

臺中市政府「廉能透明獎」精進發展類申請表

提案機關	臺中市政府法制局(行政執行科)
單位主管職稱及姓名	行政執行科科长朱啟華
主要辦理人員及負責工作	約用人員李同祥 提升民眾罰鍰繳納多元服務
協助辦理人員及負責工作	助理員羅文秀 罰鍰帳務處理
透明化措施名稱	行政罰鍰管理-執行及收繳 e 化服務
曾獲獎項	107年廉能透明獎-一般參賽類-行政罰鍰管理-執行及收繳 e 化服務
措施簡介	臺中縣、市在合併升格直轄市初始，有關行政罰鍰案件管理作業，因各機關作法及流程不同，衍生出資料整合困難、案件管控不易及逾期未繳案件停滯未移送各地行政執行分署強制執行等情況。 為解決問題，法制局於100年接受本府都市發展局等19個機關（以下簡稱各機關）委託辦理罰鍰案件移送執行業務後，立即規劃建置「臺中市政府行政罰鍰移送執行作業系統」，統一行政罰鍰及移送執行之作業流程，並訂定罰鍰清理計畫，管控各機關罰鍰案件進度，以及推動多元罰鍰繳納管道，提高民眾繳納意願，另逐步開發影像管理及對外案件民眾查詢子系統，來保存各項文書檔案及提供民眾線上查詢罰鍰案件進度及繳納情形。
有無針對業務面向持續檢討改善、導入新技術及增加新的加值服務措施 (25 %)	一、系統改版案： 原系統自101年建置完成上線，歷經多次系統擴增功能，經調查本府所屬部分機關仍有非罰鍰案件(如怠金、代履行費用或其他公法上應給付金錢等)管理及移送執行之需求，礙於原系統的設計架構，導致功能擴充及業務推動受限，且因系統效能欠佳，反應時間過長，部分例行性統計圖表及分析報表皆須由人工篩選條件匯出後再後製分析產出，費時費力，期許系統改版重建，提升系統整理效能、友善的使用者介面及功

能，並降低報表產出的反應時間及錯誤率，讓裁處案件更有效系統化管理及稽催。

二、行動支付應用：

推行多元繳費後，民眾使用新設服務已達73%，另使用銀行服務(轉帳、信用卡)的成長比率也逐年再提升。為推廣行政院「電子化支付比率倍增計畫」，108年新增台灣 pay 行動支付應用，增加民眾繳費的選擇及便利性。

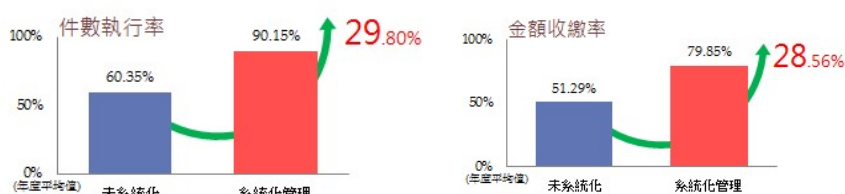
三、行政執行分署便民繳費措施：

本府法制局受本府都市發展局等18個機關委託辦理行政罰鍰移送執行業務，惟案件移送執行後，經法務部行政執行署所屬各分署傳繳後，民眾僅得選擇至各執行署分署現場繳款，或透過郵政劃撥、郵寄匯(支)票、匯款等方式繳納，前述繳納方式民眾需於行政機關上班日奔波處理，無形中增加其時間與金錢之成本，亦可能影響民眾繳款意願。為簡化移送案件繳款作業程序及提升義務人繳款意願爰請法務部行政執行署同意印製超商三段式繳款條碼於各分署寄發之傳繳通知書，以提升義務人自繳率及行政效能。

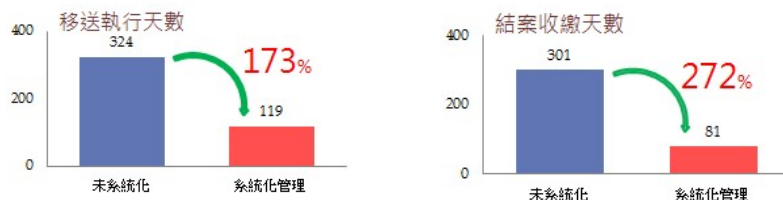
執行績效有無顯著提升 (25 %)

一、系統管理效益：

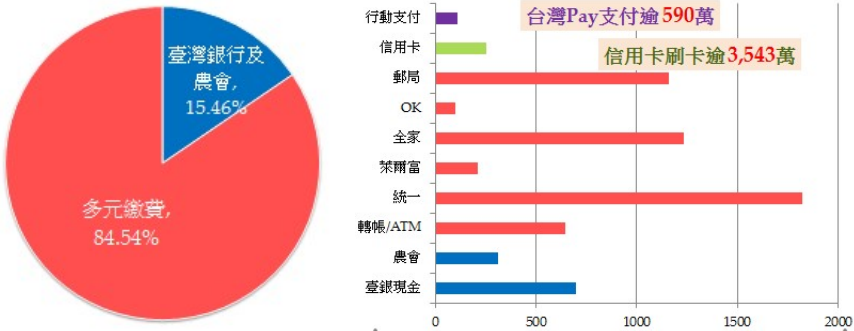
- 1、系統案件流程及時效預警管控機制，確保案件於效期送達、催繳及行政執行，並以便利繳費之方式為輔，降低應收未收呆帳情形。



