繳證件。

本套系統係全國唯一、且經內政部核准附掛於戶役政資訊系統工作站的「戶政 e 把罩應用服務系統」，也是成就了本專案目標「**全程 e 化服務、環保節能減紙、簡化行政流程、服務用心落實**」的工具。

99 年 12 月 25 日臺中縣市合併升格，也催生了戶政 e 把罩應用服務系統。在這之前，已有好幾個子系統在個別戶政事務所中使用，如 87 年起由大里戶政同仁自行研發，歷經 2 次的系統變身而蛻變成「戶政規費系統」；98 年起在大里區、太平區及豐原區戶政事務所正式使用的「印鑑比對系統」；同樣由戶所同仁自行研發的「行政管理系統」、「各項表單系統」及「便民資訊系統」、「服務評分系統」、「申請書影像系統」等 7 個子系統規劃整合成為本局規劃，並得到內政部同意附掛於封閉的戶役政系統工作站中，大大的解決了戶政同仁須來回於戶役政工作站與個人電腦之間作業，及民眾須常常看見服務人員離座時背影的窘境。

基於正向面對問題、並解決問題的決心，本局運用系統思考、整合集體智慧、歷經成長階段的研發、回饋與修正，成功規劃了全國首創且唯一得到內政部許可附掛於戶役政資訊系統的整合服務系統——「戶政 e 把罩應用服務系統」，成功地推行於全市 29 區戶政事務所。

103 年 6 月本系統啟用滿三年，為了讓系統能更完善、更符合使用者的需求，因此進行了一次滿意度調查。問卷區分外部顧客（民眾）及內部顧客

(戶政同仁)兩種，戶政同仁問卷填答時間自 103 年 6 月 10 日至 6 月 20 日止共計 10 天，計發出 570 份問卷，獲得戶政同仁有效問卷 568 份，回收率為 99.65%；民眾問卷填答時間為 6、8、10、12 月之各當月 10 日至 20 日，計發出 12,682 份問卷，獲得民眾有效問卷共計 12,047 份，平均回收率為 94.99%。填答結果如表 12 (p.64)及表 19 (p.83)。

而系統的建置究竟有何具體成效，本局參考上述問卷調查結果、並參酌其他相關事實與指標事件，以「外部效益」、「內部效益」、「成本合理性」等幾個面向來分析、描述。

一、外部效益

誠如上述，本市市民之所以可享受到全國首創且獨一無二的 2 項尊榮服務：跨區申領印鑑證明及戶籍登記申請書(含附件)，全因本局規劃研發之「戶政 e 把罩應用服務系統」，而本套系統尚有另外 5 個戶籍行政系統，茲就本套系統綜效 (synergy)分析如下：

(一) 省油、省錢、省時間，節省民眾往返各機關時間及金錢

實務上，時常聽到民眾說：「我在市區上班，為了辦印鑑須請假回戶籍地戶政事務所辦理，真麻煩，而且請假會扣薪！」、或「戶籍遷徙辦完後還要去稅捐處、監理站及電力公司變更地址，從這裡路要怎麼走？時間來得及嗎？」。跨區核發印鑑證明、檔存戶籍登記申請書及繳附之證明文件及跨機關服務，係於辦理完各項戶籍登記後，使用「戶政 e 把罩應用服務系統」主動為民眾提供後續服務，免除其於行政機關間奔波之苦，真正做到為民眾省油、省錢、省時間，分述如下：



1. 印簽比對系統—跨區核發印鑑證明

本系統利用雲端科技克服「戶政事務所辦理印鑑登記作業規定」(前身為「印鑑登記辦法」)第 11 點非因避免天災事變，印鑑條不得攜出保存處所之規定。法規鬆綁後，本局更加速推動本市全區各戶政事務所印簽數位化，並於 103 年 7 月份領先全國實施跨區申辦本人之印鑑證明，為印鑑業務寫下新的里程碑，更讓臺中市民享受

到真正省油、省錢、省時間的服務，如圖 57。



圖 57 印鑑證明及戶籍登記申請書跨區申辦服務媒體報導協助宣導

103 年 7 月 7 日起全市各區戶政事務所皆可跨區核發印鑑證明，跨區核發件數合計 1,939 件，平均每案民眾可節省往返里程 18 公里、節省時間約 25 分鐘與交通費約 63 元（油資），合計 103 年節省民眾時間 808 小時、交通費 122,157 元，如表 5。

■算式說明：

1. 計算公式：

節省時間：平均節省時間數*受理件數（25*1,939/60=808 小時）

節省里程：平均節省里程數*受理件數（18*1,939=34,902 公里）

每案平均油資：往返公里數/每公升平均油耗*每公升汽油費用

交通費：每案平均油資*受理件數（18/10*35.02 元（約 63 元）*1939=122,157 元）

- 以每案實際計算實有困難，如 A 市民設籍並居住於西屯區，目前在霧峰區上班；B 市民設籍並居住於太平區，目前在沙鹿區上班；每案實際狀況並不同，唯一共通點是，平日早上七時許即出發上班，戶政事務所未開始服務，下班回到戶籍地也已逾服務時間。故本案以臺中市政府所在地之西屯區戶

政事務所為計算基準所，利用 google map 計算本市其餘 28 個戶政事務所至西屯區戶政事務所距離及汽車行車時間，取其平均數為每案節省之里程及時間，分別為每案節省往返里程 18 公里、節省時間約 25 分鐘。

3. 油料費用依每公升汽油 35.02 元(汽油金額係依據民國 102 年台灣中油公司市售 95 無鉛汽油整年定價分別取平均值)為計算基準。
4. 平均耗油以每公升汽油約估可行駛 10 公里為計算，依據經濟部能源局 102 年度車輛油耗指南資料「排氣量 1,800~2,400c.c. 等級車型之測試結果，市區油耗介於 10.8~14.6 公里/公升之間；排氣量 3,000~3,600c.c. 等級車型之測試結果，市區油耗介於 8.2~9.7 公里/公升。」。

表 5 本市各區戶政事務所 103 年 7-12 月跨區核發印鑑證明績效表

月份	件數	節省民眾時間 (小時)	節省民眾里程 (公里)	節省民眾交 通費(元)	占全市案件 比率(%)
7	242	101	4,356	15,246	3.3
8	322	134	5,796	20,286	4.53
9	347	145	6,246	21,861	4.77
10	329	137	5,922	20,727	4.56
11	273	114	4,914	17,199	4.34
12	426	177	7,668	26,838	5.14
合 計	1,939	808	34,902	122,157	4.44



2. 申請書影像系統—全國獨創跨區核發戶籍申請書(含附件)

戶籍登記申請書及民眾繳附之證明文件，因紙本存放於受理地戶政所，無法提供跨區便民申領服務，「申請書影像系統」將之數位化後即可解決此問題，民眾可就近於全臺中市任一區戶政事務所申領，減少往返奔波之時間及金錢。

103 年 7 月 7 日起全市各區戶政事務所皆可跨區申領，跨區核發件數合計 1,080 件，平均每案民眾可節省往返里程 18 公里、節省時間約 25 分鐘與交通費約 63 元(油資)，合計 103 年節省民眾時間 450

小時、交通費 68,040 元，如表 6。

■算式說明：

1. 計算公式：

節省時間：平均節省時間數*受理件數 (25*1,080/60=450 小時)

節省里程：平均節省里程數*受理件數 (18*1,080=19,440 公里)

每案平均油資：往返公里數/每公升平均油耗*每公升汽油費用

交通費：每案平均油資*受理件數(18/10*35.02 元(約 63 元)*1,080=68,040 元)

2. 以每案實際計算實有困難，故以臺中市政府所在地之西屯區戶政事務所為計算基準所，利用 google map 計算本市其餘 28 個戶政事務所至西屯區戶政事務所距離及汽車行車時間，取其平均數為每案節省之里程及時間，分別為每案節省往返里程 18 公里、節省時間約 25 分鐘。

3. 油料費用依每公升汽油 35.02 元(汽油金額係依據民國 102 年台灣中油公司市售 95 無鉛汽油整年定價分別取平均值)為計算基準。

4. 平均耗油以每公升汽油約估可行駛 10 公里為計算，依據經濟部能源局 102 年度車輛油耗指南資料「排氣量 1,800~2,400c.c. 等級車型之測試結果，市區油耗介於 10.8~14.6 公里/公升之間；排氣量 3,000~3,600c.c. 等級車型之測試結果，市區油耗介於 8.2~9.7 公里/公升。」。

表 6 本市各區戶政事務所 103 年 7-12 月跨區核發戶籍申請書績效表

月份	件數	節省民眾時間 (小時)	節省民眾里程 (公里)	節省民眾交 通費(元)	占全市案件 比率(%)
7	123	51	2,214	7,749	18.41
8	140	59	2,520	8,820	21.5
9	161	67	2,898	10,143	20.94
10	209	87	3,762	13,167	18.13
11	178	74	3,204	11,214	23.73
12	269	112	4,842	16,947	34.84
合計	1,080	450	19,440	68,040	22.93

3.N 加 e 跨機關服務——一趟戶政、全部搞定



服務實景

汪先生於本市南區戶政事務所辦理戶籍遷徙，辦理完成後，櫃檯服務人員詢問是否需要一併更新行照、駕照通訊地址？或房屋稅、地價稅之投遞地址？還是水電瓦斯單據投遞地址？

汪先生受寵若驚地表示：「哇！戶政事務所還有這種服務喔？我才正苦惱辦完登記後，還要跑好幾個機關呢！」。

櫃檯服務人員問明需更新之各機關資料後，手指飛快游走於鍵盤間，電腦即列印出申請書，汪先生僅需確認資料後簽名即完成，櫃檯服務人員還告訴他，這些變更的資料每天透過電腦傳送給合作機關，再由合作機關於 7 日內完成更新，汪先生非常滿意地離開戶政事務所。

圖 58 N 加 e 跨機關服務實例

圖 58 市民汪先生滿意的服務實景不是特例，也不是唯一，而是本市各戶政事務所每個服務櫃檯隨時上演的服務實景，因為有本局建置的「戶政 e 把罩應用服務系統」，所以，本市的跨機關服務做到了流程全 e 化，一處收件、全程服務，每日將異動資料傳送至本局資訊整合平台，提供各合作機關下載更新資料，不用紙本遞送，節省派遣人力，且資料傳遞每案由 1 週縮短為 1 日。各機關異動更新時間由 1 個月縮短為 1 星期，如圖 59。

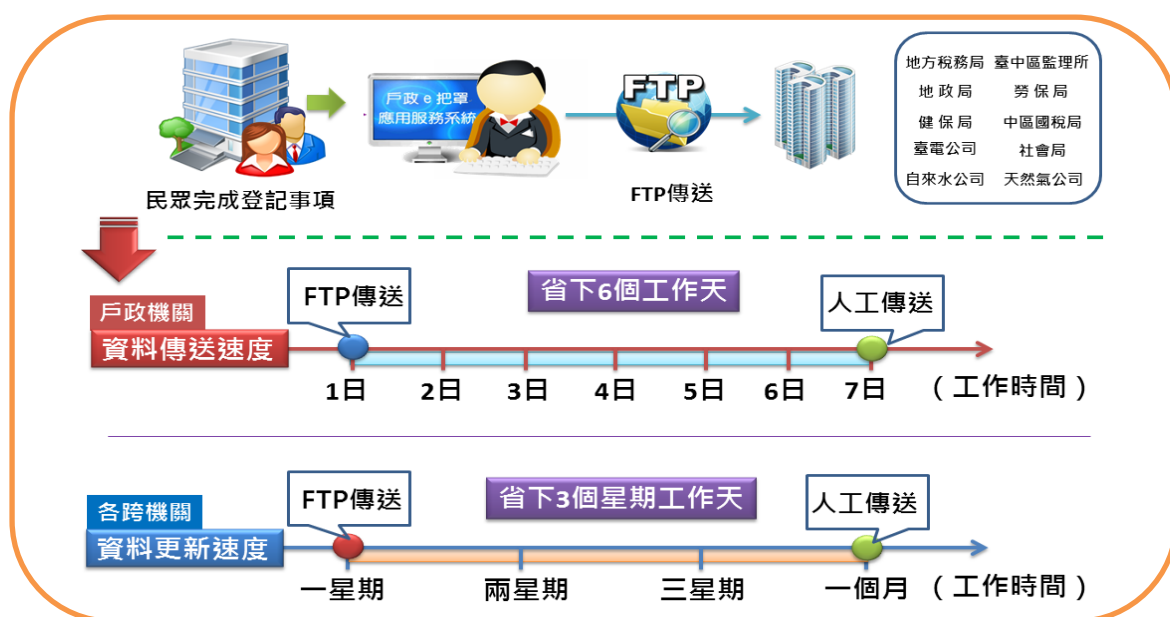


圖 59 N 加 e 跨機關服務績效圖

本市幅員遼闊，上至山之巔、遠至海之涯，本「N 加 e」跨機關合作，於戶政機關一處受理即可免除民眾往返各機關奔波，惟以每案實際計算實有困難，故以假設案例為統計基準；以市民林先生為例：林先生居住於東勢區，因就學、就業需要移居西屯區，（以臺中市政府所在地西屯區戶政所為計算起點），此時，林先生要到西屯區戶政所辦理戶籍遷入後，需分別到稅務局、監理所、地政所…等單位更新資料。若僅以本案為三個機關粗估計算（其餘至各機關辦理資料異動姑且不予計算），本跨機關申請案含往返路程、現場候辦及洽辦時間可節省約 5.5 小時、油費及停車費等交通費成本粗估約 350 元。本例僅以民眾至 3 個機關間洽辦往返節省的成本，並未計算應至其他機關更新資料所需時間及成本，如圖 60。

