

<p>案例名稱 (編號 11)</p>	<p>建立首次申請護照親辦一處收件全程服務精進規費收繳作業</p>
<p>現況檢討</p>	<p>一、運作概況：外交部領事事務局(以下簡稱領務局)對於民眾首次護照申請之作業方式，如申請人委由親友或旅行社代辦者，申請人應先親至全國任一戶政事務所(以下簡稱戶所)辦理人別確認無誤後，再由其代辦人至領務局或其辦事處辦理及臨櫃繳交規費。領務局核發護照時，申請人或其代領人持收據與身分證明文件至領務局或其辦事處領取護照，亦可於申辦時即選取自付郵資方式請領務局郵寄護照。</p> <p>二、面臨問題：上開非申請人親辦之首次護照申請作業方式，民眾須分別至戶所及領務局或其辦事處辦理，有未盡便民之處，且領務局尚須進行人工開立收據、收款、繳庫，亦須進行後續實體收據存根之人工核對、整理、銷號、倉儲、銷毀等作業。</p>
<p>策進作為</p>	<p>為減省首次護照申請及規費收繳之作業與流程，領務局與戶政主管等機關協調合作，採行下列跨機關一站式服務之策進作為：</p> <p>一、申請人首次申請護照只須備妥相關文件親至全國任一戶所辦理，經受理戶所初步審核後開具繳款暨證明單，再持該單於超商、郵局等代收單位或 ATM 繳費後即完成申請作業流程。領務局則於接獲戶所與金融機構傳送之申請表件與繳費資料電子檔，透過資訊系統勾稽確認申請與繳款紀錄，審核通過後即製發護照，領取護照可選擇自付郵資郵寄方式，或由申請人或其代領人至原送件申辦戶所領取。透過上開策進做法之實施，首次申請護照民眾無須再到領務局或其辦事處送領件，以及前述多元繳納規費方式，節省民眾時間，特別是居住偏鄉民眾，更能感受政府友善、便民之服務。</p> <p>二、民眾持戶所開具規費繳款暨證明單至代收單位或 ATM 繳款，領務局依金融機構每日彙集收取款項暨繳款帳號資料並經資訊系統勾稽無誤後，以網路銀行放行方式將規費解繳國庫等變革做法，可免除領務局開立實體收據、收款、繳庫與後續收據存根整理、倉儲、銷毀相關處理等作業，以及領務局須派員赴國庫經辦行繳款等成本與風險。</p>
<p>執行成效</p>	<p>領務局跨機構多次討論協調決定一站式服務之分工合作模式，除簡化民眾首次申辦護照之流程，提高民眾申辦與繳款等便利性外，亦運用代收單位收款及透過金融機構資訊系統傳輸、勾稽資料等數位方式，減少領務局臨櫃收款、開立收據、收據存根整理、核對、倉儲及繳庫作業等成本，並強化內部控制，降低人為錯誤及款項保管等風險。</p>
<p>資料來源</p>	<p>主計業務創新變革精進提報項目</p>