

第7期

用數位科技翻轉政府 服務流程

蘇俊榮 行政院人事行政總處副
人事長



“ 當公務服務觀念翻轉了，就能改變流程，進而加速應用智慧科技及運用跨機關全程線上服務。 ”

前言

「政府是來解決問題，不是解釋問題」一直是我的工作信念及核心價值，隨著資訊科技的發展，民眾生活習慣、消費型態產生重大改變，民眾和政府之間的權利義務關係也隨之產生影響，對於政府各項施政期待及管制，包括防疫、納稅等，都希望能簡化再簡化，以最有效率方式提供友善的使用環境。尤其在當前「永遠連網」(always on) 的生活模式下，如何藉由資訊科技提供民眾24小時無休的數位政府服務，做到快速便民、增加民眾的滿意度，同時不相對增加政府人力負擔，一向是我的重要努力方向。

翻轉流程推動經驗

本人於財政部財政資訊中心服務期間，正是基於上述理念，陸續推動綜合所得稅扣除額電子化報稅服務，改變原先報稅流程，讓政府稅務申報由被動審核轉為主

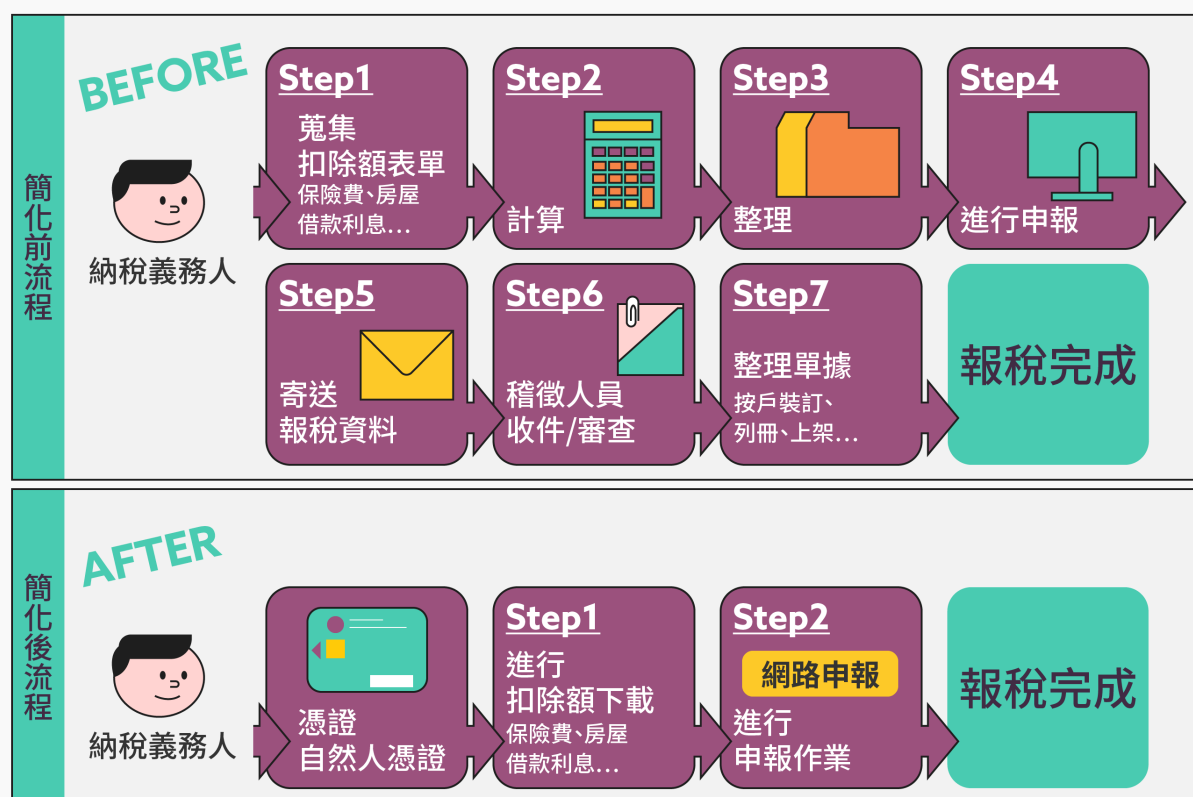
動提供；此外，也推動統一發票電子化，使發票不再是一次性消費紀錄，而是足以串聯產銷流程的數位大數據，茲就推動經驗說明如下：