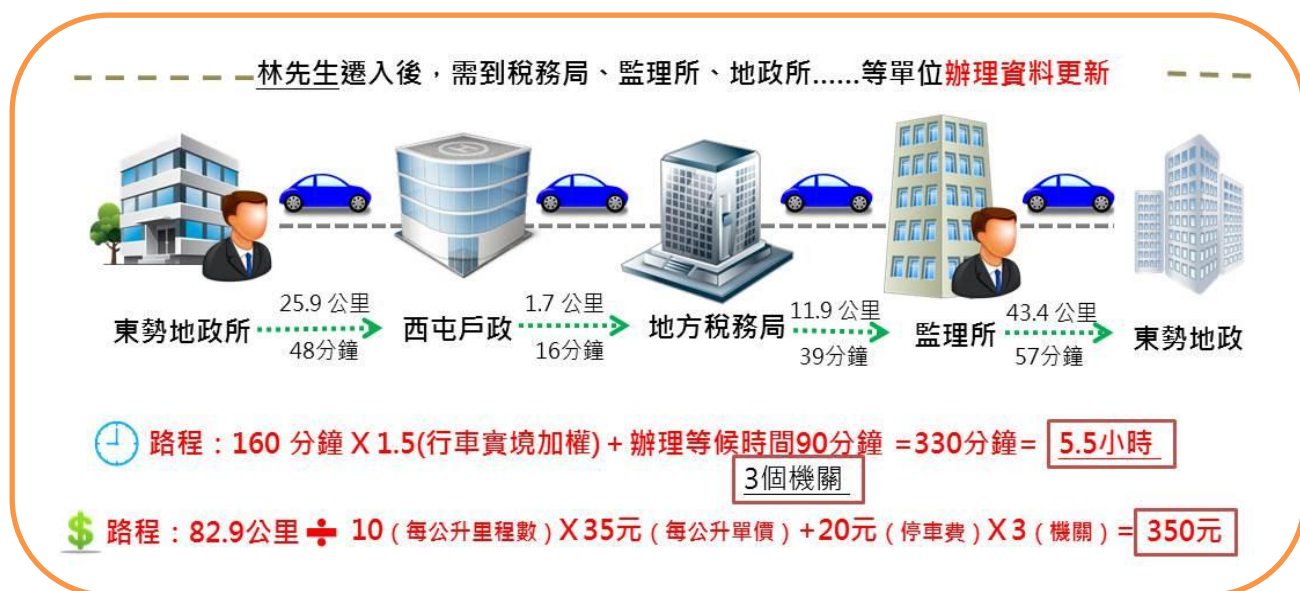


圖 60 N 加 e 跨機關服務節省民眾時間及經費示意圖

本「N 加 e」跨機關服務案，在戶政同仁推動下，101 年度受理件數達 257,675 件，受益民眾達 62,102 人次；102 年度受理件數更在戶政同仁努力下高達 335,764 件，受益民眾數達 73,521 人次；惟自 103 年 1 月起內政部採納本市建議將跨機關服務推廣應用至全國各戶政事務所，為免重複服務，爰將原本市 N 加 e 服務件數最多之「稅捐」、「監理」、「地政」項目，改採內政部系統，因此本市各戶政事務所運用本系統受理跨機關 103 年度服務案件數下降，然而，本市配合

中央政策亦戮力推動本專案不遺餘力，103 年度本 N 加 e 跨機關服務仍受理 51,331 件，服務 28,218 人次。辦理成果如表 7。

表 7 N 加 e 跨機關服務成果表

年度	份數(人次)	件數	節省民眾 往返時間(小時)	節省民眾 往返金錢(元)
101	62,102	257,675	341,561	21,735,700
102	73,521	335,764	404,365	25,732,350
103	28,218	51,331	155,199	9,876,300
合計	163,841	644,770	901,125	57,344,350

■算式說明：

1. 算式計算：

101 年節省民眾往返時間：62,102×5.5 小時=341,561 小時

101 年節省民眾往返金錢：62,102×350 元=21,735,700 元

102 年節省民眾往返時間：73,521×5.5 小時=404,365 小時

102 年節省民眾往返金錢：73,521×350 元=25,732,350 元

103 年節省民眾往返時間：28,218×5.5 小時=155,199 小時

103 年節省民眾往返金錢：28,218×350 元=9,876,300 元

2. 戶政事務所與地政機關之距離及時間以 google map 計算而得。

3. 油料費用依每公升汽油 35.02 元(汽油金額係依據民國 102 年台灣中油公司市售 95 無鉛汽油整年定價分別取平均值)為計算基準。

4. 平均耗油以每公升汽油約估可行駛 10 公里為計算。依據經部能源局 102 年度車輛油耗指南資料「排氣量 1,800~2,400c.c. 等級車型之測試結果，市區油耗介於 10.8~14.6 公里/公升之間；排氣量 3,000~3,600c.c. 等級車型之測試結果，市區油耗介於 8.2~9.7 公里/公升。」。

綜上，本市上述三項指標性子系統「印簽比對系統」、「申請書影像系統」、「N 加 e 跨機關服務系統」不僅讓民眾省油、省錢、省時間，另一面向也具體顯著地改善了作業方式，茲就五都於此三項作業項目比較如表 8。

表 8 五都戶政事務所指標性項目比較表

作業項目	細項比較	臺中市	臺北市	高雄市	新北市	臺南市
印鑑證明核發	作業方式	全 e 化作業	部分直轄市採資訊化作業			
	作業方式優點/缺點	1、不須離座抽印鑑條 2、核對快速正確	未資訊化作業者： 1、人員須離座抽取印鑑條 2、人工核對易有誤差			
	效 益	全國首創全市可跨區請領印鑑證明，無需往返奔波戶籍地	已建置印鑑數位化者，無法提供民眾全市跨區申辦服務			
申請書查調	作業方式	全 e 化作業	部分轄內戶政所採資訊化作業			
	優點/缺點	1、電腦搜尋調閱快速 2、簡化查詢及影印時間	未資訊化作業者： 以人工查詢，須拆簿影印			
	效 益	全國首創全市可使用系統跨區請領出生、死亡、結婚、離婚…等各類檔存戶籍登記申請書及附繳證件	無法提供全市跨區線上系統查詢及列印功能			
跨機關服務	作業方式	全 e 化作業	部分直轄市採資訊化作業			
	優點/缺點	1、申請書及通報清冊均由系統產出，正確又迅速 2、系統自動通報免卻人工收送申請書之繁雜程序 3、節省紙張，環保不浪費	未資訊化作業者： 1、民眾自行填寫申請書 2、由戶政所以公文、傳真、定期派員或以掃描方式傳送資料 3、紙張預印不環保			
	效 益	N 加 e 跨機關服務特色「多、快、省、準、效」全國首創	未資訊化作業者，無法提供民眾便捷快速之服務			

(二) 一部工作站完成所有作業，節省申辦時間

本局鑑於戶役政資訊系統不同於一般網際網路，克服資安的疑慮，說服內政部於封閉性戶役政資訊系統中外掛本局規劃研發的「戶政 e 把罩應用服務系統」，成功的朝本局為民服務目標邁進。

本套系統導入 IT (Information technology) 後，整合各戶籍行政系統，受理櫃檯於一部工作站即可完成戶籍登記、核發文件及戶籍行政作業，有效縮短作業流程，減少民眾申辦時間，也成為全國戶政機關之創舉。

1. 印鑑比對系統電腦精確比對，免抽取印鑑條

將印鑑登記資料、印鑑印模、印章外觀及當事人簽名等，全面掃描建檔，除避免印鑑卡受損及方便調閱外，並藉由精密比對功能，避免原印鑑章遭偽刻比對困難，確保民眾權益及免除戶政人員承辦風險，達成印鑑管理電子化目標，其具體效益如下：

(1)核對作業約 20 秒迅速正確，免除誤發印鑑造成民眾損失及機關國賠之風險。

(2)人員不用離位抽取及存放印鑑條，每部電腦均可同步線上作業。

(3)提供拍攝印章外觀功能，為民眾權益多一層把關。

(4)每案約節省 3 分 40 秒(如圖 61)，101-103 年全市各區戶政所受理印鑑件數 492,073 件，節省民眾等候時間 30,071 小時。(計算式：492,073 件*220 秒/3,600 秒=30,071 小時)

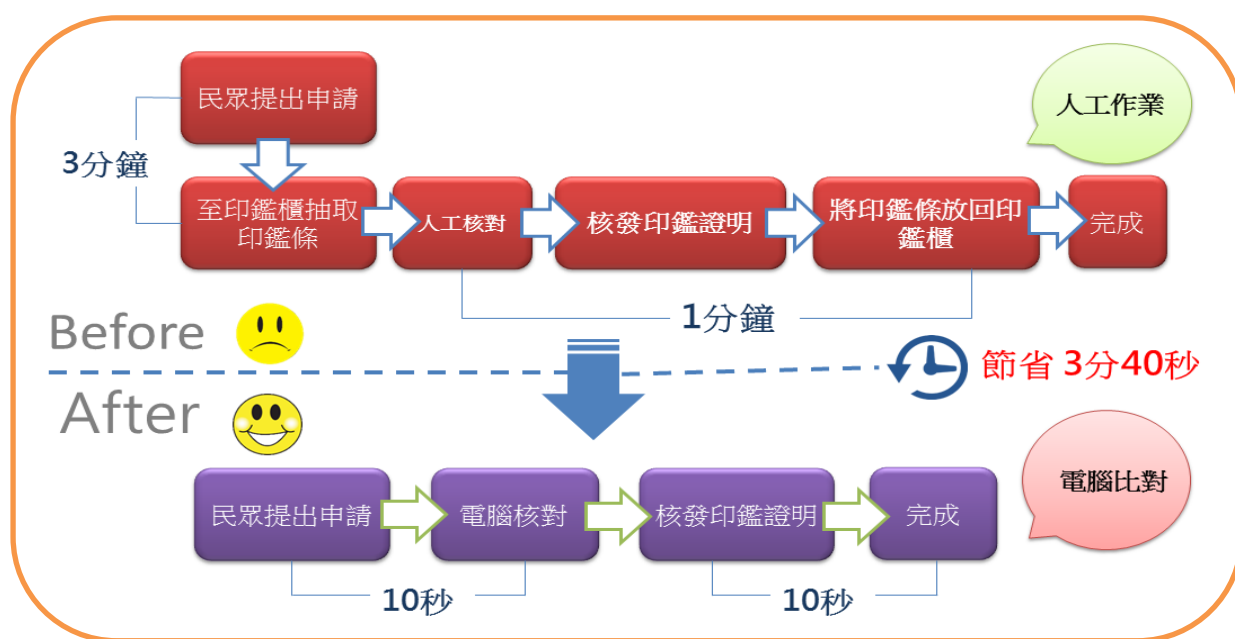


圖 61 人工及電腦系統核發印鑑比較圖

2. 電腦標準化開單及計算，正確又快速

(1) 戶籍通知書、催告書、罰鍰裁處書、一次告知單電腦開立，除避免文書內容發生人為錯漏情事外，還有套裝組合可選用，讓服務人員快速完成開單；相關通知、查催、罰鍰裁處等案件，攸關民眾權益甚鉅，標準化查催告知事項及相關事件日期之認定，提升民眾對政府的信賴。

電腦開單較人工開單平均 1 件約節省 4-17 分鐘，101-103 年全市各戶政事務所計開立通知書 73,556 件、催告書 4,811 件、裁處書 2,120 件、一次告知單 180,193 件，合計節省民眾等候時間 33,660 小時，如表 9：

表 9 行政管理系統效益一覽表 1

項 目	每 件 節省時間	101 年 件 數	102 年 件 數	103 年 件 數	合 計 節省時間(小時)
通知書	17 分鐘	21,011	25,581	26,964	20,840
催告書	7 分鐘	1,805	1,387	1,619	561
裁處書	7 分鐘	1,021	891	208	247
一次告知單	4 分鐘	53,400	66,376	60,417	12,012
合 計		77,237	94,235	89,208	33,660

(2) 居留期間、受胎期間及生育津貼期間皆涉及法定期間或日期之計算，罰鍰金額的計算更攸關市民權益，以電腦計算快速正確，又可避免人工核算之失誤，影響民眾權益。

相較人工計算法定期間，以電腦計算平均 1 件約節省 4-18 分鐘，101-103 年全市各戶政事務所辦理國籍案件居留期間計算 1,473 件、出生計算受胎期間 79,168 件、生育津貼計算 79,168 件，合計節省民眾等候時間 18,912 小時，如表 10：

表 10 行政管理系統效益一覽表 2

項目	每 案 節省時間	101 年 件數	102 年 件數	103 年 件數	合 計 節省時間 (小時)
國籍居留期間	18 分鐘	620	480	373	441
出生受胎期間	9 分 30 秒	28,351	24,600	26,217	12,534
生育津貼計算	4 分 30 秒	28,351	24,600	26,217	5,937
合 計		57,322	49,680	52,807	18,912

(3)每個櫃檯都可以收規費並開立收據，快速精確核算應收繳規費，同時解決實務上戶政事務所或以人工收費或全所共用一套規費系統，如遇工作量多時，櫃檯服務人員常需排隊等候繳費，增加案件受理及民眾等待時間之問題。

快速收繳及統計規費，減少民眾等候時間，平均 1 件為民眾省下 2 分鐘；方便出納結算規費，節省作業時間，平均 1 天節省 60 分鐘。101-103 年全市合計開立 3,379,575 張收據，節省民眾等候時間 112,652 小時，節省戶政同仁結算規費作業時間 755 小時，如圖 62、表 11：