- 2、落實案件行政移送執行效率，批次及定期查調義務人財產資訊，有效縮短執行時間。



- 二、持續推動多元繳費方式，除原有臺灣銀行及農會方式繳納，新增四大超商、郵局、ATM 轉帳線上信用卡及行動支付繳納管道，提升民眾繳費之便利性，目前使用新式

	繳費方式比例已達84.54%，其中信用卡及行動支付筆數也逐漸成長，符合民眾期待之繳費方式。  三、法務部行政執行署傳繳通知書超商繳費機制上線，使用超商納意願比例高於原繳納方式，另原由行政執行署轉匯本府65.2天，上線試辦後縮短至48.3天。
包含原系統（或措施）便捷性、完整性及安全性問題剖析、提案改良處理及精進方案之完整程度（20 %）	一、便捷性：民眾可透過「繳費單上 QRcode 連結」或「臺中市政府法制局全球資訊網」之公開資訊所揭示「行政罰鍰案件線上查詢暨繳費平台」線上服務及「台中 e 指通」登錄身份證字號資訊，提供即時線上查詢繳費功能。另外，此系統建置線上電子付費平臺並介接電子化政府服務平臺的線上服務，民眾並可透過此平臺進行線上繳納罰鍰，提升繳費便利性。 二、完整性：為響應政府推展「行動支付」及「數位國家」之政策目標，推動多元繳費管理(四大超商、郵局、信用卡或台灣 pay 等)，民眾於行政罰鍰繳費單上有更多繳費方式選擇，增加民眾繳納意願，並可透過線上查詢繳費狀況，確保自身權益。 三、安全性：機關承辦人權限管理，於登錄系統需輸入識別資料，此外受處分人查詢資料僅時可查詢個人是否繳費及繳納金額，並無法得知其他可資識別個人資料，以維護民眾個資安全。
外部監督及滿意度成效是否提升（20 %）	一、民眾使用率： 1、線上查詢服務自104年開辦後，查詢人次逐年提升，截至110年8月共有6萬4,957人次查詢。 2、多元繳費自103年開辦後，隨即在當年度就有61.85%繳費單使用新式方式繳納，使用比率逐年增加，110年使用新式方式繳納比例已達84.54%。 3、110年於線上查詢服務平台新增信用卡繳費功能，刷卡筆數逐年成長，截至110年8月信用卡繳納罰鍰共計3,603萬6,346元。

4、108年新增行動支付(台灣 pay)服務，截至110年8月已有299筆共計606萬3,412元罰鍰入帳。

二、積極推廣、宣導以提高民眾使用率

- 1、多元繳費單連同裁處書一併寄送，並於多元繳費單上提供多樣繳費方式及查詢資訊。
- 2、民眾查詢平台符合 RWD 響應式網頁設計，電腦、手機及平板裝置都能都能夠得到最佳的視覺查詢的效果，易於在網頁搜尋服務。
- 3、Google 關鍵字搜尋自然流量排行：
 - (1) 關鍵字「台中 行政罰鍰」排行：第1名。



(2) 關鍵字「行政罰鍰 繳費」排行：第1名。



三、罰鍰繳納多元服務上線及陸續新增服務後，未獲民眾抱怨及申訴情形，且多元繳費使用比例逐年提升，表示符合民眾期待。

系統（或措施）

全國首創移送執行委託，並建置行政罰鍰系統全流程管控，

具體參考價值 (10 %)	並獲法務部行政執行署肯定單一窗口效能。 https://www.taichung.gov.tw/989709/post
相關附件	(請依序將相關附件按「附件1、附件2、…」方式標明，並接續於本表之後成一電子檔)
聯絡窗口	姓名：李同祥 電話：04-22289111分機23904 e-mail：tzj7108@taichung.gov.tw

- 請參考「附錄、評審標準」具體敘明：興利行政、外部監控、防弊性、資訊公開、透明化程度等評核要項。
- 主要辦理人員及協助辦理人員請填寫姓名及負責之工作。
- 格式限制：
 - 一、透明化措施參獎申請表：
 - (1) 內文格式：標楷體字型，字體大小為14點，行距為固定行高18pt。
 - (2) 頁數：A4紙不超過3頁。
 - 二、相關附件：
 - (1) 內文格式：不限。
 - (2) 頁數：A4紙不超過20頁。

行政罰鍰管理-執行及收繳e化服務

臺中市政府廉能透明獎-精進發展類

措施簡介

臺中縣、市在合併升格直轄市初始，有關行政罰鍰案件管理作業，因各機關作法及流程不同，衍生出資料整合困難、案件管控不易及逾期末繳案件停滯未移送各地行政執行分署強制執行等情況。

為解決問題，法制局於100年接受本府都市發展局等18個機關（以下簡稱各機關）委託辦理罰鍰案件移送執行業務後，立即規劃建置「臺中市政府行政罰鍰移送執行作業系統」，統一行政罰鍰及移送執行之作業流程，並訂定罰鍰清理計畫，管控各機關罰鍰案件進度，以及推動多元罰鍰繳納管道，提高民眾繳納意願，另逐步開發影像管理及對外案件民眾查詢子系統，來保存各項文書檔案及提供民眾線上查詢罰鍰案件進度及繳納情形。

