

# 臺中市政府 98 年度自行研究發展報告



**Taichung City Government**

研究項目：臺中縣市合併時市政建設之發展

—推動戶政、稅捐、監理、地政「4合1」跨機關便民服務

研究單位：臺中市政府民政處

研究人員：黃 雅 君

研究日期：中華民國 98 年 1 月 1 日至 98 年 8 月 30 日



# 目 錄

## 壹、研究緣起與目的

## 貳、研究個案－臺中市推動戶政跨機關便民服務之歷程

### 一、個案背景

### 二、問題描述

(一) 跨機關服務推行前，民眾面臨之不便

(二) 跨機關服務推行前，機關面臨之困境

### 三、解決方法

(一) 外部流程的檢討修正與簡化

(二) 內部流程的檢討修正與簡化

### 四、實際效益

(一) 外部效益

(二) 內部效益

### 五、具體績效

(一) 外部效益具體事蹟彙整

(二) 內部效益具體事蹟彙整

## 參、結論與建議

### 【附件】

一、臺中市推動戶政、稅捐、監理、地政「4合1」跨機關便民服務實施計畫

二、臺中市各區戶政事務所辦理戶政、稅捐、監理、地政「4合1」跨機關便民服務標準流程圖

三、臺中市戶政、稅捐、監理、地政「4合1」跨機關便民服務申請書



## 臺中縣市合併時市政建設之發展 —推動戶政、稅捐、監理、地政「4合1」跨機關便民服務

### 內容摘要

戶政機關處於政府為民服務第一線，職掌業務與民眾日常生活、權利義務息息相關，而其主動、便民、利民之服務精神也是塑造政府形象最具體、直接的指標。根據臺中市戶籍登記案件 97 年度之統計，平均每月受理遷入及住址變更登記 6,403 件、姓名變更 618 件，而民眾至戶政事務所完成登記後，還須再至其他機關辦理相關資料的變更。

鑑於整合行政資源是政府機關未來服務之趨勢，結合戶政機關與其他行政機關攜手推動簡政便民措施，透過行政流程之串連，減少民眾繁複的申辦流程及往返機關間奔波之不便，是近年來縣市政府均致力推行之便民方向，唯如何使該項服務之推行具體實踐、而非僅淪為政策宣示的漂亮口號，確是未來大臺中縣市合併時市政建設發展必需深思之課題。

本研究將嘗試以臺中市戶政、稅捐、監理、地政「4合1」跨機關便民服務之推動歷程，提供未來大臺中縣市合併時市政建設發展執行策略之具體建議，以期創造政府與民眾雙贏之局面。



## 壹、研究緣起與目的

在民眾對政府機關服務品質要求愈來愈高的趨勢環境下，處於政府為民服務第一線的戶政單位，更需密切掌握時代變遷的脈動與民意的需求，以持續不斷的努力贏得民眾肯定。

為能有效凝聚團隊共識、活化組織文化及提升服務效率，臺中市推動戶政跨機關便民服務，從與稅捐及監理機關結合、推行至全市八行政區，再結合地政機關，擴大為戶政、稅捐、監理、地政「4合1」跨機關便民服務，展現了臺中市不斷追求戶政服務品質精進之精神。

本研究之緣起與目的，是嘗試以臺中市推動戶政跨機關便民服務之歷程，闡明如何透過政府機關作業流程之串連，推動一處收件、多機關聯合服務之便民措施，以減少民眾繁複的申辦流程及往返機關間奔波之不便，開創政府機關利民、親民之服務形象，並提供未來大臺中縣市合併時市政建設發展之參酌。

## 貳、研究個案－臺中市推動戶政跨機關便民服務之歷程

### 一、個案背景

為整合服務與資訊分享，臺中市政府民政處於 94 年 1 月起與交通部公路總局臺中區監理所合作「辦理民眾遷徙登記及駕駛執照住址變更聯合便民服務」，擇定西屯區戶政事務所先行試辦，經雙方機關協調實施方式與內容後施行，獲得民眾良好評價，爰於同年 4 月推廣至各區戶政事務所，並召開記者會正式啟動服務。

臺中市地方稅務局由媒體報導知悉，主動聯繫期參與跨機關合作機制，經與試辦單位－西屯區戶政事務所多次研商、實務模擬，94 年 4 月召開記者會、啟動試辦「稅單投遞地址、姓名變更」及「戶籍遷徙資料傳真查證」跨機關合作服務，展開市府團隊聯手合作之新開端。



接續因適逢辦理 94 年全面換發新式國民身分證專案工作，從先期籌備、宣導、受理換證、製發新證、點收銷毀舊證與作廢新證等等，戶政單位全力投入，期使換證作業圓滿完成，對於立意良好之跨機關服務，顯得力有未逮；再者，戶政人員戮力於專業領域、工作效率及服務品質之提昇，並已達一定之優質水準，但對於跨越不同職掌之服務推動，如何突破隔閡，摒棄機關本位主義，戶政單位仍處於學習階段，故戶政與稅捐之試辦合作機制無法順利推展擴及全市，而戶政與監理之聯合服務僅見西屯區戶政事務所仍持續執行、推動。

鑑於整合行政資源是政府機關未來服務之趨勢，臺中市政府民政處於 96 年 12 月邀集交通部公路總局臺中區監理所、地方稅務局及各區戶政事務所召開協調會議，重新檢討本項跨機關服務機制，研擬具體實施計畫及標準作業流程，並自 97 年元月起，嶄新啟動、正式延伸戶政、稅捐、監理「3 合 1」跨機關便民服務據點擴及全市各區戶政事務所，民眾於戶政事務所辦妥戶籍登記後，即能同時填寫異動申請書，透過行政機關間作業流程之串連，順利完成稅籍及監理資料之變更。

