

# 南投縣政府 100 年度研究報告

戶政規費便捷繳納機制之建置  
提升規費核繳作業效率及正確性

研究人

服務單位：南投縣南投市戶政事務所

研究人員：戶籍員 梁坤勇

中華民國 100 年 4 月 15 日

## 南投縣政府 100 年度研究報告摘要表

研究報告名稱	戶政規費便捷繳納機制之建置
研究單位及人員	南投縣南投市戶政事務所 戶籍員 梁坤勇
研究起迄年月	自 99 年 10 月至 100 年 2 月 23 日
研究緣起與目的	<p>南投縣各戶政事務所所使用魚池戶政趙課員春賢研發之規費系統，便利各項規費收取，惟各戶政事務所承辦人收取規費後繳納管理方式各不同，有收取後直接交規費櫃檯，亦有各承辦人收取後自行保管。二者各有利弊，規費櫃檯統一收取保管，只需列印當日規費報表（附圖五、六），核對總帳即可。各承辦人收取保管則於下班前結帳交予出納。規費系統未建置各別承辦人核帳繳納報表（附圖七），同仁須人工核帳填寫繳納單（附圖八），造成管理上的不足，有鑑於此，為降低核帳繳納錯誤率，研究改進機制，提升規費核帳繳納作業效率及正確性。</p>
研究方法與過程	<p>根據同仁實際操作情形及反應，研究核帳繳納程序發現規費系統未建置各別承辦人核帳繳納報表（附圖七），造成人工核帳填寫繳納單（附圖八），降低規費管理效率情形。運用 ACCESS 軟體設計，編寫各別承辦人規費繳納表（附圖七）建置於該規費系統，依據版更情況適時配合變更，運作情形良好，有效提升管理運作效率。</p>

研究發現與建議	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 規費櫃檯統一收取保管，只需列印當日規費報表，核對總帳即可。規費系統已建置各承辦人員收取戶政規費統計表(所有承辦人之總收取統計表)(附圖五、六)。</li> <li>2. 規費系統已實行自動化計算、核算及統計。各承辦人收取規費後由規費櫃檯統一收取保管，運作簡便。但各承辦人每筆規費之收取繳納有無錯誤無法逐一核對，誤失責任由全體承受。宜設專責人員核對保管，防範缺失。</li> <li>3. 各承辦人收取後自行保管，下班前結帳交予出納。規費系統未建置各別承辦人核帳繳納報表(附圖七)，同仁須人工核帳填寫繳納單(附圖八)，造成管理上的不足。</li> <li>4. 各承辦人收取後自行保管，自負收取保管責任，各承辦人比較注意收取誤失的防範，無需設專責人員，降低人力成本支出。惟各承辦人因中午彈性上班，下午補休彈班或下午請假，繳納規費予出納之時間不一，須核算各項規費，人工填寫繳納單(附圖八)，造成管理上的不足。建置各別承辦人核帳繳納報表(附圖七)，可降低核帳繳納人工作業錯誤率，提升規費核帳繳納作業效率及正確性。由於規費系統時有版更，建議可納入此一改進機制以利規費系統運作。</li> </ol>
選擇獎勵	<input checked="" type="checkbox"/> 行政獎勵 <input type="checkbox"/> 獎勵金

一、研究主旨及背景說明：

南投縣各戶政事務所所使用魚池戶政趙課員春賢研發之規費系統，便利各項規費收取，惟各戶政事務所承辦人收取規費後繳納管理方式各不同，有收取後直接交規費櫃檯，亦有各承辦人收取後自行保管。二者各有利弊，規費櫃檯統一收取保管，只需列印當日規費報表(附圖五、六)，核對總帳即可。各承辦人收取保管則於下班前結帳交予出納。規費系統未建置各別承辦人核帳繳納報表(附圖七)，同仁須人工核帳填寫繳納單(附圖八)，造成管理上的不足，有鑑於此，為降低核帳繳納錯誤率，研究改進機制，提升規費核帳繳納作業效率及正確性。

二、相關研究之檢討：

規費收取後繳納管理方式各不同，有收取後直接交規費櫃檯，亦有各承辦人收取後自行保管。二者繳納管理方式不同，作業程序及對規費系統自動化的需求亦不同，因此有必要就各繳納管理方式之作業程序及對規費系統自動化的需求進行研究，提出改進設

計提升作業效率及正確性。

南投縣戶政規費系統是運用 ACCESS 及 VBA 語言所開發設計，基本設計已建置各承辦人員收取戶政規費統計表(所有承辦人之總收取統計表)，對於收取後直接交規費櫃檯之繳納管理方式簡便適切。當日結帳時，僅需規費承辦人輸出當日報表(附圖五、六)，核對總帳即可。此種管理方式運作簡便，結帳速度快承辦人工作負擔少，但帳面錯誤捉帳不易，難以釐清個人責任，須專人管理每筆規費之收取保管，增加人力成本為其不足之處。

各承辦人收取後自行保管之繳納管理方式，自負收取保管責任，各承辦人比較注意收取誤失的防範，無需設專責人員，降低人力成本支出。惟各承辦人因中午彈性上班，下午補休彈班或下午請假，造成下班結帳繳納規費予出納之時間不一，出納無法輸出個別承辦人當日報表(附圖七)核帳，必須由各承辦人核算各項規費，人工填寫繳納單(附圖八)，造成管理上的不足。為補此設計不足之處，宜建置各別承辦人核帳繳納報表(附圖七)，降低核帳繳納人作業錯誤率，提升規費核帳繳納作業效率及正確性。

