

NDC-DSD-104-010 (委託研究報告)

政府服務流程改造之探討

國家發展委員會 委託研究

中華民國 104 年 12 月

(本報告內容純係作者個人之觀點，不應引申為國家發展委員會之意見)

NDC-DSD-104-010（委託研究報告）

政府服務流程改造之探討

受委託單位：東海大學

研究主持人：項教授靖

協同主持人：林教授淑馨

研究助理：蘇純瑩、蘭韻綺、葉明坤

國家發展委員會 委託研究

中華民國 104 年 12 月

（本報告內容純係作者個人之觀點，不應引申為國家發展委員會之意見）

提要

關鍵詞：服務創新、流程再造、工作圈、電子化政府

一、計畫緣起

行政院於102年規劃「全面推廣政府服務流程改造」，以達到民眾不出門能辦大小事、民眾臨櫃服務一次完成、以及政府主動服務到家等目標，作為接續提升政府服務品質之策略。在其中，最重要的工作便是組成工作圈，針對民眾主要的需求，以行政院所屬部會間協調、聯繫、整合的方式，形成新的工作流程、單一的資訊與洽公介面，以更便於民眾洽公的進行與加速完成。

二、研究重點

本研究檢討17個工作圈(投資服務圈、免戶籍謄本圈、e化宅配圈、安心就學圈、僑生服務圈、送子鳥圈、促進就業圈、電子發票圈、監理服務圈、免地籍謄本圈、新北市民免奔波圈、募兵整合服務圈、車輛生命週期管理服務圈、阮a厝邊就是e服務圈、電子憑單支付服務圈、少年矯正工作圈、青年農民養成服務圈)所執行計畫之工作項目、並規劃新的工作項目。此外，亦在原有工作圈外，擇定重大政府服務項目建議規劃成立4個新工作圈，包括「家人身後事處理圈」、「防救災免奔波圈」、「新住民資訊整合圈」、「跨境貿易文件免奔波圈」等。

三、研究方法

本研究透過文獻分析與焦點座談，探討我國推動政府服務流程改造工作發展過程及辦理現況。

四、研究發現

本研究發現，現有工作圈之工作項目，多已達到當初設定的目標，但仍以民眾不出門能辦大小事、民眾臨櫃服務一次完成兩者為主要手段和目標。

而本研究為每一工作圈再提出新的工作項目的建議，大體而言，這些新的工作項目仍然多屬於「民眾不出門能辦大小事：多用網路少用馬路」、以及「民眾臨櫃服務一次OK：一處收件全程服務」，「政府主動關心服務到家：連線服務現場受理」，在新的工作項目中，仍屬少數。如何藉由網路與行動載具的便利性，推廣基層公務員行動服務機制，針對有需要民眾提供主動到府服務，現場受理連線申辦，是各現有工作圈下一階段可努力的方向。

除此之外，研究團隊也研擬現有17個工作圈以外的新的工作圈，包括了「家人身後事處理圈」、「防救災免奔波圈」、「新住民資訊整合圈」、「跨境貿易文件免奔波圈」等。藉由上述這些新工作項目與新工作圈的施行，相信必能有助於深化我國「廉能政府」願景中之「效能躍升」施政主軸。

五、結論及政策建議

藉由文獻與學者專家焦點座談內容，本研究對於我國政府服務流程改造的後續，提出以下建議：

- 1、思考政府服務流程改造的下一階段政策目標。
- 2、將各工作圈之間進行水平整合，以簡化作業流程。
- 3、重新思考和定位工作圈的目標。
- 4、整合各項資料，建立資料庫，以簡化作業內容。
- 5、評估新工作圈的推動順序與時程。
- 6、欲使工作圈發揮最大的成效，應落實公私協力。

Abstract

Key words : service innovation; process reengineering; working group; e-Government

Reengineering public services has been a key policy of Taiwan's Central Government. This policy is based on needs of the public, so that more convenient and efficient services can be delivered. By literature review and focus group interviews, this research reviews Taiwan's public service reengineering, and evaluates 17 existing reengineering working groups (i.e., Investment Service Working Group, Household Registration Transcript Elimination Working Group, e-Home Delivery Service Working Group, Education for Disadvantaged Students Working Group, Overseas Chinese Service Working Group, White Stork Program Working Group, Employment Promotion Working Group, Electronic Receipt Working Group, Vehicle Inspection and Control Service Working Group, Household Registration Transcript Elimination Working Group, New Taipei City Resident Work-life Balance Working Group, Military Recruitment and Guidance Integrated Service Working Group, Vehicle Lifecycle Service Working Group, Mobile e-Service Working Group, Electronic Payment Voucher Service Working Group, Teenage Offender Assistance Working Group, and Youth Agribusiness Training Service Working Group) in order to suggest additional working items for these groups.

Furthermore, this research suggests to form four new working groups, including Family Member Passed-Away Working Group, Disaster Hasseling-Free Working Group, New Resident Information Integration

政府服務流程改造之探討

Working Group, and Documentary Compliance Working Group for Across-Border Trading. Finally, this research makes recommendations for the future of service reengineering in Taiwan, including consider policy goals for the next stage, integrate related working groups, reconsider the roles and objectives of working groups, evaluate the priority of new working groups, and build public-private partnerships into service innovations.

目次

提要.....	I
Abstract.....	III
目次.....	V
表次.....	VII
圖次.....	IX
第一章 研究背景與動機	1
壹、研究背景	1
貳、研究目的	5
參、相關文獻檢閱.....	7
肆、研究方法與過程.....	12
第二章 政府服務流程改造工作過程及現況	15
壹、緣起.....	15
貳、過程.....	16
參、現況.....	19
肆、17 個工作圈之簡介	25
第三章 現有工作圈工作項目之內容與建議	39
壹、工作項目內容與建議	39
貳、現有工作圈新增工作項目與服務流程改造目標之對應.....	100
第四章 新工作圈之建議與內容	107
壹、家人身後事處理圈	107

政府服務流程改造之探討

貳、防救災免奔波圈.....	124
參、新住民資訊整合圈.....	135
肆、跨境貿易文件免奔波工作圈.....	144
伍、新工作圈工作項目與服務流程改造目標之對應.....	147
第五章 結論與建議.....	151
壹、結論.....	151
貳、建議.....	153
參考書目.....	157
附錄.....	159
附錄一 第一場次焦點座談會紀錄.....	159
附錄二 第二場次焦點座談會紀錄.....	183
附錄三 第一次焦點座談會題綱.....	211
附錄四 第二次焦點座談會題綱.....	213
附錄五 期末報告審查會議紀錄.....	215
附錄六 期末報告審查意見回應表.....	229

表次

表 1： 全面推廣政府服務流程改造計畫目標與作法	3
表 2： 第四階段電子化政府六大旗艦	8
表 3： 焦點團體座談會執行日程表	13
表 4： 「全面推廣政府服務流程改造」現有工作圈一覽表	25
表 5： 「全面推廣政府服務流程改造」現有工作圈項目與目標/策略 對應表.....	28
表 6： 「全面推廣政府服務流程改造」現有工作圈新增項目與目標/ 策略對應表.....	100
表 7： 家屬需要辦理事項.....	108
表 8： 1999~2009 臺灣重大災害區域分布表	125
表 9： 我國中央災害防救業務主管機關之主管災害對應表	126
表 10： 「全面推廣政府服務流程改造」新增工作圈項目與目標/策 略對應表.....	148

政府服務流程改造之探討

圖次

圖 1：BPR 五階段架構.....	11
圖 2：僑生服務圈－僑生求職與求才服務專區.....	58
圖 3：送子鳥資訊服務網下載區網頁	60
圖 4：勞動部就業服務網平台圖	79
圖 5：政府資料開放平台.....	84
圖 6：臺東智慧機	90
圖 7：防災設定通知	130

政府服務流程改造之探討

第一章 研究背景與動機

本研究之主旨在於探討我國推動政府服務流程改造工作發展過程及辦理現況，以規劃新的工作圈以及工作項目。本計畫透過文獻分析、焦點座談的方式蒐集資料，並檢討原有17個工作圈所執行計畫之工作項目以規劃新的工作項目，給予相關協辦機關及預期目標之建議。另在原有工作圈外，擇定重大政府服務項目再規劃成立4個新工作圈。最後，全盤檢視政府推動服務流程改造工作及待解決之問題，規劃政府服務流程改造下一階段目標及作法，提供民眾更便利的服務。