為展現臺中市戶政服務不斷追求服務品質精進之精神，自 98 年 7 月起再結合地政機關，擴大為戶政、稅捐、監理、地政「4 合 1」跨機關便民服務，民眾在一處辦理就可享有四機關共同服務的便利，免於機關間奔波，享受優質、便捷的貼心服務，達成「單一窗口、全程服務、響應節能減碳」之目標！



## 二、問題描述

### (一) 跨機關服務推行前，民眾面臨之不便

#### 1. 民眾於機關間往返奔波，舟車勞頓：

(1) 民眾至戶政事務所辦妥戶籍登記後，又須分別至稅捐、監理及地政單位申請相關資料之變更，往返奔波，不符效益。

(2) 民眾辦理戶籍遷徙時，欠缺房屋稅繳款收據證明或未攜帶建物所有權證明文件，則須往返奔波、補提證明，費時、耗力。

#### 2. 駕照住址未變更登記，受罰緩處分：

民眾至戶政事務所辦理「遷入登記」及「住址變更登記」後，汽機車駕照住址亦應報請監理單位申請變更，否則將受新臺幣 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 1 項第 1 款）。

#### 3. 行照住址未申請變更，無法正確車籍資料：

民眾至戶政事務所辦理「遷入登記」、「住址變更登記」後，須至監理單位申請汽機車行照地址變更，方能正確車籍地址，否則將造成使用牌照稅及燃料費之繳款書無法正確送達。

#### 4. 稅單投遞地址未申請更改，無法如期接到稅單：

民眾因一時疏忽或繁忙，未向地方稅務局申請更改稅單投遞地址，致無法如期接到稅單，可能造成逾期繳納或需向地方稅務局申請補單、徒增不便。

#### 5. 地籍資料未申請變更，權利人權益易受損：

土地權利人如有其姓名、國民身分證統一編號及地址等資料已與事實不符者，如未至土地管轄地政事務所辦理相關變更登記，以釐正地籍資料，將使政府與其權益相關之通知無法正確送達。



## (二) 跨機關服務推行前，機關面臨之困境

### 1. 民眾抱怨，影響機關形象：

民眾對於洽辦業務，須在政府機關不同單位間往返奔波，費時不便，多有埋怨，影響政府機關便民服務形象。

### 2. 增加戶政同仁工作負擔：

跨機關合作之推行係以便民、利民為優先考量，惟此一作業將增加戶政人員工作負擔，如何爭取基層同仁之認同、進而樂於投入、落實服務推行之美意，不無考驗。

### 3. 試辦經驗無法落實推廣：

政府機關主動整合行政資源推廣跨機關合作，立意良好，原期藉由試辦機制，瞭解民眾對於推動戶政跨機關服務之需求，並藉由試辦經驗逐步檢討、修正服務流程，再予推廣擴及全市，惟本項戶政跨機關服務試辦經驗無法完善推廣，分析其原因如下：

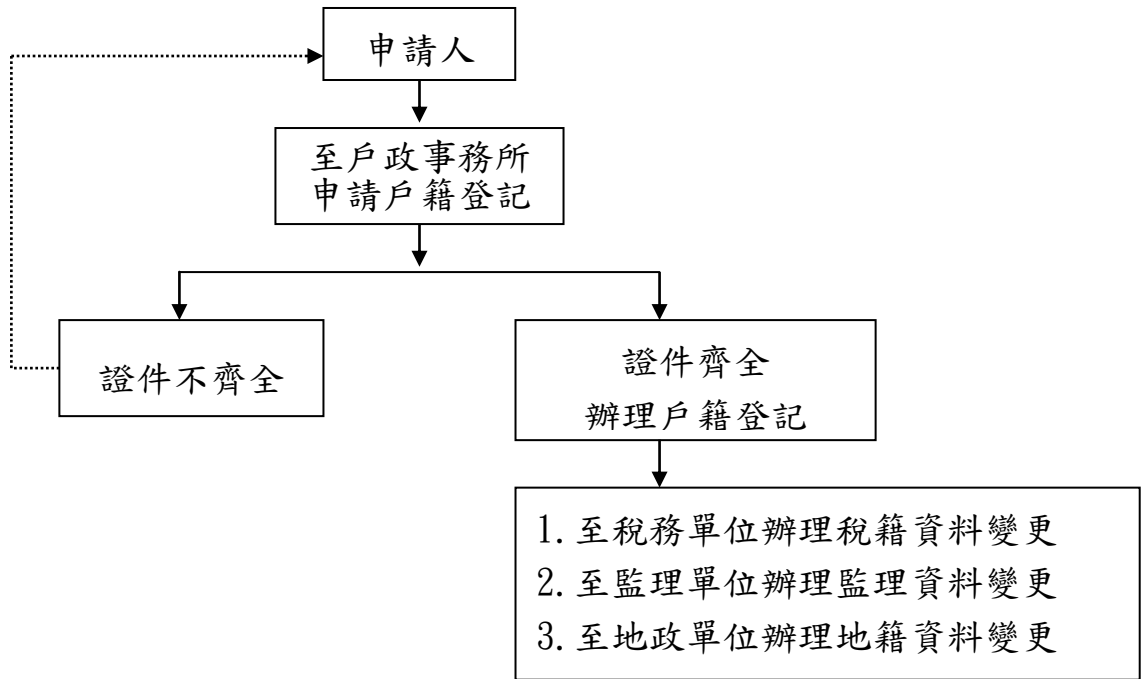
- (1) 適逢辦理全面換發新式國民身分證專案工作，從先期籌備、宣導、受理換證、製發新證、點收銷毀舊證與作廢新證等等，戶政單位投入大量人力及物力，實無餘力再予推廣本項跨機關服務。
- (2) 戶政人員持續戮力於戶政業務之工作創新與品質提昇，在服務態度及效率上已能達成一定之水準，也獲致民眾相當的肯定；但對於跨越自身工作領域且跨越不同職掌機關之跨機關服務推動，如何突破機關間之隔閡，摒棄機關本位主義，發揮資源整合及共享精神，凝聚服務共識，戶政單位仍處於學習階段，尚未能大步向前邁進。



