

102 管查字第 003 號

「強化戶役政資訊系統與應用推廣計畫」
查證報告

行政院研究發展考核委員會

102 年 9 月

行政院研究發展考核委員會查證報告

計畫名稱	「強化戶役政資訊系統與應用推廣計畫」 (98年7月至102年12月)
主管機關	內政部
查證時間	102年7月25日及7月26日
查證地點	一、勞工保險局(7月25日上午) 二、新北市政府(7月25日下午) 三、內政部(7月26日下午)
查證人員	領隊：行政院研考會戴副主任委員豪君 行政院研考會委員：臺灣省諮議會李秘書長雪津 行政院主計總處：林專員秋琴 行政院科技會報辦公室：鄭副研究員進練、楊副研究員嘉栩 行政院研考會： 研展處：莊副處長麗蘭、陳專門委員文瑛、黃科長子華 資管處：何處長全德、徐高級分析師嘉臨、王科長誠明、柯分析師炳式、江分析師明鍾
主管、主(協)辦及受查機關參與人員	一、訪查勞工保險局部分： 1、勞工保險局：羅總經理五湖、給付處方經理宜容、紀科長淑吟、企劃室林主任中正、石專員佳燁、戴辦事員嘉賢、國保處劉副經理伯卿、許辦事員瓊月、承保處陳科長季薰、李科長麗凝、受託處鄭秘書美玲、劉科長玉娥、資訊室梁高分析師海珠、周專員文焜、職護室陳專員玉貞 2、內政部：秘書室林科長彥甫、戶政司戶籍作業

科黃科長旭初、傅研究員明媚

二、訪查新北市政府部分：

1、新北市政府：研考會吳主任委員肇銘、劉視察家齊、民政局藍秘書品峻、黃股長信勝、吳科員巧莉、資訊中心：高主任永煌、林副主任春吟、陳科長素如、許科長雅慧、卜高級分析師賢琳

2、內政部：秘書室吳科長丞欣、李專員蕙芬、戶政司戶籍作業科黃科長旭初、洪研究員淑枝

三、訪查內政部部分：林常務次長慈玲、戶政司謝司長愛齡、蘇副司長清朝、秘書室呂簡任視察清源、林科長彥甫、吳科長丞欣、李專員蕙芬、戶政司戶籍作業科黃科長旭初、宋研究員美玲、李研究員雅惠、朱研究員毓瑰、許研究員裕紅、高專員秋鳳、周專員宛頤、楊研究員蕙珍、周研究員鍾齡、陳研究員苑菁、林研究員春樺、郭研究員昭華、洪研究員淑枝、傅研究員明媚

目 次

頁次

壹、前言.....	1
貳、查證程序及訪查代表機關說明.....	2
參、內政部推動免書證謄本辦理情形.....	4
肆、查證發現.....	6
伍、建議事項.....	9
附件 查證照片.....	12
附錄 受訪機關所提辦理情形概要.....	14
附錄 1、內政部強化戶役政資訊系統與應用推廣計畫概要..	14
附錄 2、勞工保險局推動免書證謄本辦理情形.....	18
附錄 3、新北市政府推動免書證謄本辦理情形.....	21

壹、前言

近年來，隨著簡政便民觀念的提升，各級政府機關持續改造整體服務型態，讓民眾在申辦業務時，可以得到更便捷的服務。然而，政府服務流程改造的目標不僅是為了進一步提高行政效能，更希望進而強化我國競爭力。有鑑於此，馬總統於「黃金十年 國家願景」政綱中，將「效能躍升」列為施政主軸之一，行政院也從 102 年起全面推廣政府服務流程改造，並以此作為提升政府服務品質之策略，要求各機關改造服務流程，提供主動與便民之服務。政府服務流程改造以「民眾不出門能辦大小事」、「民眾臨櫃服務一次 OK」、「政府主動關心服務到家」為三大推動目標，內政部等部會成立「免戶籍謄本圈」、「e 化服務宅配到家」等 10 個工作圈來推動服務流程改造工作。

戶政資料是政府各項施政措施重要的基礎，也是民眾日常生活中，申辦各項金融、保險、就業、.. 等事務須檢附的證明資料，民眾常反映需要不斷申請戶籍謄本，以便應付申辦不同的業務。因此，若各機關在驗證、確認戶籍資料時，能大幅簡化相關流程，就能大幅減輕機關人員以及民眾的負擔。尤其對於民眾而言，若能減少、甚至免除戶政資料紙本查驗，將會讓民眾感受到政府貼心的措施。