本章說明本研究之緣起與目的、方法與過程。

壹、研究背景

一、後新公共管理思潮興起，著重客製化過程滿足民眾需求

全球化與快速社會變遷，並配合近年來「新公共管理」(New Public Management, NPM)思潮崛起，尤其主張公部門應建立績效導向的組織文化，或導入私部門管理技術來強化其組織效率與效能(Boyne, 2003; Mwita, 2000; McAdam, Reid & Saulters, 2002)，以致於各國政府皆力求透過新公共管理方式以仿效私部門之管理手法，在公共行政管理中，導入商業知識和經驗，以提升服務的效率、績效及整體效能，並提升國家競爭力。而現今公共治理已進入「後新公共管理」(Post-New Public Management, Post-NPM)，對於公共價值之創造更顯得格外關注(Moore, 1994; Christensen & Lgreid, 2007)。有鑑於此，各國政府紛紛發展出各式各樣創新整合服務以服務民眾，其整合性服務也已從過去「提供何種服務」轉化為「如何去提供服務」，此公共服務型態的轉變在於應更專注於如何協調與提出客製化的過程來滿足民眾需求（宋餘俠、黃子華，2012）。因此除了如何採取符合當代公共管理新趨勢，以提升政府行政效率及服務效能，是當前推動政府機關服務流程改造的重要

課題，包括推動政府行政透明化、服務態度友善化、運用現代資通訊科技，以提升公共服務的品質（廖麗娟、呂雅雯，2010）。政府應該以民眾的需求為依歸，認真看待民眾大小事，發揮同理心主動服務，才能讓民眾真正感受到顧客至上、以客為尊的服務理念。總而言之，政府服務流程改造係以民眾需求為出發點，為更進一步提供全方位便捷服務，以設計感動服務更有效能運用於可推廣的服務流程。

二、我國政府雲端科技全面推廣流程改造

近年來電子化政府已成為全球趨勢，隨著資訊通訊科技的發展，電子化政府帶動國家產業、經濟發展及進行政府改革的策略工具。世界各國多以改善網路基礎建設、普及線上服務，以民眾為核心提供客戶導向服務為施政要務。然而，政府雲端服務的表現方式即為公共服務電子與網路化，最主要的特色是政府將與民眾相關的各項業務，運用網路系統提供服務，建構網路的虛擬政府與民眾進行互動服務，其所展現的服務具有無線性、多樣性、互動性、全時性及一站性等特質（廖麗娟、呂雅雯，2010）。為了加速提高電子化服務的成效，第一線為民服務機關不僅要能與後端資料進行有效即時之連結，甚至也要擴及到跨部門、跨機關的資料整合，才能滿足民眾的需求。我國政府各機關多已各自推動便民、申辦等友善便捷化措施，其中又以「e化方案」因具有資料傳送快速、便於複製、節省紙張等便利性，為有效的服務流程改善方案。透過各階段電子化政府計畫的推動，使民眾已經普遍接受電子化政府服務，如網路報稅件數每年屢創新高，家戶上網率也超過八成，透過網路提供服務已成為政府服務的主流管道之一（宋餘俠、黃子華，2012）。服務流程改造以使用者為中心的需求提出，其全面推廣政府服務流程改造計畫目標與作法如表1所示，考量民眾常因上班時間無法親臨至政府機關櫃台申辦案件而造成困擾，因此民眾運用網路或行動載具能不必出門即可辦理案件，將帶給民眾更便捷的服務；另外仍需民眾親自臨櫃辦理之案件，以一處收件全程服務為原則，免附繳書證謄本，便利民眾申辦案件；最後針對偏遠地區或弱勢民眾無法親臨櫃台辦理，則由政府主動到府服務。以上皆做為政府服

務品質提升的進階策略，引導機關改造服務流程，提供主動便民的服務。

表1：全面推廣政府服務流程改造計畫目標與作法

服務流程改造目標	作法
民眾不出門能辦大小事：多用網路少用馬路	善用資通訊科技，持續創新政府多元服務管道，提供單一窗口服務，協助民眾在行動載具上可快速取得政府服務。
民眾臨櫃服務一次ok：一處收件全程服務	檢討民眾申辦案件時檢附書證謄本之必要性，達到全面免附書證謄本的目標。
政府主動關心服務到家：連連服務現場受理	藉由網路與行動載具的便利性，推動基層公務員行動服務機制，針對有需要民眾提供主動到府服務。

資料來源：宋餘俠、黃子華（2012）

政府服務流程的提供除了新思維，並配合政府組織的調整及資通訊科技的運用，相關服務流程的檢討與改造更有其急迫性與必要性，更是我國提升國際競爭力的關鍵。例如由內政部組成跨機關工作圈，推動民眾申辦業務免附戶籍與地籍謄本，讓服務再升級，可為民眾節省申請謄本規費及交通費。國家發展委員會（以下簡稱國發會）指出，服務流程簡化除了免除民眾的不便外，也達到節能減碳效果，截至103年12月底止，已完成修正209個須檢附戶籍謄本規定，並有住宅補貼等224項業務達成免附戶籍謄本，節省約1億2,356萬張戶籍謄本申請量，相當29.2座101大樓高度的紙張，避免砍伐樹齡20年的樹約4萬1,187棵，減少約14萬9,507公斤之碳排放量。此外，在免除土地登記謄本申請方面，也可替民眾節省謄本申領費用約7,480萬元及機關間來回奔波約374萬小時¹。因此本計劃除了瞭解我國政府推動服務流程改造工作發

¹ 政府服務流程改造，逐步免除民眾申請及檢附謄本，2015年7月28日取自於http://www.nici.gov.tw/News_Content.aspx?n=32ADE0CD4006BBE5&sms=26FE99E861A1C2BF&s=4BAA2E3AE3FB75A0

展，更急迫擇定重大政府服務項目再規劃成立4個新工作圈，並建構新的工作項目績效指標與達成度評估。

三、推動跨機關服務流程改造，提供一站式整合流程服務

電子化政府實施至今，我國政府各機關亦多已各自推動便民、申辦等友善便捷化措施改善方案，但資訊系統越來越多，對於使用者而言，可能反而造成不知如何取得所需資訊的困擾，因此，如何有效彙整各機關服務功能，推動單一入口網站將可有效解決民眾不知道要向誰諮詢、向誰申辦的問題，而藉由網路無遠弗屆的特性，在家或利用行動載具也可以快速搜尋。電子化政府能提供給民眾與生活相關的服務，對民眾而言是具有價值，未來發展應朝向能幫助民眾解決生活中大小事、以民生為中心的服務為優先，且其功能能夠與服務必須是整合的、單一窗口且全程，並搭配專家系統的使用，幫助民眾花費最少的精力與時間處理生活中須與政府打交道的大小事（項靖、楊觀耀，2014）。政府服務流程的簡化以及新興資訊科技的運用，過去需要特別請假辦理各項申辦案件的困擾正逐步減少，這樣的趨勢也在不知不覺中為環保盡了一份心力。政府服務流程著眼於透過各式各樣的流程檢討與簡化，提供民眾更便捷、更快速、更透明的服務。

透過整合性的服務，讓民眾更方便完成手續辦理，並簡化民眾來回奔波的服務流程；例如，不同兩地機關的申辦流程，可以在同一個地方一併處理完成，不只讓民眾獲得更快速的服務，甚至，將這些服務整合後，對內也能用來協助做為政府決策重要的參考依據²。然而臺灣目前多半以個別部會自行提供服務為主，仍缺乏跨部會整合性服務，因此整合性服務是電子化政府應朝向的發展方向，應讓民眾以最低成本、最方便的方式與政府打交道，因此提供一站式整合流程服務扮演非常重要的角色。

² 專家建言新一代數位政府服務，要靠跨部會整合才能落實。2015年7月29日取自於 <http://www.ithome.com.tw/news/97586>

貳、研究目的

透過國發會積極推動政府服務流程改造，目前已有內政部、經濟部等中央部會及新北市政府等地方政府參與推動政府服務流程改造工作，共成立「投資服務圈」、「免戶籍謄本圈」、「e化宅配圈」、「安心就學圈」、「僑生服務圈」、「送子鳥圈」、「促進就業圈」、「電子發票圈」、「監理服務圈」、「免地籍謄本圈」、「新北市民免奔波圈」、「募兵整合服務圈」、「車輛生命週期管理服務圈」、「阮a厝邊就是e服務圈」、「電子憑單支付服務圈」、「少年矯正工作圈」、「青年農民養成服務圈」等17個工作圈。本研究檢討原有17個工作圈執行計畫之工作項目，就民眾生活影響大而服務仍欠缺整合的部分，規劃提出新的工作項目，相關協辦機關及預期目標之建議，供政府推動跨機關流程改造工作參考。另外，考量仍有許多民眾切身需求，影響範圍廣且流程改造效益大之政府服務項目，但因涉及機關職掌分散以及法令限制等原因仍未能成立工作圈，因此，除了原有工作圈之外，擇定重大政府服務項目再規劃成立4個新工作圈，例如民眾往生所涉及政府服務項目，如死亡登記、繼承、保險等數十項業務，提供成立工作圈及整合服務流程之建議，作為各機關未來推動服務流程改造工作參考。其研究目的考量政府服務流程改造係以民眾需求為出發點，為更進一步提供全方位便捷服務，是本研究的主要研究旨趣。具體而言，本研究聚焦於以下幾項研究目的，以達前述目標：

