



以「便民服務」為核心 談政府規費徵收 e 化創新

本文主要以「便民服務」為核心，就電子化政府推動有關「規費徵收 e 化創新」施政論述，期藉由資訊及案例分享，促成更多政府機關導入「規費徵收 e 化創新」行列，進而發揮電子化政府「便民、利民」服務之最大綜效。

趙揚清（財金資訊股份有限公司董事長）

壹、前言

邁入 21 世紀「知識經濟」時代，隨著資訊通信科技的快速發展與普及，數位公民意識與社群網路媒體的崛起，社會大眾對資（通）訊的掌握能力已大幅提升，影響所及，對各級政府機關服務品質與效能之期待和要求，自然隨之日益高漲。為肆應社會大眾的期待與要求，我國自 87 年起，即著手擘劃以網際網路為基礎之電

子化政府各項推動計畫，中央及各級地方政府機關歷經 10 多年來的協同努力，先後完成政府網路基礎建設、政府網路應用推廣及優質網路政府等三階段計畫，迄今無論在資訊通信基礎建設、行政施政效率及便民服務品質等方面，皆有相當具體的成效，並多次獲得世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）等國際組織評比肯定。

為迎接行動世代的來臨，

因應「網際網路」結合「行動通訊」的科技發展趨勢，電子化政府推動勢須配合進入下一個轉型改造的階段，未來的發展方向，須以「便民服務」為核心，從社會大眾的需求出發，簡化行政作業並透過跨機關間服務流程的整合，提供單一窗口之線上查詢、下載、申辦及繳費等「一站購足式（One-Stop-Service）」的全程服務。

貳、規費徵收 e 化創新

一、法制規範及便民服務目標

財政部為增進政府財政負擔公平性，並有效利用公共資源，維護人民權益，特別訂頒「規費法」，做為規範中央及各級地方政府機關徵收規費之依據；又規費可區分為「行政規費」（如登記、審查、檢驗、鑑定、許可、考試、檢覈及證照核發等）及「使用規費」（如使用公有道路、設施、謄本、書狀、書表、簡章及資料、檔案之抄錄、傳輸或閱覽等），繳費義務人依法須按申請辦理事項或使用情況繳納各項規費，逾期繳納規費者，除應繳規費外，尚須加徵滯納金並加計利息、甚或是移送強制執行，足見「規費」繳納攸關每位公民之義務與權益。

鑑於規費徵收與每位公民息息相關，中央及各級地方政府機關無不亟思在簡化行政作業流程、減少書面文件與降低臨櫃申辦比例等方面謀求改進。準此，由國家發展委員會

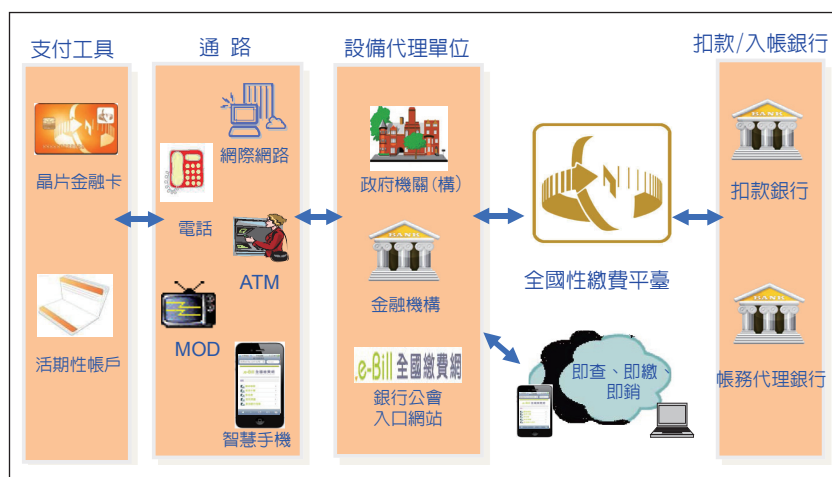
（前身為行政院研究發展考核委員會）統籌主導之「電子化政府服務平臺」（以下簡稱「e 政府平臺」），乃於 93 年 9 月正式啓動，旨在建構以 Web 服務技術為基礎之共通性作業平臺，整合政府資訊服務資源，突破既有行政架構及作業瓶頸，推動跨機關 e 化創新服務，期望藉由「e 政府平臺」，提供社會大眾一個便捷的跨機關線上申辦機制，不受「時空限制」，皆可使用任一連網裝置，完成各項申辦服務，無須再往返奔波於各個業務機關，達成施政「便民服務」之目標。

