

家用桶裝瓦斯差價補助民眾線上申辦可行性評估

2020.12

自 99 年起，能源局即依「石油基金補助山地鄉及離島地區石油設施與運輸費用及差價補貼申請作業要點」，針對 30 個山地原住民族區（以下簡稱山地原民區）進行家用桶裝瓦斯差價補助，以彌平受補助地區相較未補助地區之桶裝瓦斯額外運載成本差異，而後 103 年擴大補助偏遠及平地原住民族地區，同時頒訂「偏遠及原住民族及離島地區石油設施與運輸費用補助辦法」（以下簡稱補助辦法）。

其中家用桶裝瓦斯差價補助對象為實際居住於偏遠與原民地區使用家用桶裝瓦斯之家戶，民眾須於每年 5 月 1 日至 6 月 30 日檢具身分證及相關證明文件（如未設籍但實際居住於受補助地區之用戶，須檢具實際居住證明文件），至所轄公所或村里辦公處提出申請並填具申請補助領據，申請者提出補助申請後，同一家戶內成員不得重複提出申請，其申請案經鄉鎮市區公所審核後，再將補助款撥付予民眾，而家用桶裝瓦斯差價補助執行近 10 年來，申辦狀況已趨穩定，近年每年平均受理件數約 11.5 萬件。

由於近年政府 E 化作業的普及推動，許多人民申請案件已逐漸朝向線上申辦方式發展，以簡化行政程序、節省時間成本，過去亦曾有民眾向能源局反映家用桶裝瓦斯差價補助作業，每年需印製大量紙本資料，並需臨櫃辦理，希冀未來能有更簡約便捷之作法，因此，本文就家用桶裝瓦斯差價補助線上申辦進行可行性研析，以下即針對政府機關民眾線上申辦作法、地方政府意見調查及可行性研析 3 部分進行說明。

(一)政府機關既有線上申辦作法

考量家用桶裝瓦斯差價補助流程包含資格審查及款項撥付，爰計畫團隊本次蒐集其他 22 類補助、補償或退稅等相似性質之線上申辦平臺（如表 1），其中有 16 類係以匯款方式撥款，其餘亦多採直接減免金額方式，僅少數為民眾親領現金或寄發支票由其自行兌換，可看出政府機關採行之撥款方式多以便民為主；另在補助對象方面，有 15 類係以個人為補助對象，以家戶為補助單位者占少數，且皆要求提供家戶成員相關佐證資料（如戶口名簿、家戶成員就業情形等），即隨著單位補助人數越多，所涉及之個人資料越多；此外，有關簽核與身分驗證方式，仍有 9 類需由民眾填寫紙本申請表並簽核後，另行上傳或郵寄予承辦單位，並有 11 類於線上申請後，仍須另行郵寄紙本資料，整體來說，前揭 2 類線上申辦平臺更近似於案件登錄功能，而非能夠由民眾於線上申辦後，再由政府機關直接進行線上審核，並撥付補助款。

表 1 我國政府機關既有線上申辦作法

層級	補助單位	補助項目	補助對象	撥款方式	簽核/身分驗證方式	紙本郵寄	紙本申辦並行
中央	衛生福利部	嚴重特殊傳染性肺炎隔離及檢疫期間防疫補償	個人	匯款	電子簽名	無	○
	內政部營建署	自購住宅貸款利息/修繕住宅貸款利息	家戶	直接減免	手機簡訊認證	無	○
		單身婚育租金補貼	個人/家戶	匯款	手機簡訊認證	無	○
	財政部	申請使用牌照稅退稅 ¹	個人	現金(臨櫃)匯款	信箱驗證	繳款收據	○
		地價稅申請退稅 ¹	個人	匯款/支票	信箱驗證	繳款收據	○
		災害損失減免地價稅 ¹	個人	直接減免	信箱驗證	無	○
		災害損失減免使用牌照稅 ¹	個人	直接減免	信箱驗證	無	○
		申請土地增值稅自用住宅用地重購退稅 ¹	個人	支票	信箱驗證	佐證資料	○
		申請房屋稅退稅 ¹	個人	匯款/支票	信箱驗證	佐證資料	○