- 1、瞭解我國政府推動服務流程改造工作發展過程及辦理現況。
- 2、從現行中央及地方政府的運用案例，針對17個工作圈執行計畫項目，研提新的工作項目，並建構相關協辦機關及預期目標之建議。
- 3、規劃與提出與民眾切身需求極相關的4個新工作圈與工作項目，協助並提供相關協辦機關及預期目標之建議。

4、研提政府服務流程改造工作下一階段政策目標及執行作法之建議。

本研究以下列推動策略目標與推動策略面向作為方針，檢討現有工作圈之工作項目、提出新工作項目與新工作圈、並提供我國政府服務流程改造工作後續之建議。

- 1、推動策略目標：導入服務流程改造概念，提升跨機關的服務效能，並對使用者提供充分資訊，以全面性、透明化揭露相關政策與便民措施。針對現有 17 個工作圈執行計畫之工作項目，就民眾生活影響大而服務仍欠缺整合的部分，規劃提出新的工作項目；考量仍有許多民眾切身需求，影響範圍廣且流程改造效益大之政府服務項目，但因涉及機關職掌分散、法令限制等原因仍未能成立工作圈，擇定重大政府服務項目再規劃成立 4 個新工作圈與工作項目之擬定。
- 2、推動策略面向
 - (1) 組織改造：依據政府組織改造精簡原則，組織改造帶來相應服務提供的改變，以及運用資通訊科技導入政府服務。
 - (2) 流程改造與整合：當資訊系統越來越多，對於使用者而言，可能反而造成不知如何取得所需資訊的困擾。因此有效整合各機關服務功能，推動單一入口網站將可有效解決使用者不知道要向誰諮詢、向誰申辦的問題。
 - (3) 檢討不合時宜服務申辦法規：就相關法規進行檢討，並研議鬆綁法規，以改善投資服務流程。
 - (4) 跨機關服務整合，提供線上服務申辦全程服務：對於所需申辦之行政作業流程，整合建立單一全程化服務引導入口網站，引導民眾依實際所需階段，提供所需資訊及流程申辦服務。
 - (5) 其他創新精進作法。

參、相關文獻檢閱

本節主要探討電子化政府第四階段目標方向，接續分就其以民生為中心的創新服務概念予以描述。最後，探討政府服務流程改造的發展課題與工作圈績效指標。

1、電子化政府第四階段目標方向

下一代電子化政府不只用e化來提升政府效率，更要以資料策略為核心，結合開放資料，並擁抱群眾創新政府運作模式，打造一套全面數位化的新政府服務。依據2015年WEF「全球資訊科技評比報告」，我國整體網路應用及整備度綜合排名第18名，政府使用度第21名，政府整備度或效能為第15名³。因應國內外主客觀環境變化，國發會提出接續計畫「第四階段電子化政府計畫（101年至105年）」，期以提升政府行政效能，增進政府整體服務品質，提供符合民眾需求的全程創新服務⁴。第四階段電子化政府規劃重點將建構政府服務的DNA核心理念，包括D（設備，即Device）發展可攜式行動裝置上的服務，N（網路，即Network）因應無線寬頻網路應用發展便捷服務，及A（應用，即Application）善用Web 2.0社會網絡發展，更貼進民眾需求的創新服務，並彰顯「民眾服務」、「運作效率」及「政策達成」三大公共價值為主軸，聚焦提供電子化政府的主動服務、分眾服務，並以受惠對象的角度進行思考發展全程服務。

由104年度6月份重要統計資料手冊得知，我國電子化政府績效中，102年度綜合所得稅網路申報效益達85.31%（328萬件），102年度營利事業所得稅網路申報效益達99.86%（82萬件），顯示電子化政府的成效，已從政府行政簡化、為民服務品質提升逐步擴及政府良善治理、社會公平參與，進而帶動社會及經濟發展等層面，並邁向更具積極意

³ 2015年WEF全球資訊科技評比報告於2015年4月15日公布，共143個受評國家。2015年7月28日取自於

http://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=507E4787819DDCE6

⁴ 電子化政府，2015年7月28日取自於

http://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=228F1362E45E0B89

涵之數位機會推動。由內部運作管理與公平政策參考，前者包括：流程改造整合、內部橫向整合、資源共有共享、跨機關合作；後者如：擴大服務使用者的參與、考量地方政府配合角色、建立善用民間力量機制。以提供外部民眾主動服務、分眾服務以及全程服務（江美琦，2011）。iTaiwan中央行政機關室內公共區域免費無線上網服務自100年10月開始提供對外服務，累計使用人數也從100年1,101,857人累計至103年78,690,126人，其多元服務管道如可攜式行動裝置、電話、數位電視、超商多媒體機。第四階段電子化政府六大旗艦主要目標為服務無疆界、全民好生活。

表2：第四階段電子化政府六大旗艦

三面向	六大旗艦	內容
內部運作管理	政府雲端應用服務	以具有全國性規模之政府整體資訊服務為基礎，基於基礎建設(Infrastructure as a Service, IaaS)與平台建設(Platform as a Service, PaaS)的雲端基礎之上，提供創新應用(Software as a Service, SaaS)，提升服務水準，推動重點包含針對所有政府機關提供單一整合計畫管理服務平台的計畫管理雲端服務以及防救災應變與協調資訊整合雲端運算架構。
	基礎資料庫擴增	擇定當前重要社經科技與電子化政府服務發展重點領域，擴增建立衛生福利、環境資源、全民災防、海洋發展、性別平等基礎資料庫，推動基礎資料庫之資料建置與整合、完備資訊取用標準、建立資訊共享機制及明確授權機關管理等工作，使資料得以互享互通，加速民眾服務提供及完整性之經驗，加乘電子化政府線上服務與申辦的多元性，提升政府內部運作效率並強化決策支援。
外部民眾服務	主動全程服務	以生命週期及整體流程觀點，簡化服務流程，整合跨部會服務，主動服務民眾，使民眾得以單一窗口取得政府全程服務，提升民眾服務滿意度，減少民眾申辦

		時間與成本，提升整體服務效能。
	行動電子化政府	整合各機關電子化政府服務，提供單一行動入口，協助民眾在各種行動載具上取得分散於各機關資訊服務，提供民眾無所不在的政府服務。
公平政策參與	結合社會網絡	善用Web 2.0 應用服務，結合民間資源、公民社會集體智慧與社群力量，提供特定族群與特定用途之資訊服務，促進施政與服務更公開透明及公民參與，結合民眾共同規劃更契合民眾需求的電子化政府服務。
	e 化服務宅配到家	提供在地化服務窗口，推動「e 化服務宅配到家」旗艦，以行動化整合資訊服務，提供銀髮族、新住民、行動不便者等弱勢族群整合式的政府服務。

資料來源：江美琦，2011。

2、民生為中心的創新服務概念與趨勢

公部門的創新服務(Innovation Service)指的是以具有創意的或獨特的方法解決問題，創新可能是新的服務形態、新的組織變革或流程的改善。成功的創新服務通常是藉由導入新的流程、產品、服務或方法，而在服務的效能、效率、品質方面產生明顯的改善。創新服務可能是漸進式的，也可能是根本性的立即變革(廖麗娟、呂雅雯，2010)。

創新服務是跨學科的多面概念，應特別強調組織和顧客所共同創造的觀點，以協助政策制定者策劃服務創新策略(Rubalcaba, Michel, Sundbo, Brown & Reynoso, 2012)。Maglio與Spohrer(2013)採用服務科學(Service Science)結合組織和人的理解與業務和技術進行分類和解釋服務體系，包括如何互動與發展共創共同價值(Cocreate Value)。因此電子政府創造民眾優質生活應以主動服務，以提供民眾便捷與整合的服務，延伸政府服務場域與服務時間，延展政府服務項目，以創造政府服務管理方式，同時優化行政流程，以提升民眾居家生活質量。

然而，民眾生活中的大事，則是指人的一生當中不常發生的事件，一旦發生當事人通常會不知所措，並將耗費一定程度的時間與精力解決或完成此事，且解決完成後的過程難免與一個以上的政府機構接洽，

