



建構宜居城市- 以西區戶政推動「HTCC-戶稅e網 通」跨機關視訊服務為例

研究機關：臺中市西區戶政事務所 單位：行政課

研究人員：林淑美

研究期間：102年8月2日至102年12月31日

中華民國103年7月31日

建構宜居城市-以西區戶政推動「HTCC-戶稅e網通」跨機關視訊服務為例

摘要

有鑑於戶政事務所係第一線為民服務機關，其為民服務辦事效率攸關民眾觀感，相對的也是政府施政的重要指標，因此，本研究探討西區戶政跨越傳統思維，在民國 86 年戶政業務資訊化後，全國各戶政事務所不斷推陳出新各項便民服務，與時俱進首創整合「戶政、國稅、地稅」三個跨機關，真正讓洽公民眾在一處（戶政所）即可辦理自用住宅稅率申請及查調被繼承人財產所得…等業務，確實讓戶政便民服務向前更跨越一大步，。

本研究探討臺中市西區戶政事務所推動「HTCC-戶稅 e 網通」跨機關視訊便民服務成效，藉由研究分析、歸納具體結論並提出建議，作為未來相關單位規劃創新服務之參考。

自 102 年 8 月 2 日由西區戶政與臺中市政府地方稅務局開始合作「HTCC-戶稅 e 網通」跨機關視訊服務，又於同年 10 月與財政部中區國稅局陸續合作，確實免除民眾往返奔波之苦，民眾也對本便民服務表示讚揚；因此，針對本研究歸納後提出具體建議，希冀藉由本研究對提升本市民眾滿意程度有正面助益，建構臺中市為名符其實的「宜居城市」。

【關鍵字】 HTCC-戶稅 e 網通、宜居城市

建構宜居城市-以西區戶政推動「HTCC-戶稅e網通」跨機關視訊服務為例

目 次

頁次

第一章 緒論	1
第一節 研究背景	1
第二節 研究動機與目的	2
第三節 研究範圍	3
第四節 名詞釋義	3
第二章 文獻探討	6
第一節 戶政業務工作特性	6
第二節 宜居城市相關理論與研究	8
第三節 小結	12
第三章 個案研究過程	13
第一節 「HTCC-戶稅e網通」的發想	13
第二節 「HTCC-戶稅e網通」運作方式	14
第三節 效益評估	18
第四節 小結	25
第四章 結論與建議	26
第一節 研究發現與結果	26
第二節 研究建議	29

建構宜居城市-以西區戶政推動「HTCC-戶稅e網通」跨機關視訊服務為例

表 次

頁次

表 1 同仁提案成果一覽表.....	13
--------------------	----

建構宜居城市-以西區戶政推動「HTCC-戶稅e網通」跨機關視訊服務為例

圖 次

頁次

圖 1 HTCC-戶稅e網通服務項目看板	4
圖 2 視訊平台+ETC 資料交換平台操作流程	15
圖 3 ETC 資料交換平台登入操作步驟	16
圖 4 「MIT 行動愛心稅務服務網」操作流程	17
圖 5 HTCC—戶稅e網通簡化流程圖-推動前	18
圖 6 HTCC—戶稅e網通簡化流程圖-推動後	19
圖 7 HTCC—戶稅e網通簡化流程說明圖-戶政、地稅部分	20
圖 8 HTCC—戶稅e網通簡化流程說明圖-戶政、國稅部分	21
圖 9 HTCC—戶稅e網通簡化流程圖-戶政、國稅視訊櫃檯	22
圖 10 「HTCC-戶稅e網通」專屬流程看板	23
圖 11 分享座談簡報情形	26
圖 12 民眾肯定的情形	27
圖 13 群健有線電視報導情形	28
圖 14 市政新聞刊載	28
圖 15 電子報媒體刊載	28
圖 16 自由時報報導	28

建構宜居城市-以西區戶政推動「HTCC-戶稅e網通」跨機關視訊服務為例

第一章 緒論

2013 年 9 月 18 日天下雜誌幸福城市「城市競爭力」調查結果出爐，針對縣市以「經濟力」、「環境力」、「施政力」、「文教力」、及「社福力」等五大面向檢定，臺中市超越上屆冠軍臺北市，當選為「最想移居」城市，臺中市擁有多元的自然環境、城市機能倍受肯定，獲得民眾青睞名符其實。

緊接著聯合國環境規劃署主辦的「2013 年全球國際宜居城市大賽」總決賽，12 月 2 日晚間在廈門公布得獎名單，臺中市草悟道以「關懷人文設計」為出發點獲市民歡迎，在 44 個參賽城市中脫穎而出，獲得自然類首獎（摘錄自 2013 年 12 月 2 日蘋果日報）。胡志強市長也表示必須先「宜居臺中」才能夠「移居臺中」，因此，以「人」為規劃設計出發點，建構宜居的創新生活機能，方能讓市民真實感受政府機關的用心。

本研究主要探討臺中市西區戶政事務所推動「HTCC-戶稅e網通」跨機關視訊便民服務，藉由研究分析、歸納具體結論並提出建議，作為未來相關單位規劃創新服務之參考，期盼對於機關提升顧客滿意度與建構適宜居住城市有所幫助。

本章共分為四節，第一節闡述研究背景、第二節說明研究動機與目的、第三節為研究範圍、第四節為名詞釋義。

第一節 研究背景

一、緣起

臺中(縣)市自 99 年 12 月 25 日改制升格，幅員一夕之間變成了 2,214.8968 平方公里，大臺中市幅員遼闊，地理景觀有山、林、港、溪流；人文涵括有閩南、客家、原住民及眷村等多元族群，有純樸鄉村、繁忙的屯區都會、高科技園區，從山城一路到沿海；地理位置並處於南來北往的樞紐，交通、人流及物流的中繼站，臺中市整個區域網絡變複雜了，且隨著外來人口移入增多，至 103 年 6 月止全市人口數也突破 270 萬人，並持續不斷成長增加中。

臺中市位於南來北往的中繼交通樞紐，不只是兩岸直航及國際經

貿的重要基地，亦是中臺灣地區雲林、彰化、南投、苗栗六百萬居民的政治、經濟活動及文化、生活領域重心，更是成為中臺灣地區升學、就業、消費、就醫、人文科技最重要的樞紐；配合中部科學園區、高科技精密園區的開發及兩岸通航，臺中市更躍升為擁有國際性海港、空港的國際級都會城市，區域性人流與物流營運站。（整理自臺中縣市合併改制計畫）

二、契機

於2013年天下雜誌公布幸福城市「城市競爭力」調查中，臺中市於「五都組」排名第五名，雖然當選為最想移居城市，然而於已具備宜居城市優勢條件下，仍應更加持續不斷以創新、加值的軟性實力「soft power」，營造幸福宜居大臺中市，並吸引人口移居，進而提升城市的競爭力。

臺中市有29區的戶政事務所，「戶政機關」為第一線面對面的為民服務機關，每日動輒2、3百名洽公民眾，與民眾為最直接的接觸。因此，服務態度及服務品質，民眾第一時間立即能感受到，而其接收到觀感即是政府之行政效率及政府形象。在各項民意調查中，戶政機關的為民服務皆獲得民眾高度的肯定，戶政機關也為迎合時代潮流及市民需求，不斷的研發創新便民措施，在合併升格為直轄市—臺中市後，公務機關的為民服務相對提升，應為民眾所期待，尤其是與民眾第一類接觸的戶政事務所，如有令民眾讚嘆的創新服務措施，有助再提高為民服務滿意度，藉由優質服務滿意度，更能具體呈現「幸福臺中、幸福市民」。

第二節 研究動機與目的

西區戶政在既有各項便民服務中，不斷朝著提升行政效率與優質服務前進，站在民眾角度思考，於102年8月2日起推動「HTCC-戶稅e網通」跨機關視訊服務，以創新增值嘉惠更多民眾。透過跨域整合「戶政、國稅、地稅」等政府機關，於戶政事務所同時可申辦各項「國稅、地方稅」業務，真正達成「一處受理、全皆服務」作為，並整合政府資源，積極開創政府機關便民、利民新形象，運用數位神經系統作業流程之串連，無需民眾往返奔波各機關洽辦，確實節省民眾往返申辦

時間及成本。

本「HTCC-戶稅e網通」跨機關視訊服務，係全國戶政首創，除能創造政府與民眾的雙贏，更能營造本市與時俱進作為。如何持續不斷朝著創新增值前進，以「顧客導向」理念來建構便民友善措施，營造宜居城市氛圍是本研究的動機與目的；本研究希冀藉由探討西區戶政推動全國首創的跨機關創新增值服務，透過歸納整理提出建議，作為未來各機關規劃各項創新服務之參考，進而提高為民服務品質及建構本市為最佳宜居城市。

第三節 研究範圍

西區戶政事務所推行各項便民措施中，例如：「N加e」跨機關服務、出生(結婚)溫馨點播站、簡訊貼心通知、致贈貼心卡、午間彈性上班服務、夜間延長上班服務、到府(院)服務、到校受理國三生初領國民身分證、受理假日預約登記以及戶政便民工作站的設立…等，本研究僅以西區戶政推動「HTCC-戶稅e網通」跨機關視訊服務為範圍。

第四節 名詞釋義

本研究所指顧客導向、「HTCC-戶稅e網通」及宜居城市之名詞敘述如下：

壹、顧客導向

所謂「顧客導向」就是要以顧客的心情感受為出發點，來設計所有的流程與服務，好讓服務真的能滿足顧客的需要，包括實質上的需要與心理上的感受，都需要同時被滿足(李良達，2010)，我國前經濟部林信義部長任內(2000)指出落實「顧客導向」則必須抓住五項原則(何雍慶、莊純綺，2010)。亦即顧客永遠是對的、沒有顧客抱怨並非是好現象、以客為尊持續改善各項服務，營造顧客與政府的良善關係，方能提升顧客滿意度。