層級	補助單位	補助項目	補助對象	撥款方式	簽核/身分驗證方式	紙本郵寄	紙本申辦並行
	交通部觀光局	擴大國旅秋冬遊住宿優惠活動	個人	直接減免	無	無	X
縣市政府	臺北市政府法務局	消保團體補助	團體	不明 ²	無	佐證資料	O
	臺北市政府原民會	法律訴訟費補助	個人	匯款	無	佐證資料	O
		原住民貸款利息補貼	個人	匯款	紙本簽名上傳	申請書/佐證資料	O
	臺北市政府社會局	中低收入老人特別照顧津貼	個人	匯款	紙本簽名上傳	無	O
	臺北市政府(各區公所承辦)	中低收入老人生活津貼	家戶	匯款	註冊帳號	無	O
	新北市政府社會局	發展遲緩兒童療育補助	家戶	匯款	紙本簽名寄送	申請書/佐證資料	O
	新北市政府經濟發展局	服務業節能設備汰換補助	公司	匯款	紙本簽名上傳	申請書/佐證資料	O
	新北市政府環境保護局	電動二輪車補助-電動機車	個人/公司	匯款	紙本簽名寄送	申請書/佐證資料	O
鄉鎮市區公所	新北市石碇區公所	永安里、格頭里居民妊娠滿六個月以上之死產、流產補助	個人	匯款	紙本簽名上傳	無	O
		永安里、格頭里居民健保費補助	家戶	匯款	紙本簽名上傳	無	O
	新北市三芝區公所	台灣電力公司電協會生活扶助金	家戶	匯款	紙本簽名上傳	無	O

註：1.表列退稅及減稅相關申請屬於地方稅，權責在各地方稅務機關，財政部僅提供線上填報平臺，部分地方政府亦會自行規劃線上申辦平臺，惟各平臺填報流程及內容皆類似，此處僅以財政部製作之線上申辦平臺為代表。

2.「不明」表示無法從線上申辦平臺或申請流程等得到相關資訊。

3.部分使用憑證類(如自然人憑證)登入者，因難以確認各項資訊，暫未列入。

4.許多地方政府雖規劃線上平臺，惟連結後僅為表單電子檔下載處，而非實際線上申辦平臺，故表揭線上申辦作法以中央及雙北單位為主。

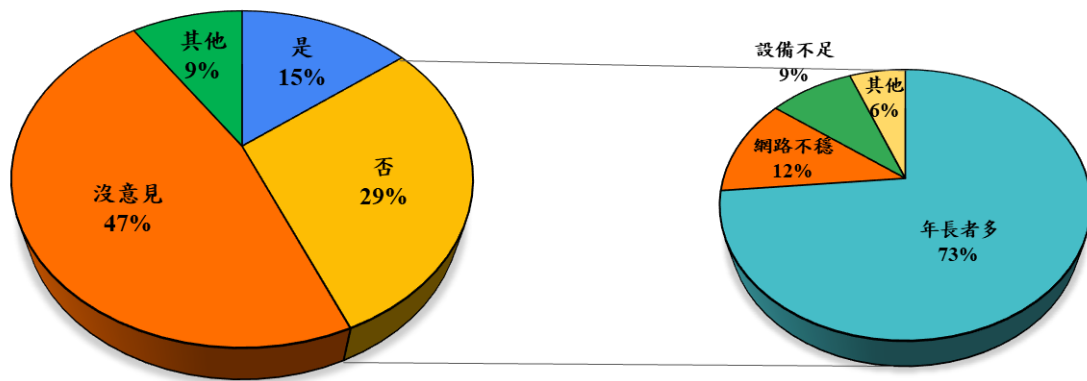
資料來源：本計畫整理。

另以申辦方式來看，可發現絕大多數採線上及紙本申辦雙軌並行，即申請者可自行選擇使用線上或紙本方式辦理，可見目前政府機關仍以多元申辦方式為優先考量，而其中惟有交通部觀光局 108 年「擴大