經查，戶役政資訊服務目前雖然已提供電子戶籍謄本以及跨機關即時線上查詢服務，但近 3 年來，紙本戶籍謄本的核發仍有增無減。根據統計，自民國 99 年至 101 年，各機關線上查詢戶籍資料之件數以及民眾線上申辦電子戶籍謄本之件數均有提升，但是紙本戶籍謄本核發數卻未相對減少。以民國 101 年為例，各機關線上查詢戶籍資料之件數約 1,357 萬件，民眾線上申辦電子戶籍謄本約 10 萬件，然而同年戶政事務所核發紙本戶籍謄本仍有約 1,263 萬件。顯示即時線上查詢戶籍資訊尚未有效降低紙

本戶籍謄本使用量，實有需要詳加檢視其原因，並提出改進措施。

本案係針對內政部「強化戶役政資訊系統與應用推廣計畫」(其民國 98 年至 102 年進行戶役政資訊系統之更新建置，並強化跨機關資料流通服務，以提升戶政服務能量、品質及滿意度)及戶籍謄本減量作業現況進行實地查證，期瞭解計畫執行情形與其對於謄本減量之成效。

本次查證除了瞭解並推動戶籍謄本電子查驗機制外，亦進一步探詢相關機關對於推動免書證謄本作業辦理情形與建議，以作為後續推動全面推廣政府服務流程改造之參考。

本次查證重點歸納如下：

- 一、瞭解中央及地方機關，在推動申辦業務免附戶籍謄本時，於法規面、作業面及資訊系統面所遭遇之問題與困難。
- 二、實地訪視地方政府，了解其如何整合運用各部會提供之資料，以協助電子查驗作業。
- 三、釐清各機關運用戶役政資訊系統查詢戶籍資料所遭遇之問題，並協調內政部與各機關有效運用戶役政資訊系統或以其他電子及線上查驗方式，來有效降低紙本戶籍謄本之使用量。

貳、查證程序及訪查代表機關說明

一、查證程序：

本次查證係自中央及地方機關中運用戶籍資料各擇一機關，實地瞭解資料使用機關之意見與建議，充分了解問題癥結與未來業務發展對戶籍資料之需求後，再赴內政部就需用機關所提的問題與建議進行面對面的意見交流，進而從戶籍資料供給與需用的角度，完備資訊聯結與業務流程之串聯，協助促進跨機關政府服務流程改造，俾利民眾申

辦服務。

二、訪查代表機關：

本次本會選列作為需求訪查代表機關之理由，以及其相關基本資料如下：

(一) 勞工保險局：

1. 勞工保險局為內政部召集「免戶籍謄本圈」工作圈之示範機關，且依據內政部統計資料，該局勞保業務所核發之戶籍謄本自 102 年 1 月至 6 月累計為 128,348 件，居戶籍謄本使用量的第 10 名。
2. 勞工保險局在行政院研考會召集之「e 化服務宅配到家」工作圈中，所提出的跨機關電子查驗戶籍資料遭遇之問題具有普遍性，例如勞保局與部分機關均期待內政部提供親等關聯資料查詢之功能。爰邀請勞工保險局為本次戶政資料需求機關訪視之中央機關代表。

(二) 新北市政府：

1. 直轄市在戶政服務中同時扮演兩個角色，除了是戶籍資料的需用機關外，所屬的民政局以及各戶政事務所亦為戶政服務與資料蒐集的作業單位，因此特別邀請作為進一步瞭解相關戶政資料供需作業的地方機關代表。
2. 新北市政府為推動電子查驗，已建置新北市雲端證件包，整合電子查驗所需之戶役政、地政、財稅、工商、公路監理及勞健保等各部會資料；另配合內政部，試辦設籍離島(與臺灣本島隔離屬我國管轄之島嶼)地區「初領及補領」國民身分證得向任一戶政事務所申請業務；另自 102 年 8 月起與金門縣政府合作，實施跨縣市受理初、補領身分證及辦理出生、死亡、結婚、離婚、改名等登記事項，合計七項戶政創新服務。是以，協請新北市政府為本次訪視之