顧客導向是成果導向的另一種形式，顧客做為公共服務的消費者或接受者，呈現在他們面前的即是最終形式的服務成果。也認為公共服務不應只站在政府供給的角度來看，而應站在顧

客需求面來看，才能真正落實「民之所欲，常在我心」（吳瓊恩等，2003）。顧客導向是將顧客的位置擺在第一位，而企業經營的出發點是顧客，設法使顧客的需要得滿足（何雍慶，1990），讓服務能感動到顧客的心坎裡。

貳、HTCC-戶稅e網通

本研究所稱「HTCC-戶稅e網通」係指臺中市西區戶政事務所陸續與本市地方稅務局合作「M I T 行動愛心稅務服務網」及財政部中區國稅局合作「e·T·C 跨機關便民服務資料交換平台」兩項全國首創視訊加值服務，加以融合成為「全國戶政首創」，推動戶政H(household)、稅務T(tax)、便利C(convenience)、通訊C(communication)合作機制，一簡稱為「HTCC-戶稅e網通」方案。

作業模式係利用裝置於跨機關的電腦視訊裝置，於地方稅務局或國稅局視訊平台端，藉由鏡頭由承辦人於雲端進行洽辦民眾人貌確認及申辦案件的詢問，全程e化服務流程，無需民眾往返奔波各機關洽辦，確實節省民眾往返申辦時間及成本。向地方稅務局、國稅局洽辦以下各項服務：

（一）地稅部份：

1. 稅務諮詢。2. 核發房屋稅稅籍證明及核、補發地價稅、房屋稅明單及課稅明細表。3. 身心障礙者免徵使用牌照稅申請。4. 低收入戶免徵房屋稅申請。5. 其他各項稅務服務申請案件。

（二）國稅部份：

1. 綜合所得稅各類所得資料查詢。2. 本人財產歸屬資料查詢。3. 綜合所得稅稅籍查詢。4. 被繼承人財產、所得及贈與資料查詢。5. 核發中、英文綜合所得納稅證明書。6. 申請未成年子女



圖 1 HTCC-戶稅e網通服務項目看板

（未滿 20 歲）所得及財產資料清單之單親家長，由國稅局以傳真申請單請戶政事務所查證未成年子女權利義務負擔資料回傳。

參、宜居城市

宜居城市係指社會和諧穩定能提供充足的就業機會和較高的收入，且文化豐富，生活舒適便捷，是經濟持續繁榮的城市，亦即適宜居住性(Livability)良好的城市，具備良好的居住環境和空間、人文社會環境、生態與自然環境和乾淨的生產環境相互協調平衡的居住地。即在政治、經濟、社會、文化、環境協調發展，居住環境品質良好，能夠滿足住民物質和精神生活需求，適宜人類工作、生活和居住的城市。

第二章 文獻探討

本研究以臺中市西區戶政事務所為對象，首先針對戶政業務現況加以概述，瞭解戶政機關除了法定職權業務外，又為民眾做了哪些服務，因戶政機關服務業務攸關民眾對政府施政整體滿意度最直接之觀感。本章共分為三節，第一節為戶政業務工作特性，第二節為宜居城市相關理論與研究、第三節為小結。

第一節 戶政業務工作特性

戶政為庶政之母，戶政人員站在第一線與民眾直接接觸，呈現給民眾的是政府施政效率與服務品質之展現，也是民眾評估政府施政良窳的重要指標。本市各區戶政事務所於法定職務執行外，更有多項便民增值服務，例如對辦理出生、結婚的父母、新人發出祝賀簡訊，致贈出生、結婚貼心卡及往生者關懷卡等貼心作為。

壹、戶政業務

一、例行登記業務：

依據戶籍法第4條規定所為的各項戶籍登記，包含身分登記、遷徙登記…等，及內政部陸續開放全國任一戶政事務所得辦理各項登記項目。而目前戶政業務不再侷限例行的戶籍登記業務，服務已趨多元，舉凡「自然人憑證IC卡之核發及管理」、「護照申請親辦一人別確認」及辦理各項跨機關通報便民業務。

二、臺中市戶政機關便民服務業務

（一）印鑑數位化：全市29區皆可跨區申辦-全國首創

縣市合併後臺中市政府民政局積極建置全市29區戶政事務所，提升運用印鑑拍攝臺擷取檔存印鑑技術及傳輸檢索功能，彌補人工肉眼辨識之不足，並縮減民眾申辦時間，加強資料保存及維護，改善印鑑卡泛黃、破損造成的辨識困難，藉以提高行政效率與服務品質。自103年7月7日起臺中市更首創全市29區得跨區於任一戶政事務所申辦印鑑證明，無需往返奔波至戶籍地辦理，真正做到便民、利民。

（二）到府（院）到校服務：

為體恤年邁長者、行動不方便、生病住院或者傷殘之民眾，因確實無法申辦應親自辦理之案件，例如辦理印鑑登記、印鑑變更、戶籍登記或補領國民身分證等，各所均派專人到府或醫療院所服務。另為免除國中三年級畢業學生須親自辦理初領國民身分證，讓學生能專心在學業上衝刺及節省家長到戶政事務所申辦時間，各區戶政事務所每年皆定期派專人至轄區內各國中，受理 14 歲以上國三應屆畢業生之初領國民身分證請領作業。

(三) 核發自然人憑證 IC 卡：

本市各區戶政事務所配合推廣核發自然人憑證不遺餘力，分別到各公務機關、私人企業公司、學校、工業區、科學園區辦理說明會、推廣會，集體受理、到場核發，設置發證機動櫃檯，殫智竭力推廣自然人憑證業務，全程客製化服務。

(四) 延時服務：

為方便上班族洽辦各項戶籍業務，本市各戶政事務所提供中午不休息與延長夜間上班時間(新社、石岡、大安、外埔及和平區五所戶政事務所，不設夜間延長上班時間；中區戶政事務所僅週一及週三實施夜間延長上班時間)，提供本市市民優質的服務品質，享有自上午 8 時至下午 6 時 30 分不打烊服務。

(五) 設置機動櫃檯嘉惠學子辦理就學貸款：

為嘉惠學子辦理就學貸款對保手續所需之戶籍謄本，避免往返奔波，辦理延伸戶政便民服務據點至臺灣銀行，每年暑假期間設置便民服務站核發戶籍謄本。

(六) 「N 加 e」跨機關便民服務

102 年 1 月起本市民政局整合行政院勞工委員會勞工保險局等 11 個機關(單位)業務，將跨機關服務項目增加至 11 大類，命名為「N 加 e」跨機關便民服務，全面提供民眾「N 加 e」優質、便捷之服務。

民眾於各區戶政事務所辦理出生登記、遷徙、改名、更正出生日期及身分證統一編號後，無需親至監理、地稅、地政、國稅、健保局、勞保局、電力公司、自來水公司、天然氣公司…等機關辦理加保及戶籍資料異動，免除往返奔波於各機關間，

真正達到「一處送件、全程服務」。

（七）假日預約登記

因應民法規定結婚採登記生效制，戶政機關必須受理假日預約結婚登記，本市更加碼擴大為民服務項目，遇有需親自辦理之初、補領國民身分證、印鑑登記等案件，無法於平日辦公時間及彈性上班時至戶所辦理時，即可預約於假日辦理，無庸匆匆趕辦證件，真正做到「利民、貼心」感動服務。

第二節 宜居城市相關理論與研究

壹、宜居城市相關理論

宜居的英文是 Livability，翻譯成中文就是宜居性或可居住性。而目前一般城市宜居性的評比是以交通、空氣品質、失業率、平均所得等指標作為排名基礎，因此不會是最大都市。「經濟利益」上的考量，常常是考慮宜居城市最主要的三個因素，其中包含生產報酬、生活品質、生活成本等這三個因素。所謂宜居城市係指經濟繁榮、社會秩序和諧穩定、文化氛圍濃厚、設施舒適完備、人文環境和自然協調發展，能夠滿足住民物質與精神生活需求，適宜人類工作、生活與居住的城市。

近幾年來，由於環保意識抬頭，對於節能減碳、潔淨能源與永續發展等理念的盛行，在城市發展過程中，強調減低碳排放量對環境的衝擊，盡可能在城市開發與環境保護間取得平衡點。因此，對於宜居城市的建設並非僅涵蓋單一構面的理論發展，而是眾多理論的結合。

一、永續發展

永續發展是廿一世紀全球發展的目標。聯合國 1987 年的第 42 屆大會中，「世界環境與發展委員會（WCED）」發布了「我們共同的未來（Our Common Future）」報告，強調人類永續發展的概念；於 1993 年初設置「聯合國永續發展委員會」督導及協助各國推動永續發展工作，強調地方與都市對永續發展的重要。1996 年 6 月聯合國在土耳其召開「城市高峰會議」（City Summit）針對全球城市危機謀求可行之行動政策，以促使全球城市達到「健康、

安全、平等、永續」四大目標，以實踐廿一世紀議程之「全球思考、地區行動」（Think globally、act locally）之觀念。2001年，聯合國在人居中心的基礎上成立了「人居環境署」，顯示全球人居環境與宜居城市建設進入新的階段。

2002年於南非約翰尼斯堡舉辦之「永續發展界高峰會」後，第三度邀請各國元首共聚一堂，討論與檢討全球及人類推動永續發展上，所面臨的問題及展望。2012年6月22日聯合國永續發展大會（United Nations Conference on Sustainable Development）於巴西里約辦理完成，由於本次大會與1992年的「地球高峰會」相距20年，故又稱為RIO+20。此係聯合國繼1992年於巴西里約舉辦之「地球高峰會」（Earth Summit）提出「里約宣言」及「廿一世紀議程」（A genda21）促請世界各國研擬永續發展具體政策與計畫後，世界各國莫不以「永續發展」為目標來研擬國家政策，藉由城市地方性策略達到全球永續發展之目的。換言之，永續都市發展政策應能謀求都市之環境目標邁向生態化、品質化與健康化；經濟目標邁向活力化、效率化與科技化；社會目標邁向安全化、互惠化、公平化。而三者間又能維繫著共生平衡的相互關係。我國行政院亦於1997年8月成立永續發展委員會，進行研擬與推動國家永續發展政策與計畫。