國旅秋冬遊住宿優惠活動」僅開放線上申請為單一受理窗口，該優惠活動第一階段係由旅宿業者報名參加活動，並經當地縣市政府審核通過後取得參與活動資格；第二階段由旅客（民眾）上傳身分證明文件掃描檔（每一身分證字號限辦1次）建檔後，經投宿前揭旅宿業者並由其直接減免住宿費用；第三階段再由業者上傳請撥補助款所需文件掃描檔向縣市政府請款，可能因採先行減免住宿費用再申請補助款形式，故業者須於第一時間確認民眾是否有重複申請之情事，又申請步驟及使用者類別（業者與民眾）較多，爰未開放紙本申請，綜上可推論申辦方式應採行線上及紙本申辦雙軌制或是單純線上申辦，仍應視補助實質審查內容及複雜程度而定。

(二)地方政府意見調查

為能瞭解線上申辦是否符合民意以及在地需求，藉由舉辦上半年地方政府教育訓練之時機，先向第一線民眾服務窗口之地方政府承辦人員說明民眾線上申辦之議題，再以問卷方式調查其意見（如圖1）。依據調查結果，其中近半數承辦人表示無意見，可能導因於現行民眾申辦方式已較早年大幅簡化，且線上申辦作法尚不明確，故難以判斷優劣，另有近3成承辦人員不贊成以線上方式申辦，其中超過7成係考量轄區內年長者較多，不甚習慣以線上方式申辦，可能影響業務推行，此外亦有區內網路不穩（12%）及相關資訊設備不足（9%）等窒礙，可推見即便推行線上申辦作業，仍無法全面取代現行紙本作業。



資料來源：本計畫繪製。

圖 1 地方政府對家用桶裝瓦斯差價補助線上申辦意見調查

(三)線上申辦可行性研析

經彙整各政府機關線上申辦流程及受補助地區地方政府意見，相關既有作法及地方政府承辦人員意見調查結果皆傾向採線上及紙本申請雙軌並行之申辦方式，然本項補助申請樣態複雜，無論是設籍或實際居住於受補助地區者皆可申請，並以全家戶為補助對象，且家戶內任一成員均可提出申請，如欲設計民眾線上申辦機制，可能會面臨民眾重複申請、資訊安全及難以推行之問題，另亦應設計有相關配套措施才能據以執行，以下就民眾線上申辦之可能遭遇問題進行說明。

1. 勾稽重複申請之困難

由於家用桶裝瓦斯差價補助之補助對象為實際居住於受補助地區之家用桶裝瓦斯用戶，故除了設籍家戶外，能提出證明文件以佐證實際居住事實之民眾亦在補助範疇內，整體來說家戶申請態樣複雜（包括設籍家戶、寄居於設籍家戶、設籍家戶人口異動、未設籍但實際居住家戶等），故無法於事先全數掌握符合補助資格之對象及態樣，另也因本項補助係以家戶為單位進行申請，且家戶中任一成員皆得為申請人，因此可能發生重複申請之情事；現行為避免民眾重複申辦，係由各公所受理民眾申請並經審核後，經公所承辦

人員統一將民眾申請資料登打至系統，並設計勾稽功能，避免同一身分證字號重複登打（即防止個人重複申請）。

若開放民眾線上申辦，雖亦可透過綁定填報過之身分證字號來防止重複申請，但如考量到紙本與線上申辦並行之作法，包括公所承辦人員及受補助地區民眾均可同時於線上登錄申請資料，則難以透過系統第一時間勾稽重複申請之情形，舉例來說，若同一家戶之其中一人採線上申請，另一人於不知情下採紙本送件予公所，則公所難於第一時間確認此案是否重複申請，更難判斷案件之先來後到，故申辦方式仍有待衡量。