以申辦事務，此類大事可以包括結婚、生子、就業、搬遷、受災、創業、失業、一次遺失許多重要證件，遭逢其他巨變或家庭成員的生、老、病、死等，都需要民眾耗時費力地親自前往許多政府機構辦理事務，往往使得民眾精疲力竭，耽誤日常工作與生活（項靖、楊觀耀，2014）。例如失業後的政府提供協助的相關事宜、申辦各式社會福利方案與措施、或家中有人過世時的應處理事項等，規劃民眾可以上網諮詢、具有完整資訊內容申辦功能的專家系統(Expert System)，讓民眾可以有效率處理生活中大事之際，現代資通訊科技亦得以充分發揮其功能（項靖，2010）。因此在新一代的電子化政府的發展下，改變政府服務模式，透過民間的參與協作，挖掘出更多優化民眾生活的創新服務，甚至帶動起新一波服務產業的蓬勃發展。我們的目標將以服務優勢概念，運用科學的方法規劃設計以民生為主的創新服務生活圈體系。

3、政府服務流程改造的發展與課題

企業流程再造(Business Process Re-engineering, BPR)，是指企業進行e化時，所必須具備的要素，藉由BPR可以重新改造組織企業作業流程，以提高企業本身的營運及生產效率，並期望減少企業成本的方法，並主張應從根本的重新思考，徹底翻新作業流程，以求在企業的表現上獲得大躍進式改善(Hammer, 1990)。Davenport 與 Short(1990)提出實施企業流程再造五階段架構如圖1所示，其步驟由高階主管發展組織遠景並訂定流程目標，其次辨認要再設計的流程；瞭解與測量現存系統並找出適當的資訊科技，以設計並建立流程的雛型，在流程確認以及評估改造後的績效如第四階段之後開始考慮資訊科技功能的選用。

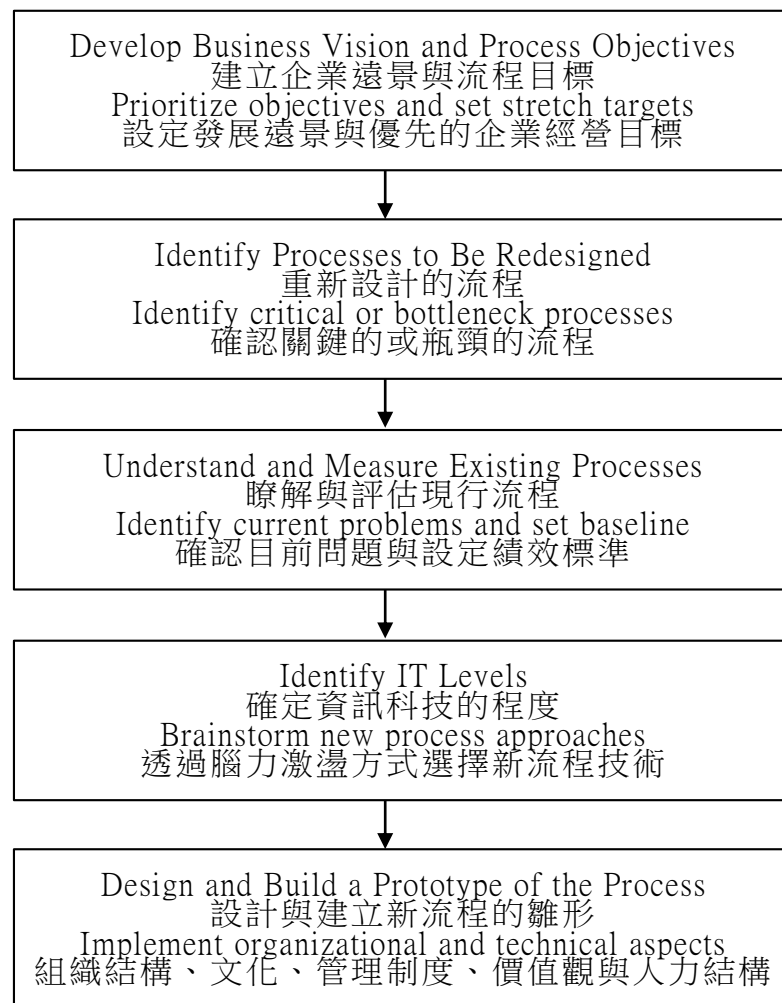


圖 1：BPR 五階段架構

資料來源：Hammer,Davenport & Short,1990.

此外，應以顧客需求角度出發加以實現產品與服務，以提供最終顧客滿意。透過量測，如滿意度調查分析結果加以改善，由管理責任、資源管理以及產品的實現，持續改善。對於政府機關而言，服務是指

其提供給民眾的任何活動或利益，其基本上是無形的，且無法產生事物的所有權，服務的生產可能與某一項實體產品有關，也可能無關，作為「顧客」的民眾所需要的是：問題解決、需求滿足以及愉快感覺（項靖，2010）。也就是，民眾要的是他們的問題能夠被解決，例如完成繳稅的義務、清除住家環境中的污染等；民眾也需要滿足他們的需求，搬家相關變動能有效率的處理等；但民眾要的不只這些，民眾還要的是，在收受政府服務時、在與政府機關打交道或申辦作業的過程中，能夠有愉快的感覺。在顧客滿意度以量測、分析、改善持續進行，則可藉由工作圈績效指標設定加以量化。

新公共管理引導公共部門改革時間已超過25年。Verbeeten與Spekle(2015)提出有效政府部門績效管理控制的三個關鍵概念：(1)績效改進需要強調的是結果導向(Results-oriented)，非投入和過程導向的組織文化；(2)政府部門組織需要以目標進行績效管理，監督和激勵機制；(3)政府部門組織應下放決策權、減少對規則和程序的依賴。關鍵績效指標(Key Performance Indicators, KPI)透過對組織內部流程的輸入與輸出進行數據化管理的工具的一種目標式量化管理指標，以提供資訊說明達成組織策略目標的程度，進一步能獲得企業運作過程中關鍵成功要素。

肆、研究方法與過程

本研究計畫採用文獻分析與焦點座談，作為資料蒐集之方式。如下所述。

一、文獻分析法

首先藉由文獻檢閱與次級資料蒐集，以彙整我國推動政府服務流程改造工作發展過程及辦理現況之實務作法。同時，亦針對17個工作圈執行計畫項目進行探討，結合個案取向深入地瞭解並協助特定工作圈在後續相關政策上的推行與導入，有助於研提新的工作圈與工作項目，以供相關協辦機關及預期目標之建議。

二、焦點團體座談

為能深入瞭解我國政府服務流程改造之現況與優缺點並針對17工作圈提出新工作項目之建議，並構思4個新工作圈，研究團隊亦舉辦兩場焦點團體座談會議，兩場座談會總計16名與會者。本研究之與會者選取皆是採取立意抽樣，邀請各相關領域專家學者、政府機關人員與工作圈相關標的團體人員一同參與。藉由和與會者之意見交流、腦力激盪，本研究提出適用於17個工作圈之新增執行計畫項目與4個新工作圈及其工作項目。

兩次焦點團體座談會時間與參與者如下表3內容所示：

表3：焦點團體座談會執行日程表

地點	時間	會議地點	與會者
臺北市	104年10月06日(二)	國立臺北大學臺北-民生校區教學大樓9樓行政碩專班教室	政治大學公共行政學系陳敦源教授、國立臺灣大學圖書資訊學系楊東謀教授、送子鳥圈代表衛福部綜合規劃司宋紫雪科長、促進就業圈勞動部代表勞動力發展署汪儀萱科員、e化宅配圈代表國發會白濟華系統

政府服務流程改造之探討

地點	時間	會議地點	與會者
			分析師、監理服務圈代表交通部公路總局鍾秉鈞專員、安心就學圈代表教育部謝忠良研究助理，共7位出席。
臺北市	104年10月27日(二)	臺北市臺大校友會館3C會議室	臺灣省諮議會李雪津秘書長、政治大學公共行政學系朱斌好教授、中原大學資訊管理學系劉士豪教授、元智大學資訊管理學系林耀欽教授、衛福部綜合規劃司宋紫雪科長、內政部消防署資訊室蘇勢霖技士、災害管理組林晃任科員、內政部移民署移民輔導科黃士嘉視察、綜合計畫科丁勤科員，共9位出席。

資料來源：本研究整理

第二章 政府服務流程改造工作過程及現況

壹、緣起

二十世紀末期，世界各國在全球化與知識經濟潮流的衝擊下，紛紛將國家的創新能力列為提升國家競爭力的指標。為達成此目標，1970年代以來，世界各國多以擴張政府組織規模與職能的方式，提供民眾公共服務，但隨著政府可用資源的緊縮，民眾需求日益多元並重視差異化，傳統官僚層級體制已無法有效回應民眾需求，各界對於政府財政赤字及行政無效率的批評聲浪不斷。因此，自1980年代開始，世界各國受到「新公共管理」(New Public Management)思潮的影響，紛紛師法企業管理精神，引進市場機制與顧客導向理念，也就是政府行政必須追求有效率、彈性與回應性的制度，應改變僵化、保守的官僚體系，進行政府再造運動，才能建立起大膽創新、追求變革，且具有前瞻視野及願意接受挑戰、有效回應民眾需求的服務型政府。