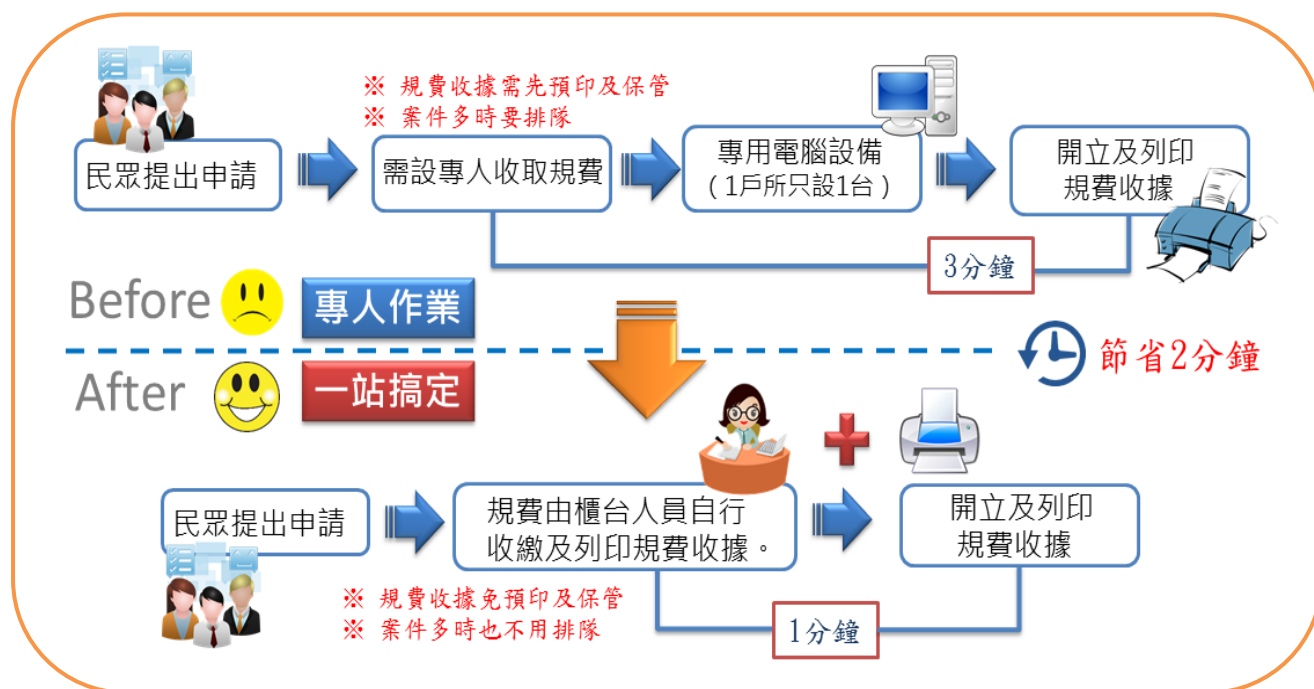


圖 62 專人及電腦系統連線核發戶政規費比較圖

表 11 戶政規費系統效益一覽表

年度	減少民眾等候時間		節省出納結算規費作業時間	
	開立張數	縮短核發時間(小時)	受理天數	節省作業時間(小時)
101年	1,155,582	38,519	254	254
102年	1,133,847	37,795	250	250
103年	1,090,146	36,338	251	251
合計	3,379,575	112,652	755	755

(三)「正面」服務，以客為尊



服務實景

張先生至本市東區戶政事務所申請印鑑證明，全程服務中，櫃檯服務人員只離開座位一次（蓋關防），不一會兒就全辦好了。張先生發現戶政真的不一樣了，於是問說：「記得以前你們要先去拿印鑑條，又拿透明的玻璃紙比對印章的，怎麼現在都不用啦？」。

是的，如以印鑑未數位化時之作業流程，首先須離座抽取印鑑條，核對完也須離座將印鑑條歸回原位；再次起身是用印（蓋關防）及繳納規費。最有效率的作法，是一次起身抽取印鑑條，待辦理完畢，再次離座將印鑑條歸還並用印（蓋關防）及繳納規費，雖然離座次數僅二次，惟第二次離座時間須處理三件事，民眾須等候的時間也較長。

圖 63 減少離座頻率及時間服務實例



圖 64 使用印簽比對系統辦理印鑑證明實況

一般所謂的綜合受理櫃檯僅止於民眾在一處櫃檯接受全程的服務，惟於服務過程中，影印表單、調閱申請書、抽取印鑑條、繳交規費…等等均可能須離座，而附掛了「戶政 e 把罩應用服務系統」的戶政櫃檯可發揮「一處受理、全程服務」之極致精神，即減少服務人員離座處理戶籍行政事務之頻率及時間，降低民眾常常看到服務人員背影及中斷服務等候之不良觀感，做到以客為尊的「正面」服務，如圖 63、64。

(四)表單電子化，節能減碳又環保



服務實景

陳小姐至本市太平區戶政事務所辦理改名，櫃檯服務人員問明辦理項目後，直接從電腦列印出「改名申請書」供其填寫。辦理完畢後，陳小姐表示其未成年子女也要改名，但配偶須上班，可否由她一人辦理？

服務人員隨即列印一張「同意書」，並告訴陳小姐，未成年子女改名須夫妻雙方共同辦理，或由陳小姐之配偶填寫「同意書」後，再由陳小姐至戶政事務所辦理即可。

圖 65 表單電子化服務實例

圖 66 使用各項表單子系統列印同意書實況

「各項表單子系統」之表單整合功能，將民眾須填寫之各項申請書表，及上級授權由各戶政所自行製作之服務表單，統一格式並彙整

於表單系統中，便利服務櫃檯提供給民眾使用；以電子表單取代紙本表單，表單不須預印除可節省放置空間、提供民眾整齊的服務櫃檯外，更可避免表單因修改而大量作廢，方便、省錢又環保，同時響應政府無紙化政策，為地球環保盡份心力，如上圖 65、66。

櫃檯常用表單計 119 種，假設每種影印 10 張，全市 29 區戶政所共 370 櫃檯數，即需預印 440,300 張備用(計算式： $119 \times 10 \times 370 = 440,300$)，倘遇法令修改不適用時即須作廢。本系統將戶政常用 119 種表單分類製成 23 類電子表單，可隨時列印給民眾使用，無需預印提供櫃檯使用，減少櫃檯占用空間，並可隨法令更迭即時修改、即無大量紙張作廢問題。

如不計算電費，依目前市價A4(70磅)影印紙一包500張價格約 84 元(折合一張成本價格約0.17元)，每張A4約有1.21公克二氧化碳排放量估量，全市101-103年可節省公帑 224,553元及減少二氧化碳排放量 1,598kg，如表20 (p.84)。

■算式說明：

1、計算式：

省錢： $440,300 \times 0.17 \times 3 = 224,553$ 元

減碳： $440,300 \times 1.21 \times 3 / 1000 = 1,598\text{kg}$

2、資料來源：行政院環保署網站

<http://ecolife.epa.gov.tw/Cooler/Goffice/Goffice.aspx>

1 張 A4 紙有 1.21g CO₂ 排放；1 張 A5 紙有 0.6g CO₂ 排放。

(五)滿意度提升—民眾的滿意，是我們的動力

戶政事務所係為民服務第一線機關，民眾的滿意度是我們進步的動力，本局於今年 6、8、10、12 月當月之 10 日至 20 日針對本系統進行滿意度調查，計發出 12,682 份問卷，獲得民眾有效問卷共計 12,047 份，得到 97.6%市民的肯定，本次調查分析 如表 12 及圖 67。

表 12 推動戶政 e 把罩創新為民服務民眾滿意度調查結果

調查項目	月份	非常滿意	滿意	不清楚	不滿意	非 常 不滿意	小計
跨區申請 印鑑證明 服務	6 月	1,549	1,213	211	7	1	2,981
	8 月	2,027	940	44	0	0	3,011
	10 月	2,213	816	19	0	0	3,048
	12 月	2,347	648	12	0	0	3,007
跨區申請 檔存戶籍 登記申請 書及附繳 證件	6 月	1,505	1,210	261	5	0	2,981
	8 月	1,982	977	52	0	0	3,011
	10 月	2,169	867	12	0	0	3,048
	12 月	2,321	669	17	0	0	3,007
N 加 e 跨 機關便民 服務	6 月	1,605	1,156	188	31	1	2,981
	8 月	1,954	989	68	0	0	3,011
	10 月	2,147	869	32	0	0	3,048
	12 月	2,275	711	21	0	0	3,007
戶政貼心 小叮嚀貼 心服務	6 月	1,721	1,179	72	9	0	2,981
	8 月	1,939	1,032	40	0	0	3,011
	10 月	2,129	898	21	0	0	3,048
	12 月	2,242	752	13	0	0	3,007
行政表單 (如一次 告知單、 規費收據 、空白便 民表單等)資訊化 服務	6 月	1,680	1,219	74	8	0	2,981
	8 月	1,927	1,053	31	0	0	3,011
	10 月	2,119	910	19	0	0	3,048
	12 月	2,225	768	14	0	0	3,007

調查項目	月份	非常滿意	滿意	不清楚	不滿意	非常不滿意	小計
電子化滿意度評分系統服務	6 月	1,407	1,236	334	4	0	2,981
	8 月	1,774	1,185	52	0	0	3,011
	10 月	1,980	1,038	30	0	0	3,048
	12 月	2,134	858	15	0	0	3,007
合 計	6 月	9,467	7,213	1,140	64	2	17,886
	8 月	11,603	6,176	287	0	0	18,066
	10 月	12,757	5,398	133	0	0	18,288
	12 月	13,544	4,406	92	0	0	18,042
滿意度	6 月	52.93%	40.33%	6.37%	0.36%	0.01%	100%
	8 月	64.23%	34.19%	1.58%	0%	0%	100%
	10 月	69.75%	29.52%	0.73%	0%	0%	100%
	12 月	75.07%	24.42%	0.51%	0%	0%	100%
	整體	65.536%	32.087%	2.286%	0.089%	0.002%	100%

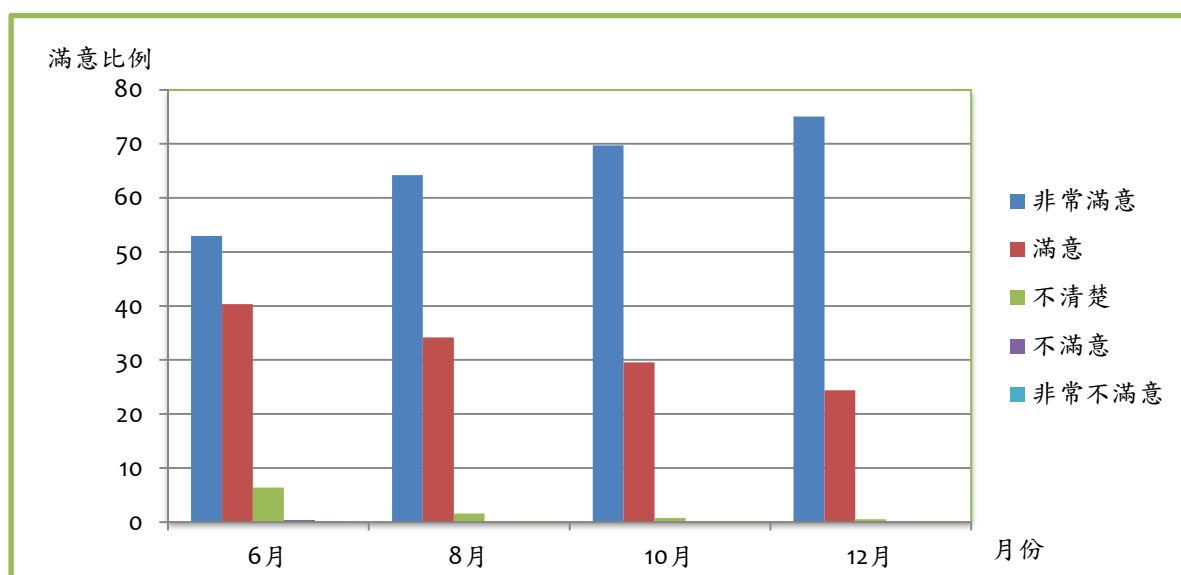


圖 67 推動戶政 e 把罩創新為民服務民眾滿意度調查結果績效圖

(六)標竿學習及擴散－分享而達「三贏」

知識即力量，在知識經濟的時代，本局秉持分享理念，大方分享研發理念及實作經驗，期待將好的東西推展至全國，讓全國人民及全部戶政同仁同享其利，共創「三贏」局面，標竿學習及擴散情形茲分為 3 類，分述如下：

第一類：內政部、他縣市政府及其他機關標竿學習，100 年迄今合計 18 次，如表 13 及圖 68、69。

第二類：各縣市採用本系統情形，合計有高雄市鳳山第二及第一戶政事務所、新竹市東區、北區及香山戶政事務所、新北市政府(洽談中)等 6 個機關，如表 14。

第三類：相關系統功能納入新一代戶政資訊系統情形，計有一次告知單、罰鍰裁處書、催告書、通知書、戶政規費、受胎期間及居留期間計算、跨機關服務等 8 項，如表 15。

表 13 內政部、他縣市政府及其他機關標竿學習一覽表

機關屬性	日 期	學 習 情 形
行政院	102.01.31	行政院 102 年 1 月 31 日第 3334 次會議就「全面推廣政府服務流程改造整體規劃」報告中，提出本市 N 加 e 跨機關服務，可作為各部會及縣市政府示範參考
國家發展委員會	102.04.03	國家發展委員會針對「全面推廣政府服務流程改造」作為，函請本局提出 N 加 e 跨機關服務報告，並刊登於第 306 期政府機關資訊通報
內政部及戶役政資訊系統維護廠商	100.11.18	內政部戶政司長率所屬戶籍作業科長、研究員蒞臨本市觀摩本系統，瞭解本系統列入新一代戶政系統之可能性
	101.03.13	負責研發戶役政資訊系統之資拓宏宇國際股份有限公司，由新一代系統專案李經理率同仁蒞臨本市觀摩學習，規劃本系統列入新一代戶政系統之可能性
	103.09.17	內政部「戶政管理研習班」參訪本市南屯區戶政事務所，辦理戶政 e 把罩系統創新服務績效

機關屬性	日 期	學 習 情 形
	103.10.15	內政部「戶政主管人員研習班」參訪本市南屯區戶政事務所，辦理戶政 e 把罩系統創新服務績效
財政部 國庫署	103.11.13 103.11.20	財政部國庫署邀請本局派員於地方財政研習班專題報告，分享 N 加 e 跨機關服務成果
他縣市政府	100.07.11	屏東縣政府民政局觀摩本市大里區戶政事務所印簽比對系統
他縣市政府及所屬之戶政所	101.09.21	花蓮縣政府民政局率所轄戶政事務所同仁觀摩本市北區戶政事務所戶政 e 把罩系統
	101.10.18	新竹市政府民政局率所轄戶政事務所同仁觀摩本市大里區戶政事務所印簽比對系統
	103.06.18	臺東縣政府民政處率所轄戶政事務所同仁觀摩本市大里區戶政事務所戶政 e 把罩系統
	103.09.09	新北市政府民政局率所轄戶政事務所同仁觀摩本市西屯區及南屯區戶政事務所戶政 e 把罩系統
其他各機關(單位)	101.01.09	彰化縣花壇鄉戶政事務所由主任率領同仁觀摩本市太平區戶政事務所 N 加 e 跨機關系統
	102.01.21	本市地方稅務局豐原分局由稽核股長率同仁觀摩東區戶政事務所觀摩戶政 e 把罩系統
	102.01.24	中區國稅局臺中市分局大智稽徵所由主任率領同仁觀摩本市東區戶政事務所戶政 e 把罩系統
	102.09.11	本市東區衛生所由護理長率同仁觀摩東區戶政事務所戶政 e 把罩系統
	102.10.23	本市北屯區四民衛生所至神岡區戶政事務所觀摩 N 加 e 跨機關系統