人類進入新的世紀後，探討永續發展的議題更深入到各個構面，例如聯合國推動氣候變化框架公約（京都議定書，1997）、聯合國千禧宣言強調能源利用與永續發展的關係（2000）、聯合國舉行永續發展世界高峰會「WSSD推動計畫草案、永續發展世界高峰會政治宣言」等，探討水資源、能源、健康、農業及生物多樣性與生態系經營五大議題，期藉由與自然共生達成永續發展的人類社會。

二、環保與綠能

聯合國環境規劃署（UNEP）2011年發布的《邁向綠色經濟：投資城市、能源與資源效率》報告指出，全球約有50%的人口居住於城市；而城市能源的消耗，卻占世界能源消耗的60%至80%。聯合國世界人口趨勢預測，2050年將會有70%的人口會集中在都市這

意味全世界的能源消耗會更加集中。如何在城市中降低能源消耗，便是我們必須正視的問題。而根據美國能源資訊局(EIA)調查，美國有 47.6%的能源用在建築，28.1%的能源使用在交通，反觀工業只占 24.4%。國際能源總署(IEA)統計亦指出，建築約佔全球能源消耗 32%。事實上，非綠能建築消耗掉世界 40%的能源，排放的二氧化碳與全球碳排放量相比，也幾乎佔相同比例，比交通或工業排放量還要多。伴隨科技進步與環保意識增強，未來 40 年有機會能夠大量減少建築中所消耗的能源，我們科技已經能夠減少五成以上的建築能源消耗，甚至有機會減少高達八成的消耗量。(環境通訊網，2014)被歐盟委員會選為最佳綠建築的聯合國丹麥總部 1 號分部 (UN City, Campus 1)，每年每平方米的電能消耗量不到 50 度，平均一天僅花 0.13 度的電能。更在屋頂裝了太陽能發電，還將收集到的雨水運用於衛生設備裡。此案大量使用可再生能源 (Renewable energy)，可說是丹麥年度「開源」、「節流」的最佳綠建築楷模。

例如：位於義大利特倫托市的 Dolomites 山腳下的 MUSE 科學博物館，建築外觀呈現不規則幾何圖形與環繞於周的山稜線遙相呼應。除建物外型與所在環境緊然相扣外，設計者更致力於運用所在地的天然資源創造環保、高效能、利用自然力永續發展的系統規劃。

生存必須是永續的生態，它不能導致環境的惡化，否則就會降低市民的生活品質。所以，宜居城市必須將生存和永續性兩者結合起來，在保護生態環境的前提下，實現所有市民的生存需求，因此，環境保護與綠能要求是生態的最主要課題。

三、主觀感受

市民個人對宜居性進行主觀評價，是市民對自身生活的主觀感受。許多學者對此進行了研究，其研究重點是市民對城市的主觀幸福感(subjective well-being and happiness)的影響。Ruut Veenhoven 等學者指出，關於幸福感(happiness)的理論有三個：比較理論(comparison-theory)、民俗理論(folklore-theory)和宜居理論(livability-theory)。其中，以宜居理論生活品質(Quality Of Life, QOL)為基礎，認為生活條件的改善將會讓人感

覺更幸福。

大部分學者都支持宜居理論對主觀幸福感的解釋。一般而言，在經濟發展愈富有的國家，人民感覺愈幸福。但是，財富不是唯一的指標，市民主觀的感受才是主要因素。

貳、宜居城市相關研究

宜居城市區分為廣義和狹義之分，廣義的宜居城市強調城市在政治、經濟、社會、文化、環境等各方面都能協調發展，以人文設計為出發點，人們在此工作、生活和居住都感到滿意，將城市視為自己物質的家園和精神的歸宿，並願意長期繼續居住下去，是一個全方位的概念。狹義的宜居城市係指氣候條件宜人、生態環境景觀和諧，重視綠能生態，人文景觀與自然景觀相互協調平衡，適宜人們居住的城市。

Hahlweg (1997) 以自身為主體出發，構思出一個宜居城市，即在宜居城市中，能健康愉快地生活，享有豐富的公共資源，如文化，交通和醫療系統。宜居城市是為所有人而設計規劃，不單只是為某些特定人而建設的，它應該具備安全、有吸引力，更重要的是，要能為老人和兒童提供休憩綠地，讓老弱相互交流。總之，宜居城市是以人為本，符合所有人共享的城市。

Salzano (1997) 對宜居城市的定義是：宜居城市是可以永續發展，所有自然資源都能夠得到充分的利用，因此宜居城市也是永續城市。根據這些定義，宜居城市應採取這兩個可持續生態系統和符合市民對生活便利為前提的考慮因素。我們定義宜居城市作為城市區域需要以居民的需求為第一優先。它有一個愉快的生態環境，成熟的社區，豐富的公共資源，如文化，運輸和醫療系統，並且經濟正在持續發達。因此，第一個假設是該生態環境的影響必需以積極的方式處理，第二個假設是，公共資源的豐富性上有積極影響城市的宜居性。

Evans (2002) 認為生態與永續發展是人類生活中的兩個重要因素，宜居城市的元素和大多數研究者都提到舒適的環境，宜居城市必須將生存和永續性兩者結合起來，在保護生態環境的前提下，實現所有市民的生存需求，它可以為居民提供優質的生活。

Lennard (1997) 提出了9個宜居城市的標準，分別是：1. 在宜居城市中的市民能夠感受到彼此的存在，而不是相互隔絕；2. 市民能夠面

對面交流；3.有許多活動和慶典將市民聚集起來，每個市民都以普通人的身分參與期中；4.市民感到安全；5.公共空間能夠作為相互學習的地方，每個市民都能成為別人的師長和楷模；6.城市應當具備經濟、社會和文化等多方面的功能，不能有所偏廢；7.市民彼此尊重；8.城市環境具有美感；9.市民意見得到尊重，市民能夠參與到城市發展的過程中。(轉引自高雄市政府全球資訊網/研究發展考核委員會，2010)

Basiago (1998) 指出在巴西的 Curitiba 城，規劃者並沒有直接對城市的經濟活動進行干預，而是由社會公平層面和環境治理層面做考量，對城市發展進行設計規劃，他認為在如此並不富裕的城市實現了經濟社會的可持續自由發展，同時相對提高了城市的宜居性，因此，建設宜居城市就是要重塑城市環境，使其更適宜市民在其中生活。

Doxiadis (1973) 提到的有關人類定居的基本原則理論。它包括人的潛力最大化與他人交往、最小化能量、時間和成本來達到的目標、生命基本元素的流利接觸。例如，人們可以得到他想要並輕鬆地依賴於大眾運輸工具、發達的郵政或電信系統、或輕鬆地從學校和圖書館獲得知識。在宜居城市的日常生活中，這些公共資源是必不可少的，並且應該有豐富的資源，以提供其居民豐富多彩和便捷的生活。

第三節 小結

近年來，都市規劃、環境規劃等相關理論快速發展、活躍，涉及永續發展、環保生態、節能、減碳...等議題及理念。宜居應具備有好的舒適居住條件、居住環境，且還應該具備良好的人文社會環境，包括良好的社會道德風尚，健全的社會秩序、普及率高的社會福利與充分的就業等(葉晉嘉、鄭明書，2010)。

戶政機關係政府機關為民服務第一線，在政府提供服務鏈中扮演著小小螺絲釘角色，執行政府政策不遺餘力，在政府構築宜居城市也不容缺席。

第三章 個案研究過程

自 102 年 8 月 2 日起，本所陸續與本市地方稅務局合作「MIT 行動愛心稅務服務網」及財政部中區國稅局臺中分局、民權稽徵所合作「e·T·C 跨機關便民服務資料交換平台」，經由本所命名誕生成為「全國戶政首創」跨機關視訊服務－簡稱為「HTCC-戶稅 e 網通」方案。

第一節 「HTCC-戶稅 e 網通」的發想

本所與中區國稅務局合作「e·T·C 跨機關便民服務資料交換平台」視訊服務、與地方稅務局合作「MIT 行動愛心稅務服務網」視訊服務，以上兩個跨機關合作案，經由本所全體同仁腦力激盪成為「HTCC-戶稅 e 網通」，同仁研提彙整如表 1，亦是展現本所團隊合作集體意志的成果：

表 1 同仁提案成果一覽表

本所與國稅局、地稅局「視訊」跨機關便民服務專區標語 同仁提案一欄表		
提案人	標語 Slogam	標語說明
劉○媛	HOT	H(household)戶政、O(open)熱烈、T(transmiss)傳輸，戶政、稅務熱烈歡迎您一同傳輸，使您權益大幅提升。
郭○鳳	戶稅新亮點	「視訊…」乃戶政與稅捐之創新服務，亮亮相、點點頭，即可完成。
吳○雯	H.T.C	戶政稅務便利網。
廖○明	戶政 跳躍式服務	縮短洽公民眾至各機關以「跨機關多向服務」為宗旨，提升公務效能，便民措施。
林○鐸	H&Tcc 戶稅便利通	H(household)戶政、T(tax)稅務、c(convenience)便利、c(communication)通訊
王○惠	網路 e 線通案件 申請更輕鬆	透過雲端網路介面，民眾申請自用住宅、資料查詢、資料申請...等，不需至地稅局（國稅局）臨櫃辦理，省時省力、輕鬆又容易。
謝○燕	戶稅 e 網通萬「視」即便通	
蔡○芸	便民小站，一處申辦 C.one.p	

第二節 「HTCC-戶稅e網通」運作方式

本所秉持與時俱進思維，與財政部中區國稅局、臺中市地方稅務局合作，期藉跨機關橫向連繫可達到為民服務，其運作方式說明如下：

壹、國稅部份：

一、合作項目

(一) 「免戶籍謄本」查調服務：

與中區國稅局臺中分局合作，協助於國稅局臨櫃之單親家長查調未成年子女（未滿 20 歲）所得及財產資料清單，採跨機關合作方式，提供簡便查詢服務，並取代所須檢附之監護人證明文件（戶籍謄本），達到「一處受理，全程服務」之便利性，進而提高行政效率。自 102 年 8 月 2 日起本所與中區國稅局合作後，確實使民眾免除往返奔波，並落實「節能減碳」、「戶籍謄本減量」政策，簡政便民。目前已有 7 個戶政事務所與中區國稅局所屬各稽徵所進行本合作案。

