

行政院 99 與 100 年度政府機關電腦作業效率查核作業，經實地瞭解桃園縣政府與交通部公路總局臺中區監理所，藉由跨機關之協調整合，積極改造服務流程及創新服務型態，並善用有限人力與經費，有效達成政府服務流程改造「臨櫃服務一次 OK：一處收件全程服務」之目標，充分發揮簡政便民之效益，「資訊通報」特邀桃園縣政府與臺中區監理所撰文，分享其實作經驗。

● 桃園縣政府「免書證免謄本便民(含謄本書證)系統」服務介紹

壹、緣起

為配合「電子化政府」的推動，實現「多用網路、少用馬路」之理念，桃園縣政府(以下簡稱本府)於 91 年中即積極規劃「免書證免謄本便民系統」，建置本府縣政資料庫，以期達到資料共享之目的。在本府相關機關及本縣各鄉(鎮、市)公所全力配合下，桃園縣政資料庫 - 「免書證免謄本便民系統」於 92 年 4 月 1 日正式啓用。透過本系統提供申辦業務查詢、書證謄本列印、報表稽核及資料安全認證與傳輸等功能。經 4 期系統建置及功能擴充後，目前民眾有 9 類申請案件免檢附書證謄本，包括：1.戶籍謄本、2.土地登記簿謄本、3.建築物登記簿謄本、4.地籍圖、5.建物測量成果圖、6.商業登記、7.工廠登記、8.使用執照存根、9.土地使用分區證明。

當申辦窗口受理民眾申請案件時，申請案件條件如有需上述書證謄本證明者，承辦人員僅需透過電腦即可協助民眾查詢及確認，必要時也可列印書證謄本以資佐證，民眾不必到戶政或地政事務所等機關申請戶籍、地籍相關謄本，不但省去來回奔波的時間，也可省下申請書證謄本的費用，相關機關更能提供即時的便民服務，以提昇縣府總體行政效能，目前使用本系統之機關包括本府所屬機關及本縣各鄉(鎮、市)公所計有 59 個機關，逾 500 項以上業務項目可供查詢，每月平均成功查詢次數約 4 萬 5,000 次。

貳、服務介紹

本系統有關便民服務之推動，如以辦理「未領得使用執照之即有建築物接水接電申請」為例，申辦民眾僅需提供正確之申請資訊予申辦窗口，並在民眾授權下，承辦人員將主動印列民眾之戶籍及地籍謄本，即可同時完成本案申請作業，免除民眾需先至本府戶所及地所申請相關謄本之程序及不便。

為提升本府對弱勢族群的照顧，從 98 年起即用心積極思考如何為本系統新增財稅(財產、所得與稅籍)謄本功能，提供財稅謄本證明免檢附之服務，以減輕弱勢民眾在申請社會福利津貼時的負擔與不便，期能以更主動快速簡便的方式，協助民眾獲得補助，經過多次與相關財政機關溝通及行政院研考會的協助下，本系統於 100 年 4 月開始進行規劃，並於 101 年 1 月系統正式上線服務。

凡申請民眾符合本府開辦之福利資格者，均可向本府或本縣各鄉(鎮、市)公所

申辦窗口申請相關福利津貼補助，申請民眾在申辦補助案件時，均可免檢附申辦案件所需之財稅謄本證明文件，服務內容包含下列 4 大項：

1. 低收入戶生活補助。
2. 中低收入戶老人生活補助。
3. 身心障礙者生活津貼。
4. 單親暨中低收入戶兒童少年生活扶助(含特殊境遇子女生活津貼)。

基本上，本項服務已包含 80%以上社會補助案件，自本項謄本提供查調服務以來，每月查調案件量逐月增加，從 1 月份查調 32 件增加至 7 月份 380 件，截至 7 月 30 日止，總查調案件次數為 1,040 次，總查調人次共 4,993 次。

然而，本府各機關所核發之執照或證照等證明文件，以往並未建置系統統一管理，為有效管理及保存此類證明文件，並提供資料進行篩選比對、媒合及輸出等提供相關單位再利用，遂建立本案之謄本書證查驗整合系統，統一收存，提供跨機關業務使用，本系統於 101 年 1 月上線啓用，至 101 年 7 月已整合本府 4 個機關納入之 6 項證明文件，供各機關使用：

1. 文化局：桃園縣政府演藝團體登記證、桃園縣政府演藝團體查驗證明、及桃園縣街頭藝人活動許可證。
2. 勞動局：理事長證明書。
3. 衛生局：心肺復甦術暨自動體外電擊器合格證書。
4. 原民局：原住民機構、法人或團體證明書。

