

# 政府服務躍升方案

106年1月9日行政院院授發社字第1061300008號函頒

## 壹、緣起

為提升政府服務品質，行政院於民國85年開始推動「全面提升服務品質方案」，以「新公共管理」(New Public Management)中「全面品質管理」及「顧客導向」之理念，帶領機關建立標準服務模式與品質基準；並於96年推動「政府服務創新精進方案」，導入歐美國家「優質治理 (good governance)」課責及效率等理念，鼓勵各機關運用多元創新策略，提供民眾便捷服務。經過多年的執行，已獲得具體成果，例如，營造政府親和友善的形象、提升廉潔度及效率等，此外，更帶動各機關導入資通訊科技改善服務作為，漸進提升政府服務品質。

近年來隨著資通訊科技應用環境成熟及民間參與公共事務量能提升，民眾對公共服務提供的效率及品質有更高的期待，需求亦更多元。此外，在全球環境持續轉變下，各國政府在公共服務推動上，面臨社經結構改變及公共議題漸趨複合具跨域性等挑戰，如何整合現有資源，推動政府服務的再升級已刻不容緩。

面臨治理環境的轉變，各國推動公共服務多強調體現民主精神，以民眾為中心，關注社會公平及開放參與等價值，此和我國當前強調務實、公平、開放及參與等施政理念相符合。因此，本方案作為引導各機關提升服務效能之上位計畫，將以「新公共服務」(New Public Service)的理念為核心，在既有重視效率、品質及創新之基礎上，再納入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」的精神，引導各機關推動以民為本的全方位服務，並期許在過去數年建立的水準上，持續精進，追求政府服務效能全面躍升。

## 貳、方案目標

- 一、便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 三、開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

## 參、實施對象

- 一、行政院所屬各級機關（構）、國營事業、學校、直轄市、縣（市）政府暨所屬及鄉（鎮、市、區）公所等。
- 二、機關服務重點依業務屬性及服務目標，區分為整體服務及專案規劃二類，各機關得依實務推動情形，發展多元服務角色。

## 肆、具體措施

- 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化
  - （一）建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。
  - （二）提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。
  - （三）注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。
  - （四）因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。

## 二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

- (一) 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。
- (二) 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。
- (三) 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。
- (四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。

## 三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

- (一) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。
- (二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。
- (三) 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。
- (四) 關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。

## 四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

- (一) 體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。
- (二) 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。
- (三) 考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。

## 五、開放政府透明治理，優化機關管理創新

- (一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。
- (二) 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。
- (三) 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。

## 六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

- (一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。
- (二) 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。
- (三) 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。
- (四) 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。

## 伍、推動作法及權責分工

### 一、主管機關：規劃及推動所屬機關落實本方案

- (一) 針對本方案具體措施，依組織服務目標及民眾需求，參酌業務特性、服務量能及資源配置情形，提出未來服務發展重點及優先順序，訂定相關執行計畫，據以推動落實。
- (二) 依據執行計畫規定，加強對所屬機關的督導與輔導，並依辦理情形及績效成果進行執行計畫之滾動檢討及修正。

## 二、國家發展委員會：協調及整合推動

- (一) 為整合跨機關資源，提升整體服務效能，由國家發展委員會檢視民眾關切議題及未來社經發展趨勢，適時邀集相關主管機關進行資源整合、法規調適及前瞻服務規劃。
- (二) 為提升政府機關整體服務水準，解決機關間品質落差問題，國家發展委員會本例外管理原則，會同主管機關協助輔導。

## 三、設立「政府服務獎」

- (一) 設立「政府服務獎」，以評獎競爭機制引導各機關將本方案具體措施落實於為民服務工作。
- (二) 本獎項獲獎名額以不超過30個機關為原則，獲獎機關由行政院頒發獎座及團體獎金新臺幣8萬元為上限。
- (三) 本獎項由國家發展委員會負責評獎事務，並訂定相關獎項類別、評獎作業及標竿學習等規定。

## 陸、預期效益

- 一、帶動政府服務轉型，促進服務機會均等，重視弱勢族群及城鄉差距，落實社會資源公平共享。
- 二、推動機關從服務設計到實施導入民眾參與，增進政府與民間互動合作，協力共創有感的公共服務。
- 三、促進政府開放，提高施政透明，提升民眾對政府滿意度及信任。
- 四、引導機關主動發掘關鍵議題，規劃前瞻服務，回應社會需求。