

行動資訊服務專欄

國家發展委員會資訊管理處分析師 柯炳式、劉健平

第四階段電子化政府－旗艦六「e化服務宅配到家」以主動遞送政府資訊為目標，由傳統靜態的資訊傳遞及被動提供資訊服務的型式，進展成為以顧客需求為導向，透過行動載具主動提供整合式服務，即時將所需求服務送到需求者手中，完成政府與民眾最後一哩的服務連結。

為推動基層機關公務人員(例如:村里幹事、社工、戶籍員…等)主動迅速的提供便民服務，原行政院研考會100年遴選新北市新店區、彰化縣彰化市、花蓮縣玉里鎮及臺東縣東河鄉等4個公所為「e化服務宅配到家示範發展點」，至103年已擴增至包括縣府衛生局、社會局等29個機關參與試辦。

根據102年行動資訊受服務民眾滿意度調查顯示，民眾對於服務流程改造及到府服務所帶來的便捷感受深刻，有八成以上民眾（82%）贊同以平板電腦/筆電服務的新模式，並認為公所未來應該繼續推動行動資訊服務；更有88%受服務民眾對於行動資訊服務模式感到滿意及期待，民眾建議行動資訊服務未來可增設報稅服務（6%）、交通醫療資訊的預約訂定及資訊查詢（5%）等，服務項目皆以貼近民眾生活所需為主要訴求

本專欄將每月分享1則行動資訊服務試辦案例，作為各機關導入行動資訊服務範本，並激發創意思考，以顧客需求為導向，研析化被動為主動之創新服務。

●行動資訊服務案例 1：臺東縣東河鄉公所「農業機械使用證」及「農機用油免營業稅憑單」服務申請

本案例以臺東縣東河鄉公所辦理「農業機械使用證」及「農機用油免營業稅憑單」申請為例，透過行動載具主動提供整合式服務，由公所同仁實地會勘後，進行線上查驗，合格後即直接核發農業機械使用證，縮短申請時間，亦減少民眾來回奔波的不便。

壹、緣由

東河鄉位於臺東縣之東北，東部海岸山脈東側，東臨太平洋，西以海岸山脈與鹿野、延平、池上、關山等鄉鎮接壤，南鄰卑南鄉，北接成功鎮。地形南北狹長35.5公里。65%土地為山地，屬花東山脈山塊。東河鄉人口約9千人，其中有53%為阿美族原住民。50-59歲民眾占16.6%、60歲以上有25.5%。居民主要以務農為主，由於地形及村落分佈關係，位處山區的農作居民若有公務需求，至公所距離及交通多有不便，常有證件或文件準備不齊全情況，需往返家中及公所奔波，甚至超過申請時效，造成民眾的不便及困擾。

貳、原作業流程說明

東河鄉當地從事農業的民眾比例較高，約占全鄉人口七、八成，因此對於申辦政府機關資訊通報第 319 期

中華民國 103 年 5 月

農業相關業務的需求也較高。就以與農務息息相關之核發「農業機械使用證」及申請「農機用油免營業稅憑單」為例，原申請流程(圖1)為：

1. 申請人至公所提出申請及證明文件。
2. 公所承辦人員與申請人排定時間，實地查看農機使用狀況以做為審核依據。
3. 通過查驗後回公所，將農機資料鍵入農委會農糧署農機證照資訊管理系統，列印申請書，並通知申請人領取使用證及免稅憑單。

表 1 申請核發「農業機械使用證」及「農機用油免營業稅憑單」申請條件

服務項目	農業機械使用證	農業機械使用證及油卡補換發作業
申請應備書件	1.申請人身分證、印章 2.農機出廠證明或統一發票	1.申請人印章 2.換發之農業機械使用證、油卡。
申請人條件	轄內個別農民、農民團體、政府機關及公營事業機構，以從事農業耕作	

註1：免稅油單每年申請1次，使用中古農機3年複驗1次，一年內農機6年複驗1次

註2：檢附證件係依據農業機械使用證管理作業規範

參、行動資訊服務創新

相較以往農民申請農業機械使用證、農機用油免營業稅憑單都必須先至公所填單申請並繳交相關文件，另安排時間進行勘驗作業。推動行動服務宅配到家後，簡化民眾必須至公所申請的流程，改由民眾電話預約申請業務，由同仁攜行動載具到府協助，服務流程調整如圖1：

1. 申請人以電話通報公所時，公所告知申請所需證明文件，並與申請人約定勘驗作業時間。
2. 公所業務同仁依約定時間攜帶平板前往查驗，現場檢核相關證件，使用平板電腦以 VPN 方式透過無線網路連回所內電腦，即時查詢該農機的申請或使用狀況，現場勘驗合格即核發使用證及免稅憑單。