地方機關代表。

參、內政部推動免書證謄本辦理情形

一、推動免附戶籍相關書證謄本作業之法規面辦理情形：

(一)「全面免附戶籍謄本」執行計畫

1. 配合行政院「全面推廣政府服務流程改造」之推行，內政部為「免戶籍謄本圈」之召集機關，為利推動全面免附戶籍謄本，擬具全面推廣政府服務流程改造「全面免附戶籍謄本」執行計畫草案，並於內政部 102 年 3 月 12 日研商全面推廣政府服務流程改造—「免戶籍謄本」工作圈第 1 次會議邀集相關機關共同研議。
2. 經參酌與會機關意見，內政部修正「全面免附戶籍謄本」執行計畫草案，於 102 年 5 月 14 日函送行政院研究發展考核委員會同意備查。
3. 內政部於 103 年度施政計畫中，訂定下列跨機關績效指標

關鍵策略目標	關鍵績效指標			
	關鍵績效指標	評估方式	衡量標準	年度目標值
七 推廣政府服務流程改造 (跨機關目標)	1 完成法規修正個數(免戶籍謄本圈)	統計數據	實際修正須繳附戶籍謄本之法規數	195 個
	2 達成免附戶籍謄本之業務項目數(免戶籍謄本圈)	統計數據	實際達成免附戶籍謄本之業務項目總數	212 項

二、推動免附戶籍相關書證謄本作業之業務面辦理情形

(一) 規劃提供「電子戶籍謄本指定送達機關」服務

由法務部與內政部共同辦理跨機關係統整合矯正機關個人關係調查、假釋審核及撤銷假釋等 3 項作業，由矯正機關代為申請電子戶籍謄本，免除收容人及假釋申請人

之家人奔波戶政事務所申請戶籍謄本。系統建置於 102 年 2 月完成，於 102 年 3 月 1 日正式上線與法務部共同提供服務。

(二) 規劃提供「戶籍資料更新跨機關通報」服務

民眾於辦理遷入、地址變更、出生年月日更正、國民身分證統一編號及姓名變更與更正登記後，可於內政部戶政司全球資訊網以自然人憑證申請將更新後之戶籍資料傳送指定機關，以達免附戶籍謄本。本項服務目前之通報機關為財政部及交通部，已於 102 年 4 月 1 日正式上線使用。

(三) 強化各機關申請與戶役政資訊系統連結

業於 101 年 11 月 29 日至 12 月 21 日辦理 6 場次之戶役政連結應用系統連結機關說明會，刻正進行擴增項目開發工作。

(四) 強化戶口名簿周延性、證明力及公信力，取代現戶戶籍資料

為簡化民眾申請戶籍謄本程序，內政部規劃新式戶口名簿替代戶籍謄本作法，將整合現行戶籍謄本內容，民眾可選擇全戶現住人口及非現住人口（含戶籍遷出國外、死亡及廢止戶籍人口）與詳盡及省略個人記事等 4 種彈性組合；版面設計採彈性製表、無格線、直式橫書、單面列印，並新增騎縫章、押花、核發機關浮水印等防偽列印功能，同時建置線上查驗系統，供各界查驗新式戶口名簿請領紀錄，以強化戶口名簿公信力，這項創新服務預定於 103 年 2 月 5 日上線。

三、內政部所提遭遇困難與建議：

(一) 目前連結戶役政資訊系統之機關（單位）數達 1,200 個，

由於連結機關眾多，且各機關需求不一，因此常須評估是否對單一機關需求，修正戶役政資訊系統功能。各機關的需求不一致，增加內政部與各機關協調溝通困難度。且各機關申請連結項目繁多，內政部須逐一審查是否為其業務職掌所需資料，如有疑義尚須與各機關溝通協調。

- (二) 各需用機關限於原有法規，仍要求民眾於相關業務申辦時，提供戶籍謄本。內政部為推動跨機關業務流程整合及簡化便民服務，必須與戶籍謄本使用機關進行溝通協調，且須請各機關配合修正相關法規及整合資訊系統。因涉各機關主管權責及資訊技術，時程較難以掌握。

肆、查證發現

內政部於「免戶籍謄本圈」提出「全面免附戶籍謄本」執行計畫，主要係請各業務主管機關（單位）儘速檢討修正刪除須民眾檢附戶籍謄本之相關規定，對於仍須民眾繳附紙本戶籍謄本之業務項目，建議各機關可以國民身分證、戶口名簿（影本）或電子戶籍謄本取代。另鼓勵資料需用機關全面運用戶役政資訊系統連結查詢戶籍資料，不再要求民眾繳附紙本戶籍謄本。惟內政部這項措施對各機關未具強制力，預期達成之戶籍謄本減量之比例不高，102年僅達2%，103年為5%。

