

政府服務創新精進方案

96年7月23日行政院院授研展字第09600152471號函頒
104年4月7日行政院院授發社字第1041300471號函修訂

壹、緣起

本院自民國85年頒行「全面提升服務品質方案」以來，透過「行政院服務品質獎」相互競賽、標竿學習之機制，已樹立大量政府機關服務典範。方案推動迄今，各行政機關整體服務品質已見大幅改善，民眾對於公務人員的服務滿意度逐年提升並維持在70%以上。

在各機關臨櫃服務標準模式日趨成熟之際，本方案作為提升為民服務品質之續階計畫，將引導各機關追求更優質化之服務，期望各機關本於良善治理之理念，在投入整體政府資源最小比例之前提下，尋求最高之服務價值，著眼於政府提供服務之責任、透明與分權。政府服務不但要「向下移轉」，向第一線服務下授權力，讓民眾需求在第一時間獲得回應；也要在管理面「水平連結」，重視不同層級、不同功能機關及業務之間進行有效整合，從「品質管理」邁向「品質創造」的新階段。

「政府服務品質」係民主社會政府服務之要素。政府作為最大的公共服務提供者，要能迅速、正確且有效地解決民眾的問題，要以卓越的行動能量與執行能力，讓民眾可以期待與信賴。本方案強調全方位服務的「創新」與「精進」，期許各機關在上一階段品質提升之堅實基礎上，導入更友善資訊流通運用，深化創新整合服務之積極作為，再次體現政府公共服務品質的全面躍升。

貳、目標

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、鼓勵機關積極進行多面向整合各級政府服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

參、實施對象

- 一、行政院暨所屬各級機關（單位）、直轄市、縣（市）政府暨所屬各級機關（單位）。
- 二、鑒於各級政府所屬機關業務屬性與服務品質目標具差異性，實施對象區分為2類，以區別各該類機關為民服務的角色重點：
 - （一）第一線服務機關（單位）：指日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務之機關（單位）。
 - （二）服務規劃機關（單位）：指負責統籌規劃服務作業為主之中央主管機關及直轄市、縣（市）政府。透過其對公共服務的檢視規劃、資源挹注或鼓勵跨機關（單位）業務的整合創新，實際協助第一線服務機關（單位）解決服務提供過程所產生的問題，提升為民服務的品質與效率。
 - （三）上開實施對象機關屬性之修正調整及適用疑義認定，由國家發展委員會（以下簡稱國發會）統籌辦理。

肆、實施要項

一、提升服務品質，深化服務績效

- (一) 考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。
- (二) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。
- (三) 善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。
- (四) 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。
- (五) 積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。

二、便捷服務程序，確保流程透明

- (一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。
- (二) 澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。
- (三) 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。

- (四) 公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。

三、探查民意趨勢，建立顧客關係

- (一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。
- (二) 廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。
- (三) 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。
- (四) 有系統地建立「常見問題集」(F A Q)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。
- (五) 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。

四、豐富服務資訊，促進網路溝通

- (一) 主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。
- (二) 機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)

資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。

- (三) 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。
- (四) 賡續推動網站（線上）申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。
- (五) 鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。

五、創新服務方式，整合服務資源

- (一) 強調主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。
- (二) 檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。
- (三) 著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。
- (四) 鼓勵機關勇於突破現行機關（單位）間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。

伍、推動措施及權責分工

一、國發會統籌本方案之推動及績效評核：

(一) 實施及宣導：

本方案自 97 年 1 月 1 日起全面實施。為使各機關充分瞭解本方案內涵俾預做規劃，本方案函頒後，由國發會統籌辦理相關人員分區座談會加強宣導。

(二) 績效評核：

1. 為表彰各機關對於提升政府服務品質之卓越績效，行政院設立「政府服務品質獎」，鼓勵主管機關推薦優質服務機關參加評選。「政府服務品質獎」由國發會負責評獎事務，相關評選作業及獎勵方式由該會另訂之。
2. 為主動提升政府機關整體服務水準，解決機關間品質落差問題，國發會本於「例外管理」的原則，視實際需要不定期查訪各機關，除至各機關實地瞭解本方案推動及執行情形外，針對服務績效不彰機關或特定服務事項，得進行實地考核及診斷。相關查證方式及注意事項由國發會依個案性質分別擬具查證訪視計畫會同主管機關辦理。

(三) 標竿學習：

為促進政府服務品質理念之擴散與深化，國發會選定「政府服務品質獎」獲獎機關舉行成果發表及示範觀摩會。

二、各主管機關負責規劃、協調所屬機關（單位）推動政府服務品質工作：

- (一) 主管機關應參考本方案實施要項，針對整體組織服務目標及所屬機關業務特性，參酌現行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，訂定提升政府服務品質實施計畫，並定期依據整體計畫執行情形及績效成果，滾進檢討與更新。
- (二) 提升政府服務品質實施計畫期程得視需要訂為年度計畫（1 年期）或延續型中程計畫（2 年至 4 年期），計畫內容至少應包括：計畫依據、計畫目標、執行策略及方法、考核規定與獎勵規定。
- (三) 主管機關訂定及修訂計畫，應優先透過各種管道探查並確認民眾之期望與需求，廣納專家、學界、民間團體等各方意見，並邀請主管為民服務業務相關人員參與。
- (四) 各主管機關除將提升政府服務品質實施計畫函頒所屬機關，並推動所屬機關（單位）依據實施計畫，分別訂定執行計畫外，應將計畫主動公開於機關網站及服務場所。
- (五) 各主管機關應依據考核規定，加強辦理平時測試及查核；並針對機關缺失隨時輔導改進，俾做為年度績效評核及推薦參獎之依據。
- (六) 各主管機關應依據考核結果及獎懲規定，鼓勵並提醒機關積極投入服務改善工作。

三、各機關（單位）負責訂定、推動年度執行計畫：

- (一) 各機關（單位）依據主管機關頒布之提升政府服務品質實施計畫，審酌服務需求及業務特性，研

訂年度執行計畫，並於每年 1 月底前完成當年度執行計畫審定，並將計畫主動公開於機關網站及服務場所。

(二) 各機關(單位)除接受主管機關之考核、訪查與輔導，以及國發會不定期查證外，平時應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。