

外交部主管 115 年度單位預算評估報告

外交部主管 115 年度預算案歲入編列 39 億 3,805 萬 1 千元，較 114 年度預算數 43 億 4,637 萬 9 千元減少 4 億 832 萬 8 千元(減幅 9.39%)，主要係減列護照收入所致；歲出編列 415 億 320 萬 5 千元，較 114 年度預算數(含追加，下同)311 億 7,473 萬元增加 103 億 2,847 萬 5 千元(增幅 33.13%)；主要增加項目為增列雙邊及多邊合作計畫、增列國際會議及交流經費、新增捐助財團法人國際合作發展基金會(下稱國合會)、配合 114 年度軍公教人員待遇調整伸算人事費¹及駐外人員健保補助等經費。謹就 115 年度預算案評析如下：

一三、為避免旺季護照申辦量超逾服務上限，允宜妥善調度並宣導多元服務措施，俾兼顧行政效率與服務人員健康

領務局 115 年度預算案於「領事事務管理-加強領務服務工作」分支計畫編列 6,223 萬 5 千元，其中包括委託戶政事務所代辦業務 4,432 萬 8 千元、加強為民服務媒體政策及業務宣導費 87 萬 8 千元。經查：

(一)自 covid-19 疫情趨緩開放邊境後，國內申換護照需求甚巨

依護照條例第 11 條第 1 項規定：「外交護照及公務護照之效期以 5 年為限，普通護照以 10 年為限。但未滿 14 歲者之普通護照以 5 年為限。」次依護照申請及核發辦法第 3 條規定：「護照應向下列機關、機構或團體申請：一、外交部領事事務局或外交部各辦事處。二、駐外館處。三、行政院在香港或澳門設立或指定機構或委託之民間團體。」自疫情趨緩開放邊境後，國人出國意願提高，其中國內護照申換量自 covid-19 疫情前低於 180 萬件，劇增至 112 年度 341.9 萬件，113 年度 281.2 萬件雖略有減少，仍高於疫情前水準，114 年度截至 7 月底止亦申換

¹配合行政院 114 年 4 月 22 日及 6 月 30 日函令辦理國內外人員待遇調整作業。

約 142.5 萬件，並於審核後核發護照(詳表 1)，需求甚巨，容須妥善規劃分流，以維護服務品質。

表 1 領務局近年度國內受理申換及核發護照對照表

單位：千件

年度	106	107	108	109	110	111	112	113	114 (截至 7 月底止)
申換	1,799	1,670	1,744	317	234	918	3,419	2,812	1,425
核發	1,791	1,663	1,734	326	232	896	3,412	2,806	1,426

說明：千件以下無條件捨去。

資料來源：整理自領務局資料。

(二)旺季日均服務量超逾服務上限，已採行多元服務及調度措施，惟尚有潛在龐大護照待換發，須審慎研判趨勢

審視領務局 114 年度截至 7 月底止服務量能，局本部按淡旺季配置人力，其餘 3 個辦事處則全年人力相同(詳表 2)；數量方面，網路預約日均服務量落於可服務量內，惟局本部於 114 年度 3 至 6 月及 7 月，中部辦事處及南部辦事處於 114 年度截至 7 月止期間，現場申辦日均服務量均超逾服務上限(詳表 3)，據其說明係日均量為設算數據所致，難以精確體現每日業務實況，該局已隨時滾動調整臨櫃、網路預約及收件人力，同時採行戶所一站式²、有條件式線上申換護照³及旅行社團件服務等多元措施。

按戶所一站式服務申辦量已自 112 年度 42 萬 2,579 件成長至 113 年度 44 萬 5,467 件，有條件式線上申換護照自 114 年度前 6 月月均申辦量 3,418 件成長至 7 及 8 月月均量 7,713 件，雖已分流紓解現場申辦人潮；惟據領務局說明，自 106 年 1 月至 114 年 7 月底止不含註銷失效之已逾效期且尚未換發護照為

²國人自 109 年 8 月 11 日起可向戶政事務所申辦首辦護照，由其提供護照代送代領。

³113 年 9 月 3 日開始試辦，114 年 1 月 1 日正式實施，設有戶籍、護照逾期且資料頁不變更之民眾可使用自然人憑證線上申辦，10 個工作日後現場領取，同年 7 月 1 日起放寬效期不足 6 個月且未遺失者亦可適用。

743 萬 4,746 本，未來 5 年將屆期護照 689 萬 6,332 本，連同首次申辦及遺失補發護照，數量可觀，仍須審慎研判潛在換發潮，以利及時應變，避免低估資源需求。

表 2 領務局 114 年度截至 7 月底止服務人力配置明細表

單位：人

項目	領事事務局	中部辦事處	南部辦事處	雲嘉南辦事處
人力配置概況	1-2 月個人件：7；網路預約件：5	個人件：上午3，下午5	4	個人件：上午1，下午1至2
	3-6 月個人件：8；網路預約件：4	網路預約件：2		網路預約件：1
	7 月個人件：8；網路預約件：3			

資料來源：領務局。

表 3 領務局 114 年度截至 7 月底止申辦處所服務量明細表

單位：人

地點	領事事務局		中部辦事處		南部辦事處		雲嘉南辦事處	
類別	每日可服務量	日均服務量	每日可服務量	日均服務量	每日可服務量	日均服務量	每日可服務量	日均服務量
網路預約	1-2 月：925	1-2 月：824	300	270	240	191	120	120
	3-6 月：740	3-6 月：497						
	7 月：555	7 月：274						
現場申辦	1-2 月：1,295	1-2 月：1,266	460	608	440	665	160	160
	3-6 月：1,480	3-6 月：1,728						
	7 月：1,480	7 月：1,558						
合計	1-2 月：2,220	1-2 月：2,090	760	878	680	856	280	280
	3-6 月：2,220	3-6 月：2,225						
	7 月：2,035	7 月：1,832						

資料來源：領務局。

綜上，護照申辦為領務局核心業務，服務量龐大且與國人權益密切關聯，疫情趨緩國境開放後申辦需求激增，114 年度截至 7 月底止旺季日均服務量超逾服務上限，加重人員負擔，未來亦潛在龐大屆期護照待換發。為因應服務需求，該局允宜妥善調度，加強宣導戶所一站式及有條件式線上申換護照等多元服務措施，俾提升行政效率及兼顧服務人員健康。