臺灣之所以推動政府再造，主要是基於政府國際競爭力的下降。根據瑞士洛桑(Lausanne)國際管理學院(International Institute for Management Development, IMD)所做的國家競爭力報告，提到影響臺灣整體排名的主要因素是「政府效率排名落後」，顯示政府的行政效率仍有持續改善的空間。該研究指出，臺灣執政當局相信影響政府效率的原因，主要是政府組織體系過於龐雜，導致行政效率低(林淑馨，2012：91)。

近年來，我國在全球化競爭、區域經濟合作加溫及兩岸交流頻繁的影響下，無論是經濟產業、人口結構、政府組織等都面臨嚴峻的考驗。因此，為因應社經環境與人口結構的變遷，政府治理模式與服務的供給方式有重新檢討的必要，配合政府組織的調整及資訊通訊科技

的運用，簡化相關服務流程提升行政效率才能強化我國在國際上的競爭力。

在此背景下，我國立法院於2000年1月三讀通過行政院組織改造法案，行政院部會層級組織由37個精簡為29個，大規模的整併及功能職掌上的調整，故整體政府服務流程有重新檢討規劃之必要，透過「整合政府對外服務」及「強化機關內部管理」兩大重點工作方向，全面檢討簡化行政流程，以精進行政效能⁵。由以上所述可知，政府服務流程改造是提升行政效能與國家競爭力之關鍵。而為達此目標，要求各機關簡化行政作業流程，促進跨機關合作，主動提供便民服務，以打造彈性、效能、具競爭力的政府。

貳、過程

國發會（原行政院研考會）負責行政院暨所屬各機關行政效能與為民服務工作之規劃，因此，我國為民服務工作之推動乃是由國發會所擔任。長期以來，國發會不斷參考國、內外的經驗與作法，研訂各項方案，1996年引進「全面品質管理」的概念，透過「行政院服務品質獎」的機制，建立標準服務模式及品質基準，促使政府機關重視服務品質並著手進行服務改造，進而於2008年開始實施「政府服務創新精進方案」，引導各機關追求更優質的服務，期望為民服務的工作能從「品質管理」邁向「品質創造」階段（廖麗娟、魏秋宜，2009：94；陳文瑛、莊千慧，2012：26）。

回顧我國推動為民服務工作的過程，約可以整理為下列四期（廖麗娟、魏秋宜，2009：94；陳文瑛、莊千慧，2012：27-28）：

⁵行政院「全面推廣政府流程改造」整體規劃報告，檢閱日期：2015/9/24。

一、草創期

為提升行政機關服務品質，行政院從1970年代開始，陸續頒行「各級行政機關推行便民工作實施要點」及「行政機關櫃台服務工作及服務態度改進要點」，並於1978年成立「行政院加強為民服務工作監督小組」，推展各機關為民服務工作策劃、監督、協調、研究與考核等工作。此一時期主要是採由上而下的改革模式，透過重點式推動項目，提出具體目標和計畫進度，並輔以追蹤管制等作法，以培養公務人員為民服務的觀念，也促使服務品質觀念在各機關中萌芽。

二、發展期

1980年代至1990年代中期，是推動為民服務工作的發展期。國發會於1980年頒訂「行政院所屬各級機關推行為民服務工作考核與獎懲要點」，逐年考核各機關為民服務工作，並依據考核成績優劣進行獎懲。1987年依修正之「行政院所屬各級機關加強為民服務工作實施要點」，開始推動各級機關辦理為民服務工作平時考核，並責成各主管機關應不定期、隨時瞭解所屬機關為民服務工作執行情形。1992年後，政府機關接連發生重大工程及採購弊案，行政院乃於1993年9月通過「行政革新方案」，並於1994年1月正式全面推動，以「廉能」、「效能」、「便民」作為行政革新的方向，內容包含「檢肅貪污瀆」、「增進行政效能」與「加強為民」三部分，並組設「行政革新服務團」，擇定為民服務的重點項目，廣詢各界意見，藉由創新措施，推動各機關革新服務品質。

三、蛻變期

1996年開始，「全面提升服務品質方案」的頒訂、「行政院服務品質獎」的實施，帶領機關建立標準服務模式與品質基準，也使我國推動為民服務工作進入蛻變期。為了建立行政機關創新服務推動機制，提升政府整體服務品質，國發會遂參考英、美、日等先進國家作法，引進企業界「全面品質管理」及「顧客導向」之理念，推動競爭與獎勵措施，促使提升服務品質的觀念深植於各機關中，也樹立優質政府服務標竿，供各機關觀摩學習。「行政院服務品質獎」共辦理9屆評獎，

評選出307個得獎機關。然而，自過去各機關推動服務品質的經驗來看，成果僅侷限於個別、單一機關的變革，有關跨機關業務之品質，仍無法有效改善，且造成民眾在機關間往返奔波，因此，行政院亦在1997年開始推動「全國行政單一窗口化」運動，簡化行政流程，提高行政效率。

四、精進期

為了進一步精進服務品質，國發會除了延續品質管理及顧客導向等作法外，也參考歐美先進國家「優質治理(Good Governance)」理念，於2007年推動提升為民服務品質的續階計畫—「政府服務創新精進方案」，我國推動為民服務的工作也進入精進期。有別於以往的作法，該方案不僅強調政府服務應「向下移轉」，授權給第一線服務人員，讓民眾需求能即時獲得回應，也重視管理面之「水平連結」，使不同層級、不同機關及業務間的政府資源能有效整合，尋求最高的服務價值，期望能藉此引領政府轉型成數位服務、創新服務、整合服務的全方位服務型政府，滿足民眾多元化及日新月異的各種需求。由於為民服務工作必須透過有系統、有組織的方式，提升行政機關的服務品質，提供人民需要的服務。為持續提升國家競爭力及服務品質，國發會於2009年7月成立「行政院提升行政效能專案小組」，以「對外服務」、「內部管理」及「吸收建言之管道」為三大改革面向。在「對外服務」面向上提出單一窗口、推展主動服務、建立服務評價機制、有效處理民眾陳情案件、簡化申請表單、申辦流程透明等六項改進措施。

為落實政府服務創新精進方案之三大核心目標（持續推動民眾滿意服務、確保民眾知的權利與資訊使用權、鼓勵機關提供創意整合服務），國發會創設「政府服務品質獎」，希望透過評獎方式以競爭代替考核，鼓勵為民服務品質績效卓著機關。該獎項自2009年開始辦理以來，至今已經辦理7屆評獎，從中央與地方主管機關中評選出203個優質服務機關。此外，國發會亦積極舉辦各項標竿學習與知識交流活動，透過得獎機關的分享，讓創新活力及優質服務內容持續擴散至各

機關。透過競爭、評獎等活動，使為民服務工作推動至今能有效提升政府整體服務品質水準，激勵行政機關不斷創新，提供更優質的服務。

「全面推廣政府服務流程改造」是行政院의 施政重點，中央各部會應視業務推動情形，規劃成立工作圈，主要重點工作項目有下列三大目標：（1）不出門能辦大小事；（2）臨櫃服務一次就OK；（3）主動關心服務到家。不僅是中央政府，地方政府如新北市政府也加入工作圈行列，提供區公所跨區服務，甚至做到離島跨縣市行政服務，省去民眾舟車勞頓之苦。

回顧我國為民服務工作推動策略的發展歷程可以發現，整體策略有下列三項轉變（陳文瑛、莊千慧，2012：29）：

- 1、為民服務工作推動方式從「由上而下」的追蹤管制轉變為「由下而上」的提案評獎，透過評獎機制的進行，引領機關主動衡量服務對象及業務屬性的差異進行服務改造，並鼓勵機關創設出各式各樣的創新服務。
- 2、機關提升服務品質的成果從過往侷限於單一機關的變革，轉變為鼓勵機關突破單位間的隔閡，規劃跨機關整合服務，提供民眾更便捷的服務。
- 3、機關提升服務品質之作法漸趨多元，例如目前各政府機關常運用資訊通訊科技或結合社會資源等策略，提供更優質服務。從這些特點可發現，我國推動為民服務之策略是隨著時代演進而改變。在長年的推動下，不僅讓為民服務的觀念深植於政府體系，更藉此導引政府機關持續追求更佳的服務品質。

參、現況

長期以來，國發會致力於推動各機關為民服務工作，尤其在近十年，政府服務品質的觀念與方式都有長足的進步，同時也創造出為民服務業務特有的圖像，如「品質觀念普及化」。根據統計，第一屆至

第九屆「行政院服務品質獎」共計有10,679個機關參加主管機關初審，最終獲獎機關僅有307個，參獎熱度與競爭程度帶動各機關開始重視服務品質。如檢視307個獲獎機關可以發現，其業務屬性或服務類型幾乎遍及每一種政府服務，因此各機關均可以從中找到可供學習的榜樣。另外，「創新服務常態化」則是強調將創新服務觀念落實於各機關的日常生活中，鼓勵各機關提出跨機關、跨地域的整合創作服務方式，顯示創新服務已經成為各機關必備的能力（廖麗娟、魏秋宜：2009：94-95）。