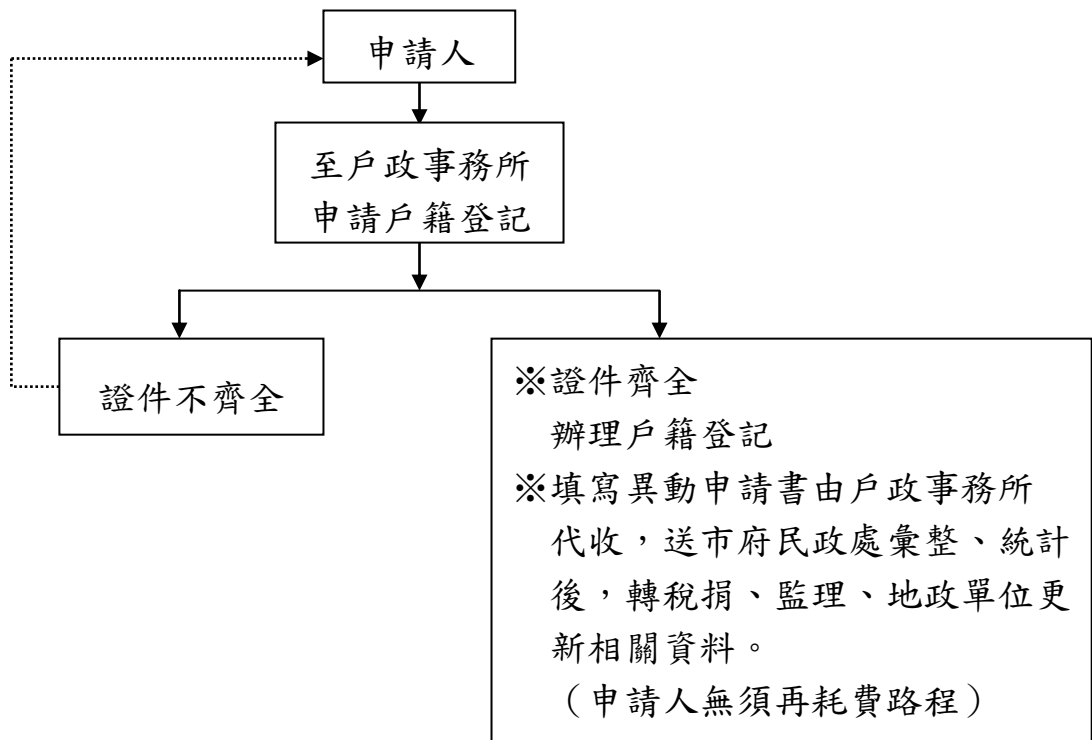
### 三、解決方法

#### (一) 外部流程的檢討修正與簡化

##### 1. 跨機關服務推行前办理流程：民眾於不同機關間舟車勞頓奔波



##### 2. 跨機關服務推行後办理流程：免卻民眾於不同機關間舟車勞頓奔波







## (二) 內部流程的檢討修正與簡化

### 1. 嶄新啟動戶政跨機關便民服務

為解決跨機關服務試辦經驗無法有效推廣，以及確實滿足民眾需求、無須於不同機關間舟車勞頓奔波，臺中市採取跨機關水平整合手法，在不同行政機關共同以民眾利益為優先導向之充分合作下，嶄新啟動戶政、稅捐、監理「3合1」跨機關便民服務，透過作業流程之串連，以戶政事務所為單一窗口，民眾辦妥戶政登記後，可同時申請稅籍、監理相關資料更新，無須於機關間往返奔波，即能完成稅籍與監理資料異動登記，達到「一處受理、全程服務」之目標：

#### (1) 召開協調會議、嶄新啟動合作機制：

96年12月由臺中市政府民政處邀集交通部公路總局臺中區監理所、臺中市地方稅務局及各區戶政事務所召開「臺中市戶政、稅捐、監理機關推動跨機關合作便民服務協調會」，共同討論跨機關合作項目與延伸服務據點等事宜，並由地方稅務局與西屯區戶政事務所分享試辦經驗與成果，藉由熱烈討論，取得共識，以問題解決為導向，自97年元月起，嶄新啟動戶政、稅捐、監理「3合1」跨機關便民服務，切實滿足民眾之需求。

#### (2) 訂定實施計畫及SOP標準作業流程：

為期使跨機關合作之實施內容、宣導方式、執行成果統計與督導能有統一準則，訂定「臺中市政府戶政、稅捐及監理『3合1』跨機關便民服務實施計畫」俾利相關機關遵循。

另針對戶政事務所現行單一受理櫃檯之特性，訂定「臺中市各區戶政事務所辦理戶政、稅捐、監理『3合1』跨機關便民服務標準流程圖」，落實單一窗口、全程服務之便民精神。

規範服務案件之遞送流程，由各區戶政事務所每週三將民眾申請表書彙整送至臺中市政府民政處彙整、登錄每週受理情形，再由地方稅務局及交通部公路總局臺中區監理所每週四派員取