圖 68 內政部戶政司長及資拓公司專案經理標竿學習實況



圖 69 內政部及各縣市政府蒞臨本市標竿學習情形

表 14 戶政e把罩應用服務系統推廣至其他縣市情形一覽表

縣市(戶所)名稱	採用系統	實施日期
高雄市鳳山第二戶政事務所	1. 印簽比對子系統系統 2. 行政管理子系統 3. 戶政規費子系統 4. 各項表單子系統 5. 申請書影像子系統	101/01/01
高雄市鳳山第一戶政事務所	1. 印簽比對子系統系統 2. 行政管理子系統 3. 戶政規費子系統 4. 服務評分子系統 5. 各項表單子系統 6. 申請書影像子系統	102/01/01
新竹市東區戶政事務所	印簽比對系統	102/02/01
新竹市北區戶政事務所	印簽比對系統	102/09/01
新竹市香山區戶政事務所	印簽比對系統	103/10/01
新北市政府	印簽比對系統	洽談中

表 15 戶政 e 把罩應用服務系統功能納入新一代戶政資訊系統情形一覽表

系 統 名 稱	功 用
一次告知單	民眾證件不齊或資格不符由系統開立一次告知單供民眾使用
罰鍰裁處書	針對逾期申辦案件由系統自動檢核開立
催告書	催告民眾應於法定期間辦理登記
通知書	通知民眾辦理相關登記或註記事項
戶政規費	依申請戶籍項目由系統自動開立規費收據
受胎期間計算	出生登記案件由系統驗算新生兒受胎期間
居留期間計算	歸化國籍案件由系統計算居留期間
跨機關服務	目前已提供地政、監理及稅捐跨機關服務

(七)媒體宣導，提升政府正面形象

好的作為、優質的服務需要讓更多的市民朋友知道，進而享受到優質服務帶來的便利。結合媒體資源達到宣導的效果，讓我們的用心，市民朋友可以隨處得知、隨時利用，以提供民眾更優質、更便利的有感服務，提升政府正面形象，媒體宣導情形如表 16。

如 102 年 1 月 24 日本局局長接受 TBC 群健有線 CH8『台中大小事』節目錄影，暢談「便民才叫服務!戶政再推”N+e”！」議題。宣導本局繼 100 年 9 月全國首創「4 合 1」跨機關便民資訊化服務後，102 年 1 月起更積極整合行政院勞工委員會勞工保險局、台灣電力公司等 11 大類、71 個機關(單位)，加入跨機關便民服務行列，全面提供「多」、「快」、「省」、「準」、「效」N 加 e 高品質服務，確實達到政府與民眾省錢、省事、省力、快速、正確又環保雙贏之利。並將 N 加 e 跨

機關服務成果，投稿行政院研究發展考核委員會「政府機關資訊通報」，獲刊登於 102 年 4 月 3 日第 306 期。於 103 年 7 月 5 日本市戶政日慶祝活動中，同時舉辦全國首創「印鑑證明跨區申辦服務」啟動儀式，宣導績效如圖 2、3 (p. 2)、57 (p. 51)、70。

表 16 戶政 e 把罩應用服務系統媒體報導情形一覽表

日 期	報導內容	功 效
101. 04. 10	大屯有線電視採訪太平區戶政事務所服務評分系統	宣導本項創新服務
102. 01. 24	本局局長於 TBC 群健有線路 CH8「台中大小事」節目宣導 N 加 e 跨機關服務	加強本項服務之宣導，以利民眾多加利用
102. 02. 08	將 N 加 e 跨機關服務成果，投稿行政院研究發展考核委員會「政府機關資訊通報」，獲刊登於 102. 4. 3 第 306 期	將實施經驗分享給各機關，以達標竿學習效果
102. 05. 03	本市戶政業務評鑑獲全國第一，發布新聞稿宣導 N 加 e 跨機關便民服務	加強本項服務之宣導，以利民眾多加利用
102. 05. 21	發布 N 加 e 服務貼心叮嚀，澄清外界對本項服務之誤解	加強本項服務之宣導
102. 05. 27	辦理本市戶政業務專訪，發布新聞稿	加強本系統服務宣導
103. 07. 05	「印鑑證明跨區申辦，全國第一」啟動儀式記者會	加強本系統服務宣導

TBC 群健有線 CH8『台中大小事』節目錄影通告

- 一. 錄影時間：102.01.24(四)18:30(現場直播，請提前 10 分鐘到場。)
- 二. 錄影地點：北屯區敦化路 430 號 1F 攝影棚【敦化公園正對面，入口處請走敦化路旁警衛室，座車可於 B3F 第 06、10、17 號車位，自行擇一停放，車頭必須朝內(大樓管理部門規範)。】
- 三. 播出日期：102.01.24(四)18:30(首播)(重播：20:30、22:30、23:30、翌日 07:30)。
- 四. 播出集數：第 805 集。
- 五. 節目長度：30 分鐘。
- 六. 節目型態：新聞性座談節目。
- 七. 主持人：陳五董小姐。
- 八. 節目來賓：民政局局长。
- 九. 節目主題：便民才叫服務！戶政再推「N+e」！台灣大道門牌換新！相關議題。
- 十. 討論議題：。

局長接受『台中大小事』節目錄影



投稿研考會「政府機關資訊通報」



圖 70 結合媒體資源宣導績效情形

(八)其他效益—加值服務延長線

本市戶政事務所經本專案於每個服務櫃檯電腦附掛「戶政 e 把罩應用服務系統」後，大大提升服務的質、量與效率，節省下來的時間及人力，運用於提供市民戶政相關業務以外的加值服務。因戶政機關為戶籍資料管理機關，戶籍資料為各公、私部門管理或業務的基本元素，本局以民眾角度出發，為其設想最便利、最優質的服務提供模式，期望能達到「一趟戶政、全部搞定」目標，有了「戶政 e 把罩應用服務系統」這個目標我們已一步一步邁進，除了配合政府政策提供的業務如：護照親辦人別確認工作、核發自然人憑證 IC 卡外，本局為市民規劃提供的加值服務臚列如下：

1. N+e 跨機關服務—目前與勞工保險局、台灣電力公司等 11 大類、71 個機關(單位)，合作跨機關便民服務，101-103 年計服務 644,770 件。
2. 生育津貼發放—受理「出生登記」代社會局發放生育津貼，如圖 71，101-103 年計發放 78,775 件。



圖 71 戶政事務所發放生育津貼實況

3. 電話全階服務—您來電我承接，為民服務不漏接，接聽電話依三階段處理，即使非所屬業務亦主動代民眾向他機關詢問並回復，完整

處理民眾所提出之需求，以達民眾不需打第二通電話問題即得到解決之目標，本項服務於 103 年新增，計服務 894 件。

4. 延伸戶政便民服務據點，實施到府服務（含醫療院所及遷徙登記之居住事實查證）、到校受理初領身分證、到廠（機關、單位）集體申請自然人憑證、到稅務局設置自然人憑證機動櫃檯、及到臺灣銀行設置戶籍謄本核發櫃檯等加值行動服務，101-103 年合計服務 144,107 件，如表 17。

表 17 延伸戶政便民服務據點績效一覽表

服 務 項 目	101-103 年件數
到府服務	3,581
到校受理初領身分證	57,987
到廠集體申請自然人憑證	47,760
到稅務局設置自然人憑證機動櫃檯	29,041
到臺灣銀行設置戶籍謄本核發櫃檯	5,738
合 計	144,107

5. 溫馨服務：

- (1) 發簡訊祝賀辦理出生的父母及結婚新人—101-103 年計發出簡訊 136,611 通。
- (2) 致贈出生、結婚貼心卡及往生者家屬蛻變關懷卡—101-103 年計發出貼心卡 174,950 張。
- (3) 結婚登記及自外縣市遷入贈送成家福袋（如圖 72，內含成家宣導資訊）—101-103 年計發出福袋 67,317 份。



圖 72 戶政事務所贈送民眾成家福袋實況

- (4) 主動關懷高風險家庭及轉介服務，維護社會幸福和諧最用心。
- (5) 效率提升後讓戶政同仁有更充裕時間為民服務，民眾滿意程度普遍高，據行政院研究發展考核委員會（現為國家發展委員會）辦理之「民眾對政府服務品質滿意度」民意調查資料顯示，接受調查民眾對「辦理戶籍登記等業務」服務滿意度皆高達 90% 以上；效益亦呈現於本市府對所屬各機關辦理「為民服務隱匿性稽核」成績，戶政事務所整體成績全市第 1 名，深受市民肯定，如圖 73。

臺中市政府 函	
地址：40701 臺中市西屯區臺灣大道3段99號 文心樓6樓 承辦人：李雅潔 電話：04-22289111#21407 傳真：04-22523445 電子信箱：yrd1@taichung.gov.tw	
受文者：臺中市政府民政局	
發文日期：中華民國103年12月18日	
發文字號：府投研服字第1030262167號	
速別：普通件	
密等及解密條件或保密期限：	
附件：總成績-簡表、103稽核計畫、總成績(二機機關)(1030262167_Attach01.doc、1030262167_Attach02.doc、1030262167_Attach03.pdf)	
主旨：檢送本府各機關103年全年度隱匿性服務稽核結果（如附件），請查照。	
說明：	
一、依據本府研究發展考核委員會103年12月16日發陳批示辦理。	
二、本府各機關（103）全年度稽核成績平均為81.94分。依機關性質不同，分組統計如下：	
（一）戶政事務所（29所）：86.33分。 （二）衛生所（30所）：84.46分。 （三）稅務分局（8分局）：83.10分。 （四）區公所（29所）：79.74分。 （五）地政事務所（10所，不含龍井所）：77.67分。 （六）一級機關（26機關）：77.36分。	
三、成績較優異者為：	
（一）戶政事務所前5名：清水戶政、神岡戶政、龍井戶政、沙鹿戶政、外埔戶政。 （二）衛生所前5名：南區衛生所、后里區衛生所、神岡區衛生所、豐原區衛生所、東區衛生所。 （三）稅務分局前2名：大智分局、東勢分局。 （四）區公所前5名：西屯區公所、大肚區公所、大雅區公所、北屯區公所、外埔區公所。 （五）地政事務所前2名：東勢地政、大甲地政。 （六）一級機關前5名：人事處、觀光旅遊局、客委會、主計處、研考會。 （七）服務優良人員：清水戶政林妹玲等20人。 （八）與去（102）年度稽核成績比較，進步前10名機關分別為：豐原區衛生所、主計處、觀光旅遊局、政風處、后里區衛生所、梨山區衛生所、大雅區公所、霧峰區衛生所、北區衛生所、龍井區衛生所。	
四、前開成績優異、進步之機關，以及服務優良人員，請依「臺中市政府103年度隱匿性服務稽核計畫」伍、辦理獎勵事宜。	
五、為鼓勵各機關、同仁全面提升服務品質，將擇公開場合頒獎以資鼓勵，時間地點另函通知。	
正本：臺中市政府一級機關（臺中市政府警察局、臺中市政府消防局除外）、臺中市各區公所、臺中市各區戶政事務所、臺中市各區衛生所、臺中市各地政事務所、臺中市各區地方稅務局各分局 副本：	

圖 73 戶政事務所獲市府頒發隱匿性稽核績效公文

而我們的用心真正讓市民感動了！本市戶政同仁優質的服務，除係秉持工作任務使然，本局致力於各項創舉亦功不可沒，資訊化作業真正讓第一線同仁有著較充裕的時間為民服務。市民對戶政同仁讚揚不勝枚舉、更係出自內心的感動，若沒有莫大的悸動與感慨，要親自令民眾親筆書寫感謝函何其困難；然而，我們的同仁真正完成不可能的任務。以下僅呈現一則同仁不辭辛苦幫助無主骸骨找到後代，子孫最終可慎終追遠的平面媒體報導；其二為二封由本市市長於市政會議宣讀市民感謝書函即可窺探而知（媒體報導及民眾感謝函，如圖 74）：

這裡有兩封民眾的來信，都與戶政事務所有關，我來宣讀一下。（市長）

第一封信

「市民蘇○○最近到臺中市西區戶政事務所辦理一件複雜的登記案件，原本以為只能碰碰運氣，沒想到卻遇到兩位大貴人（林課長與戶籍員王小姐），在他們熟悉民法條例的基礎下，加上她們服務的熱忱和愛心，順利地完成登記了，了卻市民長久以來的心願…把擁有美國籍的兩個兒子與先生（林○○，中華民國籍）辦好認祖歸宗。林課長給人的印象特別好，是一位優秀的幹部，她更呈現完美的政府人員，當今各政府機關給人的印象，不只是便民還有服務的熱忱，真讓人耳目一新，所以特地修函一封以致謝…。」我每次收到肯定市府同仁的信，必定要花時間慎重宣讀，讓民眾知道本府是很認真地面對這些問題，也期許其他同仁效法學習，對於服務熱誠的同仁，也請主管機關嘉勉鼓勵。

第二封信

「我在國外居住四十多年，寫中文非常吃力，但是我還是要表達我的感激。我在三月底去西屯區戶政事務所辦事數次，有兩次經戶籍員陳小姐協助，使我能順利完成，她的友善、熱心及工作態度，遠遠超過我在美國日常遇到的工作人員。陳小姐絕對是政府極具價值的資產，她讓我體認到應該盡全力面對我的顧客，她是每個人的典範。我希望您能轉達我的謝意，因為有像陳小姐這樣的服務，我計畫在退休後搬到臺中。來自美國德州張先生來信



圖 74 媒體報導及民眾感謝函

二、內部效益

本「戶政 e 把罩應用服務系統」之規劃建置，是以資訊技術替代人工作業處理模式，對於提升戶籍行政效能及資源的節省，已是不可或缺的幫手及工具。本系統的應用確實降低了人力、物力及時間等服務成本，同時提升本市戶政團隊士氣及促進組織學習成長，相對提升優質為民服務品質。茲將內部效益區分為量化績效與質性效益加以呈現，如表 18。