有無針對業務面向持續檢討改善、導入新技術及增加新的 的加值服務措施

一、系統改版案

二、行動支付應用

三、行政執行分署便民繳費措施

加值服務措施

一、系統改版案：

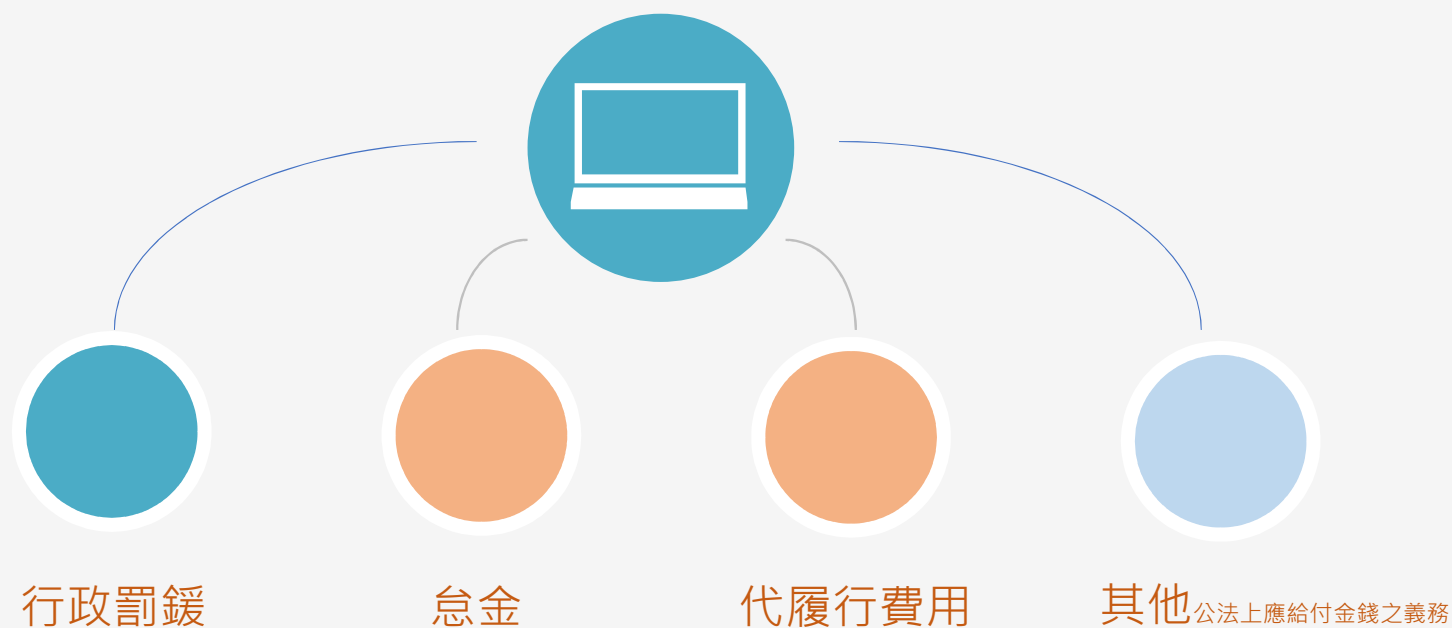
- 1 新增非罰鍰案件(如怠金、代履行費用或其他公法上應給付金錢等)管理及移送執行之需求。
- 2 提升系統整理效能、友善的使用者介面及功能。
- 3 強化系統API介接功能。



加值服務措施

一、系統改版案

新增案件類別

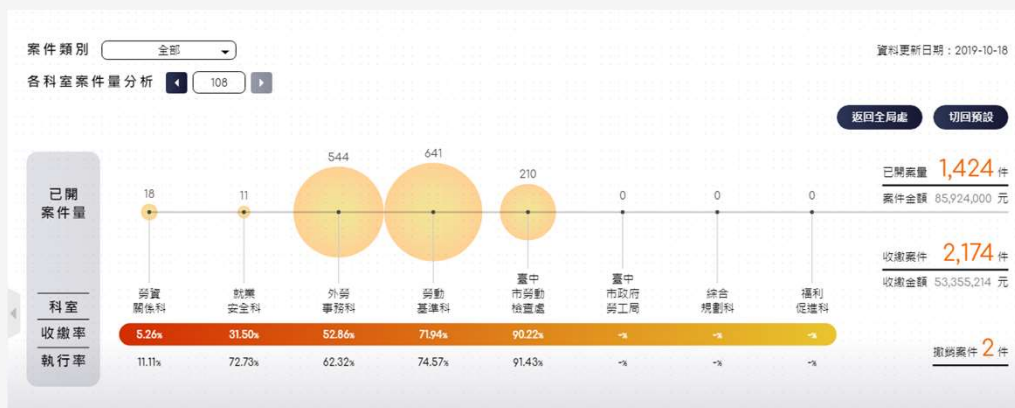


備註：110/9/1 臺中市政府所屬機關權限委託辦法新增

臺中市政府社會局 溢領補助或社會福利津貼等公法上不當得利案件移送執行業務

加值服務措施 一、系統改版案

資訊儀表板



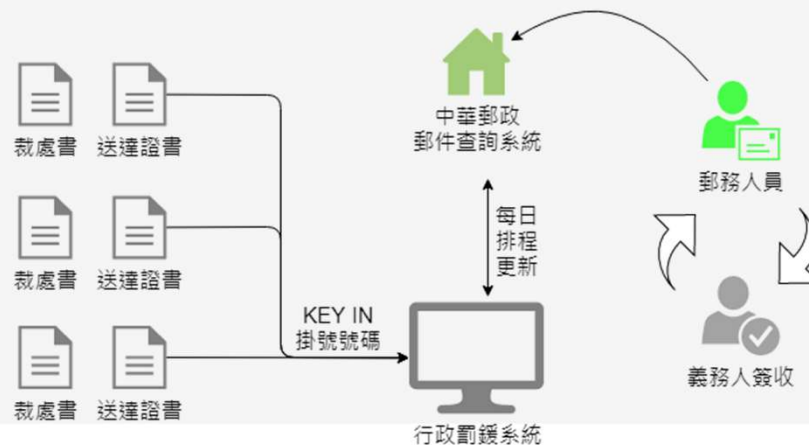
加值服務措施 一、系統改版案

介接功能-郵局

裁處書送達手動模式



郵政查詢系統介接模式



加值服務措施

二、行動支付應用：

為推廣行政院「電子化支付比率倍增計畫」，108年新增台灣pay行動支付應用，增加民眾繳費的選擇及便利性。



加值服務措施 二、行動應用支付

示意圖

列印日期
中華民國108年02月25日

臺中市政府暨所屬機關 行政罰鍰繳費單

受處分人：陳

統一編號：L12197****

行政裁處書文號：中市地 字第10700 號

銷帳編號：710330107

管理代號：

承辦單位：臺中市政府地政

罰鍰金額：60,000 元

應繳金額：5,000 元

繳費方式及注意事項

1. 臺灣銀行代收：持本繳費單至臺灣銀行中部分行、豐原分行及台中分行繳款，無需負擔手續費。
2. 郵局代收：持繳費單至郵局臨櫃繳款，手續費由繳款人負擔，每筆手續費依繳款金額區分為：(繳費金額5元以下)：10元(繳費金額50元-990元)及15元(繳費金額991元以上)三種。
3. 便利超商或農會代收：應繳金額2萬元以下之案件，可持繳費單至統一、全家、匯、萊爾、農會繳款，手續費每筆8元由繳款人負擔。
4. 利用各行庫自動櫃員機轉帳：持入行號輸入「臺灣銀行(代號004)」，轉入帳號請輸入「7103301071002237」，轉入金額請輸入「5,000」，跨行轉帳手續費由繳款人負擔。
5. 至各金融機構繳款：受款銀行：臺灣銀行臺中分行，帳號：010105094288及戶名：臺中市政府地政處地政稅費專戶。(匯款單請務必填寫裁處書文號，匯款完成後請通知承辦單位核帳)
6. 線上電子付費：可使用信用卡或晶片金融卡繳款，請連線到「本府行政罰鍰案件收繳情形查詢電子付費平臺」，於查詢單後，即可進行線上繳費，手續費由繳款人負擔(晶片金融卡繳款手續費15元；信用卡繳費，手續費依各卡發行規定)。
7. 繳費期限：請依行政裁處書所載繳納期限繳費，逾期未繳者，將移送行政執行，所需執行費用由受處分人負擔。
8. 為保障您的權益，本繳費單為保存至少5年，以便日後查考；完成繳款5個工作日後請速持本繳費單或繳納情形查詢單至電子付費平臺(<https://goo.gl/A3X8TU>)確認繳款結果情形。
9. 本繳費單僅供單次繳款使用，請勿「重複持單」繳款。
10. 備註：分期付款 共12期第12期 本期應於1081005前繳費
完成