回、辦理稅籍及監理資料更新，並通知申請人辦理情形。藉此除能有效統一遞送流程，更能管控服務之推行情形，對戶政單位配合度、協調性之提升有相當助益。

(3) 明確訂定跨機關便民服務合作項目：

97 年元月起嶄新啟動戶政、稅捐、監理「3 合 1」跨機關便民服務，正式明訂合作項目如下：

A. 稅單投遞地址及更改姓名異動申請

戶政事務所受理遷徙登記、更改姓名時，同時輔導民眾辦理地價稅、房屋稅之稅單投遞地址異動申請與稅籍資料姓名變更，透過戶政、稅捐機關的合作，即能順利完成資料更新。

B. 戶籍遷徙稅籍證明傳真查證

房屋所有權人、配偶及其直系血親關係於辦理戶籍遷入單獨立戶登記時，如無攜帶房屋稅單或稅籍證明，透過戶政事務所與地方稅務局之行政協助，以傳真完成查證工作，順利辦妥遷入登記。

C. 監理資料住址異動申請

戶政事務所受理遷徙登記時，同時輔導民眾辦理駕駛執照、行車執照之監理資料住址異動申請，並代收異動同意書，轉送交通部公路總局臺中區監理所審核後完成變更。

(4) 建立跨機關服務推動整合機制：

為統整跨機關間之意見，並隨時掌握服務推動之情形，由臺中市政府民政處擔任各區戶政事務所與稅捐、監理單位間之整合機關，並作為跨機關服務民眾申請案件之遞送媒介。

(5) 訂定績效目標及獎勵措施，落實服務推行及激勵工作士氣：

A. 戶政跨機關便民服務係以第一線面對民眾之戶政事務所作為對外受理窗口，相對增加基層戶政人員額外之工作負擔，但臺中市戶



政單位基於行政一體及便民服務精神，仍願承擔跨機關合作之重責，並戮力維持優質服務品質。

- B. 戶政跨機關便民服務推行之成敗關鍵，繫於基層戶政人員之配合度；為激勵基層戶政同仁工作士氣、提升主動服務精神，爰訂定臺中市推動戶政跨機關便民服務年度受理件數績效目標，並將具體獎勵措施列入實施計畫明確規範。

#### (6) 善用宣導手法，強化宣傳效果

為利戶政跨機關便民服務之宣導，能以最直接、最近距離的方式貼近民眾，確實達到「直接切入、立即收效」的目的，臺中市政府民政處以「活潑、顯眼、擬人化」的理念，經過反覆傳導、溝通、修正，委請廠商設計，完成了戶政跨機關便民服務宣導標誌之定案。

藉由製作大型宣導立牌置放各區戶政事務所民眾洽公入口處，以醒目、迎賓的方式讓民眾能立即接收與瞭解本項便民措施之推動；另外在兼顧「節能減碳、珍愛地球」的環保理念下，捨棄會造成環境污染之電池，製作以「太陽能驅動」之桌上型宣導搖擺公仔，置放於每一戶政事務所受理櫃檯，吸引至戶政事務所洽公的民眾目光，直接強化、行銷戶政跨機關便民服務之推動。

## 2. 擴大戶政跨機關便民服務領域

嶄新啟動戶政、稅捐、監理「3合1」跨機關便民服務後，民眾於戶政事務所辦妥戶籍登記，即能同時填寫異動申請書，透過行政機關間作業流程之串連，順利完成稅籍及監理資料之變更，節省民眾於機關間奔波之時間及交通費用等有形與無形之成本，展現為民服務相當亮麗之成效。



優質之便民服務是不斷的檢討與追求品質精進，基於前開精神，98 年 7 月起，臺中市再結合地政機關，擴大為戶政、稅捐、監理、地政「4 合 1」跨機關便民服務（詳如附件一、臺中市推動戶政、稅捐、監理、地政「4 合 1」跨機關便民服務實施計畫；附件二、臺中市各區戶政事務所辦理戶政、稅捐、監理、地政「4 合 1」跨機關便民服務標準流程圖），新增跨機關服務項目包含：

(1) 地籍資料異動申請

戶政事務所受理遷入登記、住址變更登記、國民身分證統一編號變更、更改姓名及更正出生年月日時，同時輔導民眾填寫申請書辦理地籍資料變更申請。

(2) 戶籍遷徙地籍資料傳真查證

戶政事務所受理民眾申辦遷入登記，透過地政事務所提供之行政協助，以傳真完成建物所有權屬等查證，以利憑證或為後續處理。

另為便利民眾填寫，整合本項跨機關服務申請書為一式五聯（詳如附件三、臺中市戶政、稅捐、監理、地政「4 合 1」跨機關便民服務申請書），期望達成「一處收件、多機關聯合服務、響應節能減碳」之目標，為民眾帶來更高的服務品質、更迅速之便民效率！

#### 四、實際效益

(一) 外部效益：

1. 提升行政效率與服務品質，建立政府機關便民、利民服務新形象。
2. 每件跨機關合作申請案，節省民眾時間成本3.5小時（包含：往返機關路程3小時、現場等候及洽辦時間0.5小時）、交通費用成本150元（包含：油資、停車費）。



3. 呼應全球節能減碳行動，透過行政機關作業流程之串連，減少民眾開車，同時也降低CO<sub>2</sub>的排放量，為抑制氣候惡化盡一份心力。
4. 民眾可避免因未報請監理機關住址變更，而受新臺幣 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 1 項第 1 款）。
5. 促使地籍資料正確與完整，增進土地登記之安全，維護土地權利人權益。