表 18 戶政 e 把罩應用服務系統內部效益表

內部 效益	項 目	績 效
量化 績效	(一) 創新思維 7 項全國首創 服務品質第一	1. 唯一獲內政部採納，列為第三代戶政資訊系統參據
		2. 首創全市戶政連線、異地核發印鑑證明
		3. 首創以戶政資訊電腦同步開立收據
		4. 首創跨機關整合 e 化服務
		5. 首創全市連線、異地核發戶籍檔案原始資料影本
		6. 首創戶政溫馨小叮嚀
		7. 首創提供第一線同仁即時法令及表單列印功能
	(二) 服務流程簡化 節省人力	1. 方法創新、民眾機關雙贏：印鑑登記、印鑑證明核發以資訊化作業替代人工作業
		2. 雲端思維、全國唯一：雲端運算正確無誤，跨機關整合以 FTP 資料傳輸技術傳送
		3. 研究創新、節省人力：以創新方法開立規費
		4. 表單電子化、快速下載運用：可快速下載提供予民眾
		5. 簡化工作程序、效率提升：戶籍申請書及附件掃描於雲端存取核發，民眾受惠
	(三) 同仁滿意度 高、服務品質優	1. 本系統操作運用，同仁滿意度調查達 98.92%。 2. 103 年度全市戶政服務為服務民眾滿意度高達 97.62%
	(四) 降低服務成摺 節政府經費	1. 表單電子化、節費減碳：雲端存取，無需預印備用。 2. 收據免預印修改毋庸作廢：毋需預印規費收據也無庫存量問題。

內部 效益	項 目	績 效
質性 效益	(一)專業服務 提升機關形象	1. 貼心叮嚀展現專業：戶政溫馨小叮嚀，營造對民眾貼心關懷清新形象。 2. 工具犀利，服務快省準效：即時法令資訊及表單列印功能，快速解決民眾問題。
	(二)正向激勵 士氣提升	1. 貼近民意、即時鼓勵：服務優劣即時回饋。 2. 長官獎勵、士氣提升：市長肯定勉勵莫大殊榮。
	(三)鼓勵提案 促進學習成長	1. 鼓勵提案、精進專業：鼓勵創新建議，提升實務精進。 2. 凝聚共識、組織成長：形塑組織學習，增進經驗傳承。

(一)量化績效：

本系統為本局以創新 e 化思維所獨創，應用於本市各戶所每日需處理的繁雜戶籍行政業務，確實提供強大之功能。又本系統研發旨在以資訊化作業協助戶政業務之執行，結果對於簡化各項作業流程、統一標準化作業方式效益顯著，相較其他仍以人工作業之縣市，本市創新作為絕對優異，全國各縣市莫不以本市為標竿，並作為五都領頭羊；其績效並呈現於每年內政部對各直轄市（縣市）政府戶政業務評鑑、自然人憑證推廣核發及主管機關業務考核，本市之評鑑成績均名列前茅，如圖 75、76。



圖 75 吳副總統頒發戶政評鑑績優獎牌



圖 76 內政部邱常務次長頒發績優獎牌



1. 創新思維、7 項全國首創、服務品質全國第一

(1) 全國唯一〈內政部參採〉

A. 本局自行研究建置之「戶政 e 把罩應用服務系統」係唯一獲得內政部戶政司參採，列入研發第三代戶政資訊系統依據，如圖 77。

B. 本系統為全國各戶政機關學習標竿，陸續有其他縣市戶政所採行應用，如高雄市、新竹市，另新北市也刻正洽談中。

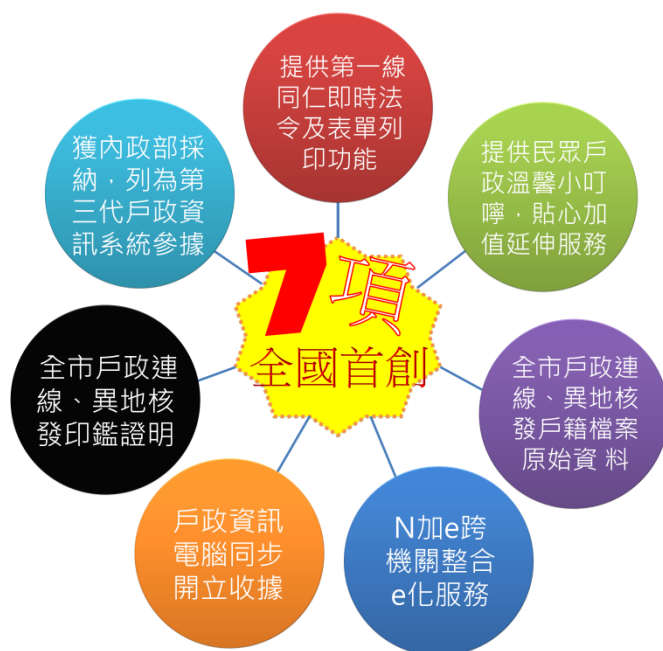


圖 77 戶政 e 把罩系統 7 項全國首創



(2) 全國首創〈全市跨區核發印鑑證明〉

A. 獨創「印簽數位比對系統」，利用雲端科技克服印鑑條不得攜出保存處所之規定，自 99 年 6 月 1 日起大里區戶政所突破法令限制，全國率先於便民辦公室核發印鑑證明。

B. 積極建議內政部修改「印鑑登記辦法」，終獲內政部同意參採，本市於 103 年 7 月 7 日完成 29 區跨區辦理核發印鑑證明，凡設籍本市市民皆可在全市任一戶政事務所請領印鑑證明，無需舟車勞頓往返奔波。

(3) 全國首創〈研發以戶政資訊電腦同步開立收據〉

A. 因應戶政事務所業務屬性，首創提供全國最為先進之多能收費機制，無需預先列印，並有完善管控稽核功能。

B. 100 年 4 月 29 日起全市 29 區戶政事務所全數使用「戶政規費子系統」統一規費收製作業流程，提升工作效率。

(4)全國首創〈跨機關整合 e 化服務〉

- A. 100 年 9 月全國首創跨機關資訊化便民服務，將原戶政、監理、地政、稅捐「4 合 1」跨機關便民服務，新增於「戶政 e 把罩應用服務系統」行政管理系統項下，提供民眾全 e 化服務流程。
- B. 102 年 1 月起更積極整合行政院勞動部勞工保險局等 7 個機關(單位)業務，將跨機關服務項目增加至 11 大類、71 個機關(單位)，命名為「N 加 e」跨機關便民服務，全面提供民眾 N 加 e 優質、便捷之服務。



(5)全國首創〈全市異地核發戶籍檔案原始資料影本〉

- A. 自 103 年 7 月 7 日起「申請書影像子系統」全國戶政首創，提供設籍本市民眾可於 29 區戶政所任一地申請出生、死亡、結婚及離婚…等各項戶籍登記申請書及附繳證件，真正達到快速核發便民服務。
- B. 目前全市 29 區戶政事務所仍持續不間斷掃描建檔每日申請案件，並積極回溯建置至 35 年檔存歷史申請書及附繳證件影像檔。

(6)全國首創〈戶政溫馨小叮嚀〉

首創建置全市戶政「便民資訊子系統」，提供民眾各種戶政小叮嚀，於申辦戶籍登記後主動提供，後續關懷服務，保障民眾各項權益。

(7)全國首創〈提供第一線同仁即時表單列印功能〉

全國首創建置「各項表單電子系統」，提供 23 項 119 種各式民眾申辦戶籍常用表單，隨法令更迭隨時更新，方便承辦人員提供民眾使用，無需預先列印、無需作廢，節能減碳。

2. 服務流程簡化、節省人力

(1)方法創新、民眾機關雙贏：

以資訊化作業替代人工作業方式的印簽比對數位子系統，核對品質精密，調閱及比對影像快速，多重比對功能，確實杜絕偽冒情事，保障民眾權益，免除承辦人員受理風險；人員不需離座即可完成受理，簡化櫃檯同仁工作流程。每案申辦案節省作業時間約 3 分 40 秒，101-103 年度本市受理印鑑件數 492,073 件，約可節省人力 30,071 小時。

(2) 雲端思維、全國唯 e：

- A. 行政管理系統根據個案需求，建置預設各種電子書表及計算功能，開立速度快，內容正確無誤。
- B. 跨機關整合以 FTP 資料傳輸技術傳送，不用紙本遞送；各機關更新異動資料時間由 30 天縮短為 7 日內完成，系統全面數位化作業節省人力，全國首創合作跨機關數量「最多」、全程 e 化服務更新速度「最快」、無需預印空白申請書由民眾填寫節能減紙「最省」、可由系統自動產出各項報表及申請書資料「最準」、我們的戶政同仁推動跨機關服務不遺餘力「最有效率」，如圖 78。

「N 加 e」跨機關便民服務作業方式

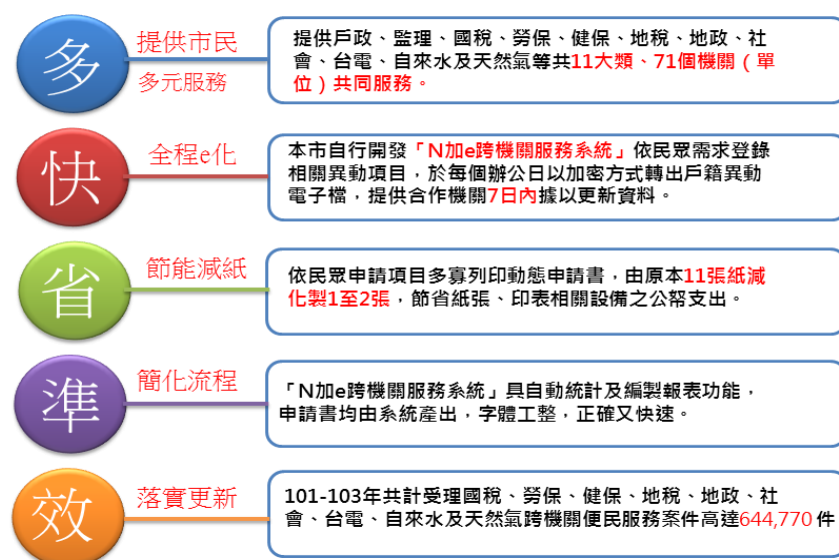


圖 78 N 加 e 跨機關便民服務作業方式

(3) 研究創新、節省人力：

第一線同仁受理戶籍登記，即可以戶政資訊電腦同步執行開

立規費收據，戶政規費系統無庸由人工單機操作開立收據，並免除人工管控及彙整。每案受理約節省 2 分鐘，101-103 年全市開立 3,379,575 張，節省 112,652 小時人力。

(4) 表單電子化、快速下載運用：

將戶政常用 119 種紙本書表，整合分類成 23 項電子表單總歸納於「各項表單系統」，第一線同仁受理案件可隨查隨用，方便同仁快速下載提供民眾，如圖 79。



圖 79 表單電子化雲端存取作業方式

(5) 簡化工作程序、效率提升：

建置申請書影像查詢系統，將出生、死亡、結婚、離婚…等各類戶籍登記申請書及附繳證件掃描建檔，提供受理同仁線上核發功能，每件受理案比人工作業節省 15 分鐘，除可提供民眾便捷服務外，遇有等候人潮時，更有助於所內人力調派及案件疏解，如以 103 年全市共受理 8,450 件為例，約節省 2,112 小時人力，如圖 80。

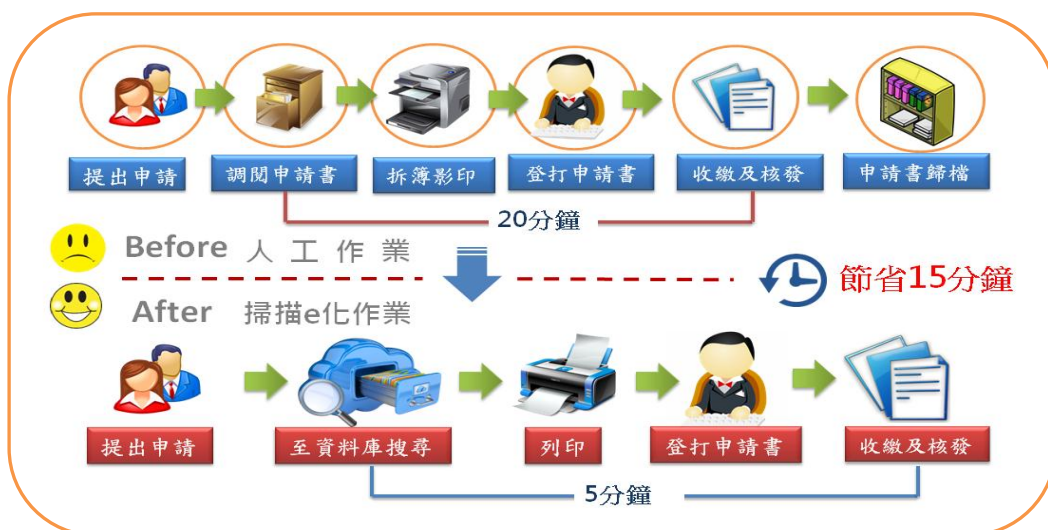


圖 80 人工與電腦系統核發戶籍檔存文件比較圖

3. 同仁滿意度高、服務品質優

(1)為瞭解第一線同仁使用本系統使用情形，本局於 103 年 6 月進行「推動戶政 e 把罩創新為民服務戶政同仁滿意度調查表」不記名問卷調查，針對 29 區戶政所計發出 570 份問卷，回收有效樣本數 568 份，問卷調查回饋 如圖 81：

- A. 印簽系統：同仁認為本系統可有效降低誤辦風險 96.13%。
- B. 行政表單系統：認為能減輕承辦人員工作壓力及負擔者達 99.3%。
- C. N 加 e 系統：認為確實能簡化承辦人員作業流程者達 99.47%。
- D. 戶政規費系統：認為有助於承辦人員收繳規費及開立收據者達 99.82%。
- E. 便民表單：同仁認為有助於即時提供給民眾使用者達 99.83%。
- F. 貼心小叮嚀：認為有助於承辦人員向民眾解說者達 99.12%。
- G. 申請書影像系統：能減少承辦人員調閱申請書時間者達 98.77%。