就謄本減量結果而言，受理業務申請之機關，過去的服務採人工作業，因此要求民眾繳附書證謄本來作為辦理相關政府服務的查驗依據，然而現行政府的服務已全面電腦化，各機關應檢討修正刪除須民眾檢附戶籍謄本之相關規定，並且應從實務面檢討「人工查驗」的必要性，並進一步研究在一定期間後考量停發相關書證謄本之可行性，

以利各機關跳脫原有的服務框架，以新的思維、新的資訊技術來提供民眾創新的服務。

本查證就法規面、作業面及資訊系統面之發現，說明如下：

一、法規面

- (一) 部分機關為確保「線上查驗戶政資料」無牴觸個人資料保護法之疑慮，要求申請人另以書面方式，逐案授權同意電子查驗，此舉增加民眾不便與機關作業負荷。內政部宜會同法務部就個人資料保護法統一解釋，以簡化需用機關申請使用戶籍資料之程序。並應定義戶籍資料蒐集運用之特定目的，俾利符合特定目的之需用機關以電子查驗方式替代申請人書面授權同意並確認相關資料。
- (二) 從需求端如無法有效降低各機關對戶籍謄本之需求，內政部宜研議日後從供給端停發戶籍謄本之可行性及適法性，以利達成全面免戶籍謄本作業的便民目標。

二、作業面

- (一) 內政部雖已提供各項戶籍資料線上查詢服務，尚未能有效減少民眾申請戶籍謄本量，歸納主要原因之一，係資料使用機關仍依其現有審查作業流程，要求承辦人須以紙本陳核。各機關應儘速會同相關機關研議簡化身分查驗方式，評估以線上查驗取代紙本陳核之可行性。
- (二) 民眾變更戶籍資料時，內政部會即時通報其他政府機關。惟目前各機關與內政部之資料更新作業時間排程不同，造成雙方資料有不一致的疑慮，內政部應清查盤點哪些機關自行建置及存有戶籍資料，並解決資料一致性之問題。

- (三) 部分機關需要內政部提供親等關聯資料，以利其辦理財產繼承等為民服務作業。惟內政部考量親等關聯資料係涉及多數人之個人隱私資料，並依其「各機關申請提供戶籍資料及親等關聯資料辦法」，對各機關申請介接親等資料之需求審查較為嚴謹。為兼顧各機關便民服務之需求及時效，內政部應平衡便民服務創新與個人資料保護之需求，進一步研議精進審查作業，以符合各機關所需。
- (四) 因應戶役政新系統建置，內政部已先就 8 個機關提供機關客製化查詢服務，來滿足線上作業需求，惟各機關內部不同單位對戶籍資料需求不一致，且部分機關未設置統一窗口，造成內政部必須針對不同資料需求，制定客製化的資訊查詢功能。內政部應擬定相關規範，請各機關簡化並整合所屬單位對內政部之資料需求，以減輕內政部維護服務流程之成本。
- (五) 新北市政府聯合服務中心設有 24 個服務櫃檯，每個櫃檯皆可同時提供 30 項臨櫃服務，唯獨不能受理申請戶籍謄本。民眾欲申請戶籍謄本，則須至 2 個特定窗口辦理。據瞭解因受限於現行新北市政府介接戶政資訊系統方式無法與其他資訊系統共用網路與設備所致。內政部應與各機關共同研擬適合聯合櫃檯作業模式的戶籍資料介接方式，以節省介接機關之設備資源，並提供民眾便捷的服務。
- (六) 弱勢團體服務及分眾服務應再加強

目前多項社會福利申辦作業，仍需民眾檢附相關證明文件臨櫃辦理，致民眾迭有反映不便。各機關應透過服務觀念的改變、流程的改造並善用資訊科技創新服務模式，採取主動貼心的服務。特別是救助性質的服務，各

機關應主動通知民眾辦理，或主動到府服務，讓民眾感受到政府的用心。另應善用政府現有各種資料，研究利用巨量資料(big data)分析，來提供更貼切民眾需求的分眾服務。