到了2009年國發會改創設「政府服務品質獎」，規劃「第一線服務機關」與「服務規劃機關」等二類參獎類別。除藉由評獎鼓勵機關提升服務品質外，國發會也積極舉辦各項標竿學習與知識交流活動，如媒體座談會、得獎機關成果發表等，透過得獎機關的分享，讓創新活力及優質服務內容持續擴散到各機關。推動至今，不但有效提升政府整體服務品質水準，同時也激勵各機關不斷創新，創設出各式各樣的優質服務。

研究指出，我國推動提升為民服務品質的策略主要有下列四項（廖麗娟、呂雅雯，2010：18-22）：

一、體現公共服務價值

政府部門面臨來自科技創新、自由化經濟、公民意識高漲等外在環境挑戰，傳統政府管理方法已不足以解決日益複雜的行政問題。因此，「治理」(Governance)的概念應運而生，並廣為世界各國所重視。在強調全球化的競爭國際局勢中，如欲建構一個具有競爭力的政府，必須思考如何降低本身的管理功能和規模，並減少冗長的行政程序。在政府改造的各項因素中，官員心態的改變調整與各級人員的積極參與，乃是成功的關鍵因素。目前，各國政府多已經從服務生產者的角度改變為由顧客的角度來檢視公共服務，因而體現公共服務價值的核心作法就是強化「服務意識」，以及落實顧客至上的服務精神。

二、推動政府雲端服務

政府雲端服務的表現方式就是公共服務電子化、網路化，主要特色就是政府將與民眾相關的各項業務，運用網路系統提供服務，建構網路的虛擬政府與民眾進行互動服務，其所展現的服務具有無線性、多樣性、互動性、全時性與一站性等特質。為加速提高電子化服務的成效，第一線為民服務機關不僅要能與後端資料進行有效即時之連結，甚至也要擴及到跨部門、跨機關的資料整合，才能滿足民眾的需求。行政院於2000年4月公布「雲端運算產業發展方案」，而「推動政府雲端運用」乃是其中三大策略之一。期望透過雲端科技，將散布在各不同機關間的資料予以整合，不但可以提供更多不同的服務，同時也可消弭機關間因城鄉差距、資源不均所產生的數位落差問題。

三、激發創新整合服務

過去傳統的公共服務屬於官僚式，強調單一、整體，但現在政府所提供的公共服務則強調彈性、主動，並鼓勵由下而上的創新與創意。公部門的創新服務可以定義為創新流程的產生與執行，藉由流程的改善增進政府的效率與效能，並提升服務品質。

公部門的創新服務是指以具有創意或獨特的方法解決問題，創新可能是服務新的服務型態、新的組織變革或流程的改善。成功的服務創新通常是藉由導入新的流程、產品、服務或方法，而在服務的效能、效率、品質方面產生明顯的改善。由於創新必須具備有願意冒險或主動前瞻的精神，所以政府部門需願意冒險投入資源、時間等成本才會有創新的機會，故政府部門需改變自身的保守官僚型組織文化。也因此，為鼓勵機關創新，公部門應透過教育與訓練，改變個人的思維與態度，而政府與民眾也必須能容忍機關可能犯錯和好的浪費，因為成功的創新和整合，其背後會隱藏必要的成本。倘若一味想著規避風險，可能會扼殺組織成員冒險嘗試與創新的能力。例如政府對於第一線的基層人員應給予充分授權，而不能給予太多的限制，否則容易讓基層人員產生多一事不如少一事的心態。因此，充分授權也是提高服務品質、提升創新空間的有效方式。

四、擴散標竿學習的效益

近年來世界各國辦理各種不同性質的政府部門服務品質獎，主要的功能有二：一是在缺乏市場競爭的政府部門中提高競爭力；二是鼓勵組織學習以發揮標竿效益。因為對政府部門而言，標竿學習的功能遠比競賽重要。因此品質獎項通常會有一套可以評估的細項，讓參加單位可以有明確的遵循標準，而政府機關可以利用品質獎的評核指標來進行自我檢測，而得獎單位則成為各機關的學習標竿。

國發會長期推動各機關為民服務工作，已累積豐碩成果，尤其在近10年，政府提供公共服務的品質觀念與方式都有相當的進步，同時也創造出為民服務業務特有的圖像，將服務品質的觀念予以普及化、內化，希望各機關都可以在同類型或相近的業務屬性機關中找到可以學習的對象。

相較於初期所辦理的「行政院服務品質獎」，現行的「政府服務品質獎」評獎機制具有下列兩項特性：一是尊重機關服務的差異性，根據機關服務績效屬性之不同，規劃「第一線服務機關」及「服務規劃機關」兩種不同參獎類別，讓第一線的服務機關可以根據本身的服務特性進行選擇。前者是指日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務之機關，採「全面績效評核方式」，就機關執行「優質便民服務」、「資訊網路服務」及「創新加值服務」之整體績效進行評核；後者則指負責統籌規劃服務作業為主之中央主管機關或地方政府，採專案績效評核，著重服務專案的實際效果及運用的解決方案。由此可知，「政府服務品質獎」重視機關服務的差異性，兼顧執行績效與規劃績效，藉由獎項與評獎指標的區分，強化服務規劃機關的權責，並鼓勵各機關主動從事服務業務的創新與整合。

另一項特性是，「政府服務品質獎」評獎方式較著重於服務產出之結果導向型指標，以期評核獎項與結果更能貼近民眾的印象與觀感。換言之，「政府服務品質獎」重視結果導向型指標更甚於過程性指標。

另外，聯合國也整理過去聯合國公共服務獎(The United Public Services Awards)獲獎案例，歸納出系列幾個核心政府治理創新原則與策略（廖麗娟、黃子華，2012：18）：

1、 整合各項服務(Integrating Services)

公共服務的概念已由過去的「提供何種服務」轉化到「如何提供服務」的角度，強調政府在提供服務時，必須專注在如何協調與客製化的過程，來滿足民眾需求。不論政府生產的產品或遞送的服務都可以藉由整合性的價值鏈或類似單一窗口管道傳遞到民眾手中。

2、 服務遞送分權化(Decentralizing Services Delivery)

從增加民眾與企業滿意的角度而言，服務遞送的分權化是指讓公共服務及政府官員更接近人民（如從國家層次分權到區域層次），以確保能提升到更高層次民意回應性與客製化服務，並允許民眾能更積極涉入服務項目，且藉由提供服務上的回饋，來強化整合地方上的需求與服務。

3、 運用夥伴關係(Utilizing Partnership)

公私部門夥伴關係，整合型政府或跨機關協力合作已經普遍成為大眾期待的機制，即能擴大參與公共事務，善佳利用資源，以及公共服務上更有效率的夥伴機制。由於這樣的機制運用甚為少見，須透過創新途徑始能達成。

4、 促進公民參與(Engaging Citizens)

公民透過各種參與投入的管道，逐漸納入政府政策劃與評估的過程。許多國家也發展出不同的策略來鼓勵公民主動參與。尤其在城市的層次裡，強化政府代表與民眾共同參與，提出可運作的解決方案，來處理有關供水、衛生、教育、電力及都市交通問題。

5、 運用資訊科技(Taking Advantage of Information and Communication Technologies)

2003年《聯合國世界公部門報告》指出，近年來公部門快速發展網路運用，可以有助於減少繁文縟節或擴展數位化的基礎建設。以網

路為基礎的公部門服務也可以在政府的全面運作上，強化並鞏固民主的過程與政治的透明度。

若從上述五項內容來檢視我國政府服務流程改造工作可知，無論是「行政院服務品質獎」或是「政府服務品質獎」，其獎評精神確實都融入上述五項創新原則，致使政府部門在進行服務流程改造時有遵循與努力的標準與方向。研究指出，政府服務创新的主要精神應該可以整理歸納為下列幾項（廖麗娟、黃子華，2012：18-19）：