對於本府各機關之前未納入系統管理之證明文件（如謄本、執照或證照等），已逐步於系統登錄，以利資料管理及後續之資料保存，有效減輕承辦人管理證明文件之作業時間，從本年 1 月截至 7 月 30 日止共建置證明文件資料 477 筆。

茲以圖示有關申請本府申辦社會救助補助案件之服務流程：

過去申辦補助案件時，需先至戶政、稅捐等機關申請相關謄本，才能至申辦窗口完成申辦案件，如圖 1。

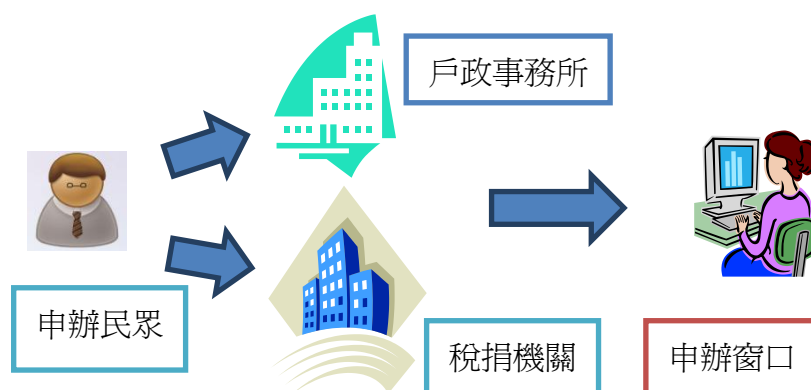


圖 1 社會救助補助案件服務流程圖

目前只要到案件申辦窗口，由承辦人在電腦上查詢及列印即可，如下圖 2。



圖 2

參、服務特色與效益

一、減免公文、查調時效快

減免本縣各申辦機關須定期/不定期函文至稅務機關(國稅局或本府地方稅稅局)申請所需之財稅謄本證明，除快速讓申辦民眾申請到所需之津貼，也減輕申辦人員函文查調財稅證明文件的負擔。另外，對於申辦民眾不必舟車勞頓先至稅務機關申請財稅謄本證明，再至本府申辦窗口辦理相關之補助案件，更可節省申辦民眾申請謄本之費用與舟車往返時間及車資，尤其是對於行動不便的民眾更是一大福利措施。

二、整合本府各項申辦系統

透過與本府多項資訊系統整合(如線上申辦整合系統、社政資訊管理系統、謄本書證查驗整合系統等)，提供民眾更完善的申辦服務作業，如民眾利用線上申辦申請身心障礙者停車證或使用執照圖說影印，可直接在線上系統填寫所需申請資料，再配合免書證免謄本便民系統確認申請資格，即可完成申請作業，不必親自至本府申辦相關服務，亦不受時間及地點限制。此外，社政資訊管理系統紀錄之相關申請民眾之資訊，配合免書證免謄本便民系統之戶籍查詢，既可核對民眾申請之身分，更可讓申請民眾免檢附戶籍謄本證明，均是利用系統整合，節省民眾往返申請窗口時間及車資。

三、提升資料之保密性及安全性

- (一)利用 IP 鎖定使用機關，確保系統不被未授權機關人員使用。
- (二)查調檔案雙重加密，除配合財政部財稅資料中心針對身分證加密外，並對於傳送檔案進行加解密處理，確保資料傳輸之安全性與機密性。
- (三)所有查調人員之查調紀錄均有 log 檔作紀錄，定期及不定期進行稽核，以確保資料在合法授權下被使用。
- (四)查調資料每周定期清除，降低資料洩漏之風險。

四、資料保存利用更方便

透過共同管理整合平台建檔之資料，可以有效地以電子化方式保存已發放之證明文件，減少紙張的使用，以及臨櫃人員之作業時間，更可快速從系統中查調所需之資料，進行後續的確認、審核、歸檔、查詢及利用等相關作業。

肆、結語

長久以來，縣府以簡政便民為工作目標，思考如何提供予民眾更好、更便利的服務，同時也能減輕承辦人員的工作負擔，所以持續思考如何提供更多的便民服務項目，同時也朝向簡化本府作業流程，讓申辦民眾可以更簡便、更快速申請所需之津貼及相關服務，藉由政府服務流程改造，提升為民服務品質、落實單一窗口，以及節能減碳之施政目標。

（本文由桃園縣政府資訊中心資訊管理組 提供）