(二) 「e·T·C 便民服務資料交換平台」視訊服務：

運用本所專屬的「HTCC-戶稅e網通」視訊櫃檯，民眾可與中區國稅局民權稽徵所雲端連線，透過鏡頭與國稅局人員進行線上諮詢各項國稅疑義，讓「遺產、繼承」得到即時專業解答，也可線上申請列印個人財產所得及直系血親財產清冊。

二、作業方式及流程

(一) 免戶籍謄本：

1. 由國稅局於受理單親家長申請未成年子女所得及財產資料清單時，填妥申請單，向本所傳真申請。
2. 本所於接收查詢未成年子女行使權利負擔義務人資料申請/回復單後，依回復單內容填載，並加蓋本所單位戳章及職名章後回傳至國稅局，即完成服務作業。

(二) 「e·T·C 便民服務資料交換平台」視訊服務：

1. 民眾申辦國稅事項，由本「e 化視訊櫃檯」登錄財政部中區國稅局民權稽徵所「eTc 跨機關便民服務資料交換平台視訊系統」，利用條碼掃描器掃描身分證審查身分，即自動上傳至該平台。

2. 國稅局透過查調作業系統(JFR111)產出紙本資料，並掃描成圖檔後上傳平台即時列印，完成時該檔案同步刪除，俟民眾領取資料即運用電子簽名確認後，完成平台作業。
3. 本「ETC 便民服務資料交換平台」操作說明及流程，本所每日開機時登入 SCOPIA 視訊平台+ETC 資料交換平台，操作流程如圖 2、3 所展示：

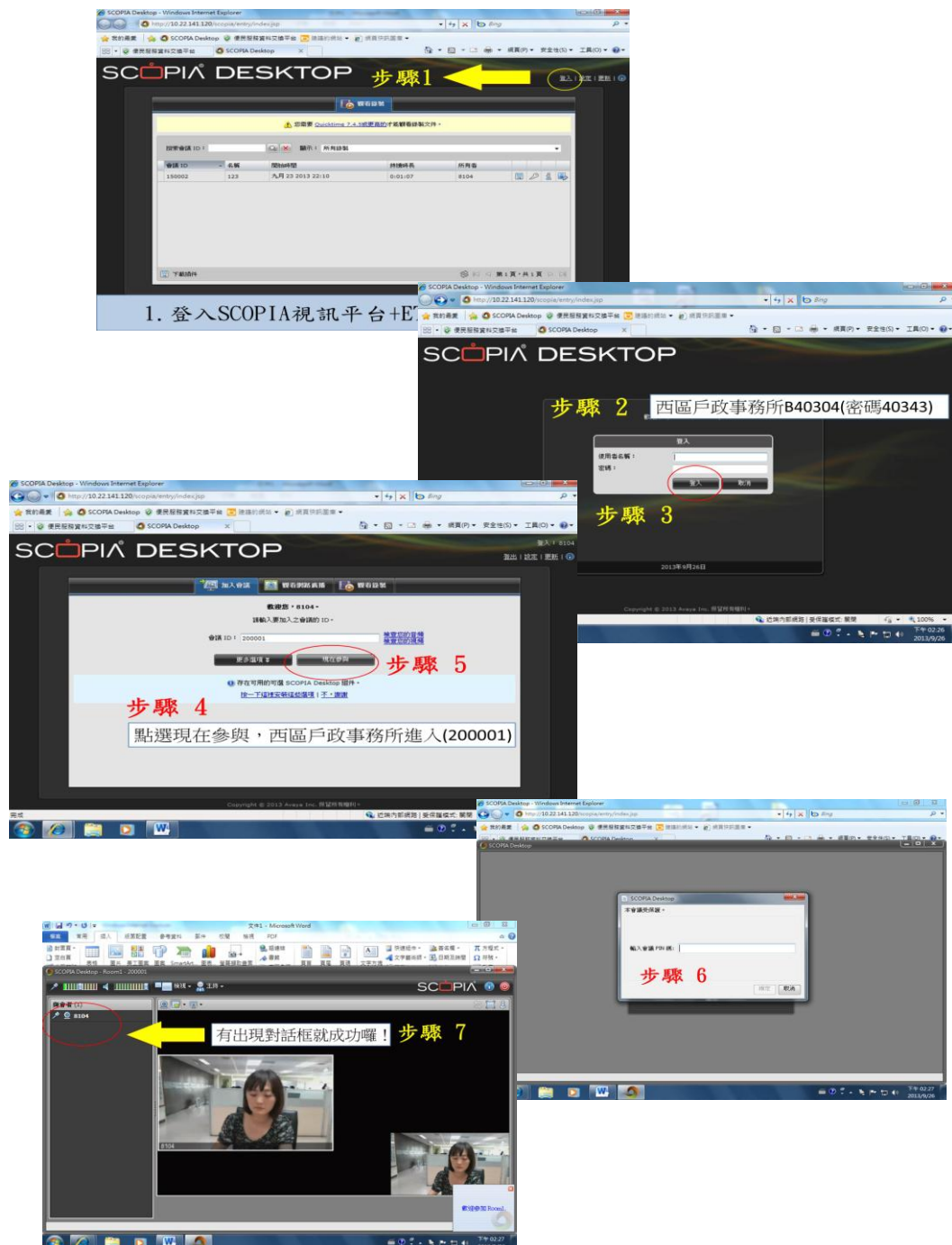


圖 2 視訊平台+ETC 資料交換平台操作流程

ETC 資料交換平台登入操作步驟

步驟1

直接於桌面點選便民服務平台圖示就可以直接登入

步驟2

民眾利用條碼掃描器掃入身分證背面條碼後，點選儲存按鈕。

步驟3

點選此處*彈出視窗*，資料即會自動列印。

步驟4：資料核對無誤後請點選*簽名*利用電子簽名板*

步驟5：步驟6：簽名完後請點選*存檔*即完成申請。

圖 3 ETC 資料交換平台登入操作步驟

貳、地稅部份

一、合作項目：

與臺中市地方稅務局合作「MIT 行動愛心稅務服務網」視訊服務，藉由設置本所之「跨機關 e 化視訊服務櫃檯」設備，洽辦各項稅務案件，無庸再奔波。

二、作業方式及流程：

(一) 作業方式：

民眾利用本所「跨機關 e 化視訊服務櫃檯」，由地方稅務局審視申請人身分無誤後，進行錄影、錄音存檔，依諮詢問題回復民眾、依申請項目辦理即時發單、發證，於稅務平台產出資料文件轉為 PDF 及申請書，或其他申請案則由地方稅務局將結果函復申請人。