## （二）內部效益：

1. 隨時更新稅籍資料，提高稅單送達之正確性，並減少對逾期未繳納稅款之催繳取證郵資費用每件 34 元（以掛號附回執之郵資計算）。
2. 透過此跨機關合作模式，提供便民的通報管道，稅捐單位亦可減少對逾期未繳納稅款催繳之人力 1 至 3 人。
3. 對於第一線戶政基層同仁，激勵為民服務工作士氣與主動服務精神。
4. 整合行政資源：
  - （1）跨機關間之橫向整合，摒除機關間本位主義，有效凝聚政府行政機關團隊合作精神。
  - （2）戶政單位縱向整合：由市府民政處擔任所屬戶政事務所與稅捐、監理及地政單位間之整合機關，並作為服務案件之遞送媒介，除能有效統一遞送流程，更能管控服務之推行情形，對戶政單位配合度、協調性之提升確有助益。



## 五、具體績效

### (一) 外部效益具體事蹟彙整：

階段 具體績效	試辦階段 西屯區戶政事務所			嶄新啟動階段 全市		擴大服務階段 全市
	94 年度	95 年度	96 年度	97 年度	98 年 1-6 月份	98 年 7 月份
合作機關 擴充	3 合 1	3 合 1	3 合 1	3 合 1	3 合 1	4 合 1
服務據點 延伸	1 戶所	1 戶所	1 戶所	8 戶所	8 戶所	8 戶所
服務件數 成長	6,877 件	6,297 件	9,115 件	78,376 件	31,905 件	8,350 件
節省民眾 往返機關 時間成本	24,070 小時	22,040 小時	31,903 小 時	274,316 小時	111,668 小時	29,225 小時
節省民眾 往返交通 費用成本	1,031,550 元	944,550 元	1,367,250 元	11,756,400 元	4,785,750 元	1,252,500 元
節能減碳 降低 CO2 排放量	30,643 公斤	26,207 公斤	38,517 公斤	365,761 公斤	154,561 公斤	37,122 公斤

附註：

1. 節省民眾往返機關時間成本係以每件申請案 3.5 小時為計算標準（包含：往返機關路程 3 小時、現場等候及洽辦時間 0.5 小時）。
2. 節省民眾往返交通費用成本係以每件申請案 150 元為計算標準（包含：油資、停車費）。
3. 節能減碳降低 CO2 排放量係以民眾辦妥遷徙登記及更改姓名後由各區戶政事務所往返稅捐、監理機關平均路程，以及行政院環境保護署「全民二氧化碳減量資訊站」汽車行駛二氧化碳排放量為計算標準。



(二) 內部效益具體事蹟彙整：

階段 具體績效	試辦階段 西屯區戶政事務所			嶄新啟動階段 全市		擴大服務階段 全市
	94 年度	95 年度	96 年度	97 年度	98 年 1-6 月份	98 年 7 月份
服務 案件數	6,877 件	6,297 件	9,115 件	78,376 件	31,905 件	8,350 件
節省稅捐 單位催繳 取證郵資 費用成本	63,546 元	77,316 元	105,910 元	553,418 元	166,702 元	58,684 元
節省稅捐 單位對逾 期未繳納 稅款催繳 之人力 成本	人力 1 人 人力成本 274,176 元	人力 1 人 人力成本 294,808 元	人力 1 人 人力成本 294,952 元	人力 2-3 人 人力成本 653,960— 980,940 元	人力 2-3 人 人力成本 653,960—980,940 元	

附註：人力成本係以臺中市政府每年度編列電腦臨時單工預算成本估計。



## 參、結論與建議

創新行政效率、提供便捷措施以及導入「以客為尊」理念是民意對於政府機關服務需求之潮流，而推動行政資源整合之跨機關服務更是落實民意潮流之具體實踐。

現行推動戶政與其他行政機關跨機關服務，全面開放所屬戶政事務所作為受理窗口之直轄市、縣（市）政府，如高雄縣（市）、新竹縣（市）、臺中縣（市）、彰化縣；其推動之主責機關區分有「需求機關－稅捐機關」及「戶政主管機關－民政局（處）」。

執行作法上，均由戶政事務所於受理戶籍登記後，輔導民眾填寫異動申請書，然在申請書的傳遞方式上，多由受理之戶政事務所直接轉稅捐等相關機關辦理變更（透過郵寄、公文交換或相關需求機關派員取回），僅有臺中市政府在作法上統一每週定期由戶政事務所送回市府民政處，經市府民政處彙整、統計後，再由稅捐、監理、地政單位派員點收、取回申請書、辦理相關資料變更。

經由上述研究個案－臺中市推動戶政跨機關便民服務之歷程可以得知，臺中市雖非唯一推動戶政與其他行政機關跨機關合作之縣市政府，但臺中市採取了「由戶政主管機關（即民政處）擔任整合單位，主導並投入服務的推動」、「訂定績效目標及具體獎勵措施」之相較其他縣市更為具體行動之施行方式，故實際執行上較為落實、受理成果相對豐碩，讓戶政跨機關便民措施不僅只是一句政策宣示的漂亮口號、更是具體力行的服務實踐。





建議未來大臺中縣市合併時，在整合推行戶政跨機關便民服務上，除可參酌臺中市推動採行之具體行動施行方式，包含「由戶政主管機關(即民政局)擔任整合單位，主導並投入服務的推動」、「訂定績效目標及具體獎勵措施」外，並衡量未來大臺中之幅員遼闊，為節省申請書傳遞之時間，建議應導入資通訊 (ICT) 服務，經由結合資訊單位，建構一資訊處理平台，戶政事務所輔導民眾填妥跨機關服務申請書後，以掃描檔傳送，再由各相關後續辦理變更機關 (如稅捐、監理及地政機關) 透過安全機制下載申請書，憑以辦理相關資料之更新及通知申請人辦理情形。