三、資訊系統面

- (一) 新北市政府及勞工保險局目前與內政部戶役政系統介接方式尚未採行機器間自動處理(Web Service)之模式，經查目前各機關多採與新北市籍勞保局相同之介接方式，內政部及各機關應共同研議，改變系統介接方式，以利各機關提供民眾線上申辦服務。
- (二) 有關親等關聯查詢，內政部宜規劃提供各機關批次處理作業，以利各機關(如勞工保險局)採郵寄或批次送件之申辦作業。
- (三) 戶役政系統提供之戶籍數位化影像，資料字體較小不易閱覽，建議改善以利各機關查驗作業。
- (四) 新北市政府反映須於現行戶役政系統進行較為繁複的操作設定工作，才能辦理跨區戶政服務。內政部應在新系統建置時能將各機關跨區服務(非限定於戶籍所在地)的需求納入系統設計，以利民眾可於全國各地申辦相關戶役政業務。

伍、建議事項

一、強化免書證謄本之執行策略

為達成「全面免戶籍謄本作業」之目標，內政部目前研議以新式戶口名簿取代現行的戶籍謄本，建議可參考下列面向，研議執行策略：

- (一) 建議內政部與各戶籍資料需求機關協調，通盤檢視現行

各項便民服務作業如何進一步簡化相關查驗項目，或改由事後勾稽等各種方式，以減少對戶籍資料之需求，提升服務品質。

- (二) 各機關對於民眾申辦案件，若前案有相同戶籍資料查驗項目，且前案項目已查驗確認時，建議後案對相同查驗項目可考量採形式重點審查即可，以減少重複查驗時間，加速案件申辦時間。

二、擴大跨機關戶籍資料電子查驗服務，以利進一步提供民眾直接線上申辦服務

- (一) 目前內政部已提供逾 1,200 個機關介接戶役政系統之服務，因機關需求不一、又機關未設置單一窗口，較難將各機關之需求加以分類提供，多需要額外之客製化服務。目前作業方式不僅增加維運的複雜度亦不能及時滿足機關之需求。建議內政部於新系統建置時，應考量簡化目前的系統架構，以利提供符合機關及民眾需求之電子查驗服務。並應確保內政部與各機關所留存之戶役政資料，其資料須一致。
- (二) 目前戶役政系統主要係查詢同一戶籍內成員之戶籍資料，尚無法查詢不同戶籍直系親屬資料，機關如需親等關聯資料查詢，須依內政部「各機關申請提供戶籍資料及親等關聯資料辦法」提出申請，惟因涉及的資料有較多之民眾個人資料，內政部訂定嚴謹的審查作業程序，須機關提出法規依據才能提供，為利各機關查驗戶政資訊需求，建議內政部朝單筆、限定、去識別化方向規劃，以利於需用機關作業需求及保護民眾個人資料間取得平衡。
- (三) 各機關除了介接內政部戶籍資料外，建議可同時介接具

備機器間互動(Web Service)功能之「e 政府服務平台」資訊中介服務，以利各機關提供民眾線上申辦服務，並節省機關系統開發成本。

- (四) 建議內政部與各機關共同研擬適合綜合服務櫃檯作業的戶役政資訊系統介接方式，以利各機關節省資訊設備資源，並可提供民眾全功能櫃檯之服務。
- (五) 為期個人資料之跨機關查詢功能符合個人資料保護法規定並兼顧簡政便民之需求，建議內政部可評估採用"檢視戶籍法及電子簽章法等相關法規是否須研修"、"檢討內政部主管戶籍資料蒐集處理利用特定目的之定義與範圍"、"依主管權責以函釋方式訂定需求機關查詢他機關蒐集資料之程序"、"訂定符合個人資料保護法之跨機關查詢個人資料行政措施"等方法，擇定適法及便民之途徑並據以執行，以達簡化民眾授權與需求機關合法利用戶籍資料之目標。

三、加強弱勢團體服務及分眾服務

- (一) 基於精進政府服務品質的理念下，建議各機關對於弱勢團體之社會福利申辦服務(特別是救助性質的服務)，宜採主動通知或依個案需求到府服務等貼心措施，無須民眾檢附相關證明文件到政府櫃檯辦理。
- (二) 因政府資源有限，建議各機關應善用現有各種資料，利用如巨量資料(big data)分析及雲端服務等現代科技方法，研擬提供更貼切民眾需求的分眾服務。