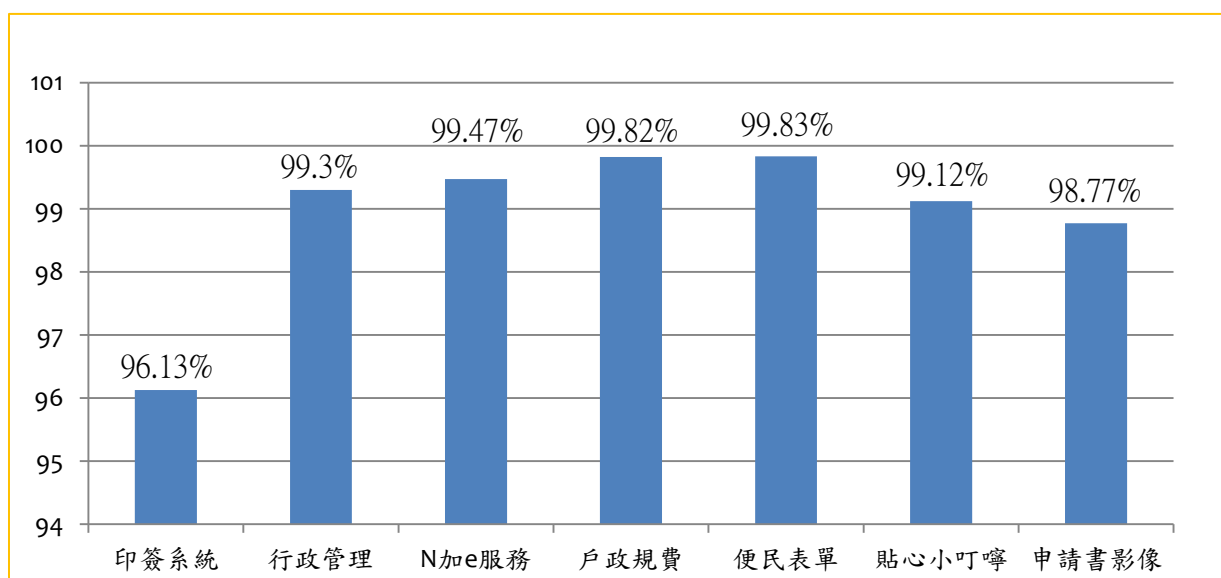


圖 81 推動戶政 e 把罩創新為民服務戶政同仁滿意度

(2)滿意的服務同仁是機關最大資產，擁有內心高度滿意之第一線人員，才有熱忱為民服務的心，同仁對本系統應用皆給予高度肯定，也因為有滿意的內部顧客，方能提供最優質的服務品質予每一位外部顧客。本次問卷調查有同仁給予正面肯定「確實很不錯、大

大提升效率、針對同仁需要量身打造，實為好幫手、明瞭操作簡便、可多加推廣其他縣市使用」，但針對實務操作第一線同仁也給予建議，督促本系統應修正至更臻完善，也彰顯同仁與本局「上下齊心、精益求精」追求完美。本次同仁問卷調查細項結果如表 19：

表 19 推動戶政 e 把罩創新為民服務戶政同仁滿意度調查結果

調查項目	很多	些微	沒有	合計
推動印鑑數位化服務，有助於降低核發印鑑風險	68.49%	27.64%	3.87%	100%
行政表單資訊化服務，有助於減輕工作壓力	81.69%	17.61%	0.70%	100%
實施 N 加 e 跨機關便民服務，有助於簡化行政流程	80.81%	18.66%	0.53%	100%
推動戶政規費資訊化，有助於規費之收繳作業	85.56%	14.26%	0.18%	100%
各項便民表單資訊化，有助於提供民眾使用	86.27%	13.56%	0.17%	100%
提供貼心小叮嚀服務，有助於向民眾解說	78.17%	20.95%	0.88%	100%
建置申請書影像系統，有助於向民眾解說	78.35%	20.42%	1.23%	100%
整體滿意度	98.92%		1.08%	100%

(3) 本「戶政 e 把罩應用服務系統」整體滿意度呈現，承辦人員對戶籍行政採資訊化作業認為沒有幫助者僅 1.08%，認為有助於降低承辦風險、減輕工作負擔、簡化流程者高達 98.92%；顯示近 9 成 9 第一線同仁認為本系統操作簡易、法令查調方便，對工作執行幫助很大，同仁對本系統肯定可見一斑，套一句廣告詞「不能沒有你」即可真實呈現。

4. 降低服務成本、節省機關經費

(1) 表單電子化、節費減碳：

- A. 常用表單計 119 種、每種影印 10 張、全市 29 區戶政所共 370 櫃檯數，即需預印 440,300(119*10*370)張備用，倘遇法令修改不適用時即須作廢。本系統將戶政常用 119 種表單分類成 23 類電子表單，無需預印提供櫃檯使用，減少櫃檯占用空間，並可隨法令更迭即時修改、即無大量紙張作廢問題。
- B. 如不計算電費，依目前市價 A4 (70 磅) 影印紙一包 500 張價格約 84 元(折合一張成本價格約 0.17 元)，每張 A4 約有 1.21 公克二氧化碳排放量估量，全市全年可節省 74,851 元及減少二氧化碳排放量 532kg，如表 20。

(2) 收據免預印、修改毋庸作廢：

- A. 空白規費收據需先向會計單位申印妥備用及負保管責任(每張收據購買成本約 0.35-0.4 元)，另如於庫存量不足時，需報請上級同意後採購使用，及有作廢之風險。
- B. 本系統提供規費項目維護功能，如遇法令增修時，可即時配合規定適時增修規費項目，毋庸預先花費公帑印製規費收據，空白規費紙張使用 A5 空白紙(每張成本約 0.1 元)；全市 101-103 年度共開立 3,379,575 張收據，即可省下空白規費收據儲存空間及費用 3,379,575 張*0.25 元=844,893 元、減少二氧化碳排放量 3,379,575 張*0.6g=2,027kg，如表 20。

表 20 節省公帑及減少二氧化碳排放量績效表

項 目	節省紙張量 (張)	節省費用 (元)	減少二氧化碳 排放量 kg)	節省紙張 儲存空間
101-103 年減少 預印表單紙張	1,320,900	224,553	1,598	節省 2,641 包紙 張儲存空間
101-103 年減少 預印規費紙張	3,379,575	844,893	2,027	節省 6,759 包紙 張儲存空間

資料來源：行政院環保署 <http://ecolife.epa.gov.tw/Cooler/Goffice/Goffice.aspx>

1 張 A4 紙有 1.21g CO₂ 排放；1 張 A5 紙有 0.6g CO₂ 排放。

(二)質性效益：

1. 專業服務、提升機關形象

(1)貼心叮嚀展現專業：

戶政為庶政之母，各項戶籍登記攸關民眾權益，本系統建置於民眾申辦登記後，主動提供民眾「出生」、「改名」、「結婚」、「遷徙」、「國籍」、「護照親辦-人別確認」、「離婚」、「死亡」…等戶政溫馨小叮嚀，保障各項權益，避免剝奪其應享有之福利，營造機關貼心關懷清新形象。

(2)工具犀利、服務快省準：

戶政法令繁雜衍生許多個案解釋函令規定，運用本系統蒐集彙整最新法規及表單，提供櫃檯同仁專業、即時法令資訊及表單列印功能，快速解民眾問題，節省服務時間，形塑優質的專業服務。

2. 正向激勵士氣提升

(1)貼近民意、即時鼓勵：

本局建置「服務評分系統」設有置評分機，於民眾辦完案件時主動啟動評分機制，以瞭解洽公民眾對承辦同仁即時滿意度評價之功能；對民眾給予正面肯定回應，同仁服務加倍用心，如圖 82。

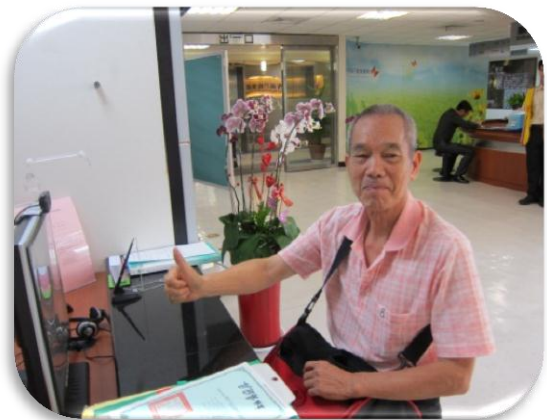


圖 82 民眾肯定讚不絕口

(2)長官獎勵、士氣提升：

本局針對本系統應用需有最大效能，俾以提供全市市民最優質、最專業的齊一戶政水準，爰訂有各項獎勵方案，例如「臺中市政府推動『N 加 e』跨機關便民服務實施計畫」，對於表現績優同仁予以實質敘獎，每年並於戶政日由市長公開表揚勉勵，最高首長的肯定勉勵對同仁無非是莫大殊榮，對於為民服務士氣提升

是最大強心針，戶政同仁於戶政日更是展現歡樂、活潑的真性情，如圖 83。



圖 83 戶政日表揚績優戶政人員

3. 鼓勵提案促進學習成長

(1) 鼓勵提案、精進專業：

本局為持續精進戶政創新服務及改進本系統，除進行各項教育訓練，並訂定「臺中市政府民政局推動戶政創新服務及改進建議實施計畫」、「臺中市推動 N 加 e 跨機關便民服務實施計畫」及「臺中市政府民政局戶政業務評鑑計畫」，鼓勵同仁針對本系統提出各項改進、創新建議案，期藉提升同仁對於本系統運用認同、討論及實務層面的精進。101-103 年度全市提案共 47 件。

本系統研發者游煥堯(時任太平區戶政事務所秘書)更獲得臺中市政府 101 年度模範公務員之殊榮，其優異表現深受讚揚，

102 年 1 月 1 日更獲拔擢進入本局服務團隊，受長官倚重賦予重任展長才，對其優異努力表現一大肯定，亦讓基層戶政人員辛苦付出有所回饋，對戶政團隊組織認同感及承諾更有所助益。

(2)凝聚共識、組織成長：

為爭取各所戶政業務評鑑榮譽及創新改進建議績效，各所訂有提案制度或成立學習圈，激發同仁創造力、鼓勵全員參與及發揮個人潛能，集思廣益針對各項業務提出具體改善、精進之可行措施，形塑組織內部學習氛圍，增進專業提升及有效經驗傳承。

本「戶政 e 把罩應用服務系統」係本局為推動戶政 e 化服務、簡化行政流程、落實節能減紙政策之創舉，本專案並榮獲臺中市政府金點子獎，由本局局長代表領取獎座。

本局激勵第一線同仁對實務精進研提、並廣納同仁各項建議，同時給予獎勵，使得全市各區戶政事務所不管在為民服務表現上，倍受民眾讚許；此外，同仁更將源源不絕的文思、創意亮眼呈現。在 103 年 11 月 27 日臺中市政府研究發展委員會公布「103 年度自行研究發展案件」評選成績，全市各機關送件參賽共有 55 件研究論文，最後經評選得獎者有 27 件，其中各區戶政事務所同仁撰寫之研究案件，獲得乙等獎項有 3 位、佳作有 7 位，並獲得市長在市政會議中親自頒獎鼓勵得獎人員。

獎項得之不易、成功絕非偶然，上至本局自行研發「戶政 e 把罩應用服務系統」、下至各區戶政事務所之活力發想，上行下效，是激勵與績效最佳的整體表現。

三、成本合理性

本「戶政 e 把罩應用服務系統」之建置規劃及執行，以簡化第一線臨櫃作業流程、達到簡政便民並提升服務效率，以最小投入換取最大產出綜效為目標。茲將「時間及人力實質成本」及「合理性分析」加以闡述：

(一)時間及人力實質成本

「以民為尊」是各級行政機關主要施政目標，戶政事務所擔任第一線服務民眾單位，職掌事項已從戶籍登記業務橫向擴及跨機關服務（如初次申辦護照得向戶政事務所申請別人確認等）。是以，如何在有限之人力中，正確無誤辦理各項戶籍登記，並且維持高服務滿意度的品質，成為最著眼的要求。

1. 未增加時間及人力成本：

本「戶政 e 把罩應用服務系統」，其基本設計理念就是希冀以現有人力及有限之經費概念下形成，透過單一窗口服務方式，橫向聯繫行政機關的行政管制措施，達成簡化行政流程，獲取行政效率最大化的目的。爰本系統並無增加各戶政事務所人力成本及特別提列執行經費，僅僅是利用現有人力及經費，其運作成為第一線工作同仁最佳輔助工具及幫手，促使業務執行更有效率。

2. 節省人力成本民眾受惠：

本市各區戶政事務所透過「戶政 e 把罩應用服務系統」，以資訊化作業取代人工作業，服務品質所要求的辦理速度及業務正確率均遠遠超越其他五個直轄市及其他縣(市)。

目前戶政事務所業務已從單一的戶籍登記業務，擴及到協助他機關辦理，業務量明顯激增，卻也因全面採行資訊化作業，不僅大幅降低人力需求，減少人力成本，節省後的人力更讓同仁有更充裕時間為每位民眾詳細解說或辦理業務，並且提供更為貼心的服務。讓行政機關不再只是冷冰冰的「衙門」，使人望而卻步，取而代之的是一個溫暖而富有人性的洽公場所，在洽公或等候辦理時間也能彷彿身處家中一般自在而舒適，並且充分感受每位同仁親切貼心又富有溫暖的服務，

而這也就是每位戶政同仁最引以自豪的戶政服務。

3. 跨機關服務效益加倍：

本「戶政 e 把罩應用服務系統」子項目「N 加 e」跨機關便民服務合作，自 101 年起至 103 年止，累積受理 64 萬件、服務 16 萬人次，所節省往返時間及金錢，分別高達數十萬小時及數千萬餘元(如表 7，p56)，充分顯示透過政府單一窗口服務，有效整合跨機關繁雜行政程序，落實「以網路代替馬路」政策，將能免除民眾往返奔波各機關，並且達成顯著且巨大的效益，實足供其他機關學習並擴散其效益。

其次，就機關所能獲得之績效而言，在「N 加 e」跨機關便民服務實施前，資料異動更新約需花費 1 個月；實施 N 加 e 跨機關便民服務後，異動資料更新於 1 個星期內完成。監理機關可隨時更新民眾戶籍資料確實車籍管理，民眾並可免受新臺幣 300 元以上 600 元以下之罰鍰處分(道路交通管理處罰條例第 25 條第 2 項第 1 款及第 16 條第 1 項第 1 款)；於稅務可隨時更新民眾稅籍資料、保障民眾權益，提高稅單送達之正確性，並減少對逾期未繳納稅款之催繳郵資費用每件 34 元；於地政機關確保地籍資料正確與完整，增進土地登記之安全及維護土地權利人之權益。