(二) 操作流程：

本「MIT 行動愛心稅務服務網」操作流程如圖 4 所示：

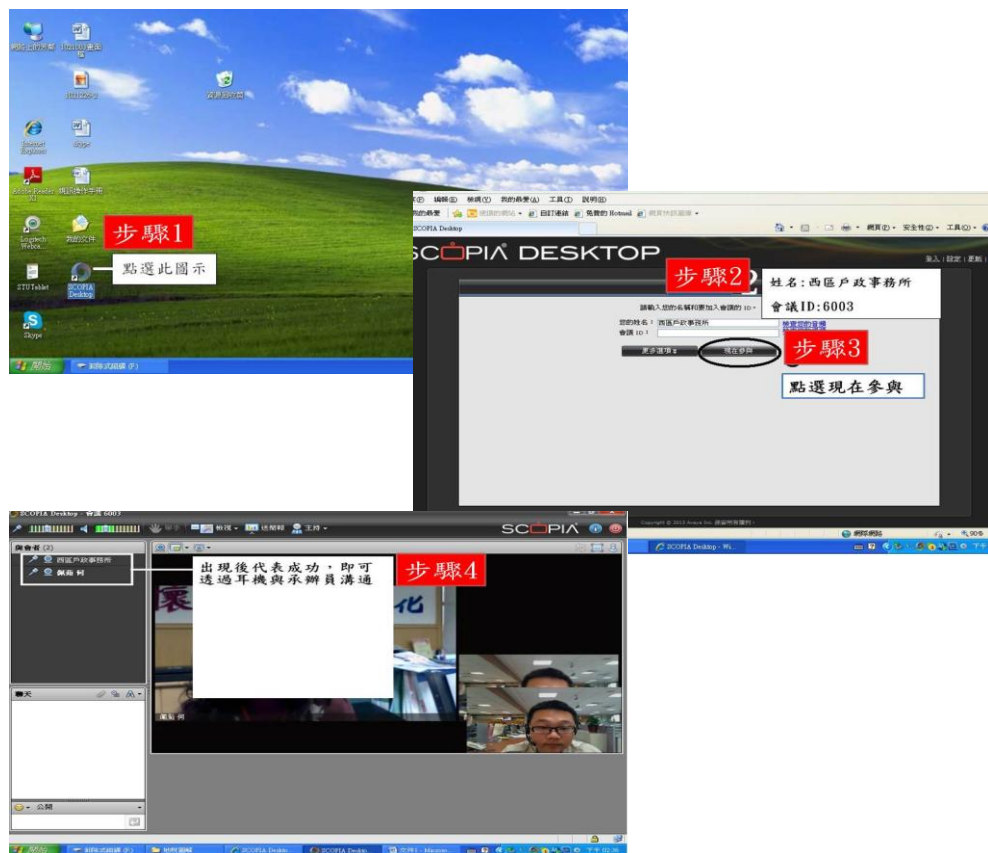


圖 4「MIT 行動愛心稅務服務網」操作流程

第三節 效益評估

本所全國首創「HTCC-戶稅e網通」視訊，整合國稅、地稅跨機關服務，為尋求更符合民眾需求的創新服務，本節將針對推動前後簡化流程加以比較、問卷調查量化分析評估。

一、流程簡化：

(一) HTCC—戶稅e網通，推動前後簡化圖

【推動前】

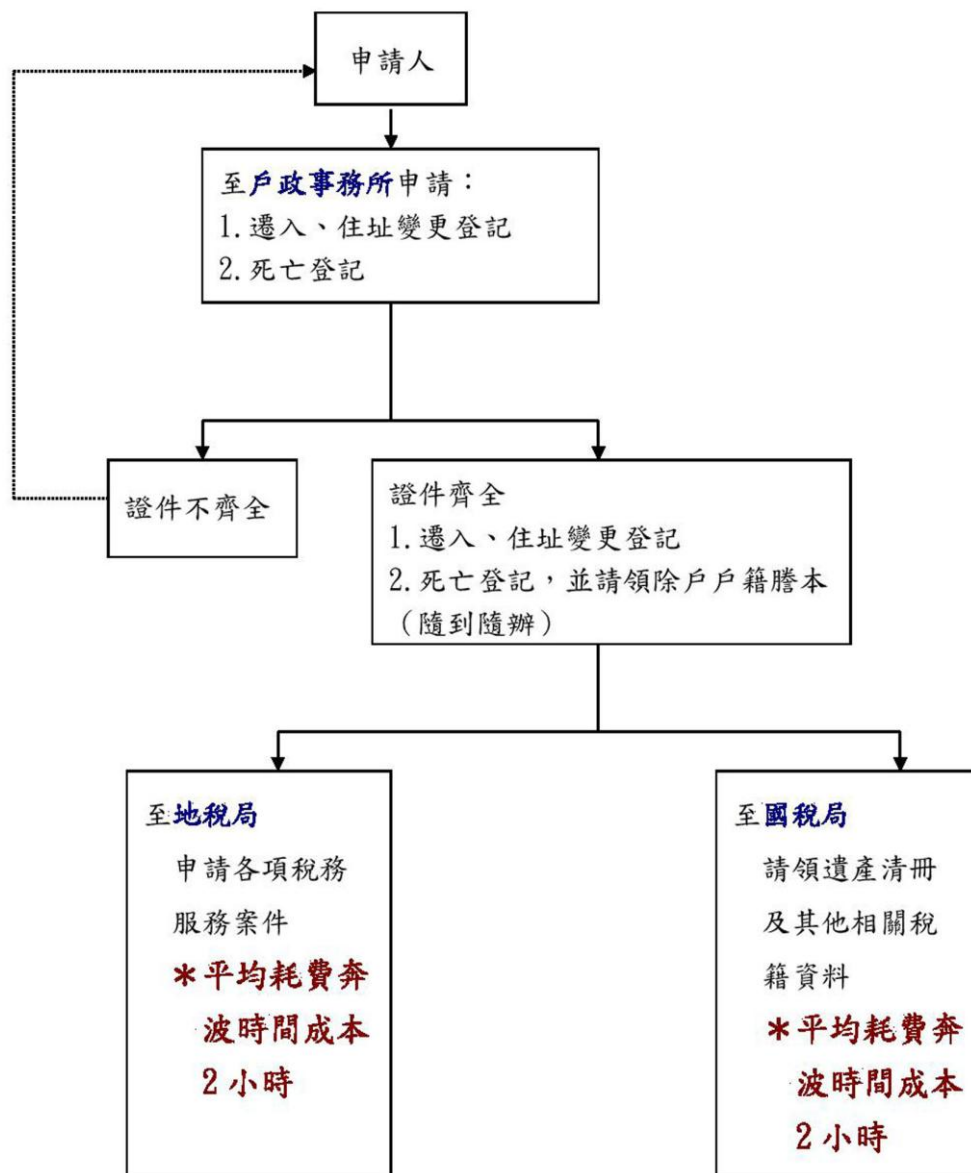


圖 5 HTCC—戶稅e網通簡化流程圖-推動前

【推動後】

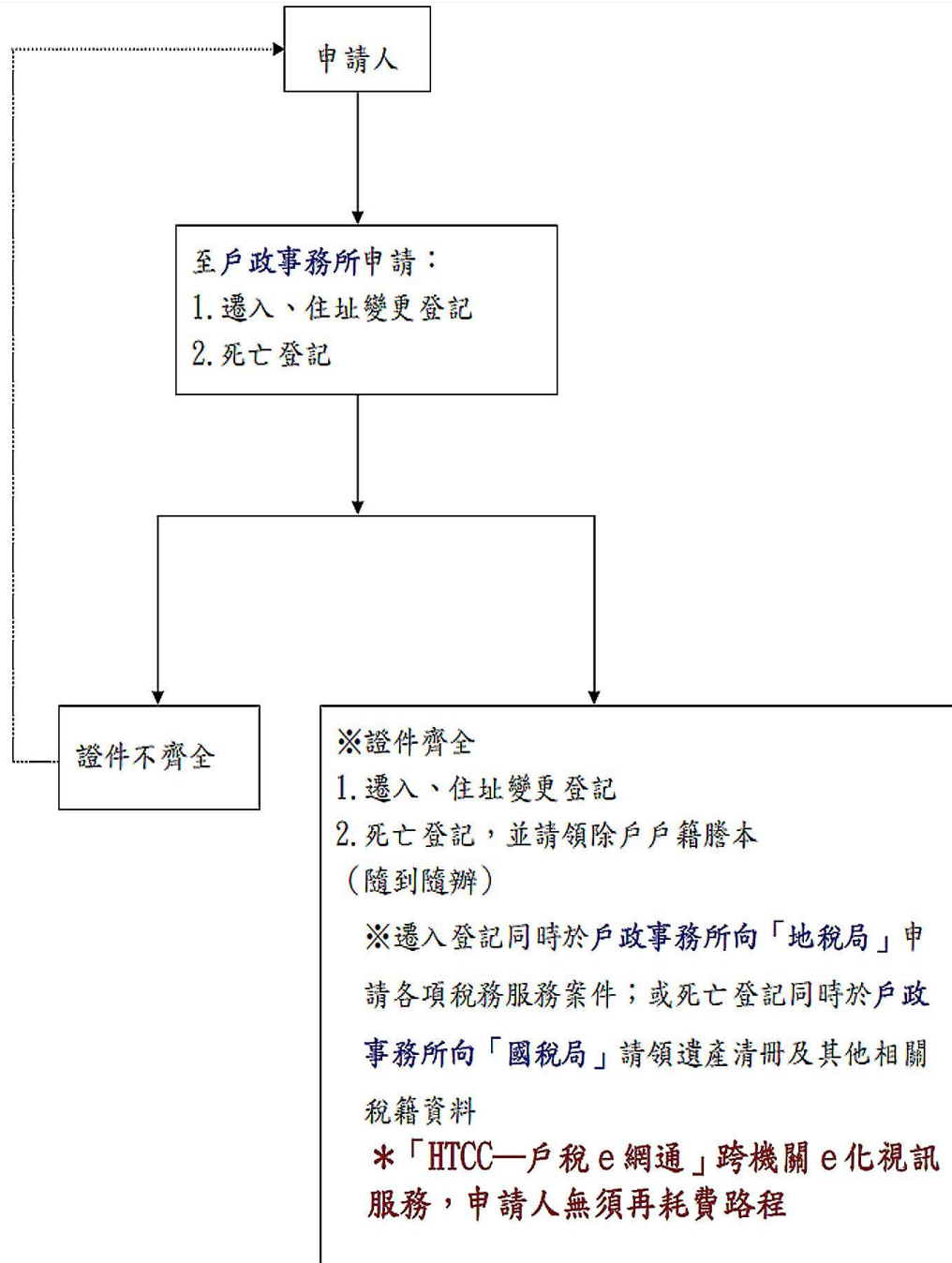
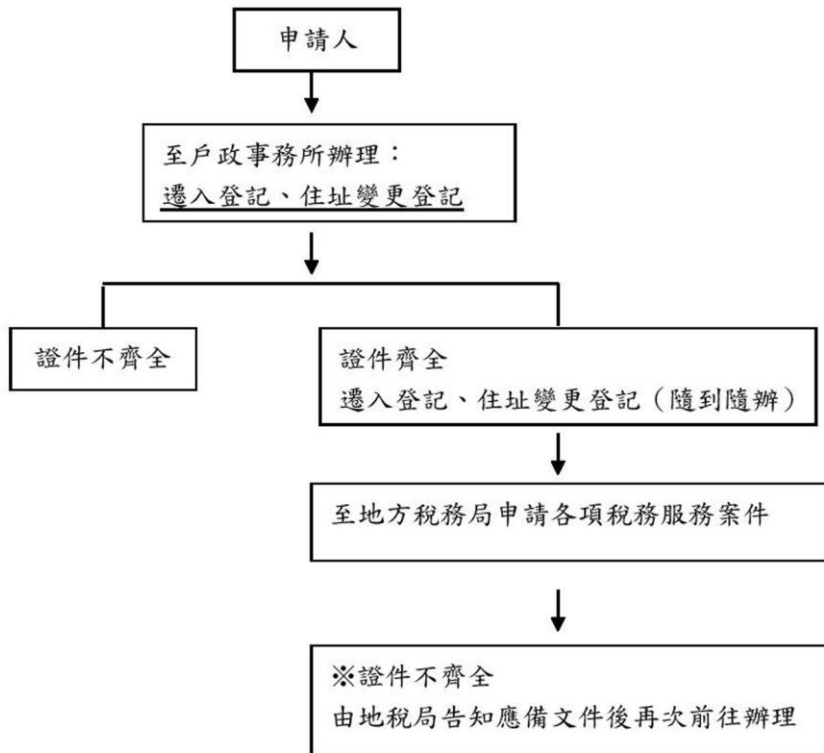


圖 6 HTCC—戶稅e網通簡化流程圖-推動後

二、HTCC—戶稅e網通，與地稅、國稅推動前後流程說明圖

(一) 戶政、地稅部分：

推動前：(申請人平均多耗費路程2小時)



推動後：(申請人平均節省路程2小時)