- 1、奉行創新信念：Drucker(1995)認為公共服務機構面臨社會、科技及經濟的急速變遷，亟需要創新及創業精神。因為公部門擔任引導國家發展及社會經濟成長的責任，若政府部門的思維不進行改變，不能重視创新的重要性，將無法因應時空的變化而適時調整政策，阻礙國家的競爭力。
- 2、傾聽顧客聲音：雖然政府所提供的公共服務有部分是沒有替代方案，但民眾若無法滿意政府所提供的服務，恐不會採用，而造成服務供給的浪費與無效率。因此，政府部門必須深入了解民眾的需求，傾聽民眾的聲音，並迅速反應。為提升顧客的滿意度，可以進行市場區隔與差異化行銷，讓不同需求的民眾可以各取所需，同時透過適當的管道讓民眾認識創新服務的價值。
- 3、建立核心職能：公部門在從事创新應慎重選擇領域，而不是盲目的擴大範圍，以致於不能累積專業領域的知識和服務績效聲譽。因此，應建立核心職能，並依此發展服務策略，建立完整的知識管理體系，方能從過去經驗中學習，避免创新能力因人員的流動而流失。
- 4、重視流程管理：雖然政府部門的服務事項已日趨專業分工，但過度的分工卻也可能阻礙政府的行政效能，增加協調的困難。因此，政府推出新政策或服務策略時，須打破原有的分工，重新規劃各部門之協調工作與服務流程，才能達到政策目標。
- 5、创新的組織文化：公部門如果要建立创新精神，就必須要有鼓勵

犯錯與容忍犯錯的組織文化。可以透過行政獎勵、競賽及公開表揚方式，以激發組織創新動機。

肆、17個工作圈之簡介

一、現有工作圈

根據國發會之資料，17個工作圈之簡介如下：

表4：「全面推廣政府服務流程改造」現有工作圈一覽表

序次	名稱/主辦機關	簡要內容
1	投資服務圈 (經濟部)	提供招商及投資全程服務，整合各部會的招商及投資申辦資訊，擴大線上申辦業務項目，以節省臨櫃申辦或郵遞時間，讓投資創業立刻上手。
2	免戶籍謄本圈 (內政部)	需戶籍資料之政府機關，充分利用線上連結查詢驗證的方式，取得所需戶籍資料，毋須民眾繳附紙本戶籍謄本；另檢討修正相關規定，仍須民眾附繳戶籍謄本之業務項目，得以電子連線查驗或以國民身分證或戶口名簿(影本)替代。
3	e化宅配圈 (國發會)	由政府第一線人員主動到府服務，善用可攜式行動載具，針對偏鄉、老人、身心障礙、原住民等弱勢族群，提供身心障礙生活補助、中低收入戶生活補助、兒童與少年生活扶助、原住民急難救助等社會福利申辦服務。
4	安心就學圈 (教育部)	提供就學貸款一站式服務，減少家長與學生往返銀行、戶政事務所之舟車勞頓，到學校註冊的同時，就可同時辦好就學貸款。

政府服務流程改造之探討

序次	名稱/主辦機關	簡要內容
5	僑生服務圈 (僑委會)	將僑生來臺就學、畢業的職業媒合、居留、就業等資訊，整合成單一資訊平臺，營造更友善的環境，吸引僑生來臺。
6	送子鳥圈 (衛福部)	幫民眾把人生大事的行政程序包辦了，其將結婚至學齡前階段，共約 30 項的政府服務及資訊，整合在送子鳥網站，民眾以後可以線上申辦新生兒的健保投保、健保卡或產婦的生育津貼等服務。
7	促進就業圈 (勞動部)	提供「專人服務，一案到底」的客製化服務，即只要事先預約好時間，現場有專人即時服務，讓就業服務站服務更加人性化。
8	電子發票圈 (財政部)	讓民眾將發票存在手機條碼或其他可當載具的卡片裏，不必列印紙本發票，由系統自動對獎，並把中獎獎金直匯入帳戶，省去對獎的麻煩。
9	監理服務圈 (交通部)	主動提供地理不便的民眾「在地收件，全程服務」，透過鄉公所和客運及監理站的跨機關合作，省去偏遠地區民眾長途奔波，辦理監理業務之苦。
10	免地籍謄本圈 (內政部)	推動需民眾檢附地籍謄本申辦業務之行政機關使用「地政資訊網際網路服務查詢系統」查詢等方式取代民眾檢附地籍謄本。
11	新北市民免奔波圈 (新北市)	推動 29 區公所跨區服務，各區直接受理市民申辦業務或代收轉件，另推出新北市境內洽辦戶籍謄本等免附各項書證謄本之便民措施。

序次	名稱/主辦機關	簡要內容
	政府)	
12	募兵整合服務圈(輔導會)	因應兵役政策轉型，提供志願役退除役官兵在就業、職訓等單一窗口跨機關整合服務，並建立志願役退除役官兵相關輔導接軌機制，強化專業知識與多元拓展就業管道。
13	車輛生命週期管理服務圈(環保署)	從車輛使用的整個生命週期—新車認證、使用中車輛管理到老舊車輛車體報廢回收等三方面，進行服務流程整合及改造，藉由整合各項業務申請帳號、建立車籍資訊比對機制、及時註記廢棄車體資訊等，有效提升為民服務效率。
14	阮 a 厝邊就是 e 服務圈(臺東縣政府)	利用行動通訊網路，結合中央及地方資訊系統服務平臺，創新政府作業方法，改進行政流程，提供符合民眾需求的主動貼心行動服務及跨縣市便民措施，並推動跨機關電子查驗，加速民眾申請案件處理速度，以達簡政便民之功效。
15	電子憑單支付服務圈(主計總處)	透過「縣市憑單線上簽核系統」，整合跨機關資訊辦理憑單線上簽核，以簡化憑單審核及遞送流程，減少城鄉距離落差，並減量憑單紙本列印。
16	少年矯正工作圈(法務部)	針對少年提供補救教學、特殊教育資源、多元藝文之涵養、轉銜復學、技職訓練與就業服務及關懷輔導與支援的連結機制，使少年離開矯正機關後，能順利回歸社會生活。
17	青年農民養成服務圈(農委會)	辦理各種農業體驗與訓練活動，讓沒有農業經營經驗的青年經由認識農業、參與農業，並從事農業經營；在青年農民創業階段，透過生產經營技術、農地取得、資金籌措及行銷等方面的協助，讓青年農民穩健經營農業。

資料來源：國發會整理

二、現有工作圈工作項目與政府服務流程三大目標之對應

根據上述17個工作圈所敘述之工作項目內容，對照我國「全面推廣政府服務流程改造」三大目標，（一）民眾不出門能辦大小事：多用網路少用馬路、（二）民眾臨櫃服務一次OK：一處收件全程服務、（三）政府主動關心服務到家：連線服務現場受理，茲整理如下表：

表5：「全面推廣政府服務流程改造」現有工作圈項目與目標/策略對應表

序次	工作圈名稱/主辦機關	工作項目	目標/策略		
			一、民眾不出門能辦大小事：多用網路少用馬路	二、民眾臨櫃服務一次OK：一處收件全程服務	三、政府主動關心服務到家：連線服務現場受理
1	投資服務圈（經濟部）	就投資所需申辦行政業務流程，研議行政流程 e 化服務整合作法，並檢討各項申辦作業流程及法令，以達到簡化行政作業流程及全面 e 化之目標。	✓	✓	
		整合各部會招商資訊及 e 化服務。	✓	✓	

序次	工作圈名稱/主辦機關	工作項目	目標/策略		
			一、民眾不出門能辦大小事：多用網路少用馬路	二、民眾臨櫃服務一次OK：一處收件全程服務	三、政府主動關心服務到家：連線服務現場受理
2	免戶籍謄本圈（內政部）	各業務主管機關（單位）檢討修正刪除須民眾檢附戶籍謄本之相關規定。		✓	
		仍須民眾繳附紙本戶籍謄本之業務項目，以國民身分證、戶口名簿（影本）或電子戶籍謄本取代之，並加強宣導。		✓	
		全面運用戶役政資訊系統連結查詢戶籍資料，勿再要求民眾繳附紙本戶籍謄本。		✓	✓
		請各直轄市、縣（市）政府強化免謄本之便民服務及申請應用戶役政資訊系統連結。		✓	✓
3	e化宅配圈（國發	辦理示範性基層機關行動服務	✓		✓
		提供電子查驗服務	✓		✓

政府服務流程改造之探討

序次	工作圈名稱/主辦機關	工作項目	目標/策略		
			一、民眾不出門能辦大小事：多用網路少用馬路	二、民眾臨櫃服務一次 OK：一處收件全程服務	三、政府主動關心服務到家：連線服務現場受理
	會)				
4	安心就學圈 (教育部)	建立跨部會、跨機關的合作機制，簡化程序與辦理跨機關查驗		✓	✓
5	僑生服務圈 (僑委會)	對於僑生申請回國就學紀錄、僑生獎助學金、參加僑生醫療保險及全民健康保險與補助、參加各項活動等之一站式服務	✓	✓	
		建置「僑生輔導工作資訊站」，以協助各校從事僑輔工作主管人員間的聯繫與經驗傳承	✓		
6	送子鳥圈	成立「送子鳥」工作圈及工作小組		✓	