本局規劃跨機關資訊化作業合作橫向連結，除可提高為民服務之效益，更可加強各機關間配合度、協調性的提升，創造民眾、政府、機關間三贏。

(二)成本合理性分析：

緣自臺中縣市尚未合併前，民政局即以積極規劃如何提昇戶政業務執行效能，因此，自 97 年合併前至 103 年本局推動本「戶政 e 把罩應用服務系統」，共投入成本計 16,835,600 元，如表 21，此專案均係在既有人力、經費下執行與推動，並未造成本局財政及各戶所經費負擔；本系統執行確實大幅節省民眾洽辦時間及金錢，同時有助減少機關整體成本支出，進而提升為民服務效率，整體效益呈現，如表 22。

表 21 戶政 e 把罩應用服務系統建置經費一覽表

系統名稱	97 年	98 年	99 年	100 年	101 年	102 年	103 年	合計
行政管理系統				29 區戶政 (1,305,000)				1,305,000
印鑑系統（所別＋經費）	大里 (1,042,000) 太平 (1,048,000) 豐原 (991,600) 東勢 (730,000) 沙鹿 (760,000)	潭子 (680,000) 大雅 (680,000)	烏日 (460,000) 大甲 (480,000) 霧峰 (420,000) 后里 (430,000)		北屯、南屯、 北區、西區、 東區、中區、 梧棲、龍井 (2,600,000)	南區、神岡、外 埔、大安、新 社、石岡 (1,580,000)	西屯、清水、 大肚、和平 (1,200,000)	13,101,600
語音評分系統（所別＋經費）				中區、東區、 太平、大雅、 梧棲、龍井 (480,000)	中區、東區、梧 棲及大雅→豐 原、大甲、新社 (56,400)	龍井→神岡 (13,200) 太平→南屯、東 勢(27,600)	豐原、大甲、 神岡、新社→ 西區、大雅、 霧峰 (52,800)	630,000
申請書影像掃描系統（所別＋經費）					清水(15,000) 北區(15,000) 太平(15,000)	東區(15,000) 西區(15,000) 豐原(15,000) 梧棲(15,000) 龍井(15,000) 霧峰(15,000)	其餘 20 所 (300,000)	435,000
便民資訊					29 區戶政所 (0)			0
各項表單				29 區戶政所 (58,000)				58,000
N 加 e (含 4 合 1)				29 區戶政所 4 合 1 資訊化 (98,000)	29 區戶政所 N 加 e (98,000)			196,000
戶政規費				29 區戶政所 (0)				0
每年維護費						530,000	580,000	1,110,000
合 計	4,571,600	1,360,000	1,790,000	1,941,000	2,799,400	2,240,800	2,132,800	16,835,600

※以上經費 101 年以前係由各區戶政所自行採購，自 101 年以後始由本局統一規劃建置及維護。

表 22 推動戶政 e 把罩應用服務系統之總體投入與產出分析

成本/內容		投入經費(元)	節省時間	節省成本金錢
投入成本 (101 年以前係由各區戶政所自行採購，自 101 年以後始由本局統一規劃建置及維護)	行政管理系統	1, 305, 000	101-103 年 節省時間計 52, 572 小時	101-103 年 節省人力成本 7, 938, 372 元
	印簽比對系統	13, 101, 600	101-103 年案件 可節省時間 30, 071 小時	101-103 年案件 可節省人力成本 4, 540, 721 元
	N 加 e 系統	196, 000	101-103 年 節省民眾往返時間 901, 125 小時	101-103 年 節省民眾往返成本 57, 344, 350 元
	戶政規費	0	101-103 年 節省民眾等候時間 112, 652 小時	101-103 年 節省民眾時間成本 12, 954, 980 元
	各項表單	58, 000	101-103 年 節省 2, 641 包 A4 紙張儲存空間	101-103 年 節省預印紙張 224, 553 元
	申請書影像 掃描系統	435, 000	103 年 7 月 7 日提供全市跨區加值服務。	
	便民資訊	0	貼心關懷～無價	
	102-103 維護費	1, 110, 000	全市 29 區統一契約保固，節省維護/管理開銷	
語音評分系統		630, 000	惕厲戶政同仁提升服務品質，名列臺中市政府對所屬各機關辦理「為民服務隱匿性稽核」整體成績全市第 1 名，績效斐然～無價。	
合計		投入成本合計 16, 835, 600 元	節省時間共計 1, 096, 420 小時	節省人力成本金錢 83, 002, 976 元
投入產出效益比		+493%		
		83, 002, 976 (節省金錢) ÷ 16, 835, 600 (投入成本) = 493%		
增值效益	101-103 年跨機關合作服務人數達 163, 841 人次、受理案件達 644, 770 件。			形塑便民、利民形象，共創民眾、政府、機關間三贏。
	效益無價	😊		簡化作業程序、為民服務滿意度高。
	效益無價	😊		凝聚組織共識，促進學習成長。
	效益無價	😊		效率提升，共創優質為民服務品質。
整體效益		共創「利民、便民、幸福」優質服務，效益無價		

(1)經濟效益評估

表 21、22 有關「戶政 e 把罩應用服務系統」之總體執行經費(成本)，緣自 97 年縣市合併前 29 區戶所陸續著手建置之成本費用，自 97 年肇劃至 103 年度經費(包含全市 29 區統一契約保固，維護/管理開銷)共計 16,835,600 元，其投入產出效益比達 493%，如圖 85，其獲得之效益遠大於投入成本，足資證明本系統規劃縝密運用得宜。其效益除可量化計節省民眾及同仁時間成本合計 1,096,420 小時、節省人力成本 83,002,976 元；尚有其不可量化之經濟效益，例如：確實簡化戶籍行政作業程序，讓第一線戶政同仁有更充裕時間為民服務，讓滿意到感動及貼心感受，進而提高為民服務滿意度…等，如圖 86。

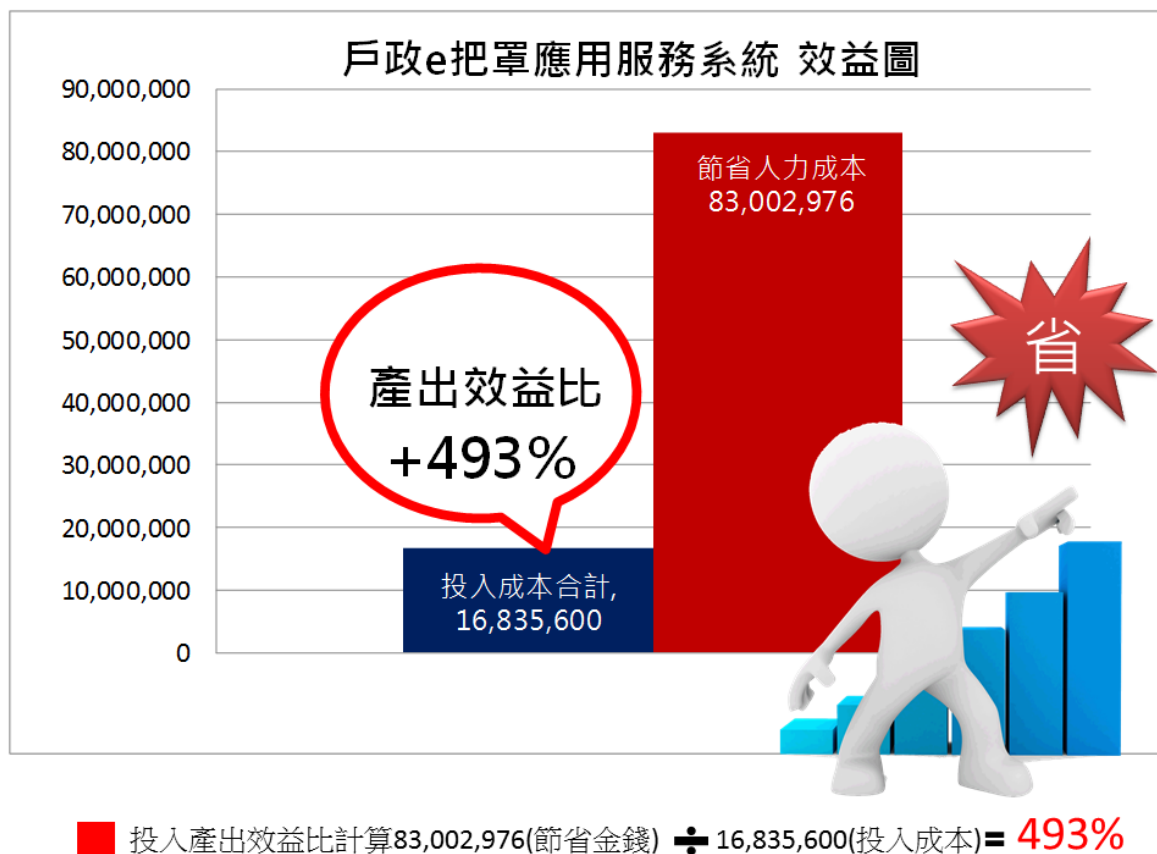


圖 84 戶政 e 把罩應用服務系統效益圖

戶政e把罩應用服務系統 增值效益圖

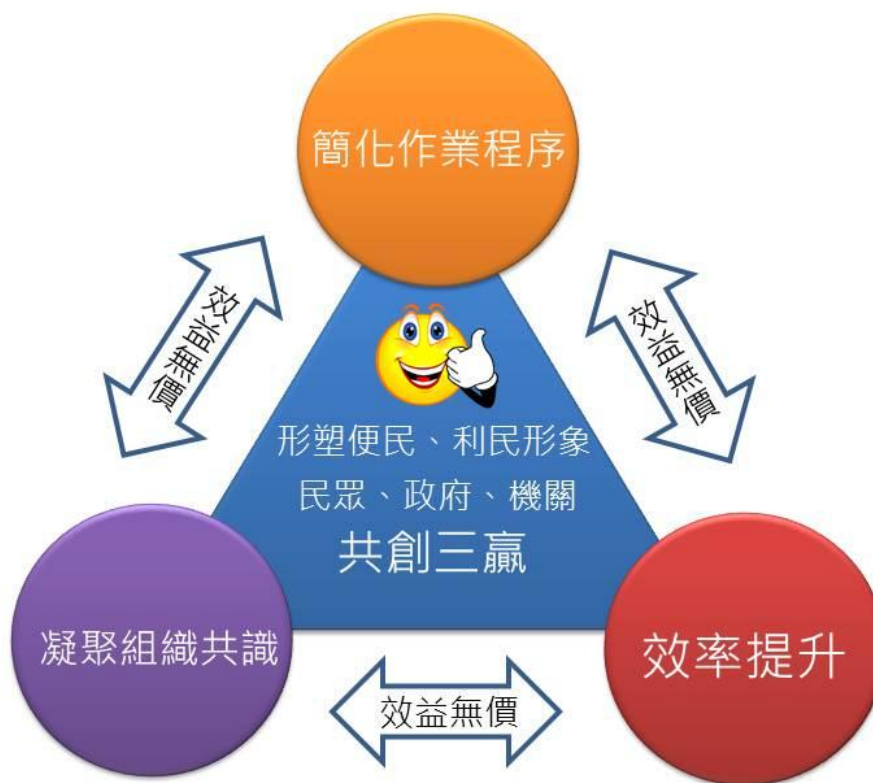


圖 85 戶政 e 把罩應用服務系統增值效益圖

A. 可貨幣化之經濟效益：

(A) 行政管理系統以電腦標準化開單及計算，每件作業約可節省 4 至 18 分鐘，101-103 年就開立通知書、催告書、裁處書、一次告知單及國籍(受胎)期間、生育津貼計算作業件數計 420,489 件，可節省同仁作業時間計 52,572 小時，可節省人力成本 7,938,372 元。(52,572 小時×151 元普考初任人員時薪=7,938,372 元)

(B) 印簽比對系統電腦精確比對，同仁免離座抽取印鑑條，核對作業約 20 秒迅速正確，101 年至 103 年度辦理印鑑證明計 492,073 件，可節省同仁作業時間計 30,071 小時，預估可節省人力成本 4,540,721 元。(30,071 小時×151 元普考初任人員時薪=4,540,721 元)

- (C)N 加 e 系統跨機關服務，全程服務 e 化，免除民眾往返時間及交通成本，101 年至 103 年度全市共節省民眾往返時間計 901,125 小時、節省民眾往返金錢成本 57,344,350 元。
- (D)戶政規費系統每個櫃檯皆可快速開立收據，減少民眾等候時間，平均一件可節省 2 分鐘，101-103 年度全市合計開立 3,379,575 張收據，節省民眾等候時間 112,652 小時，預估可節省民眾等候時間成本 12,954,980 元。 $(112,652 \text{ 小時} \times 115 \text{ 元時薪} = 12,954,980 \text{ 元})$ (基本工資時薪 115 元，以 103 年 1 月 1 日行政院核定為主)
- (E)各項表單系統將民眾須填寫之各項申請書，常用表單計 119 種，每種預印 10 張，全市 29 區共計 370 個櫃檯數，即需預印 440,300 張備用；統一以電子檔取代紙本，不因法令更迭而作廢，101-103 年約可節省預印紙張 224,553 元及節省 2,641 包 A4 紙張儲存空間。 $(\text{影印紙 1 包 500 張價格約 84 元，1 張成本價格約 0.17 元，} 440,300 \text{ 張} \times 0.17 \times 3 \text{ 年} = 224,553 \text{ 元})$
- (F)申請書影像掃描系統於 103 年 7 月 7 日起提供全市跨區加值服務。

B. 不可貨幣化之經濟效益

- (A)便民資訊貼心提供民眾應行注意事項，溫馨關懷情無法以金錢衡量～無價。
- (B)跨機關便民服務，一趟戶政全部搞定，形塑便民、利民形象，共創民眾、政府、機關間三贏。
- (C)因本系統確實簡化作業程序、有助效率提升，讓戶政同仁有更充裕時間為民服務、努力解決民瘼，真正做到「苦民所苦」、「視民猶親」，因而獲致市民高度的肯定與讚揚。
- (D)為爭取績效及榮譽，各所上下凝聚共識，有效促進組織學習成長。