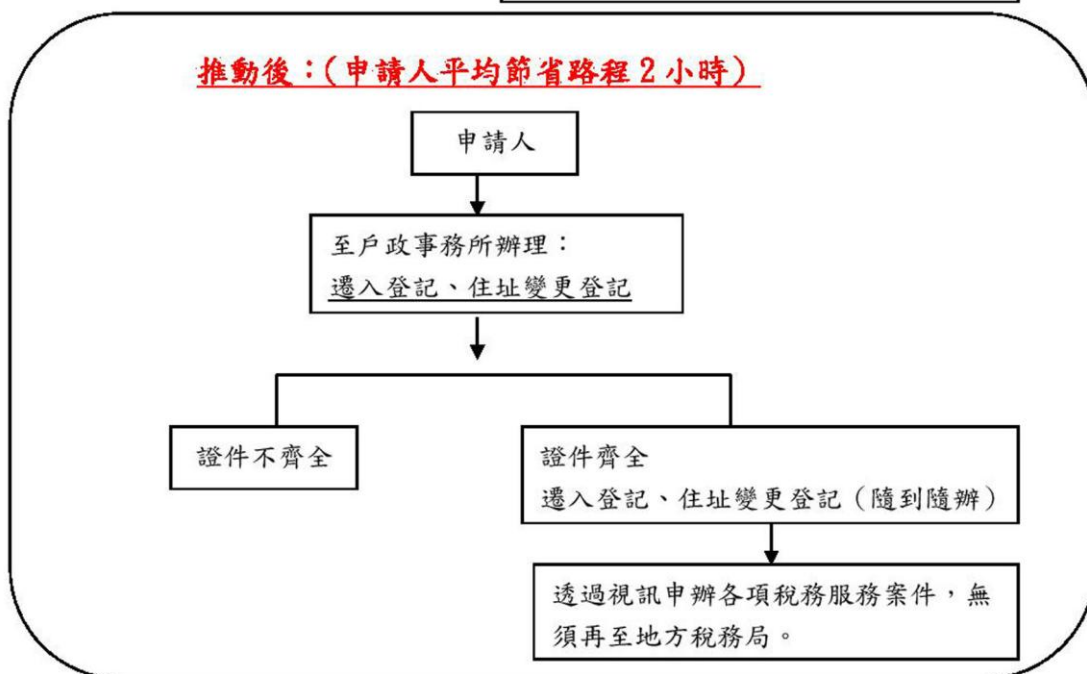
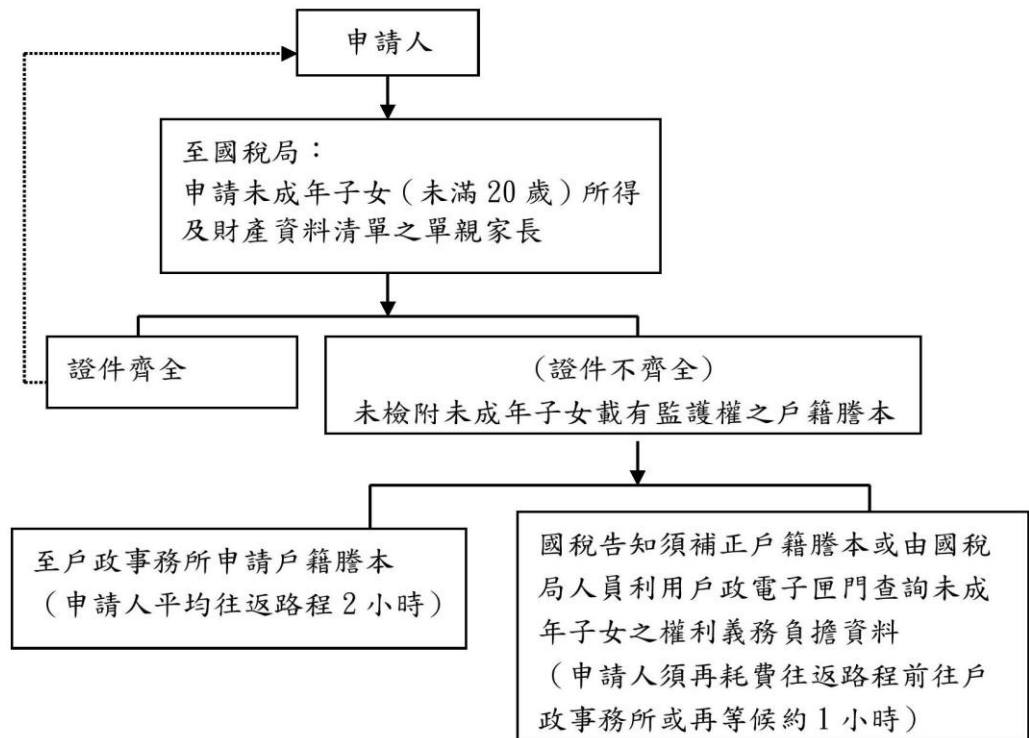


圖 7 HTCC—戶稅e網通簡化流程說明圖-戶政、地稅部分

(二)戶政、國稅「免戶籍謄本」部分：

推動前：(申請人平均多耗費路程2小時及等候1小時)



推動後：(申請人平均節省路程2小時)

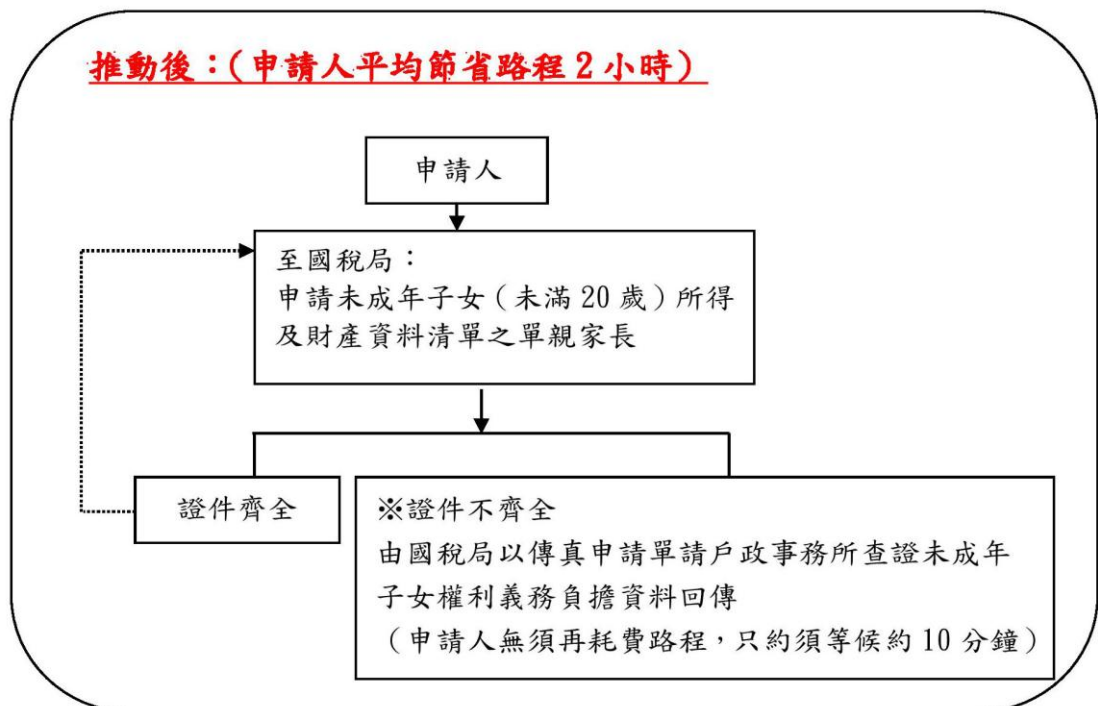
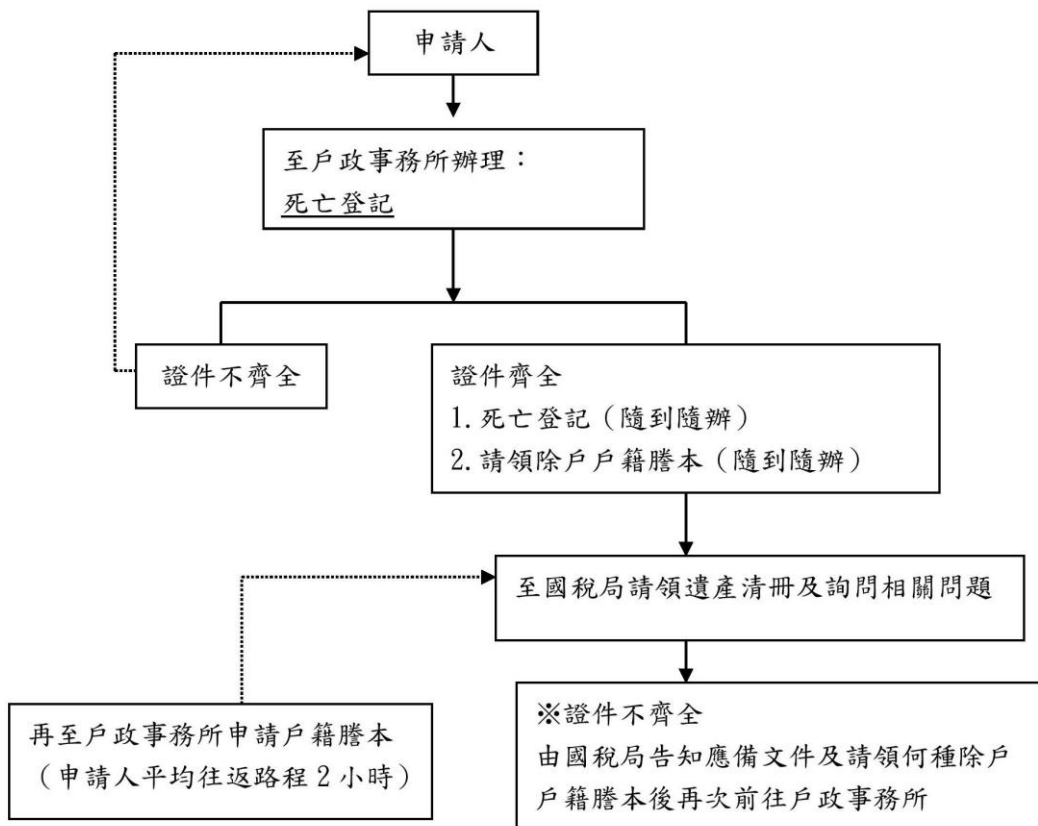