優質服務的推動是不間斷的檢討與修正，未來大臺中縣市合併戶政跨機關服務仍有許多必需努力之空間，致力於強化整合機制，提升服務品質，以確實滿足民眾之需求；也期盼推動服務期間累積的為民服務經驗以及整合、協調能力，引領戶政便民工作邁向新里程！



## 【附件一】

### 臺中市推動戶政、稅捐、監理、地政「4合1」跨機關便民服務實施計畫

臺中市政府 97 年 1 月 7 日府民戶字第 0970002895 號函頒

臺中市政府 97 年 5 月 1 日府民戶字第 0970103703 號函修正

臺中市政府 98 年 5 月 21 日府民戶字第 0980126889 號函修正

#### 壹、目的：

為整合資源，提升行政效率與服務品質，藉推動跨機關合作機制，積極開創政府機關便民、利民服務新形象。

#### 貳、執行單位：

臺中市政府民政處、臺中市政府地政處、臺中市地方稅務局、臺中區監理所、臺中市各區戶政事務所。

#### 參、實施內容：

##### 一、跨機關合作項目：

##### (一) 稅單投遞地址及更改姓名異動申請：(自 97 年 1 月起)

1. 申辦項目包含房屋稅、地價稅之稅單投遞地址及姓名變更異動申請。
2. 戶政事務所受理民眾申辦「遷入登記」、「住址變更登記」、「更改姓名」時，同時輔導民眾填寫申請書辦理稅單投遞地址及稅籍資料姓名變更申請。
3. 各區戶政事務所每週三將民眾申請書彙整送至民政處戶政科，地方稅務局每週四派員至民政處戶政科取回、辦理稅籍資料更新並通知申請人辦理情形。

##### (二) 戶籍遷徙稅籍證明傳真查證：(自 97 年 1 月起)

1. 地方稅務局及各區戶政事務所事先約定對應窗口，由專人負責查證工作。
2. 戶政事務所於受理房屋所有權人(配偶)及其直系血親關係者辦理戶籍遷入單獨戶登記，因缺少房屋稅單或稅籍證明待予查證時，透過傳真至地方稅務局服務科，該單位立即查證填具後回傳戶政事務所，以利憑證。



3. 基於稅籍保密原則及遷入單獨立戶提證規定，本項「戶籍遷徙稅籍證明傳真查證」跨機關合作，不另宣導周知。

(三) 監理資料住址異動申請：(自 97 年 1 月起)

1. 申辦項目包含汽、機車行車執照及駕駛執照之地址異動申請。
2. 戶政事務所受理民眾申辦「遷入登記」、「住址變更登記」時，同時輔導民眾填寫申請書辦理監理資料住址異動申請。
3. 各區戶政事務所每週三將民眾申請書彙整送至民政處戶政科，臺中區監理所每週四派員至民政處戶政科取回、辦理監理資料更新並通知申請人辦理情形。

(四) 地籍資料異動申請：(自 98 年 7 月起)

1. 申辦項目包含地籍資料之住址變更、姓名變更、身分證統一編號變更及更正出生年月日。
2. 戶政事務所受理民眾申辦「遷入登記」、「住址變更登記」、「國民身分證統一編號變更」、「更改姓名」及「更正出生年月日」時，同時輔導民眾填寫申請書辦理地籍資料變更申請。
3. 各區戶政事務所每週三將民眾申請書彙整送至民政處戶政科，地政處每週四派員至民政處戶政科取回、辦理地籍資料更新並通知申請人辦理情形。

(五) 戶籍遷徙地籍資料傳真查證：(自 98 年 7 月起)

1. 由地政事務所及各區戶政事務所事先約定對應窗口，由專人負責查證工作。
2. 戶政事務所受理民眾申辦「遷入登記」，得透過傳真請地政事務所立即提供下列查證後回傳，以利憑證或為後續處理：
  - (1) 民眾持建物所有權狀影本申請時，該建物所有權屬之查證。
  - (2) 建物所有權人未攜帶建物所有權證明文件時，該建物所有權屬之查證。
  - (3) 建物所有權狀登載之門牌地址與戶政事務所編釘之門牌不符時，



該建物所有權登記提憑使用執照上填寫門牌地址之查證。

- (4) 民眾持房屋稅單申請時，戶役政資訊系統門牌檔無該項資料時，查證其有無保存登記。

## 二、跨機關便民服務申請書之製作：

臺中市政府統一訂定申請書格式，由地方稅務局印製後送交各區戶政事務所輔導民眾填寫，申請書印製經費由地方稅務局、地政處及臺中區監理所協調分攤。

## 三、宣導方式：

- (一) 利用地方媒體宣導。
- (二) 利用網站宣導。
- (三) 於戶政事務所對外公告欄公告或利用所內跑馬燈宣導。
- (四) 配合各種公開集會，加強宣導。

## 四、執行成果統計與督導：

- (一) 各單位辦理本項跨機關合作服務，應加強申請人之個人資料保密。
- (二) 各區戶政事務所於每月 5 日前將統計截至上個月底之執行情形統計表（如附件），報送民政處戶政科彙整，彙整後副知地政處、地方稅務局暨臺中區監理所。
- (三) 為落實本項服務推行之美意，由民政處訂定各區戶政事務所年度績效目標予以管控；各區戶政事務所辦理本項跨機關合作服務執行情形，列入戶政業務年度考核項目。
- (四) 不定期召開會議，研商各相關事項及檢討工作之成效與缺失。

