

2. 為滿足民眾服務需求，推動戶政行動化服務、跨機關通報服務、國民身分證數位相片上傳服務等便民措施，惟戶籍資料跨機關通報作業審核未通過件數偏高，國民身分證數位相片上傳服務上傳頻率未能顯著提升，允宜研謀改善，提升戶政服務效率。

民政處主管東、西區戶政事務所為滿足民眾服務需求，開放多元繳納規費方案，並配合內政部推動戶政行動化服務、跨機關通報服務、國民身分證數位相片上傳服務等多項便民措施，經查規費收繳及各項戶政業務辦理情形，核有：(1) 市政府為推廣多元支付服務，已於 104 年起提供民眾使用悠遊卡及一卡通等支付方式繳納戶政規費，並於 111 年度新增信用卡、電子支付（台灣 Pay、街口支付）等支付方式。經統計東、西區戶政事務所規費收繳情形，109 至 112 年度（截至 112 年度 12 月底）戶政規費收入介於 331 萬餘元至 406 萬餘元間，其中透過多元支付工具收繳之金額介於 2 萬餘元至 31 萬餘元間，占各年度收繳比率僅 0.58% 至 8.59 個百分比（表 1），顯示雖已推廣多元支付工具，惟透過多元支付工具收繳之戶政規費金額仍偏低，允宜持續推廣宣導，提升民眾生活便利性；(2) 為使數位服務概念融入民眾日常生活，整合轄屬局處線上申辦服務，推出「數位申辦整合服務平台」，讓民眾免於奔波臨櫃辦理及準備應備文件，縮短申辦業務時程，惟假日預約結婚登記、到府服務及一般戶籍登記等線上預約服務尚未整併至該平台，民眾仍需至各該戶政事務所官方網站上登記，允宜研謀妥處，以提供簡便之數位服務；(3) 開辦數位相片上傳簡政便民服務，惟統計 112 年度

表1 戶政規費收繳方式統計

單位：新臺幣元、%

東區戶政事務所			
年度	規費收入	規費收入-多元支付方式	多元支付比率
109	3,474,229	20,195	0.58
110	3,543,644	22,570	0.64
111	3,700,771	318,055	8.59
112	4,067,364	137,500	3.38
西區戶政事務所			
年度	規費收入	規費收入-多元支付方式	多元支付比率
109	3,419,736	41,465	1.21
110	3,313,956	54,220	1.64
111	3,375,381	118,840	3.52
112	3,607,685	83,075	2.30

資料來源：整理自東、西區戶政事務所提供資料。

東區、西區戶政事務所供辦理國民身分證（初發、補發及換發）之核發數為 12,056 件、13,644 件，其中以檔案相片件數 6,343 件（52.61%）、8,363 件（61.29%）最高，而上傳相片件數 376 件（3.12%）、185 件（1.36%）最少，顯示民眾請領國民身分證採數位相片上傳方式仍有持續推廣空間，允宜加強宣導民眾利用內政部戶政司全球資訊網數位相片上傳功能，以節省民眾自行拍攝、沖洗相片之費用及時間，完善戶政服務，經函請檢討改善。據復：(1) 將透過所內跑馬燈、網站、海報及戶外設攤活動，向民眾宣導多加

利用信用卡、電子支付（台灣 Pay、街口支付）等多元支付方式；(2) 俟完成數位申辦整合服務平台後續擴充計畫增加預約功能後，假日預約結婚登記、到府服務及一般戶籍登記等線上預約服務將配合市政府期程辦理整合作業；(3) 業已透過網站、跑馬燈、櫃台及公佈欄等方式加強宣導「數位相片上傳」之簡政便民措施，以完善戶政服務。

3. 致力更新爐具設備並積極推廣綠色殯葬，提升服務量能，惟多元支付方式尚待加強宣導，及資安管理未落實等情，允宜研謀善策，以賡續優化服務品質。

臺灣永續發展目標 (TSDGs) 核心目標 11 揭示：「建構具包容、安全、韌性及永續特質的城市與鄉村。」民政處主管殯葬管理所具備完整治喪設施之功能性與便利性，服務範圍涵括鄰近之嘉義縣、市等。該所近年來致力於火化爐具及空氣污染防治等設備更新以提升火化

量能，近 3 年度 (110 年至 112 年) 火化量分別為 7,506 具、8,411 具、及 8,314 具；另積極推廣綠色殯葬政策，如建置樹葬區 (圖 1)、添購環保金爐、電動運棺車供民眾使用等，並以「綠色殯葬·永續『嘉』園」為主題，提案參加衛生福利部國民健康署舉辦之「112 年台灣健康城市暨高齡友善城市獎」評選，獲「綠色城市獎」肯定，經查該所業務執行情形，核有：(1) 為

圖1 樹葬區(璞真園、如意園)



資料來源：整理自內政部全國殯葬資訊入口網及嘉義市殯葬管理所網站資料。

落實便民服務，於 107 年 5 月起開辦信用卡繳納殯葬設施使用規費服務，惟統計近 3 年 (110 年至 112 年)，以信用卡繳納規費分別為 1,682 萬餘元、2,017 萬餘元及 2,809 萬餘元，僅占規費收入 7,648 萬餘元、7,982 萬餘元及 9,832 萬餘元之 21.99%、25.28% 及 28.57% (表 2)。又

表2 近3年度信用卡繳納殯葬設施使用規費情形

單位：新臺幣千元、%

項目 \ 年度	110	111	112
刷卡金額 (A)	16,822	20,179	28,090
規費收入總額 (B)	76,487	79,829	98,324
刷卡金額占規費收入總額比率 (A/Bx100)	21.99	25.28	28.57

資料來源：整理自 110 至 112 年度嘉義市總決算審核報告及嘉義市殯葬管理所提供資料。

查該所目前提供繳納方式僅有現金及信用卡 2 種方式，尚乏電子及數位等多元支付方式，允宜參採其他單位提供多元繳費管道，可減少現金交易風險，營造安全便利之支付環境；(2) 為強化殯葬設施收費電子化，設置殯葬業務管理系統，惟部分已退休人員登入使用權限未予註銷，核與資通安全責任等