圖 8 HTCC—戶稅e網通簡化流程說明圖-戶政、國稅部分

(三) 戶政、國稅「視訊櫃檯」

推動前：(申請人平均多耗費路程 2 小時)



推動後：(申請人平均節省路程 2 小時)

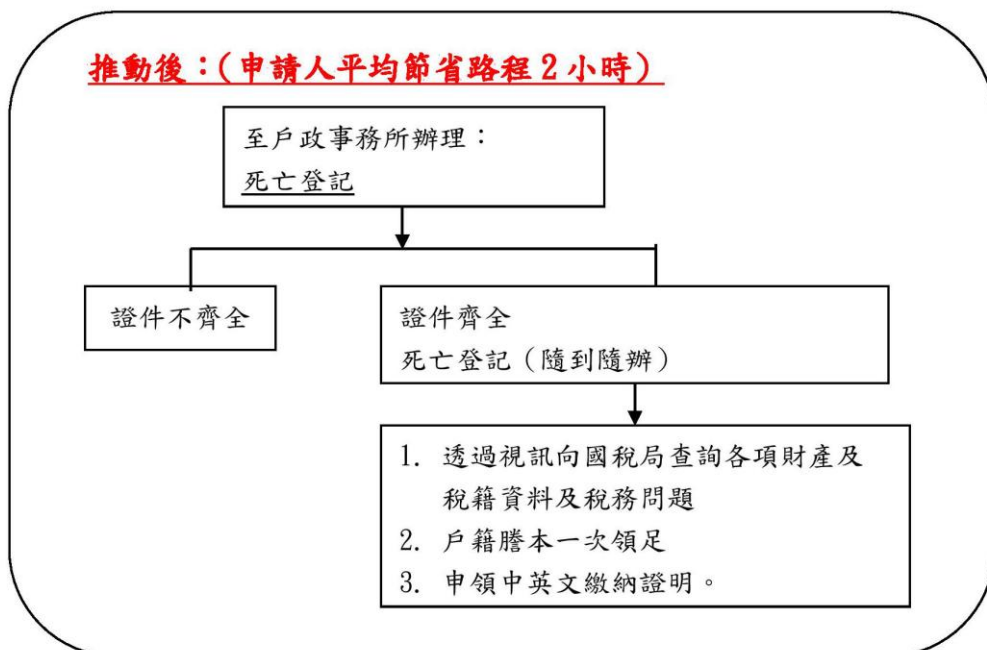


圖 9 HTCC—戶稅 e 網通簡化流程圖-戶政、國稅視訊櫃檯

三、「HTCC-戶稅e網通」流程看板

為凸顯本研究能第一眼即可被看到，本所用心設計專屬看板立牌如圖10，將申辦流程立體、標示化，更可引起洽公民眾佇立端詳，進而可主動向本所詢問，讓本服務受到關注。



圖 10 「HTCC-戶稅e網通」專屬流程看板

四、意見問卷調查：

為瞭解民眾對本所創新服務「HTCC-戶稅e網通」之視訊服務滿意度，俾以作為加強為民服務方法之參考，並及時檢討改進期能提供更貼切之服務以符民意，爰本所自102年8月2日至同年12月31止開辦以來即同步進行民眾使用後問卷調查，據以搜集各種寶貴意見達精益求精。民眾意見調查統計分析如以下所敘述：

(一) 調查方式：

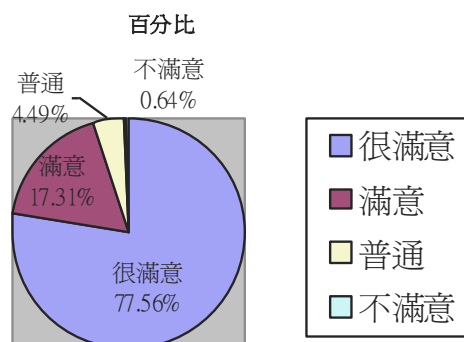
針對利用「e化視訊服務櫃檯」向臺中市政府地方稅務局辦理稅務案件之民眾，填寫「意見調查表」之方式辦理。

(二) 調查結果統計與分析：

1. 102年8月至12月民眾意見調查表共回收156份。
2. 問卷分析：

對於本所提供本項視訊服務是否滿意？

滿意度	很滿意	滿意	普通	不滿意	合計
件數	121	27	7	1	156
百分比	77.56%	17.31%	4.49%	0.64%	100%

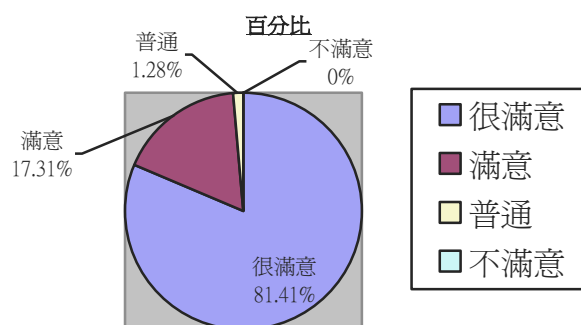


分析建議：

1. 民眾對於本所提供本項視訊服務，表示很滿意者佔比例77.56%；滿意佔17.31%；普通佔4.49%；不滿意者佔0.64%；表示滿意以上者占94.87%，顯示民眾對本所提供本項視訊服務多數為讚賞，應繼續保持，以持續提供民眾更便利之服務。
2. 其中表示普通佔4.49%；不滿意者佔0.64%，係因初期辦理時視訊速度緩慢，偶有當機情形，現均已改善。

對於地方稅務局受理案件服務是否滿意？

滿意度	很滿意	滿意	普通	不滿意	合計
件數	127	27	2	0	156
百分比	81.41%	17.31%	1.28%	0%	100%



分析建議：多數民眾對於地方稅務局受理案件服務均給予肯定的評價，滿意以上者高達98.72%，顯示民眾對地方稅務局承辦人員的服務態度多數為讚賞。

第四節 小結

本「HTCC-戶稅e網通」跨機關視訊服務之具體效益如下：

一、地稅部份：

1. 民眾至本所申辦遷徙或本市市民可透過本「跨機關e化視訊服務櫃檯」設備，向地方稅務局洽辦各項稅務案件，無庸再奔波。
2. 本e化視訊櫃檯自102年8月2日起至12月31日止，共受理民眾洽辦適用自用住宅稅率及稅務諮詢計156件，每件約可節省往返2小時，共節省312小時。

二、國稅部份：

(一)免戶籍謄本：

1. 協助財政部中區國稅局臺中分局查調臨櫃未成年子女（未滿20歲）所得及財產資料清單之單親家長，取代所須檢附之監護人證明文件（戶籍謄本）。每件傳真案約節省民眾往返戶所申請戶籍謄本路程2小時及請領謄本費用成本。
2. 自102年8月至102年12月止共查調52件，約節省民眾104小時、謄本規費1,560元（30元×52件），達到謄本減量政策。

(二)視訊櫃檯：

1. 與財政部中區國稅局民權稽徵所合作「跨機關視訊櫃檯」，進行財產資料查調及繼承疑難解答。
2. 自102年10月起開辦，因陸續進行系統測試及改進，期間先行受理5位民眾，每件約可節省往返2小時，共節省民眾約10小時（2×5），自103年1月起系統已完成測試，成效可期。

第四章 結論與建議

本研究係西區戶政事務所跨機關整合，提供民眾更便利服務，本項全國首創亦獲得平面、電子媒體爭相報導，為本措施憑添行銷、曝光，讓好的服務更廣為周知，確實達到推廣成效，本章第一節歸納彙整研究結果，第二節將研究結果獲致的心得提出建議。

第一節 研究發現與結果

本節將歸納彙整「HTCC-戶稅e網通」跨機關服務，其研究推動期間所獲致發現與結果。

壹、研究發現

本研究於 102 年 8 月 2 日起與臺中市政府地方稅務局、財政部中區國稅局進行跨機關合作，推動後頗獲民眾讚揚，並獲得平面、電子媒體爭相報導。

一、分享與擴散

本所於同年 11 月 22 日應臺中市政府地方稅務局之邀請，就與該局合作「M 愛 T 行動愛心稅務服務網」進行成果及經驗分享簡報，如圖 11，會後與會座談之本市各區公所、戶政事務所紛表認同，並表達日後合作意願，顯示本所拋磚引玉、經驗分享引起共鳴，本研究確實值得其他機關學習與移植。



圖 11 分享座談簡報情形

二、榮耀與光彩

本研究與財政部中區國稅局合作國稅查調與詢答，於機具設備架設及模擬申辦實況期間，兩個機關進行各項事前溝通與修正，最後排除萬難終於申辦列印成功，本合作案財政部中區國稅局推薦參加第六屆政府服務品質獎第一線服務機關評選，最後，不負眾望打敗各參賽

機關獲得殊榮，本所身為合作機關與有榮焉，日後並列為本所參獎重要便民服務措施。

貳、研究結果

本研究除了藉由跨機關合作促使組織成長提升之內部效益，其外部效益也有民眾肯定及媒體報導行銷之龐大加乘之效，呈現如下：

一、民眾肯定、滿意加分

科技與知識日新月異，民眾價值觀亦隨著重大轉變，各戶政機關極盡點子推陳出新各項簡政便民措施，儼然提升了戶政服務，將理性服務晉升感性服務，又將感性服務帶入讓人感動的服務。

外部顧客的滿意及肯定為創新服務注入強心劑，本研究推動深獲民眾讚賞，對便利、貼心之創舉讚嘆不已，民眾最真實、直接的誇獎及肯定，無疑對本研究推動用心一大鼓勵。民眾露出滿意的笑容是本所持續推動各項創新服務之動力，如圖12所示。