二、規費徵收 e 化創新之推動

（一）建置全國性繳費平臺（附圖）

理想的線上申辦服務，除須提供使用者線上資訊查詢、表單下載、電子傳輸外，更須結合可信賴、安全的付款金流機制，即時提供「線上繳費」功能，方才完備。財政部為肆應金融市場自由化、國際化發展趨勢，與公、民營金融機構共同出資籌設財金資訊（股）公司（以下簡稱財金公司）承作全國金融機構跨行金融資訊系統的規劃、建置和營運，提供跨行交易轉接及結（清）算服務，為國家級重要支付系統，使政府機關、金融機

附圖 「全國性繳費平臺」架構圖



資料來源：財金資訊股份有限公司。



構、公（民）營企業及社會大眾均能共享安全便捷的金融服務。財金公司為配合「行政院 2003 年產業科技策略會議」決議，加速建立通暢金融支付服務基礎環境，發展共通繳費付款平臺，乃於 93 年 9 月完成「全國性繳費平臺」的建置，提供社會大眾「不限地點」（Anywhere）、「不限時間」（Anytime）、「任何金融帳戶」（Any account）、「任何連網設備」（Any device）、「24 小時全年無休服務」（Always on）的多元化繳費付款機制。

（二）各級政府機關參與繳費平臺概況

藉由「全國性繳費平臺」的整合，成功地連結政府機關、金融機構、電信與網路業者以及多達 6,000 家的事業單位，現階段平臺所提供的繳費項目總計超過 13,700 項，103 年截至 10 月底止之交易量達 1,281.2 萬筆、交易金額 1,316.5 億元，分別較 102 年同期增長 24.9% 與 31.4%，其中經由「e 政府平臺」加入「全

國性繳費平臺」的中央及地方政府機關計有 421 家，提供之政府規費繳納項目多達 1,500 餘項，計有交易量 20.8 萬筆、交易金額 115.3 億元，亦分別較去年同期增長 57.3% 及 32.0%。

除經由「e 政府平臺」介接的 421 家政府機關外，直接透過帳務代理金融機構連結「全國性繳費平臺」的中央及地方政府機關計有 120 家，包括：行政院所屬交通部公路總局等 9 家、內政部入出國及移民署等 2 家、經濟部智慧財產局等 11 家、行政院農業委員會林務局新竹林區管理處等 6 家、財政部臺北國稅局、衛生福利部中央健康保險署、科技部新竹科學工業園區管理局、國家發展委員會、行政院原子能委員會、行政院環境保護署環境保護人員訓練所、以及司法院所屬最高行政法院等 28 家、立法院、考試院考選部等合計 64 家；地方政府機關計有臺北市政府所屬停車管理工程處等 8 家、新北市政府所屬交通局等 12 家、臺

中市政府所屬財政局等 8 家、臺南市政府所屬環境保護局等 9 家、桃園縣政府及所屬等 2 家、彰化縣政府所屬環境保護局等 7 家、屏東縣政府所屬潮州地政事務所等 4 家、高雄市政府交通局、新竹縣政府、苗栗縣政府、新竹市地政事務所、基隆市安樂地政事務所及花蓮縣花蓮地政事務所等，合計 56 家。

三、規費徵收 e 化創新之最佳典範

綜觀 103 年 1 - 10 月「中央及地方政府機關線上『規費』徵收概況表」（第 52 頁附表），在推動「規費徵收 e 化創新」成果方面，仍以中央政府機關領先於地方政府機關，交易量達 45.4 萬筆（占 77.3%）、交易金額近 122.2 億元（占 99.0%）；其中，以交通部推動績效最為卓著，堪稱政府「規費徵收 e 化創新」服務之最佳典範！中央政府各項規費的「線上繳費」交易量，超過半數係由交通部所創造貢獻，近 25.9 萬筆（占 57.0%）。茲將交通部公路總局之規費徵收 e 化創