## 伍、預期效益：

- 一、提升行政效率與服務品質，建立政府機關便民、利民服務新形象。
- 二、減少民眾往返奔波之勞，每件跨機關合作申請案，節省民眾時間成本 3.5 小時（包含：往返機關路程 3 小時、現場等候及洽辦時間 0.5 小時）、交通費用成本 150 元（包含：油資、停車費）。
- 三、隨時更新稅籍資料，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（以掛號附回執之郵資計算）。

四、民眾可免於因未報請監理機關變更住址登記，而受新臺幣 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 1 項第 1 款）。

五、促使地籍資料正確與完整，增進土地登記之安全，維護土地權利人權益。

陸、經費來源：

由各執行單位於年度預算項下支應。

柒、獎勵措施：

一、各區戶政事務所截至當年度 5 月底之執行情形已達年度績效目標累計達成率 60% 者，由該所遴選績優同仁 2 名，於臺中市戶政日慶祝活動中由市府頒發獎品 1 份。

二、次年 1 月底前由民政處戶政科統計各區戶政事務所全年年度績效目標累計達成率，年度績效目標累計達成率前 3 名，且達 85% 以上之戶政事務所，成績發佈後由各該所提報至多 5 名績優人員並依下列標準辦理獎勵：

（一）第 1 名：記功 1 次。

（二）第 2 名：嘉獎 2 次。

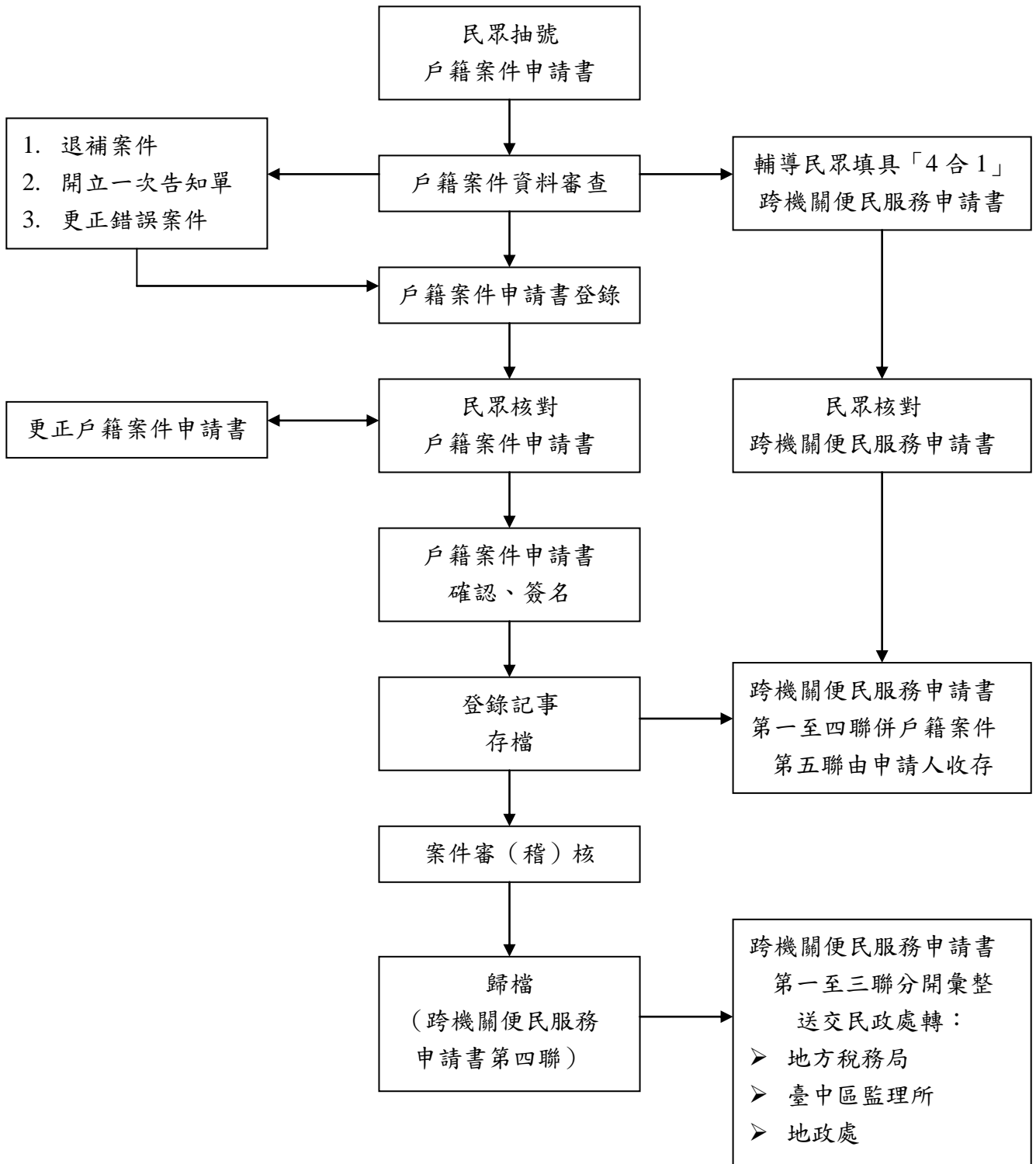
（三）第 3 名：嘉獎 1 次。

捌、本計畫經簽奉核可後實施，修正時亦同。



【附件二】

臺中市各區戶政事務所辦理戶政、稅捐、監理、地政  
『4合1』跨機關便民服務 標準流程圖





**【附件三】**

親愛的市民您好！

為體貼民意，臺中市政府推動「4 合 1」跨機關服務，您只要填妥下列資料交由戶政事務所，即能完成稅捐、地政、監理相關資料異動之申請，無須往返奔波。

- ※申請稅籍、地籍資料異動服務，以持有本市土地及房屋，需要變更者，才需填寫；地籍資料之變更，以原登記資料有國民身分證統一編號者為限。
- ※申請監理資料異動服務，有交通違規未結或積欠牌照稅、燃料費者，應先結清。
- ※台端所填具之申請書，將分別由稅捐、地政、監理機關受理後，儘速函復處理情形；若有任何疑慮，請洽服務電話：臺中市地方稅務局 0800-086969 及 (04) 22585000 轉 1 客服中心、臺中區監理所 (04) 26912011 轉 891 或 892、中山地政事務所 (04) 22242195、中正地政事務所 (04) 22372388、中興地政事務所 (04) 23276841。

.....  
**臺中市戶政、稅捐、監理、地政「4 合 1」跨機關便民服務申請書**

本人\_\_\_\_\_已向戶籍地戶政事務所完成以下戶籍登記事項：(請勾選)

(一)  變更姓名為：\_\_\_\_\_【變更前姓名\_\_\_\_\_】

(二)  變更身分證統一編號為：\_\_\_\_\_【變更前身分證統一編號\_\_\_\_\_】

(三)  更正出生年月日為：\_\_\_\_\_【更正前出生年月日\_\_\_\_\_】

(四)  新遷戶籍地址：臺中市 \_\_\_\_\_ 區 \_\_\_\_\_ 里 \_\_\_\_\_ 鄰 \_\_\_\_\_ 路(街) \_\_\_\_\_ 巷 \_\_\_\_\_ 弄 \_\_\_\_\_ 號 \_\_\_\_\_ 樓之\_\_\_\_\_

請依上述戶籍變更事項向以下相關單位申請辦理異動事宜：

申請異動類別	申辦事項 (請勾選)																
稅捐	房屋座落 1. _____ 2. _____ 3. _____ (一) 變更 <input type="checkbox"/> 房屋稅 <input type="checkbox"/> 地價稅之稅單投遞地址 1. <input type="checkbox"/> 同上戶籍地址 2. <input type="checkbox"/> 通訊地址 _____ (二) 變更 <input type="checkbox"/> 房屋稅 <input type="checkbox"/> 地價稅稅單上納稅義務人姓名。																
地政	地籍資料變更登記 <input type="checkbox"/> 住址變更 <input type="checkbox"/> 姓名變更 <input type="checkbox"/> 身分證統一編號變更 <input type="checkbox"/> 更正出生年月日 向 <input type="checkbox"/> 中山地政事務所 (不動產在中、東、西、南區) 申請 <input type="checkbox"/> 中正地政事務所 (不動產在北、北屯區) 申請 <input type="checkbox"/> 中興地政事務所 (不動產在西屯、南屯區) 申請																