附件 查證照片



圖 1 查訪小組領隊一一認識勞工保險局
與會同仁



圖 2 勞工保險局簡報說明



圖 3 於勞工保險局進行意見交流



圖 4 於勞工保險局進行意見交流



圖 5 新北市政府研考會吳主任委員致詞



圖 6 新北市政府簡報說明



圖 7 於新北市政府進行意見交流



圖 8 訪視新北市政府聯合服務中心



圖 9 訪查前說明查證重點與行程



圖 10 內政部林常務次長致詞



圖 11 內政部簡報說明



圖 12 於內政部進行意見交流

附錄 受訪機關所提辦理情形概要

有關強化戶役政資訊系統與應用推廣計畫辦理情形，以及訪查勞工保險局與新北市政府推動免書證謄本辦理情形分別摘錄於附錄 1~3。

附錄 1、內政部強化戶役政資訊系統與應用推廣計畫概要

一、計畫目標

- (一) 推動政府資源之共用與共享，提供即時資料運用。
- (二) 改造系統軟體架構，加速資訊服務之提供統合資訊。
- (三) 完善異地備援機制，提升業務持續服務效能。
- (四) 強化電子化政府之資訊保護。
- (五) 發展無障礙資訊互通及節能減碳優質環境。
- (六) 提升人員對系統操作熟悉度，縮短民眾等待時間。
- (七) 擴大民意互動服務。
- (八) 增購自然人憑證發卡相關設備，以提升憑證註冊窗口發證效能。
- (九) 建置自然人憑證 IC 卡換發 2048 bits 長度先期作業環境，以辦理測試、展示及訓練等相關工作。

二、計畫期程與經費

- (一) 計畫期程：98 年 7 月 1 日至 102 年 12 月 31 日止。
- (二) 計畫總經費：21 億 7,928 萬 9,000 元

表 2：強化戶役政資訊系統與應用推廣計畫分年經費編列情形

單位：千元

年度 項目	98 年度	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度	合計
應用軟體系統	計畫金額 24,820	計畫金額 1,020	計畫金額 360,650	計畫金額 148,732	計畫金額 163,857	計畫金額 699,079

年度 項目	98 年度	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度	合計
開發建置費	預算金額 24,820 契約價款 23,498	預算金額 1,020 契約價款 960	預算金額 360,650 契約價款 300,165	預算金額 136,738 契約價款 142,488	預算金額 86,742 契約價款 136,377	預算金額 609,970 契約價款 603,488
電腦軟硬體設備費	計畫金額 304,303 預算金額 304,303 契約價款 304,303	計畫金額 707,984 預算金額 707,984 契約價款 700,747	—	—	—	計畫金額 1,012,287 預算金額 1,012,287 契約價款 1,005,050
系統開發建置之獨立驗證與確認費	—	—	計畫金額 9,350 預算金額 9,350 契約價款 9,350	計畫金額 9,350 預算金額 9,350 契約價款 9,350	計畫金額 9,350 預算金額 7,800 契約價款 7,800	計畫金額 28,050 預算金額 26,500 契約價款 26,500
增置戶籍電腦資料費(短期就業)	計畫金額 170,877 預算金額 170,877	計畫金額 255,996 預算金額 255,996	—	—	—	計畫金額 426,873 預算金額 426,873 (實支數 425,986)
強化自然人憑證發證效能費	計畫金額 13,000 預算金額 13,000 契約價款 12,688	—	—	—	—	計畫金額 13,000 預算金額 13,000 契約價款 12,688
合計	計畫金額 513,000 預算金額 513,000 契約價款 340,489	計畫金額 965,000 預算金額 965,000 契約價款 701,707	計畫金額 370,000 預算金額 370,000 契約價款 309,515	計畫金額 158,082 預算金額 146,088 契約價款 151,838	計畫金額 173,207 預算金額 94,542 契約價款 144,177	計畫金額 2,179,289 預算金額 2,088,630 契約價款 2,073,712

三、計畫要項(100 年至 102 年度主要工作項目)

- (一) 辦理強化戶役政資訊系統軟體更新開發、加強現有系統功能及新增創新服務工作
- (二) 辦理強化戶役政資訊系統基礎架構與軟體開發語言汰換、應用軟體更新開發、強化重建人口資料庫、嚴密資通安全防護設計、系統及資料庫建置轉換、教育訓練、上線輔導等相關工作。
- (三) 辦理應用軟體系統開發建置之獨立驗證與確認 (IV&V)
- (四) 委外尋求獨立第三方驗證與確認廠商，協助進行監督與審驗系統開發建置案各階段相關工作，包括按規劃需求執行系統開發建置案各階段軟體產品、工作流程、文件審查、進度控管、問題追蹤、驗收測試…等，以確認各項服務水準與品質符合規定。