新案例分享，簡要分析如后：

(一) 單一入口網站設計

交通部公路總局以「公路監理服務網」做為單一入口網站，成功整合中央及地方各縣市監理機構資訊，提供一站式服務，落實電子化政府所訴求的「一站購足式」全程服務之目標。

(二) 規費繳納項目多元

「公路監理服務網」之規費項目，包括：汽（機）車燃料使用費、交通違規罰鍰、違反汽車保險罰鍰、公路監理規費、車牌選號費及競標費等，提供社會大眾既安全又便捷的線上申請各項規費及繳納作業。

(三) 線上申辦機制完備

依「使用者」需求為規劃重點，提供「線上查詢」並結合安全的「線上繳費」機制，亦即將「即查、即繳、即銷」作業流程連貫，操作步驟簡潔流暢，有利於線上申辦及繳費交易之一次即時完成，「線上繳費」交易量屢創新高。

實際上，除交通部「規費徵收 e 化」績效卓著外，內

政部入出國及移民署的「入出境許可證規費」、經濟部商業司的「公司線上登記費」、財政部關務署的「海關進出口稅費」；以及臺北市停車管理工程處的「停車費」、臺北市交通局事件裁決所的「交通違規罰鍰」；新北市政府交通局的「停車費」、新北市政府城鄉發展局的「分區證明規費」、新北市政府交通事件裁決處的「交通違規罰鍰」；臺中市交通事件裁決處的「交通違規罰鍰」及臺中市政府交通局的「停車費」等中央及地方政府機關，在推動「規費徵收 e 化創新」方面，均有十分亮眼的成績，具體展現出電子化政府「便民服務」之績效。

參、效法典範機關積極推動「規費徵收 e 化創新」

根據聯合國 2010 年全球電子化政府調查報告，電子化政府的兩大推動重點在於「以民為本」與「電子化服務發展」，世界各國政府無不致力於改善資訊網路基礎建設，普及政府線上服務；而我國電子

化政府的推動與發展，歷經 10 多年來的努力耕耘，確已紮下堅實基礎，中央及各級地方政府機關多能秉持「便民服務」為施政核心，簡化行政作業流程，摒除跨機關間藩籬，以提供社會大眾「一處收件、全程服務」做為推動電子化政府的終極目標，政府「規費徵收 e 化創新」或許僅是個起點，仍有賴中央及各級地方政府機關積極推動。

從「中央及地方政府機關線上『規費』徵收概況表」觀之，103 年 1 - 10 月中央及地方政府機關「線上規費」交易量合計 58.7 萬筆，僅占「全國性繳費平臺」整體交易量 1,281.2 萬筆的 4.6%，如對照中央及各級地方政府機關之規費收入規模來看，規費徵收線上交易的成長動能與空間，仍然十分可觀，實有待各級政府機關擴大參與並推廣。茲就現況分析及推動芻議兩方面分述如后：

一、現況分析

(一) 「線上繳費」應用不夠普及

論述》專論 · 評述



截至 103 年 10 月底止，透過「e 政府平臺」介接、或由帳務代理金融機構直接連結「全國性繳費平臺」的中央及各級地方政府機關，總計達 541 家，參與「規費徵收 e 化」開辦線上繳費的政府機關家數，並不算少數，惟從實際的交易資料顯示，規費徵收線上交易量 58.7 萬筆（占 4.6%）與同期間「全國性繳費平臺」的信用卡費，計有 32 家信用卡發卡機構參加，卻創造了高達 414.1 萬筆的信用卡費線上交易量（占 32.3%）相較，有明顯落差，足見政府機關規費徵收的「線上繳費」應用尚有成長空間。

各級政府機關在推動「政府規費徵收 e 化創新」的做法方面，不該只流於架設入口網站，提供線上申辦服務而已，尚須有周延的支付與配套措施，並加強宣導，俾利社會大眾充分了解及遵循應用。

（二）中央政府機關參與度不及地方政府機關
目前各直轄市及縣

（市）政府機關皆已全數開辦規費「線上申辦」及「繳費」服務，至中央政府機關就提供規費線上申辦及繳費服務之參與度，則尚待加強；中央政府機關建置規費徵收 e 化參與度最高的為司法院及其所屬（總計 28 家司法機關），司法院藉由「法院多元化繳費平臺」完整提供各項司法規費線上申辦及繳費服務，堪當「規費徵收 e 化創新」表率；而行政院除交通部、內政部、經濟部及財政部等機關之規費徵收 e 化推動表現積極外，其餘部會在推動規費徵收 e 化的廣度及深度方面，仍可再加強。