監理	辦理下列同戶籍人員行、駕照地址變更： <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">姓名</th> <th style="width: 15%;">身分證統一編號</th> <th style="width: 15%;">駕駛執照</th> <th style="width: 55%;">行車執照 (請檢附行照影本)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td><input type="checkbox"/> 汽車 <input type="checkbox"/> 機車</td> <td><input type="checkbox"/> 汽車，牌照號碼：_____ <input type="checkbox"/> 機車，牌照號碼：_____</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td><input type="checkbox"/> 汽車 <input type="checkbox"/> 機車</td> <td><input type="checkbox"/> 汽車，牌照號碼：_____ <input type="checkbox"/> 機車，牌照號碼：_____</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td><input type="checkbox"/> 汽車 <input type="checkbox"/> 機車</td> <td><input type="checkbox"/> 汽車，牌照號碼：_____ <input type="checkbox"/> 機車，牌照號碼：_____</td> </tr> </tbody> </table>	姓名	身分證統一編號	駕駛執照	行車執照 (請檢附行照影本)			<input type="checkbox"/> 汽車 <input type="checkbox"/> 機車	<input type="checkbox"/> 汽車，牌照號碼：_____ <input type="checkbox"/> 機車，牌照號碼：_____			<input type="checkbox"/> 汽車 <input type="checkbox"/> 機車	<input type="checkbox"/> 汽車，牌照號碼：_____ <input type="checkbox"/> 機車，牌照號碼：_____			<input type="checkbox"/> 汽車 <input type="checkbox"/> 機車	<input type="checkbox"/> 汽車，牌照號碼：_____ <input type="checkbox"/> 機車，牌照號碼：_____
姓名	身分證統一編號	駕駛執照	行車執照 (請檢附行照影本)														
		<input type="checkbox"/> 汽車 <input type="checkbox"/> 機車	<input type="checkbox"/> 汽車，牌照號碼：_____ <input type="checkbox"/> 機車，牌照號碼：_____														
		<input type="checkbox"/> 汽車 <input type="checkbox"/> 機車	<input type="checkbox"/> 汽車，牌照號碼：_____ <input type="checkbox"/> 機車，牌照號碼：_____														
		<input type="checkbox"/> 汽車 <input type="checkbox"/> 機車	<input type="checkbox"/> 汽車，牌照號碼：_____ <input type="checkbox"/> 機車，牌照號碼：_____														

申請人簽章：  
國民身分證統一編號：  
聯絡電話：(日) \_\_\_\_\_ (行動電話) \_\_\_\_\_

填表日期： 年 月 日

第一聯：地方稅務局(白)  
第二聯：地政事務所(紅)  
第三聯：監理所(藍)  
第四聯：戶政事務所(綠)  
第五聯：申請人收執(黃)