一、報稅

過去在「納稅是人民應盡的義務」思維下，稅捐稽徵機關多半以管制角度運作，要求民眾企業配合遵行複雜的法規程序，依政府規定處理，包括蒐整所得資料、單據並確實填寫等，未於期限內繳納就開罰，鮮少考慮過程中所產生的龐大社會成本及民眾抱怨。

為了解決傳統人工申報方式造成納稅義務人須檢附年度所得單據之不便，本人曾於98年起推動綜合所得稅扣除額單據電子化及稅額試算服務，運用雲端運算技術，克服法規及跨機關整合藩籬，提供民眾直接查詢保險費、購屋借款利息、教育學費、捐贈、醫藥及生育費、災害損失暨身心障礙等資料，民眾無須擔心遺失單據的後續複雜報稅依從成本，扣繳單位也可大量減少報稅期間必須提供補單的負擔，及整理、倉儲成本（[圖1](#) ）。

圖1 綜合所得稅扣除額單據電子化情境說明



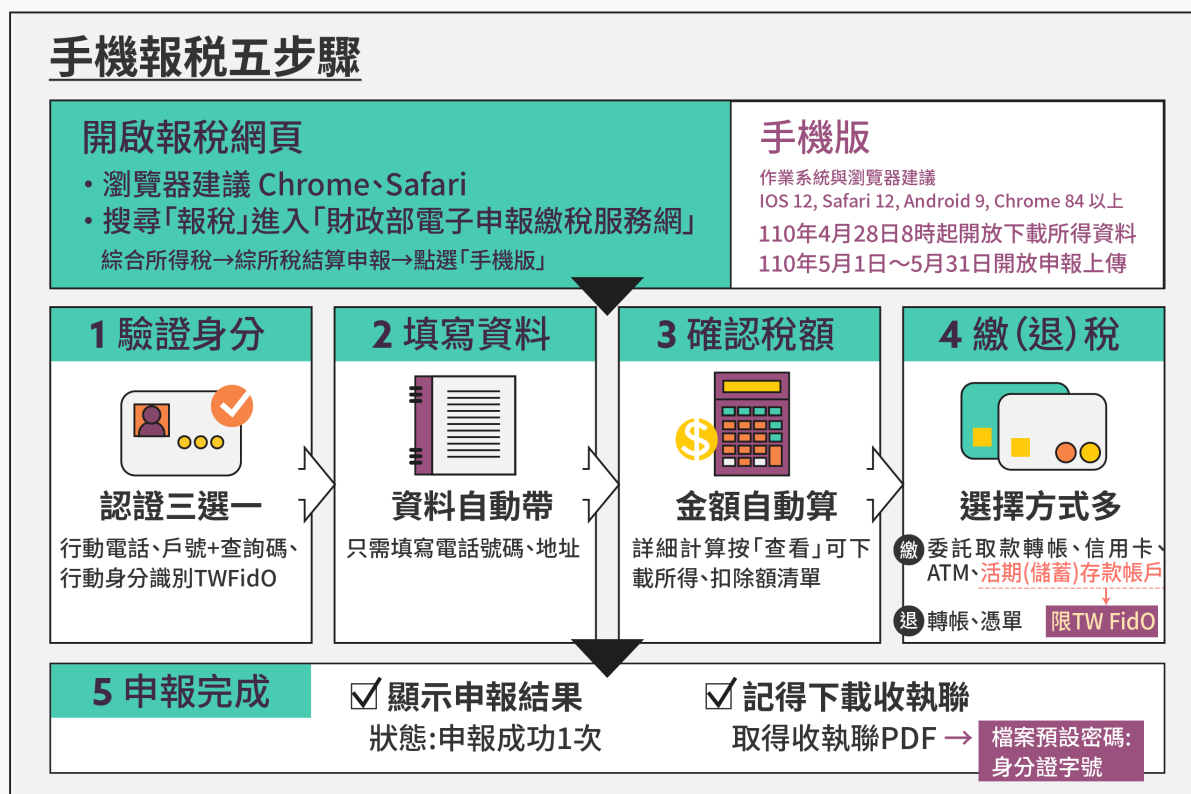
資料來源：財政部財政資訊中心

同時，改以由稽徵機關事前蒐集課稅資料，藉由資訊系統將大量課稅資料分眾整理，並依據納稅義務人家戶所得、扶養親屬等，計算應繳納或應退還稅額，主動提供民眾試算結果，並提供多元申報方式，包括以健保卡、自然人憑證等供民眾