### 三、研究方法：

#### (一) 現況探討

根據同仁實際(收取、保管、繳納)作業情形及反應，研究作業程序發現規費系統未建置各別承辦人核帳繳納報表(附圖七)。同仁收取規費後需一再記錄並核對每筆收取情形，重複紀錄及統計耗費工作時間，這些作業其實在執行規費系統登錄各筆交易時已進行紀錄及統計，實在無須重複執行。況且重複執行的結果，因人工登記及數字書寫的誤失，造成與系統紀錄及統計結果不符又要進行逐筆查對。不但無法對系統功能進行有效的運用，且浪費系統設計所欲提升之效能。因規費系統不僅是開立收據而已，正確記錄每筆交易、運算處理各筆資料、並提供各項報表資訊，紮紮實實提高了各項管理工作效能。而同仁因不了解規費系統的功能實益，囿於傳統的工作方式及思考模式，雙軌進行規費的紀錄及統計運算(人工及電腦)，並以人工結果去檢驗電腦運算處理功能，實是緣木求魚，毫無效益。

正確的思考，小的改進亦可以發揮大影響。不論何種規費繳納管理方式均有其利弊，那麼如何取其利除其弊便是決策是所需考量重點，也是研究開發的目的了。

#### (二) 各別承辦人核帳繳納報表設計與開發

經相關研究之檢討，各承辦人收取後自行保管之繳納管理方式，其弊為人工填寫繳納單（附圖八）。因此，依據他所現行人工填寫繳納單為範例（附圖八）、現行規費收據之紙張大小及所有須繳納項目之計算（包含代收中華電信自然人憑證 IC 卡費），運用 ACCESS 軟體設計報表格式（附圖七）。格式大小涉及與規費收據同一印表機輸出，為節省紙張更換及裁切動作，故以規費收據之紙張大小(A5 之 1/2)為輸出設計，便利報表列印及出納人員之核對與收存管理。除了設計適當之報表格式外，為求執行列印輸出之便利，選擇以同仁之使用帳號（附圖三）為列印執行依據，較以輸入姓名為依據之設計更便捷。運用 ACCESS 軟體進行規費系統新功能的開發提供。運作情形良好，同仁無須再耗費工作時間進行雙軌作業，亦無庸以人工結果去檢驗電腦運算處理功能。

#### 四、研究內容及發現：

- (一) 規費櫃檯統一收取保管，只需列印當日規費報表，核對總帳即可。規費系統已建置各承辦人員收取戶政規費統計表（所有承辦人之總收取統計表）（附圖五、六）。
- (二) 規費系統已實行自動化計算、核算及統計。各承辦人收取規費後由規費櫃檯統一收取保管，運作簡便。但各承辦人每筆規費之收取繳納有無錯誤無法逐一核對，誤失責任由全體承受。宜設專責人員核對保管，防範缺失。
- (三) 各承辦人收取後自行保管，下班前結帳交予出納。規費系統未建置各別承辦人核帳繳納報表（附圖七），同仁須人工核帳填寫繳納單（附圖八），造成管理上的不足。
- (四) 各承辦人收取後自行保管，自負收取保管責任，各承辦人比較注意收取誤失的防範，無需設專責人員，降低人力成本支出。惟各承辦人因中午彈性上班，下午補休彈班或下午請假，繳納規費予出納之時間不一，須核算各項規費，

人工填寫繳納單（附圖八），造成管理上的不足。建置各別承辦人核帳繳納報表（附圖七），可降低核帳繳納人工作業錯誤率，提升規費核帳繳納作業效率及正確性。由於規費系統時有版更，建議可納入此一改進機制以利規費系統運作。

五、附錄（操作實例畫面，附圖一~四。）。



附圖一(99年11月1日版更前只建置當日承辦人規費，列印總表功能)



附圖二(版更後，增加列印各別承辦人核帳繳納報表功能)



附圖三（版更後，點按當日個人規費功能，輸入個人編號）



附圖四（預覽執行列印各別承辦人核帳繳納報表）





日期：

姓名：

收入項目	戶籍 證本	英文 證本	印 證 費 印 費 證明	戶 口 名 簿	身 分 證 初·換	身 分 證 補 證	戶 籍 罰 鍰	自 行 收 納	學 籍 證 試 驗 名 費	自 然 人 憑 證 回 饋 金	精 神 衛 生	門 牌 及 銘 牌	備 註
小計金額													

本日繳納合計：120 中華：240

日期：

姓名：

收入項目	戶籍 證本	英文 證本	印 證 費 印 費 證明	戶 口 名 簿	身 分 證 初·換	身 分 證 補 證	戶 籍 罰 鍰	自 行 收 納	學 籍 證 試 驗 名 費	自 然 人 憑 證 回 饋 金	精 神 衛 生	門 牌 及 銘 牌	備 註
小計金額													

本日繳納合計：\_\_\_\_\_

日期：

姓名：

收入項目	戶籍 證本	英文 證本	印 證 費 印 費 證明	戶 口 名 簿	身 分 證 初·換	身 分 證 補 證	戶 籍 罰 鍰	自 行 收 納	學 籍 證 試 驗 名 費	自 然 人 憑 證 回 饋 金	精 神 衛 生	門 牌 及 銘 牌	備 註
小計金額													

本日繳納合計：\_\_\_\_\_

日期：

姓名：

收入項目	戶籍 證本	英文 證本	印 證 費 印 費 證明	戶 口 名 簿	身 分 證 初·換	身 分 證 補 證	戶 籍 罰 鍰	自 行 收 納	學 籍 證 試 驗 名 費	自 然 人 憑 證 回 饋 金	精 神 衛 生	門 牌 及 銘 牌	備 註
小計金額													

本日繳納合計：\_\_\_\_\_

附圖八（他所現行人工填寫繳納單，A4 大小格式，裁切為 5 份）