中華民國108年02月25日

臺中市政府暨所屬機關 行政罰鍰繳費單

受處分人：陳

行政裁處書文號：中市地 字第10700 號

管理代號：

銷帳編號：710330107 237

代收類別：710330 應繳金額：5,000 元

認證欄

台灣Pay

繳款人代號

應繳金額

1. 本繳費單超過繳納期限後，仍可持本繳費單進行繳費

2. 各種繳費方式所繳交之金額必需與繳費單上應繳金額一致。

經辦

會計

主管

超商、農會專用

郵局專用

第二聯：代收機構留存聯

新增台灣PAY繳費單示意圖

加值服務措施

三、行政執行分署便民繳費措施：

問題

民眾僅得選擇至各執行署分署現場繳款，或透過郵政劃撥、郵寄匯(支)票、匯款等方式繳納

問題

民眾需於行政機關上班日奔波處理，無形中增加其時間與金錢之成本，亦可能影響民眾繳款意願。

解決

請法務部行政執行署同意印製超商三段式繳款條碼於各分署寄發之傳繳通知書，以提升義務人自繳率及行政效能。

郵務送達(一般性)

如您不知如何閱讀本通知，歡迎至本分署網站 <http://www.tyy.moj.gov.tw> 點閱「如何閱讀繳納通知」專區。

法務部行政執行署桃園分署通知

移送案號：F5810702T01494-DH5803062

受通知人姓名地址	移送區號：330	受取	如果您有就業或社會救助之需求，可前來本分署申請諮詢，本分署將協助您或轉介桃園市政府等單位辦理。
電話	107年罰執字第00090799號	案由	道路交通管理處罰條例(首報)
應納金額	移送機關：桃園市政府交通事件裁決處	應納日期	民國107年07月06日14點00分
應列處所	地址：桃園市桃園區中正路1195號 電話：(03)3579573轉205 傳真：(03)3573041	移送機關	名稱：桃園市政府交通事件裁決處 地址：桃園市桃園區介壽路416號2樓 電話：(03)377-7300 管理代號：T77-FVT 58 5803062
注意事項	一、受通知人應於應納期限前持該通知書或受通知之金額繳納通知書，(如已於應納期限前持該通知書或受通知之金額繳納通知書，系統則自動繳納，請覺察通知書與繳納通知書之金額繳納通知書，以利繳納。) 二、義務人持繳納通知書，如已於應納期限前持該通知書或受通知之金額繳納通知書，系統則自動繳納，請覺察通知書與繳納通知書之金額繳納通知書，以利繳納。 三、應納金額依法律及計算利息者，該款項利息計算至繳納之日止，(各年度利率適用基準，請逕向移送機關查詢。) 四、行政執行法第25條規定，因強制執行所支出之必要費用，由義務人負擔。 五、依行政執行法第3條第3項及第14條規定辦理。 六、為保障權益，並便利繳納通知書，特增設有聲錄音，並提供本通知書。 七、受通知人和有民法規定「催告費」之情形者，請主動向本分署告知。 八、應遵分內告知有誤或受通知書，請逕向移送機關處理。		
中華民國	107	06	29
書記官			
便利商店專用繳款單(統一、全家、萊爾富、OK)			
07070000	(條碼一)	*5800085803062200*	(條碼二)
777+377FVT+00090799	(條碼三)	於107年07月06日前，請義務人持印製條碼之通知書至便利商店繳納，繳納後請將通知書剪下，並貼於通知書背面，以利繳納。	
8/17/2017 10:00:00			

7-ELEVEN OK Hi-Life FamilyMart

加值服務措施 三、行政執行分署便民繳費措施

辦理期程



加值服務措施 三、行政執行分署便民繳費措施

流程時間比較說明

郵務送達（一般性）

如您不知如何閱讀本通知，歡迎至本分署網站 <http://www.ty.bj.gov.tw> 點閱「如何閱讀繳納通知」專區。

法務部行政執行署桃園分署通知

移送編號： F5810702T01494-DH5803062

受通知人姓名： 劉進德 330 愛院

移送機關： 桃園市政府交通事件裁決處

電話： 107年執字第00090799號 案由： 交通事件裁決或罰鍰（罰鍰）

日期： 民國107年07月06日 14點00分

移送金額： 移送金額： 新台幣9,000元整
執行必要費用： 新台幣200元整
合計： 新台幣9,200元整

地址： 桃園市桃園區中正路1105號 名稱： 桃園市政府交通事件裁決處
移送地址： 桃園市桃園區介壽路415號2樓
電話： (03)38579073轉205 機關電話： (03)377-7380
傳真： (03)38579041 管理代號： 777-PVT 5803062002

注意： 一、受通知人應於規定期限內持收據或存摺至本分署繳納。如逾期不繳，本通知將逕行移送法院強制執行，並依法移送強制執行。二、受通知人應於規定期限內持收據或存摺至本分署繳納。如逾期不繳，本通知將逕行移送法院強制執行，並依法移送強制執行。三、應向金額依法加計利息者，該款項利息計至繳清之日止。（各年次剩餘未繳金額，請逕向移送機關查詢。）四、行政執行法第3條第3項及第4條規定辦理。五、為保障權益，並便利繳納者，請逕向加蓋印章，並附具本通知及本通知，逕向本分署繳納。六、應逕向本分署繳納，逕向本分署繳納。七、應逕向本分署繳納，逕向本分署繳納。