選用，可滿足隨時隨地網路報稅需求，無須因稅務機關臨櫃辦公時間而受限制；也因此讓高度管制的稽徵業務，轉為以納稅人為中心的優質便民服務。

今年財政部更新增手機報稅，首創行動門號身分認證登入，不用準備讀卡機，可直接在手機上完成身分認證，且所得來源單純，無需變動所得資料的納稅義務人，不需再下載任何APP，直接開啟瀏覽器就能在手機完成申報（圖2）；另為因應新冠肺炎疫情嚴峻，也延長綜所稅申報期1個月，延長到本年6月30日截止。

圖2 財政部110年新方案-手機報稅步驟



資料來源:財政部臉書粉絲專頁

二、電子發票創新服務

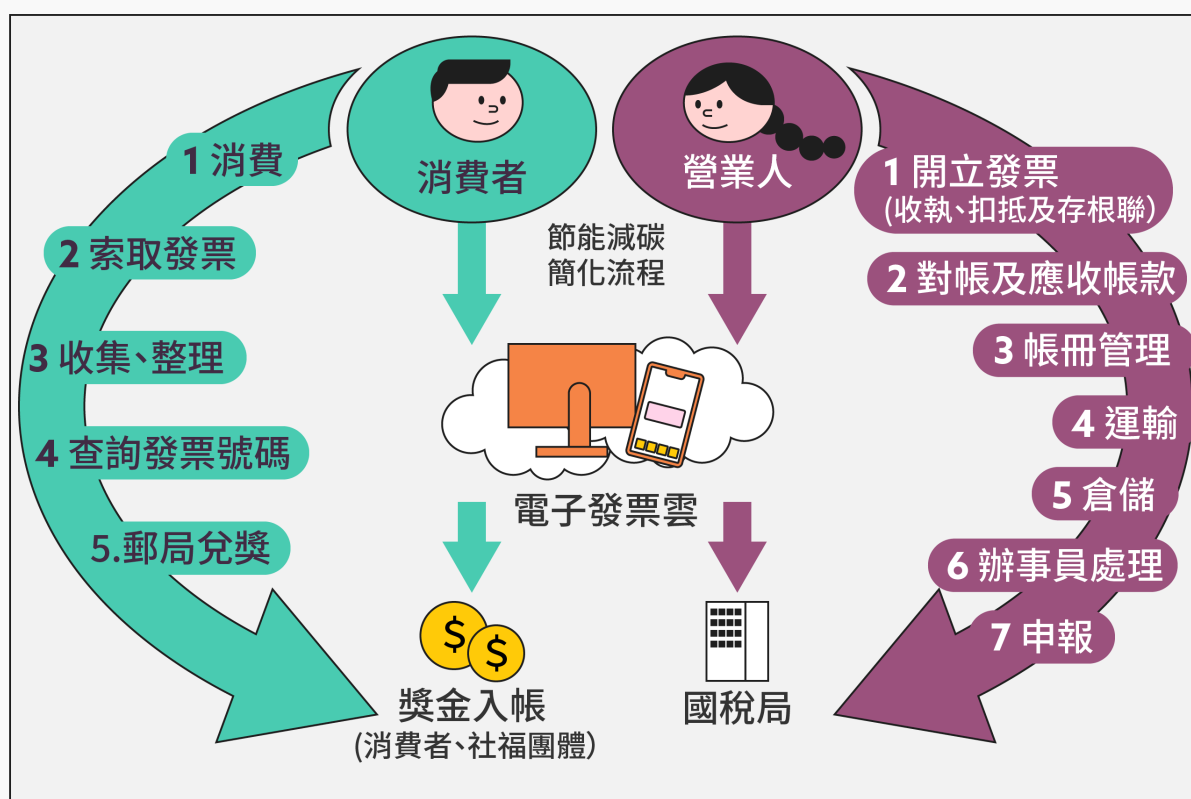
統一發票自民國39年實施以來已逾1甲子，成為我國重要稅收來源工具之一。發票不僅可呈現與保存稅收憑證，亦可作為捐贈、兌領獎及退換貨之依據。為解決紙本發票諸多限制與營業人開立作業成本，本人自99年底改變電子發票推動策略，翻轉統一發票運作模式，規劃整合發票資訊存放雲端，啟動B2C電子發票應用，改變消費行為以達無紙化目標。