四、執行進度與預算支用情形

整體計畫情形：截至 102 年 6 月底止，年累計預定進度

54.50%，實際進度 54.50%，執行進度符合。年累預計支用 5,690 萬元，實際支用 5,690 萬元，支用比 100%。總累計預定進度 96.82%，實際進度 96.82%，執行進度符合。總累計預計支用 20 億 4,117 萬 1,000 元，實際支用 19 億 9,153 萬 6,000 元，支用比 97.57%。

五、具體績效

截至 102 年 6 月底止整體執行成果如下：

- (一) 本計畫 98 年及 99 年分別進用 1,335 名及 1,333 名短期就業人力辦理「增置及核校戶籍資料作業」及「整理戶籍資料作業計畫」，協助戶政事務所全面核校及查驗親等資料、日據時期戶口調查簿資料、光復後電腦化前除戶資料之影像與索引、戶籍關聯資料、整補核校戶籍登記申請書及戶政司人口統計資料掃描建檔等工作，98 年、99 年分別為 2,678 萬 0,813 筆、8,204 萬 7,570 筆增置戶籍相關電腦資料，超越本計畫 98 年、99 年預期績效之各年度 2,500 萬筆。
- (二) 99 年度完成本部、各直轄市、(縣)市及鄉鎮市區戶政、役政作業單位汰換更新及緊急災害應變所需之電腦軟硬體相關設備建置工作。
- (三) 全國各戶政事務所依據內政部頒訂「門牌資料清查作業說明」、「親等關聯資訊系統上線後第 1 次清查作業說明」、「遷出未接通報人口清冊及清查說明」、「姓名區分清查作業規定」、「中文缺字黑框清查作業說明」、「鄉鎮市區戶政資訊系統資料庫關聯檢核操作說明」辦理相關資料清查工作，計完成門牌分欄資料清查 922 萬 782 筆、親等資料清查 41 萬 1,343 筆、遷出未結資料清查 2,141 筆、中文缺字黑框資料清查 4 萬 8,651 筆、姓名區分資料清查 3 萬 1,946 筆，完成比率 100.00%。

- (四) 101 年 12 月 3 日提供「便利商店 (KIOSK 平台) 申請戶籍謄本服務」、102 年 3 月 1 日提供「戶籍謄本指定送達機關服務」及於 102 年 4 月 1 日提供「戶籍資料更新跨機關通報服務」、「紙本戶籍謄本申辦服務」等創新網路服務。
- (五) 完成平行試辦第 1 梯次、第 2 梯次及第 3 梯次等戶政及役政作業單位之教育訓練。

附錄 2、勞工保險局推動免書證謄本辦理情形

一、已推動免附戶政相關書證謄本服務：

目前已提供 5 項免附戶籍謄本或身分證之申辦服務及 7 項主動聯絡民眾，通知相關給付及請領項目之服務，惟尚有 12 項申辦服務(一年合計約 10 萬件)仍須檢附戶籍謄本。

二、已主動提供勞工保險局資料供其他機關運用：

(一) 主動提供跨機關使用項目：勞工保險局將「被保險人投保資料」、「勞保給付資料」及「國保年金及給付資料」等資料提供其他政府機關，作為簡政便民服務之運用。

(二) 透過 e 政府服務平台，提供跨機關資料查詢：與行政院研考會合作，透過 e 政府服務平台，提供各機關可線上查詢下列 12 項資料，後續預計再新增老農津貼及勞保年金給付資料查詢服務。

1. 被保險人投保資料
2. 單位被保險人名冊
3. 勞保身心障礙補助費
4. 勞保投保單位基本資料
5. 投保單位應繳保費資料
6. 給付簡要資料
7. 給付明細資料
8. 失業給付資料
9. 勞退提繳單位基本資料
10. 勞退提繳單位應繳退休金資料
11. 勞工提繳退休金異動資料

12. 國民年金給付資料

三、後續預計推動工作如下：

1. 完成無須檢附戶籍謄本之相關法令修正工作：

目前已完成法令盤點工作並將勞工保險條例、施行細則、勞工退休金條例施行細則、職災勞工保護法、職業災害勞工補助及核發辦法、國民年金法、施行細則、國民年金保險遺屬年金給付有關無謀生能力認定辦法、農民健康保險條例施行細則等 24 項法規，於 102 年 7 月陸續將修正草案送主管機關。