中華民國 107 年 06 月 29 日

書記官： 張

便利商店專用繳款單（統一、全家、萊爾富、OK）

（條碼一） 45800058030622004 （條碼二） 45800058030622004 （條碼三） 45800058030622004

於107年07月06日前，請義務人持印製條碼之通知單至便利商店繳款，並請自行負擔手續費6元；倘未印製條碼者，仍應逕向本分署繳納或逕向本分署繳納。

（各通知書應黏貼於通知單上）

原本方式



匯票、支票

5~7天



行政執行署

15~30天



臺中市政府帳戶

超商繳款



5~7天



臺中市政府帳戶

執行績效有無顯著提升

一、系統管理效益

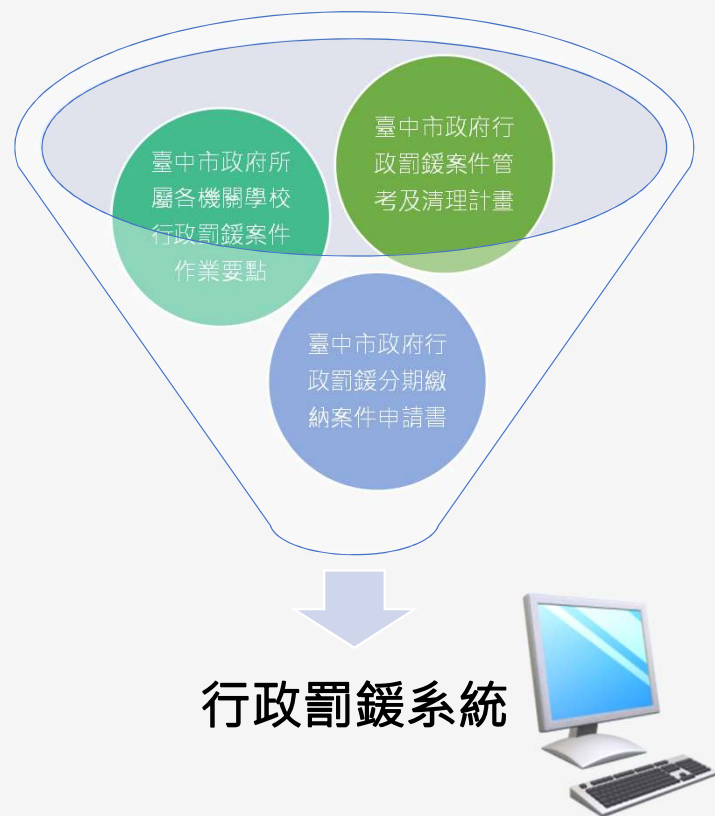
二、多元繳費績效

三、行政執行署入帳速度提升

執行績效

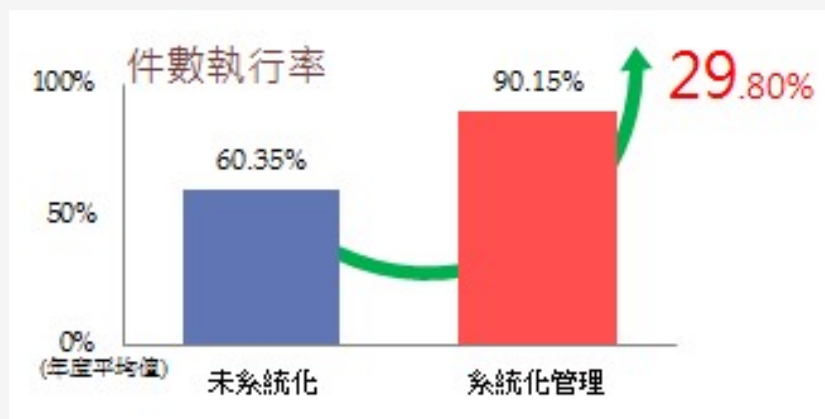
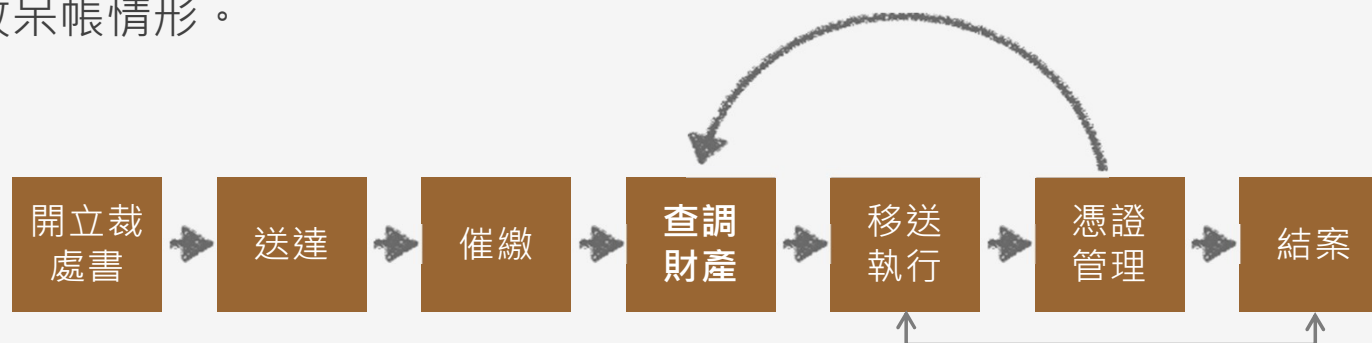
一、系統管理效益：