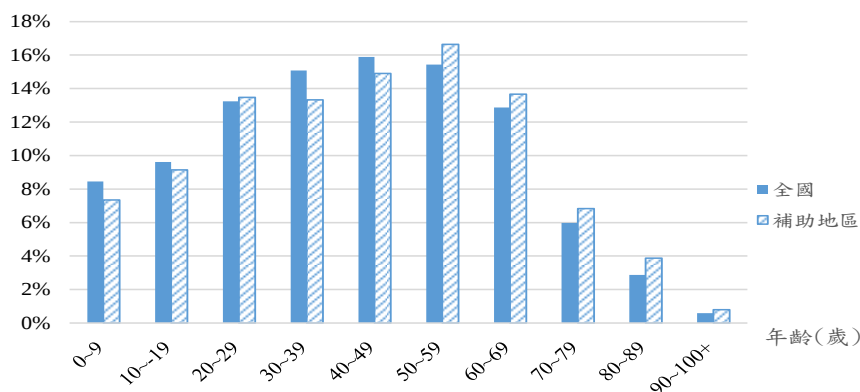
2.資安問題

由於現行家用桶裝瓦斯差價補助之補助名冊，係由能源局向內政部戶政司申請 75 個補助地區電子戶籍資料後，匯入系統產製而成，其 35.5 萬家戶之個資數量龐大，從資料機密性來看，極具高度資安風險，若開放民眾線上申辦，其民眾之帳號資訊設定、上傳之申請資料存取等更加深系統資安與個資之風險等級，且考量民眾使用習慣及其操作環境安全性不一，難以部署風險控管措施，且難保遭受駭客攻擊之可能，須謹慎為之。

3.推行問題

依據地方政府之意見調查，對於開放線上申辦持否定意見者，多係考量地方老年人口居多以及資訊設備不足等問題，以 108 年度全國與受補助地區人口結構來看（如圖 2），受補助地區超過 50 歲以上之中高年齡層，其人口比例相對於全國均為較高，另從高齡人口觀察，全國 65 歲以上人口約占 15.28%，而受補助地區 65 歲以上人口則占 17.54%，整體而言受補助地區之人口結構確實有更偏老化之現象，又參考國家發展委員會「108 年個人家戶數位機會調查

報告」，其調查結果顯示非網路族群多集中在 65 歲以上之年長族群，且年紀較長之非網路使用者，家戶中有資訊代理人的比率亦較低，而針對 65 歲以上世代網路使用者對於電子化政府資源使用情況，其中僅約 18.8% 近一年使用過線上申報服務。綜合前述結果，可推見即使開放線上申辦，對於偏高齡之受補助地區民眾來說，可能因不擅使用資訊設備或對於政府申辦服務之習慣，仍選擇現行至鄉鎮市區公所或村里辦公處以紙本方式申辦。



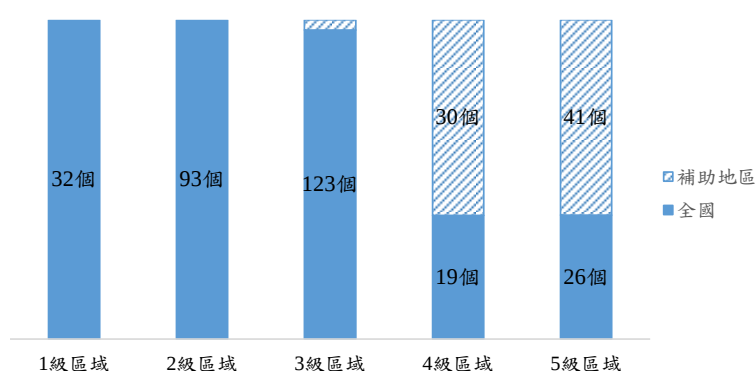
資料來源：內政部統計年報，108 年鄉鎮市區人口數按性別及單一年齡分；本計畫繪製。