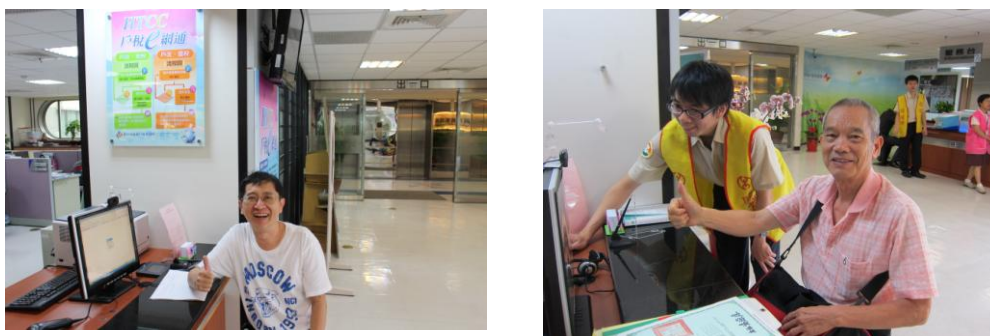


圖 12 民眾肯定的情形

二、媒體輿論行銷宣導

本研究受到各平面及電子媒體青睞陸續報導，出乎本所意料之外，驗證好的服務不寂寞、終會受到重視的，102年11月5日電子報今日大話新聞刊登本所「首創視訊服務」及市政新聞登載「西區戶政首創視訊服務」、102年11月21日本市群健有線電視公司記者前來採訪「HTCC-戶稅e網通」運作情形，103年1月7日自由時報刊載「戶稅視訊服務，辦事免奔波」。（如圖12、13、14、15、16）

本「HTCC-戶稅 e 網通」視訊服務透過各電子及平面媒體正面報導，對本研究行銷功不可沒，其效益是讓本便民措施有更多的人知曉，讓戶政、國稅、地稅跨機關合作貼心美意獲得肯定。



圖 13 群健有線電視報導情形



圖 14 市政新聞刊載



圖 16 電子報媒體刊載



圖 15 自由時報報導

參、小結

西區戶政事務所首創整合國稅、地稅「HTCC-戶稅e網通」跨機關服務，係本所踐行「時時改善、日日精進」服務理念，藉由跨機關視訊裝置，推動戶政 H(household)、稅務 T(tax)、便利 C(convenience)、通訊 C(communication)合作機制，全程 e 化服務流程，無需民眾往返奔波各機關洽辦，「視訊加值、申辦最便利」，確實節省民眾往返申辦時間及成本，真正更貼近民眾需求。

第二節 研究建議

本研究自 102 年 8 月 2 日開始施行以來，確實免除民眾往返奔波之苦，民眾對本便民服務也表示讚揚，因此，好的施政對提升民眾滿意程度應有正面幫助，以下提出研究建議：

壹、擴大服務據點，提升城市競爭力

- 一、本所自 102 年 8 月 2 日正式辦理「HTCC-戶稅e網通」跨機關服務，研究期間民眾對此創舉讚頌有加，戶政機關為最直接第一類接觸民眾，其服務品質良窳最直接為民眾所真切感受到。
- 二、本便民之措施，於研究期間民眾申辦件數即已呈現正成長，然而，對機關形象之提升，就如同「好事傳千里」一般，絕非量化之數字可予表示。
- 三、好的政策應延伸擴散服務據點，可讓更多民眾受惠，綜觀平常洽公民眾人數也不少的「區公所」及「地政事務所」也最貼近民眾，若能整合資源、凝聚市府團隊共識，摒棄機關間本位主義，於「區公所」及「地政事務所」提供本「HTCC-戶稅e網通」視訊服務，相信可獲致加乘的效益，更可優化臺中市政府團隊新形象，有效活躍組織文化及向心力，增添本市宜居城市競爭力。

貳、建立作業規範，落實確實執行

- 一、往往政策的推動容易淪為口號，癥結點在於執行不力，僅僅為了應付上級交辦，而敷衍了事，倘若如此，則盡失為民服務精神，因此，為使合作案不致淪為形式，並能落實執行，堅持「要做就要做到最好」的精神，建請提高整合權責機關，進行事前充分溝通、縝密規劃，制定標準作業流程，以為推動之依據。
- 二、「工欲善其事、必先利其器」，因本「HTCC-戶稅e網通」係以視訊影像傳輸，因此需有高階等級電腦設備，例如應備有個人電腦、列表機等設備，惟本所因業務推動電腦設備日常即顯不足，及囿於機關經費受限，無法增購等級較高之電腦設備使用，僅能排除萬難安裝尚堪用電腦，惟使用狀態日顯疲乏、應予汰舊換新。爰此，本所努力推動各項為民創新服務，建請上

級長官規劃將市府未逾使用年限電腦設備酌予配置，俾利辦理機關能有「利器」執行推動。

三、加強標竿學習、擴散效益，有好的工具也要有良師導入，本所推動「HTCC-戶稅 e 網通」視訊服務不遺餘力，不管是事前跨機洽談合作，整合政府資源，利用政府數位神經系統，提供「跨機關 e 化服務」、「書證謄本減量」等以民眾需求為導向思惟的創新加值服務，均足為師法；102 年 11 月 22 日應臺中市政府地方稅務局之邀請分享經驗，會後引起迴響，顯見拋磚引玉功效，當然，本所亦不藏私，願分享給他機關學習。

四、民意蒐集回饋，作為改善或宣導之用，對於各項為民眾有益處的服務若即時施以問卷調查，可獲得最真實的意見回饋，對不好的意見可據以立即改正，好的評價可適時作為施攻宣導，按《遠見雜誌》縣市總體競爭力大調查-五都，臺中市於五都排名兩年皆為第 3 名，建請可適時行銷本市各機關便民服務滿意度，加持提升本市整體施政滿意度，藉以提高本市總體城市競爭力。

參、小結

戶政機關係為民服務的第一線，戶政事務所學習移植「以客為尊」的信念，推出多功能服務台、客製化服務、主動服務、多語服務、延時服務、機動服務…等便民服務，並持續改善簡化、縮短各項作業流程，節省民眾洽公等候時間；戶政機關服務型態蛻變成功與戶政業務「人工繕寫改採電腦化作業」同樣是一大里程碑。

宜居城市應該是經濟持續繁榮，並能持續創造更值得期待的願景，本所於既有服務措施環境規劃縱橫擴展合作模式，不斷簡化便捷程序及創新，不論是小處的改善都有其正面加分效果；鑒此，本所仍將秉持精益求精的理念，將本「HTCC-戶稅 e 網通」專案的推展繼續向上提升，並鑽研各項創新服務的構思，相信本市各機關共同齊心盡力，本市除了是「宜居的城市」同時擁有最優勢的競爭軟實力，更是踐行胡市長「低碳、無憂、幸福智慧城」的理念。

參考文獻

一、中文部分

(一) 書籍

- 何雍慶，（1990）。**實用行銷管理**。臺北市：華泰書局
- 吳復新、江岷欽、夏學理、許道然（2004）。**組織行為**。台北縣：國立空中大學。
- 吳瓊恩、李允傑、陳銘薰（2003）。**公共管理**，台北縣：國立空中大學。
- 孫本初、吳復新、夏學理、許道然（2003）。**組織發展**。台北縣：國立空中大學。
- 許立一、賴維堯、朱金池、劉見祥、花敬群、郭耀昌（2005）。**第一線行政與民眾生活**。台北縣：國立空中大學。

(二) 期刊

- 何雍慶、莊純綺（2010）。**研習論壇精選第三輯**，255-268。
- 李良達（2010）。**研習論壇精選第三輯**，269-278。
- 蕭婉鎔（2011）。**研習論壇**，130，34-39。
- 葉晉嘉、鄭明書（2010）。「**宜居城市治理績效評估之研究**」，2010年都市計劃學會、區域科學學會、地區發展學會、住宅學會聯合年會暨論文研討會，台北市政治大學大公企中心，2010/12/11。

(三) 網路資料

- 天下雜誌（2013）。調查/幸福城市/「城市競爭力」調查出爐。2013年9月17日，取自 <http://www.cw.com.tw/article/article.action?id=5052286&page=2>
- 遠見雜誌（2014）。2014《5都市長滿意度評鑑》。2014年7月21日，取自 <http://www.tanzi.taichung.gov.tw/public/Attachment/150010/4616841445.pdf>
- 高雄市政府全球資訊網（2014）。市政研究成果網/委託研究報告。2014年7月13日，取自 <http://research.kcg.gov.tw/chinese/index.aspx>
- 臺中市政府全球資訊網（2014）。民政局/人口統計/臺中市人口統計資料。2014年7月13日，取自 <http://www.civil.taichung.gov.tw/>
- 環境通訊網（2014）。2014年4月25日，取自 <http://enw.e-info.org.tw/content/1648>。

三、西文部分：

- Basiago, A D. (1998). *Economic, Social, And Environmental Sustainability In Development Theory And Urban Planning Practice*. *Journal of the Environmentalist*, 19(2), 145-161.
- Doxiadis, CA (1973) A city for human development Eighteen hypotheses *Ekistics*, 209:177-187.
- Evans, P. (2002). *Livable Cities? Urban Struggle for Livelihood and Sustain-ability* [M] California, USA *University of California Press Ltd*
- Hahlweg, D. (1997). The City as a Family. In *Lennard, S. H., S von Ungern-Sternberg, H. L. Lennard, eds. Making Cities Livable. International Making Cities Livable Conferences. California, USA Gondolier Press.*
- Lennard, H. L. (1997). “Principles for the Livable City” in *Lennard, S. H., S von Ungern-Sternberg, H. L. Lennard, eds. Making Cities Livable. International Making Cities Livable Conferences. Gondolier Press: California, USA.*
- Salzano, E. (1997). Seven aims for the livable city. in *Lennard, S. H., S von Ungern Sternberg, H. L. Lennard, eds. Making cities livable international making cities livable conference. California, USA: 16 Gondolier Press.*