- ✓ 依據「臺中市政府所屬各機關學校行政罰鍰案件作業要點」及「臺中市政府行政罰鍰案件管考及清理計畫」設計系統流程。



執行績效 系統管理效益

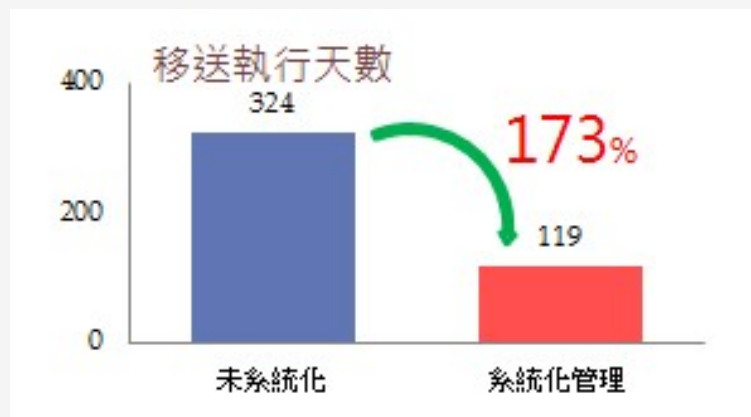
- ✓ 系統案件流程及時效預警管控機制，確保案件於效期送達、催繳及行政執行，並以便利繳費之方式為輔，降低應收未收呆帳情形。



執行績效

系統管理效益

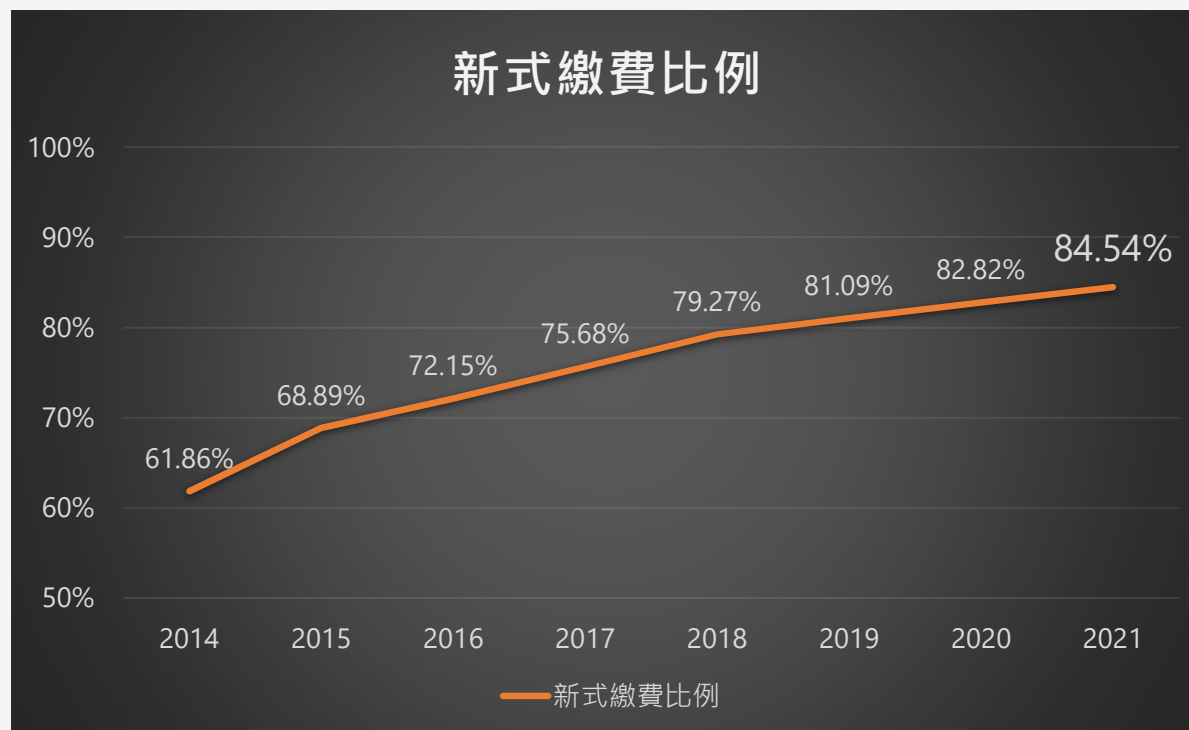
✓ 落實案件行政移送執行效率，批次及定期查調義務人財產資訊，有效縮短執行時間。



執行績效

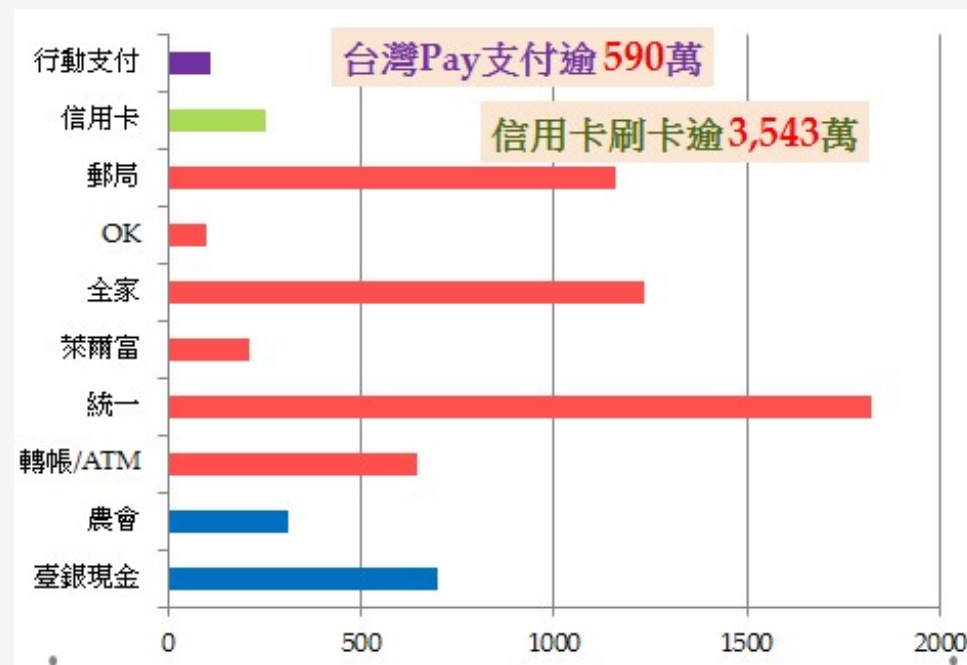
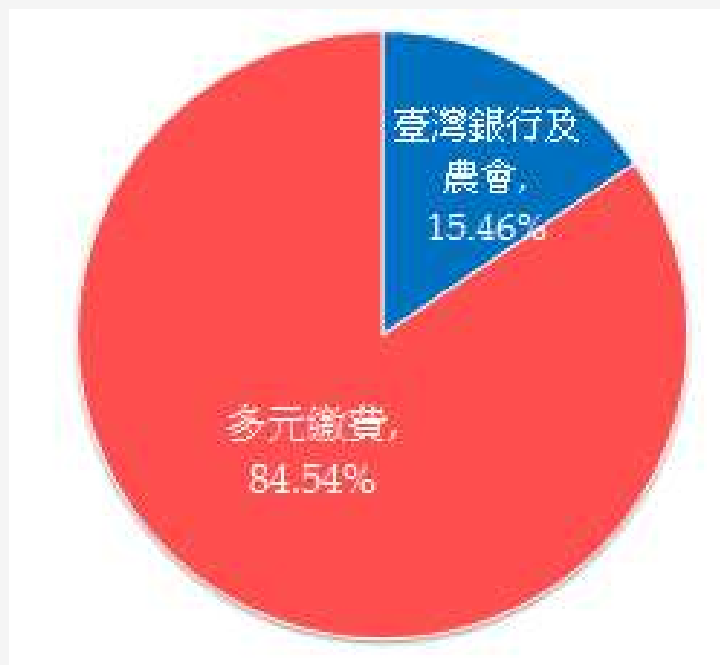
二、持續推動多元繳費方式：