圖 2 108 年度全國及受補助地區人口結構分布

另從資訊發展及應用程度來看，根據研究發展考核委員會（現為國家發展委員會）101 年針對鄉鎮市區數位發展分類之委託研究報告，將全國 368 個鄉鎮市區之 E 化發展程度由快到慢，依序分類為數位發展 1 至 5 級區域¹，以反映鄉鎮市區的 E 化準備度差異，其中 75 個受補助在前揭分類均屬數位發展 3 級、4 級與 5 級區域（如圖 3），意即在資訊發展方面仍有待提升；而再依國家發展委員會 108 年對偏遠鄉鎮數位應用之調查，前揭數位發展 3 級、4 級

¹ 研究發展考核委員會 101 年「鄉鎮市區數位發展分類研究報告」，係依人力資源結構、社會經濟、教育文化發展、交通動能發展、生活環境發展、資訊基礎建設 6 大構面 25 項指標之綜合表現，進行全國 368 個鄉鎮市區數位發展程度分級；另依據國家發展委員會 108 年「數位國情總綱調查（6）—區域數位分級與數位國情世代進展研析」，按前揭分類研究結果為基礎，利用全象分析法產生全國 368 個鄉鎮市區之分類，受補助地區中除花蓮市、吉安鄉為分群 2 外，其餘鄉鎮市區皆屬分群 3、分群 4 及分群 5，即屬發展程度中後段或較為落後。

與 5 級區域之網路族群，對於近一年曾使用電子化政府線上申辦服務之比率，約介於 20.4%~26.9%，落後數位發展 1 級區域約 13.9~18.8 個百分點。大致來說，受補助地區之資訊發展與使用上存在數位落差之問題，亦呼應地方政府提及線上申辦可能受資訊設備不足或網路不穩定等限制，因此如欲推行線上申辦，在數位落差仍未消弭的狀況下，可能受限於資訊設備、使用能力、近用機會等條件，而難以普及推行。



資料來源：行政院國家發展委員會，鄉鎮市區數位發展分類研究報告（101 年 5 月編印）；本計畫繪製。

圖 3 全國及受補助地區數位發展分級分布

4.補助辦法有待檢討

目前補助辦法對本項補助之申辦方式有諸多規範，如依據補助辦法第 34 條第 1 項「申請差價補助應於每年 5 月 1 日起至 6 月 30 日止，檢具身分證至鄉鎮市區公所或村里辦公處提出申請」並填具申請補助領據」，若開放線上申辦，則相關條文須配合執行作法皆逐一檢視及修正。

5.系統架構重建

現行系統僅開放鄉鎮市區公所承辦人員，登打轄內民眾申請案件，如未來欲開放民眾自行線上申請，則系統原則上須同時開列 2

種使用權限（民眾權限僅可填報申請資料、公所權限則可登打、審查及管理轄內案件等）之功能介面，就現有系統來說架構須作較大調整，帳號權限亦須重新設定及安排，或重新考量新建民眾申辦系統之可行性及必要性，而重新架設系統之成本效益也須審慎評估。

(四)小結

面對數位化時代來臨，為提高政府行政執行效能，強化政府服務之滿意度，電子化政府已是目前政府服務的主流管道，然由於家用桶裝瓦斯差價補助之補助地區具高齡化之人口結構特性，且資訊發展與應用相對較為落後，因此如欲發展 E 化服務，建議係採線上與紙本並行之多元申辦方式，以提供民眾依自身資訊條件或習慣自行選擇。再者，由於現行受補助地區仍具有數位落差問題，故推行線上申辦仍須考量其效益性，或配合政府其他如普及偏鄉數位應用、縮減數位落差等計畫，以提高民眾之使用意願，有效落實電子化政府之便民服務。最後，由於本項補助涉及龐大個資，如何透過更嚴謹的技術及管理制

度，強化資通安全與個人資料保護，取得民眾對於政府線上服務之安全性與個人資料保護之信任，亦是推行線上申辦須一併思考之議題。