2. 持續改善目前仍須檢附戶籍謄本之業務，一年合計約 10 萬件，包含如下業務：

- (1) 勞工保險之「失能給付」及「死亡給付」業務，一年約 2 萬餘件。
- (2) 農民保險之「喪葬給付」及「身心障礙給付核付前死亡，由法定繼承人請領」業務，一年約 3 萬餘件。
- (3) 老農津貼之「核(補)發老農津貼之老年農民死亡，由法定繼承人請領」業務，一年約 600 餘件。
- (4) 國民年金保險之「喪葬給付」、「遺屬年金給付」及「領取各項年金給付者死亡，應發給而未及入帳之年金給付」業務，一年約 4 萬 7 千餘件。
- (5) 職災勞工保護之「有加保勞保職災死亡勞工家屬補助」、「未加保勞保職災死亡勞工家屬補助」及「未加保勞保職災死亡補助」業務，一年約 500 餘件。
- (6) 勞工退休金之「勞工死亡由遺屬或指定請領人請領勞工退休金」業務，一年約 1 萬 4 千餘件。

三、遭遇困難與建議：

1. 目前戶役政系統僅可查詢同一戶籍內成員之戶籍資料，無法比對非同一戶籍之遺屬或繼承人，因而無法確認親屬關係，必須要求民眾檢附戶籍謄本等證件。
2. 建議擴大戶政資訊系統親等關聯資料查詢範圍，包含上、下各二親等。

附錄 3、新北市政府推動免書證謄本辦理情形

一、已推動之免書證謄本相關服務如下：

(一) 免戶籍謄本試辦計畫

新北市政府自 102 年 7 月 15 日起正式實施「新北市政府人民申辦案件免檢附書證謄本第一階段免戶籍謄本試辦計畫」，除了「戶籍詳細記事」、「除戶資料」兩項資料，因為中央主管機關尚未完成授權，暫無法提供受理單位直接查詢服務外，其餘業務一律免檢附戶籍謄本，由各機關透過戶政資訊查詢系統代查戶籍資料。開辦 2 週後，服務量就已達到 23,767 件，其中以社會局、民政局、財政局與地政局的申辦業務受惠最多；而區公所部分則是以申辦民政、役政與社政業務的民眾受惠最多。

(二) 簡化申請案件應備證件：

簡化 15 項申請案件應備證件，包括戶籍謄本、地籍謄本與低收入戶證明等，自 100 年 3 月至 102 年 6 月底止至少有 185,536 人次以上市民受惠。

(三) 推動「戶籍資料變更跨機關通報九合一服務」：

本服務整合新北市戶政、地政、稅捐處、監理所、教育局及社會局等 54 個機關，新增「台灣自來水公司」、「台灣電力公司」、「臺北自來水事業處」，提供 43 項以上之服務，可利用跨機關通報系統，完成申辦，自 100 年 3 月至 102 年 6 月底止已超過 11 萬人次市民受惠。

二、已推動便民全方位服務櫃檯：

新北市政府全面推廣政府服務流程改造時，除運用戶役政資訊系統外，也整合財稅資訊系統、公路監理資訊系統、地政資訊系統、工商資訊系統及勞健保資訊系統等成為新北市政府雲端證件包，為利單一櫃檯作業不僅整合查詢界

面，也整合電子查驗流程，運用最新的人因工程技術，提供「數位磚」的操作介面，使櫃檯作業同仁不需要太多的教育訓練，按步就班，就能正確完成操作，這是一項創新做法，可考量成為標竿範例供其他機關參考。

三、後續預計推動工作：

1. 預計於 102 年 7 月、8 月陸續完成戶政及商工資料介接，並於 10 月、11 月、12 月完成地政、稅捐及監理資料之介接據以依序推動對應之案件免書證謄本。
2. 102 年 8 月起將與金門縣政府合作實施跨縣市受理初、補領身分證及辦理出生、死亡、結婚、離婚、改名等登記事項，合計七項戶政業務。

四、遭遇困難與建議：

1. 新北市政府社會局因辦理「急難救助」等業務，需查詢親屬關係，惟目前尚無法從內政部取得不同戶籍直系親屬資料。
2. 現行與內政部資料交換係應用連結介面方式，並採用 FTP 方式進行資料交換。為強化資料交換安全性與稽核管理，應運用 e 政府平台功能，改採用 Web Service 進行介接。
3. 個資法實施後，公務員對於電子查驗多有顧忌，惟經查個資法內文規定，電子查驗似未必要逐案經申請人同意，如內政部能統一解釋，將可簡化問題。
4. 請內政部在新系統建置時能考量將跨區服務(非限定於戶籍所在地)的概念納入設計，以利民眾可於全國各地申辦相關戶役政業務。