本項服務從發票的生命週期（開立、索取、查詢、對獎、通知、捐贈、領獎、稅務查核等，如圖3），規劃出消費者端、營業人端至政府機關端共35項標準制定，以及制定紙本電子發票標準、二維條碼、自然人憑證條碼標準、近端傳輸交易（NFC）標準、B2B API標準、MIG標準、多元接收標準、電子審查標準、

Open Data標準等前瞻性標準，並以分眾服務概念提供消費者、營業人、社福團體發票對領獎，符合**主動、全程與分眾服務**等目標。

民眾用載具索取電子發票，發票資訊與交易明細全部雲端儲存，並可至電子發票雲網站隨時查詢。當發生退換貨糾紛或需求時，能即時提出發票與交易明細佐證，協助民眾進行退換貨或求償，不用擔心發票無保存、遺失或毀損，可確保民眾消費權益。營業人使用電子發票，發票資料均存在電子發票整合服務平臺，稅務人員查核無須請營業人送交紙本，僅需從整合服務平臺資料勾稽，不僅節省營業人倉儲成本、調帳時間，也減少稽徵人力浪費，並可有效提升查核效率與品質。又電子發票APP除提供載具，可隨時查詢消費明細外，更可为當事人提供消費分析，甚至能溯源追蹤商品流向，為食品安全把關，透過資訊科技找出鏈結，為財政及消費大數據分析，提供完整的資料基礎。

圖3 傳統發票與電子發票情境一覽表



資料來源：財政部財政資訊中心

結語

「科技始終來自人性」是當年經典的手機廣告，也是深植我心的理念，人性所期盼的無非是驅吉避凶、省時省力省麻煩。一路以來，始終覺得數位科技是串聯民

眾需要的直接捷徑，可實質回應民眾對政府效率的期待、感動人心。

因為這次疫情的發展，政府、企業和民眾加速意識到數位化的重要性，在減少接觸以避免疫情蔓延的原則下，政府機關不得不改變原先固定座位式辦公型態，轉為筆電可攜式遠距辦公，這樣的改變成為疫情下的必然，因此在內部行政流程上，須加速檢討原本作業流程，如去紙本化、提高公文線上簽核比例，及檢討修正檢附黏貼憑證等會計核銷作業規定等；會議召開方式，也從實體面對面開會，改為遠距會議型態。除此之外，在政府紓困相關作為上，也紛紛改為線上申請、跨機關勾稽且原則免檢附文件的一站式服務，除了「減」還要「簡」，以民眾角度思考、提高使用友善度。以餐飲業紓困補助為例，只需在手機網頁填入勞保投保單位保險證號、營收資料即可，無須再檢附投保/稅籍資料，而這些改變，既可加速跨機關串接政府服務，也將間接促成政府機關節能減碳效益，為減碳環保愛地球盡一份力。

疫後世界帶來全球新變局，加速數位轉型已成必然趨勢，政府推動數位化服務的步伐也必須跟著加快，我認為其中的關鍵在於改變既有的單一機關本位觀念，各項民生服務都要從民眾的需求出發，增加跨機關合作，讓每個機關都願意多做、多承擔一點，當公務服務觀念翻轉了，就能改變流程，進而加速應用智慧科技及運用跨機關全程線上服務，簡化申辦程序，提供民眾更好用又簡單的服務與體驗，讓不同地域、年齡或需求的民眾，都能享受政府數位服務帶來的便利，增加施政滿意。

上一篇	回前頁	下一篇
---------------------	---------------------	---------------------