✓ 新式繳費方式比例逐年提升



執行績效 持續推動多元繳費方式

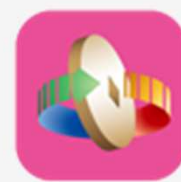
✓ 新式繳費方式分析圖



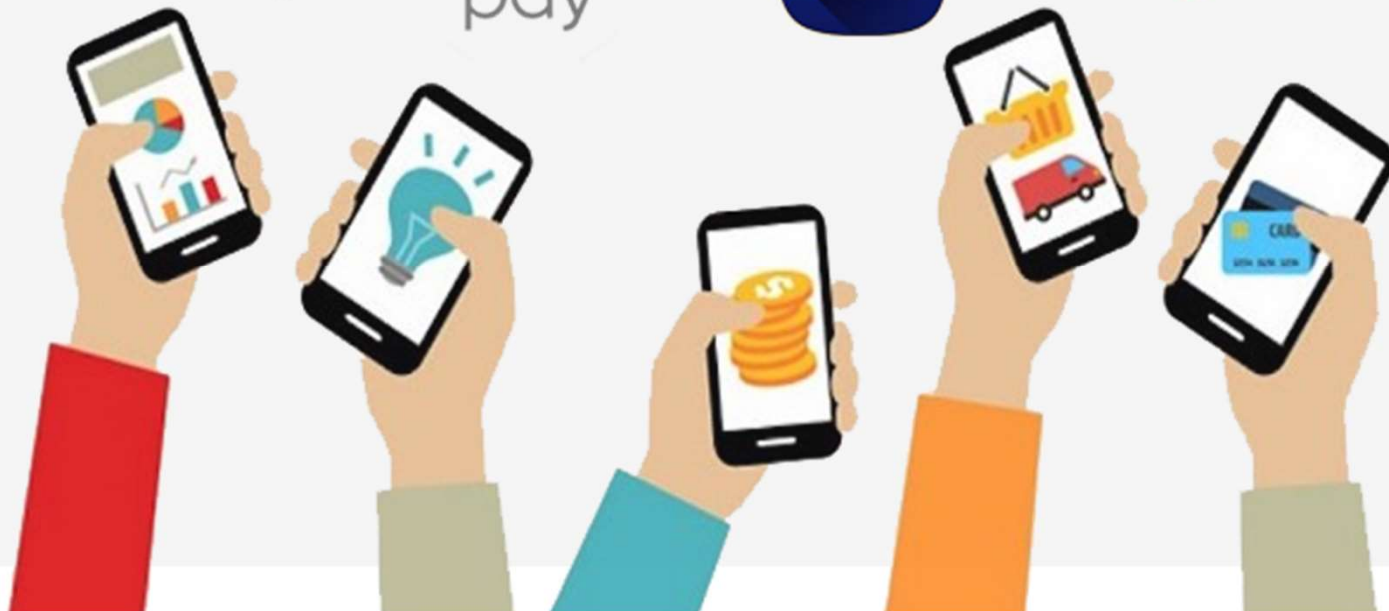
執行績效

持續推動多元繳費方式

✓ 行動支付現況



悠遊付



執行績效 持續推動多元繳費方式

✓ 未來展望 介接台中e指通增加行動支付管道



悠遊付

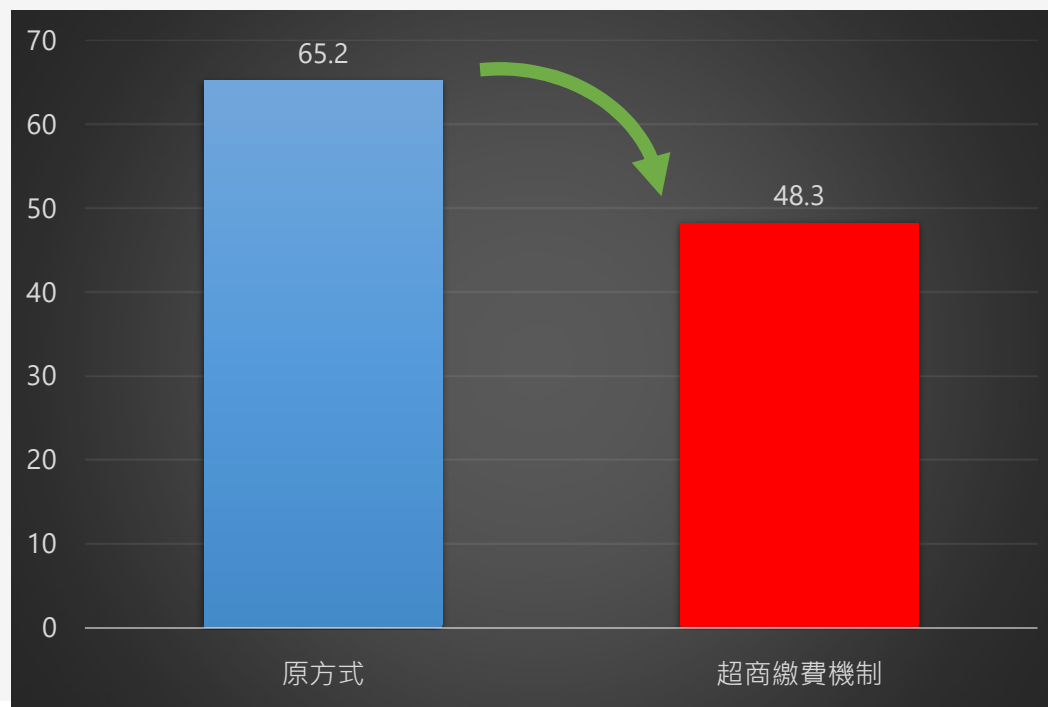


2022規劃中

執行績效

三、傳繳通知書超商繳費機制上線：

- ✓ 使用超商納意願比例高於原繳納方式。
- ✓ 縮短分署轉匯本府時效。



執行績效 傳繳通知書超商繳費機制上線

✓ 成本分析

原本方式



匯票、支票



行政執行署



臺中市政府帳戶

民眾成本

- 1、上班、銀行郵局等待時間(未知)
- 2、匯票、支票手續費 (約\$30)
- 3、郵寄費用(約\$28)

分署承辦成本

- 1、匯票、支票兌領時間成本
- 2、帳務處理成本
- 3、傳真or郵寄成本

超商繳款



臺中市政府帳戶

民眾成本

- 1、到就近24H超商時間
- 2、超商手續費(\$8)

執行績效

傳繳通知書超商繳費機制上線

✓時效分析

受處分人	違反法條	移送日期	繳費日期	繳費金額	繳費方式	入帳日期	時效
高○○	勞動基準法	108/8/6	108/10/16	48008	分署匯款	108/10/31	86天
黃○○	水土保持法	108/8/14	108/10/16	200341	分署匯款	108/10/31	78天
陳○○	勞動基準法	108/8/6	108/9/23	30008	郵局	108/10/9	64天
合○○	建築法	108/9/9	108/10/8	60008	分署匯款	108/10/23	44天
陳○○	食品安全衛生管理法	108/8/23	108/10/4	80006	匯票	108/10/16	54天

受處分人	違反法條	移送日期	繳費日期	繳費金額	繳費超商	入帳日期	時效
張○○	商業登記法	108/8/12	108/9/23	10008	全家	108/10/1	50天
林○○	公園及行道樹管理	108/8/5	108/9/5	1208	全家	108/9/16	42天
林○○	菸害防制法	108/8/9	108/9/17	10008	萊爾富	108/9/25	47天
王○○	動物保護法	108/9/2	108/10/5	3008	OK	108/10/15	43天
唯○○	菸害防制法	108/9/10	108/10/21	10006	7-11	108/10/29	49天
簡○○	菸害防制法	108/9/10	108/11/2	1006	全家	108/11/8	59天

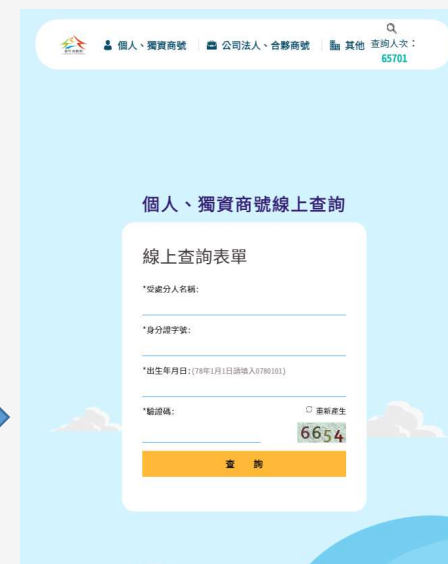
執行績效

四、民眾查詢平台

✓ 符合RWD響應式網頁設計，電腦、手機及平板裝置都能都能夠得到最佳的視覺查詢的效果。



