

專案質詢

8-5-4-0068

立法院議案關係文書 中華民國 103 年 3 月 12 日印發

案由：本院陳委員根德，針對內政部之新戶政系統，未能於二月五日啟用前完成各項測試與準備工作，致使正式上路多日系統仍不穩定，引發民眾與基層戶政人員不便。內政部相關規畫工作顯有疏失，本席要求內政部於新系統確定穩定前暫緩政策推行，並應針對當初決策過程有否瑕疵、是否懲處失職人員等問題提出報告，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、內政部新版戶政系統出包，自二月五日上路至今，各項戶政業務由於系統不穩定，仍未能順利辦理，造成民眾與基層戶政人員不便，據內政部統計，去年 12 月的戶、役政總接案件數就有 22 萬 3,952 件，而農曆春節假期過後的首個工作日，單單是戶籍遷徙案就有 1 萬多件，卻因為新系統上路出包，統統無法辦理，引發強烈民怨。
- 二、內政部於新系統上路首日，即表示，系統不穩定的原因，在於系統中部分中介軟體、環境軟體、連結軟體及程式軟體有待微調，同時一再表示將儘速修復系統。然而經過數日，該系統卻未有改善跡象，民眾日常重要之身分證換發；結、離婚及議政等業務一再停擺，造成日常生活重大不便，相關之補救措施如暫發身分證明等作法，由於未有充分宣導，造成實際使用仍有困難。
- 三、新戶役政系統從加 07 年開始規劃，歷經 4 任部長，包括 14 項大系統，總計 1,758 項作業、435 萬 1,338 行程式，經全國戶政、役政機關 2 階段、4 個月的新舊系統平行試辦及 10 次系統壓力測試，各軟體已歷經 24 次修改。然而實際上路其穩定性卻不堪一擊，造成各界抱怨，其中是否有行政缺失，內政部應主動調查釐清。
- 四、鑒於新戶政系統極不穩定，為維護民眾權益，內政部於新系統確定穩定前實應暫緩政策推行，待相關問題獲得解決再行上路，同時應針對當初決策過程有否瑕疵、是否懲處失職人員等問題，提出報告。