其次，現階段的政府規費徵收線上交易量，雖然由中央政府機關領先，但地方政府機關在「交易量」及「規費項目」兩方面之增長較中央政府機關為快速：

1. 「交易量」增長率

103 年 1 - 10 月中央政府機關規費徵收線上交易量，較去年同期增長率為 41.5%；而地方政府機關規費徵收線上交易量，

較去年同期增長率高達 94.5%，增幅將近 1 倍。

2. 新增「規費項目」

中央政府僅交通部航港局新增「商港服務費」、內政部中部辦公室新增「實價批次資料」、以及衛生福利部中央健康保險署與行政院原子能委員會（資料統計期間，2 家機關合計交易 9 筆，列入第 52 頁附表行政院所屬「其他機關」）新增「政府規費」等 3 項。地方政府新增項目包括：臺北市政府「活期性帳戶繳納停車費」；新北市政府「交通違規罰鍰」；臺中市政府「交通違規罰鍰」、「行政暨使用規費」及「國有土地租金」（資料統計期間，臺中市政府規費徵收線上交易量增長率高達 289.7%，為各級政府機關最高）；臺南市政府「交通違規罰鍰」；高雄市政府「停車費」；以及宜蘭縣政府「資料使用費」等 8 項，提供線上申辦及繳費服務。

二、推動芻議

(一) 活化「線上繳費」應用

各級政府機關可效法「規費徵收 e 化創新」表現傑出的典範機關，如交通部公路總局的「公路監理服務網」、內政部入出國及移民署的「網路申辦服務網」、經濟部商業司的「全國商工行政服務入口網」、以及法院的「法院多元化繳費平臺」等，依「使用者」需求為網頁設計重點，輔以簡潔流暢的操作步驟，俾促進線上申辦及繳費交易之廣泛應用。

(二) 掌握「自助式服務」發展脈絡

根據「102 年度個人家戶／數位機會調查報告」資料顯示，我國 12 歲以上家戶連網率，已由 95 年的 74.5% 增長至 102 年的 85.5%，而網路族使用智慧型手機上網率，亦由 89 年的 23.4% 大幅增長至 102 年的 69.5%；因應 M 時代數位生活型態之轉變，新興世代多已習慣「自助式服務」，各級政府機關須及早因應準備，普及線上

申辦及繳費服務，尤其對於社會大眾使用頻率與數量較多之規費項目，可規劃優先開辦。

(三) 導入規費徵收 e 化可行方式

1. 參加「eBill 全國繳費網」

「eBill 全國繳費網」係中華民國銀行公會所提供之「繳費入口網站」，已廣為社會大眾所熟悉且接受的共通性繳費平臺；各級政府機關透過「eBill 全國繳費網」做為規費徵收管道，即可快速導入作業，減少系統開發與人力維護成本。

2. 透過「e 政府平臺」介接

透過「e 政府平臺」建置的電子付費機制介接「全國性繳費平臺」，各級政府機關無須自行建置付款系統，即可使用既安全又便捷的規費「線上繳費」環境。

3. 經由帳務代理金融機構參加

各級政府機關亦可經由往來之公（代）庫金融機構連結「全國性繳費平臺」，由該金融機構擔任

帳務及設備代理，快速導入規費線上交易作業。

肆、結語

綜觀全球電子化政府之發展歷程，從早期的網路基礎建設、政府資訊公開網上查詢、線上申辦網路應用，發展至今日，以「便民服務」為核心，進行政府組織再造，從主動與全程服務觀點，減少書面文件、簡化行政作業及跨機關流程整合；爰此，中央及地方政府機關在推動「規費徵收 e 化創新」的道路上，尚可再接再厲、精益求精，進一步改善線上申辦服務品質，積極納入規費項目並連結「全國性繳費平臺」，俾貼近社會大眾之需求，讓政府服務無縫接軌，彰顯政府為民服務之用心與績效。

參考文獻

1. 國家發展委員會 / 電子化政府，網址：<http://www.ndc.gov.tw/m1.aspx?sNo=0002477>。
2. 102 年度個人 / 家戶數位機會調查報告（民 102.11），網址：<http://archive.rdec.gov.tw/public/Attachment/3122613393871.pdf>。❖