(E)語音評分系統可即時得知民意，同時可惕厲同仁注意為民服務態度，各區戶政所於臺中市政府對所屬各機關辦理「為民服務隱匿性稽核」整體成績名列第 1 名。

(2)整體產出效益結果

本局推動各項戶政業務資訊化，藉以簡化作業程序不遺餘力，確實讓本市戶政人力得到節省，並有較充裕時間、創造更多感動服務，例如對辦理出生、結婚的父母、新人發出祝賀簡訊，致贈出生、結婚貼心卡及往生者關懷卡等貼心作為。又本市各戶政事務所全力推廣屬於財政部國稅局、中華電信業務的「自然人憑證之核發及管理」、並跨領域自 100 年 7 月 1 日起，辦理由外交部委辦之「護照申請親辦一人別確認」業務，再加上核發「親等關聯」業務。本市真正落實「民之所欲、常在我心」理念。

(3)小結：

2013 年 9 月 18 日天下雜誌幸福城市「城市競爭力」調查結果，臺中市當選為「最想移居」城市。位處中臺灣地理位置優勢的臺中市，因中部科學園區及精密園區的進駐之賜帶動臺中市各業欣欣向榮，工業的發達帶動商業及服務業的繁榮，也帶來了人潮，每日南來北往的人流與外來人口移入增多。

本市 29 區戶政事務所第一線同仁每日臨櫃所服務的，除 270 多萬市民外，更涵括每日流動的外來人口，本「戶政 e 把罩應用服務系統」強大的功能，落實簡化作業流程、提升服務效率；真正受惠的是每天成千上萬的洽公民眾(平均粗估洽辦民眾 250 人×29 區＝7250 人次)，確實達到以最少投入獲致最大的產出價值。



肆、未來展望

一、持續推動相關戶籍行政作業資訊化

目前戶政e把罩應用服務系統，雖已將「印鑑證明」、「戶政規費」、「行政管理」、「各項表單」、「便民資訊」、「申請書影像」及「服務評分」等七大類共計15種行政業務導入資訊化作業，惟相關戶籍行政事項相當繁瑣，本局將配合各項法令之修訂，透過外部民眾及內部同仁反映，持續發掘各項作業問題，不斷修正及增設相關系統功能，真正達到戶政業務全面e化目標，提供民眾最優質、最便捷之戶政為民服務品質。

二、成為戶政資訊領頭羊，擴散系統功能效益，共同提升服務品質

本局目前在戶籍行政資訊化得到之各項成果，係屬全國獨創，我們絕不藏私，基於政府一體之理念，將加強標竿學習作法，並積極建議內政部全數納入戶政資訊系統功能，期望本系統能擴散至全國各戶政機關，共同推動行政流程簡化及提升為民服務品質。

伍、結語

現今臺中市的戶政事務所已讓民眾耳目一新，戶政同仁已突破既有手忙腳亂的窠臼，除親切、有禮、貼心的服務態度讓民眾感到賓至如歸外，在行政效率的提升，更讓民眾感到驚訝！

現在我們聽到是：

「這麼快！我才剛坐下來沒多久，你就辦好了，電腦化真進步！」

「臺中市的印鑑證明可以跨區申請，真方便！」

「戶政e把罩應用服務系統」的建置，「智慧型」的功能著實提升臺中市戶政事務所為民服務品質，我們除不斷健全系統功能外，亦積極研發創新加值便民服務，如：除印鑑證明可以跨區申請外，印鑑登記、變更及註銷亦可隨之跟進，同時也希望將「戶政e把罩應用服務系統」的理念推展至全國戶政事務所，期待未來可與其他縣市戶政事務所連線，同步提升全國戶政機關行政效能，推動更多元、更感動、更優質的便民服務。

陸、附件

臺中市政府民政局「戶政 e 把罩應用服務系統」作業規範

103 年 4 月 28 日中市民戶字第 1030015452 號函訂定

壹、緣起：

臺中市政府民政局(以下簡稱本局)為利用科技進步帶來之便利性，簡化工作流程及提升為民服務品質，因應日益繁重之業務及民眾需求，研發「戶政 e 把罩應用服務系統」(以下簡稱系統)，提供本市各區戶政事務所(以下簡稱戶所)統一標準化戶籍行政作業方式，全面提升市民更優質、便捷之戶政服務。

貳、目的：

整合各項便民服務系統，統一作業方式，加強資料管理及資訊安全控管，提供市民一致性之戶政服務，確保為民服務品質。

參、作業規範內容：

一、印簽比對子系統部分：

有關印簽比對系統作業規範內容詳見「臺中市各區戶政事務所印鑑數位化作業規範」。

二、行政管理子系統部分：

(一) N 加 e 跨機關服務：

有關 N 加 e 跨機關作業規範內容詳見「臺中市政府推動『N 加 e』跨機關便民服務實施計畫」。

(二) 戶籍通知書：

- 1、依戶籍相關規定須對民眾之通知事項(如未入境、再入境、遷入登記、法院通報、相關簿證改註或換領…等)，使用本功能開立。
- 2、使用本功能只須填入受通知人基本資料、登記項目、事件發生日、登記日期及通知期限等欄位(因戶籍事項不同所需輸入之條件有異)，由系統自動帶入正確之通知內容及期限。
- 3、開立通知書畫面具有文書編輯功能，如遇個案需要，可於各欄位增刪相關套用文字。
- 4、系統以儲存列印之順序自動配賦通知書編號。
- 5、受通知人個人基本資料如已存在系統中，下次開立時會自動顯示，承辦人員僅須核對檔存資料是否正確後，即可印出存檔。
- 6、住居所部分，可因個案需求分別輸入及列印出「戶籍地址」、「事務(營業)所地址」、「指定送達地址」、「現住地址」等四大項。
- 7、通知書執行儲存列印功能後，如發現內容錯漏時，仍可由原承辦人進入通知書編輯畫面進行增修；其他人員如有需要僅提供查詢功能。
- 8、列印之通知書除一份加蓋承辦人及主管職名章留存備查外，另一份加蓋戶所條戳後寄發受通知人。

(三) 戶籍催告書：

- 1、依戶籍法規定須對民眾之催告事項，使用本功能開立。
- 2、本系統將須催告之原因區分為「僅催告」、「催告後逕為登記」、「催告後罰鍰(逾期申請或催告)」、「催告後逕為登記及罰鍰(逾期申請或催告)」及「故意不實申請催告撤銷(故意不實)」等五大項，由承辦人員依個案需求點選開立。

- 3、使用本功能只須填入受催告人基本資料、登記項目、事件發生日及催告期限等欄位，由系統自動帶入正確之催告內容。
- 4、開立催告書畫面具有文書編輯功能，如遇個案需要，可於各欄位增刪相關套用文字。
- 5、系統以儲存列印之順序自動配賦催告書編號。
- 6、受催告人個人基本資料如已存在系統中，下次開立時會自動顯示，承辦人員僅須核對檔存資料是否正確後，即可印出存檔。
- 7、住居所部分，可因個案需求分別輸入及列印出「戶籍地址」、「事務(營業)所地址」、「指定送達地址」、「現住地址」等四大項。
- 8、催告書執行儲存列印功能後，如發現內容錯漏時，仍可由原承辦人進入催告書編輯畫面進行增修；其他人員如有需要僅提供查詢功能。
- 9、列印「僅催告」項之催告書，除加蓋機關條戳寄發受催告人外，並應留存一份以備查考。但如列印其他選項之催告書者，則加蓋機關印信及主任簽字章寄發受催告人，並應留存一份以備查考。
- 10、如受催告人未親自臨櫃，戶籍催告書須另送達者，除戶籍催告書外，應同時列印送達證書交郵局寄送。

(四) 一次告知單：

- 1、民眾申辦戶籍案件證件未齊全或不合乎規定者，服務人員使用本系統開立一次告知單，並委婉且詳細為民眾解說。
- 2、告知事項如屬通案性者，可直接進入快速開單功能畫面，點選所屬類別進行開立作業。
- 3、告知事項如屬特殊案件者，則應逐項進入預設選單畫面點選所須告知事項，或由服務人員針對案情自行輸入告知事項內容。
- 4、系統以儲存列印之順序自動配賦一次告知單編號。
- 5、告知單儲存完成後，如內容有錯漏，仍可由原開立之服務人員進入修改或刪單及重新列印；其他人員如有需要僅提供查詢功能。
- 6、告知單一式二聯，收執聯應交予申請人，存根聯應請申請人簽章後留存所內。

(五) 戶籍通知單：

受理「補領國民身分證」、「印鑑登記、變更」、「委託戶籍登記」等案件，可於本系統開立通知單通知當事人，以確認該申請案之真實性。

(六) 居留期間計算：

受理外籍人士申辦歸化我國國籍案件，服務人員受理該類案件時，將該外籍人士之「申請歸化日期」、「入境日期」及「出境日期」輸入本系統，據以判斷是否符合國籍法在臺須居留一定之期間，而准駁其申請。

(七) 受胎期間試算：

依民法規定，妻之受胎，係在婚姻關係存續中者，推定其所生子女為婚生子女。服務人員受理新生兒出生登記時，可將該「新生兒出生日期」及「父母結婚日期」輸入本系統，核算其受胎期間，參考認定其身分，受理其出生登記。

(八) 生育津貼計算：

服務人員受理核發生育津貼案，應於本系統輸入「新生兒出生日期」、

「父或母遷入日期」、「申請日期」等資料，由系統自動核算判定是否符合臺中市生育津貼發放作業計畫規定資格。

三、戶政規費子系統部分：

有關戶政規費系統作業規範內容詳見「臺中市各區戶政事務所戶政規費管理作業規範」及「戶政規費備援作業說明」。

四、民眾滿意度評分子系統部分：

- (一)各服務人員於開立規費收據或一次告知單作業後，由系統自動開放民眾就本次提供之服務於櫃檯前評分器點選滿意度。
- (二)系統開放滿意度功能須於 30 秒內點選，如逾時民眾未點選者，則系統自動關閉本功能。
- (三)未受理民眾申辦案件者，本系統未開放評分功能，以免人為誤觸或造假情事發生。
- (四)本項調查資料，提供統計數據功能，各區戶所主管得根據民意，適時瞭解服務人員工作態度，妥適規劃為民服務人力。

五、各項表單子系統部分：

- (一)各項為民服務表單，應按戶籍事項分類保存，提供各區戶所受理民眾申辦案件時，隨時列印之功能。
- (二)配合法規增修，應隨時增加或更新表單內容。

六、便民資訊子系統部分：

服務人員受理出生、死亡、改名、國籍、遷徙、結婚、離婚、護照親辦…等案件，應同時關懷民眾後續相關申辦事宜，主動使用本系統提供各項便民資訊。

七、申請書影像子系統部分：

- (一)戶所將戶籍登記申請書及民眾繳附之檔存原始證明文件，掃描影像建檔。
- (二)系統提供戶籍項目及當事人姓名、身分證統一編號查詢功能，自動顯示該當事人所有檔存影像資料，服務人員可針對民眾需求列印核發。
- (三)受理跨區申辦服務方式如下：
 - 1、申請人可就近向本市任一戶所提出申請。
 - 2、受理地戶所查詢原登記地戶所系統資料，如該資料已建檔，則可逕行列印代為核發。
 - 3、該資料如未建檔，則由受理地戶所將申請資料登錄系統，傳送至原登記地戶所後，再以電話通知協助辦理。
 - 4、原登記地戶所收到申請需求後，將本案申請書及檔存附繳文件掃描建檔，並傳送給受理地戶所代為核發。但如作業較為耗時者，應先電話通知受理地戶所轉知民眾等待或另擇日領取。
 - 5、本案規費由受理地戶所收繳及掣發收據。
 - 6、本案申請書由受理地戶所歸檔管理。
 - 7、相關作業方式詳見作業流程圖。

肆、系統安全管理：

一、系統群組權限管理：

(一)印簽比對子系統部分：

有關印簽比對系統權限規範內容詳見「臺中市各區戶政事務所印鑑數位化作業規範」。

(二) 行政管理子系統部分：

1、櫃檯人員：

可執行開立戶籍通知書、戶籍催告書、一次告知單、戶籍通知單、N加e跨機關服務、報表查詢列印及使用居留期間、受胎期間、生育津貼計算等功能。

2、主管人員：

可執行開立戶籍通知書、戶籍催告書、一次告知單、戶籍通知單、N加e跨機關服務、報表查詢列印及使用居留期間、受胎期間、生育津貼計算及維護通知書、催告書、罰鍰裁處書、一次告知單、N加e跨機關服務等功能。

3、機房人員：

可執行本系統所有工作項目。

(三) 戶政規費子系統部分：

有關戶政規費系統權限規範內容詳見「臺中市各區戶政事務所戶政規費管理作業規範」。

(四) 民眾滿意度評分子系統部分：

民眾滿意度調查數據，僅供業務承辦人員及主管人員查詢及列印。

(五) 各項表單子系統部分：

每位櫃檯人員皆可查詢及列印。

(六) 便民資訊子系統部分：

每位櫃檯人員皆可查詢及列印。

(七) 申請書及檔存證明文件影像子系統部分：

1、櫃檯人員：

可執行影像查詢列印及報表查詢列印。

2、建檔人員：

可執行影像掃描(拍攝)、查詢列印及報表查詢列印。

3、主管人員及機房人員：

可執行影像查詢列印、報表查詢列印、影像掃描(拍攝)、資料登打(修改)、使用權限管理等。

二、密碼配賦：

(一)使用系統需先填寫申請單經主管核准，並配賦使用權限密碼後，方可簽入作業。

(二)所配賦之密碼，應隨時或定期更新。

三、系統備份：

每日異動資料由系統自動執行備份，主機點機房人員應於每日定時檢視電腦主機燈號是否正常，如出現異常燈號時，應通知維護廠商進行維修。

四、資料保存：

系統異動所產生之電子資料及交易紀錄(戶籍通知單、居留期間計算、受胎期間計算、生育津貼計算、各項表單、便民資訊除外)，永久保存。

伍、督導：

各區戶所主任、秘書及課長應隨時執行督導工作，確保為民服務品質。

陸、本作業規範內容除第叁點第七款第三目申請書影像子系統跨區服務實施日期，由本局另函請戶所統一辦理外，餘自函頒日起生效。

柒、本作業規範內容如有未盡事宜，經核准後修正之。

簡政

便民

效率



臺中市府民政局

臺中市西屯區臺灣大道三段99號惠中樓6F

電話：(04) 22289111分機 29401

<http://www.civil.taichung.gov.tw/>