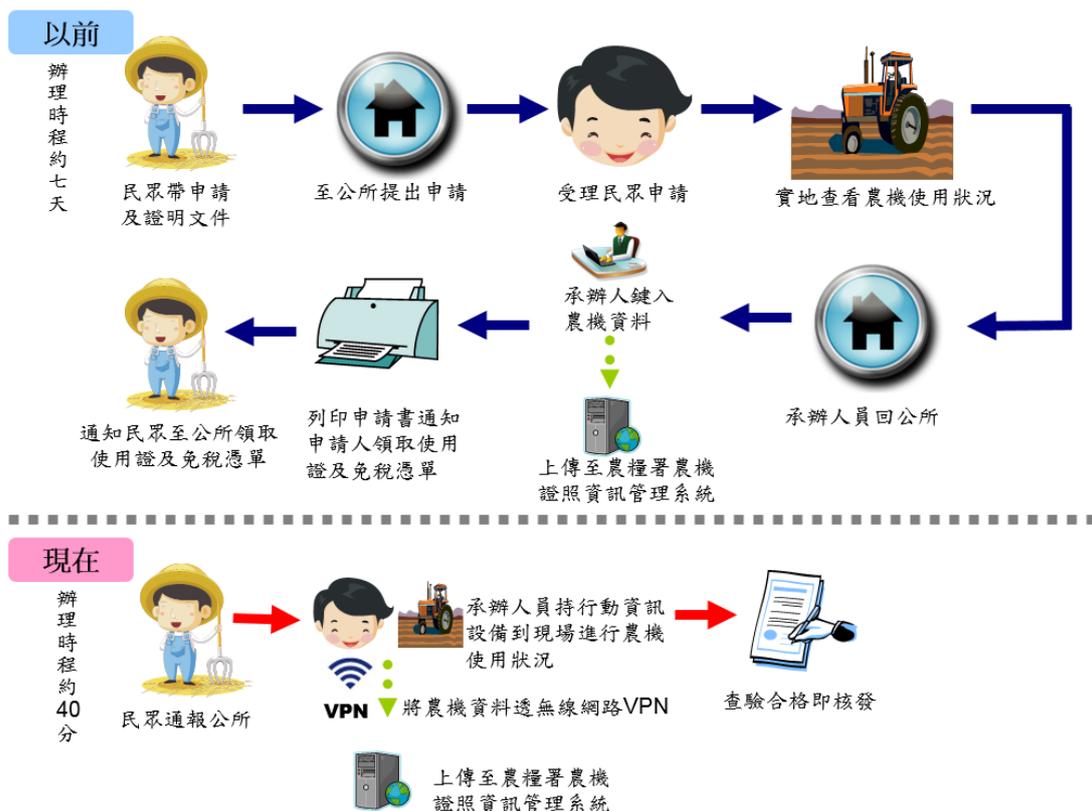


圖 1 申請核發「農業機械使用證」及「農機用油免營業稅憑單」作業流程對照
註：此流程為東河鄉公所業務流程，其他公所因處理程序不同業務流程上可能有所差異

肆、執行效益

1. 善用行動載具，節省作業程序

搭載新型的行動載具及無線網路，大量節省東河鄉公所公務人員的辦理以及民眾等候時間，增加行政效率。以東河鄉公所「農業機械使用證、農機用油免稅憑單核發」導入行動服務後，作業時程由 7 日縮減為 40 分鐘，時程縮短 98.8%。

2. 以民為念，落實最後一哩的服務連結

面對資訊科技與社會環境的快速發展與變遷，第四階段電子化政府改變政府服務型態，以顧客導向為優先，主動提供到府服務，落實政府照顧偏遠地理不便、身體不便等弱勢族群政策，提供民眾更便捷申辦服務，並強化地方政府自治機能，落實最後一哩的服務連結。以東河鄉公所試辦農民申請農業機械使用證、農機用油免營業稅憑單為例，以往民眾必須至公所填單申請並繳交相關文件，公所承辦人員再實地察查審核農機使用狀況；配合行動服務宅配到家，改由公所承辦人員持行動資訊設備到宅進行農機使用狀況審核及申請填單，對申辦農業業務比例偏高的東河鄉更是一項讓人民有感的行動服務。

伍、服務精進建議

1. 部分偏鄉仍有網路訊號較差或收不到訊號之狀況

臺東縣東河鄉居民主要以務農為主，由於地形及村落分佈關係，部分位處偏鄉山區仍有網路訊號較差或收不到訊號之狀況，短期內要全面改善臺東縣東河鄉偏鄉山區網路訊號實屬不易。

為解決前述部分偏鄉網路訊號較差或收不到訊號之狀況，規劃將行動服務作業系統改為離線版，公務同仁於民眾住家執行行動服務時，先將相關資料鍵入離線版作業系統，待回辦公室再上載至主機資料庫進行後續作業。

2. 目前使用之系統，不易於未來擴散到其他公所

臺東縣東河鄉公所使用之「農機用油管理系統」為農糧署提供之專屬系統，有針對使用者端 IP 進行安全管控，無法直接使用行動載具連線至「農機用油管理系統」，目前東河鄉公所同仁係使用行動載具遠端登入承辦人桌上電腦，再模擬桌上電腦登入「農機用油管理系統」完成查驗及核證作業。

惟目前作業方式的線上查驗及核證操作程序略為繁瑣，不利未來擴散到其他公所同仁使用，建議主管機關宜進一步思考，規劃更便利民眾申請程序及方便公務同仁審核使用之管理系統。