The desktop view of the online query form features a light blue background with a large blue arrow pointing right. The form is titled "線上查詢表單" and includes fields for "受處分人名稱", "身分證字號", "出生年月日", and "驗證碼". A "重新產生" button is next to the verification code field. The "查詢" button is at the bottom. The top navigation bar includes links for "個人、獨資商號", "公司法人、合夥商號", and "其他", along with a search icon and "查詢人次: 65701".



The mobile view of the online query form is a simplified version of the desktop view, with the same fields and buttons, but with a more compact layout. The top navigation bar is also present.

執行績效

✓ Google關鍵字搜尋自然流量排行第1

關鍵字「台中 行政罰鍰」排行：第1名

台中 行政罰鍰

全部 新聞 圖片 地圖 影片 更多 工具

約有 243,000 項結果 (搜尋時間：0.40 秒)

https://aesearch.taichung.gov.tw/tbrf_opendata

臺中市政府行政罰鍰案件收繳情形查詢暨線上電子付費平臺

其餘如交通違規裁決或稅捐、環保、警察機關所裁處之案件，請逕洽各該主管機關查詢。案件查詢時間點：二、案件查詢時間點。各機關罰鍰案件均係...

關鍵字「行政罰鍰 繳費」排行：第1名

行政罰鍰 繳費

全部 新聞 圖片 地圖 影片 更多 工具

約有 105,000 項結果 (搜尋時間：0.42 秒)

多元繳費繳款方式：

1. 代收機關 說明
2. 統一、全家、OK、萊爾富門市 代收金額2萬元以下案件，手續費每筆8元由繳款人負擔。
3. 臺灣銀行及其分行 臺灣銀行中部、豐原及臺中分行繳款，無需負擔手續費；至其他分行繳款，手續費每筆10元由繳款人負擔。
4. 各地農會 手續費每筆8元由繳款人負擔。
5. 各地郵局 ...
6. ATM轉帳

https://aesearch.taichung.gov.tw/tbrf_opendata/multiple

臺中市政府行政罰鍰案件收繳情形查詢暨線上電子付費平臺 ...

關於精選摘要 意見回饋

滿意度

✓ 法務部行政執行署高度肯定



法務部行政執行署106年由高雄、臺南分署長帶隊參訪本局，肯定跨機關整合移送業務流程及效能。

END

謝謝聆聽