序次	工作圈名稱/主辦機關	工作項目	目標/策略		
			一、民眾不出門能辦大小事：多用網路少用馬路	二、民眾臨櫃服務一次 OK：一處收件全程服務	三、政府主動關心服務到家：連線服務現場受理
7	(衛福部)	盤點後預定納入 30 項服務項目，進行服務流程項目整合		✓	
		提供新生兒健保自動納保、寄發健保卡、勞保及國保生育給付主動服務及發放等	✓	✓	
		建置整合式服務的資訊系統服務網站	✓		
	促進就業圈 (勞動部)	就業服務一案到底作業模式計畫		✓	
就業保險非自願離職主就業' 職涯即職訓推介整合作業計畫					
脫胎&築夢-矯正機關推動多元職業訓練與就業媒合					
整合及推動就業服務複合式客服服務		✓			

政府服務流程改造之探討

序次	工作圈名稱/主辦機關	工作項目	目標/策略		
			一、民眾不出門能辦大小事：多用網路少用馬路	二、民眾臨櫃服務一次 OK：一處收件全程服務	三、政府主動關心服務到家：連線服務現場受理
8	電子發票圈 (財政部)	推動公用事業導入電子發票	✓	✓	
		實施電子發票電子化報支試辦作業	✓	✓	
		電子支付機構導入電子發票	✓	✓	
		結合電子發票推動環保集點制度	✓	✓	
		配合臺北健康雲與電子發票介接應用	✓	✓	
		推動觀光旅館業及國旅卡特約店導入電子發票	✓	✓	
		推動食品業者企業對企業(B2B) 導入電子發票	✓	✓	
		推動電子發票智慧商圈	✓	✓	
		推動交通運輸相關行業開立電子發票	✓	✓	

序次	工作圈名稱/主辦機關	工作項目	目標/策略		
			一、民眾不出門能辦大小事：多用網路少用馬路	二、民眾臨櫃服務一次 OK：一處收件全程服務	三、政府主動關心服務到家：連線服務現場受理
9	監理服務圈（交通部）	由第一線監理人員主動到府服務，提供偏鄉地區民眾申辦各種監理業務服務			✓
10	免地籍謄本圈（內政部）	現況業務之盤點		✓	
		成立免附地籍謄本工作圈		✓	
		選擇可行免附地籍之業務		✓	
		強化各機關使用 GLIR 系統		✓	
		提供各業務主管客製化資料，由內政部提供客製化資料		✓	
		成立專案負責窗口，協助各機關處理相關問題與控管服務工作。		✓	

政府服務流程改造之探討

序次	工作圈名稱/主辦機關	工作項目	目標/策略		
			一、民眾不出門能辦大小事：多用網路少用馬路	二、民眾臨櫃服務一次 OK：一處收件全程服務	三、政府主動關心服務到家：連線服務現場受理
11	新北市市民免奔波圈 (新北市政府)	打造一個具有一致性且多元的平台，以提供市民更快捷的市政服務	✓	✓	
12	募兵整合服務圈 (輔導會)	整合與提升「就業、職訓服務網」功能	✓		
		落實屆退官兵就業輔導			✓
		建置志願役退除役官兵就業人力資料庫	✓		
13	車輛生命週期管理服務圈 (環保署)	建立新車管制及資訊揭露單一窗口	✓	✓	

序次	工作圈名稱/主辦機關	工作項目	目標/策略		
			一、民眾不出門能辦大小事：多用網路少用馬路	二、民眾臨櫃服務一次OK：一處收件全程服務	三、政府主動關心服務到家：連線服務現場受理
		廢棄車輛回收資料		✓	
14	阮 a 厝邊就是 e 服務圈（臺東縣政府）	E 化服務宅配到家	✓	✓	✓
		機關電子查驗－免檢附書證謄本服務	✓	✓	
		戶政、地政、稅務跨縣市服務	✓	✓	
15	電子憑單支付服務圈（主計總處）	建置縣市憑單線上簽核作業整合性運作平台		✓	
		協助縣市政府擬訂「憑單線上簽核作業推動計畫」，成立推動工作小組		✓	
		由縣市政府使用「憑單線上簽核系統」，進行憑單線上審核及管理，使用不同層級之審核人員運用自然人	✓	✓	

政府服務流程改造之探討

序次	工作圈名稱/主辦機關	工作項目	目標/策略		
			一、民眾不出門能辦大小事：多用網路少用馬路	二、民眾臨櫃服務一次 OK：一處收件全程服務	三、政府主動關心服務到家：連線服務現場受理
		憑證確認機制，取代核章作業。			
		舉辦推廣說明會，將縣市憑單線上簽核作業成果及經驗提供其他縣市參考			
16	少年矯正工作圈 (法務部)	透過跨部會協調整合，提供少年多樣矯正教育			✓
17	青年農民養成服務圈 (農委會)	青年農業培育階段，包含學生職涯探索、公費專班、農民農院及農產見習、青年農民專案輔導			
		創業階段，包含技術協助、資金協助、土地協助、行銷協助、法令修正			

第二章政府服務流程改造工作過程及現況

序次	工作圈名稱/主辦機關	工作項目	目標/策略		
			一、民眾不出門能辦大小事：多用網路少用馬路	二、民眾臨櫃服務一次 OK：一處收件全程服務	三、政府主動關心服務到家：連線服務現場受理
		青年農民創業入口網	✓	✓	

資料來源：本研究整理

政府服務流程改造之探討

第三章 現有工作圈工作項目之內容與建議

壹、工作項目內容與建議

各工作圈詳細內容，以及本研究建議之新工作項目如下所述。

一、投資服務圈

經濟部的「全球招商及投資全程服務」執行計畫，提供招商及投資全程服務，整合各部會的招商及投資申辦資訊，擴大線上申辦業務項目，以節省臨櫃申辦或郵遞時間，讓投資創業立刻上手。

此工作圈以服務對象（投資人）的實際需求，進行跨部會服務流程整合，整合現有招商資訊、投資流程申辦等資訊服務。其依據不同身分之投資人如本國人、外國人、僑資與陸資等，以及不同投資類別如公司地點、組織型態、投資金額、行業別與工廠地點等，提供分眾化的招商投資資訊及各型態之投資申辦服務，由投資評估階段、實際投資，乃至實際營運階段，逐步引導投資人完成各項投資相關申辦流程，以落實其投資計畫。

工作圈藉由資訊整合服務及跨機關資訊介接，導入「全程服務」概念，整合招商及投資相關資源，並對投資者提供充份資訊，以全面性、透明化揭露相關政策與便民措施。為達到以上成效，對於投資所需申辦之行政作業流程，整合建立單一全程化服務引導入口網站，引導投資人依實際投資階段，獲得投資所需資訊及流程申辦服務。

工作圈現有之工作項目包括：

- 1、整合政府各機關投資相關資訊及資源。
- 2、擴大推動線上申辦服務等。
- 3、為了建立更友善投資服務，經濟部於 2010 年 8 月 8 日成立「行政院全球招商聯合服務中心」，提供專案、專人、專責、單一窗口 (One Stop Service)，結合中央各部會及地方政府資源，共同為海內

外投資人解決來臺投資之障礙，協助廠商完成投資。

過去投資服務最大的問題，在於服務單位分散，造成投資者自一開始的評估階段便裹足不前，因此有必要加以整合，但若要僅以單一機關涵蓋投資所有層面的專業性服務，卻又具有相當難度。因此，如何有效彙整各機關服務功能，推動單一入口網站將可有效解決投資者不知道要向誰諮詢、向誰申辦的問題，而藉由網路無遠弗屆的特性，外國投資者也可以快速搜尋投資臺灣的重要資訊、並獲得我國政府機關的服務。

基於前述的投資服務問題，經濟部投資業務處自97年度起開始設置「投資臺灣入口網」，扮演投資臺灣入口網站的角色。在歷年逐步的開發與擴充下，已成為重要招商投資資訊的資訊網，並在102年世界銀行出版的「2012年全球投資促進最佳實踐」報告中，評比為全球IPA（Investment Promotion Agency，即投資促進機構）網站的第9名、東亞暨太平洋地區則為第1名，報告指出，該網站因在提供充分且具高度系統性資訊方面的優異表現，而獲得高分。

然而，雖然「投資臺灣入口網」在資訊提供方面已有良好基礎，但就投資服務整體e化程度而言，與投資服務的全程化，仍有一段距離，有必要評估思考進一步精進、深化的作法。

進一步分析，因「投資」所涉及的面向極為廣泛，廠商決定是否投資、在何處投資，所需考量、處理的事項，可謂涵蓋所有與企業經營相關的事務，因此主管單位亦相當分散，如要真正提供全程化的投資服務，實有必要以整合性的作法，結合跨機關的資源，在資訊服務面，設計完整易於應用的方式，提供投資者貼近實務需求的各種協助。

本研究建議新增工作項目如下：

(一) 擴大介接資訊服務項目

依據經濟部提報之「全球招商及投資全程服務」執行計畫，在目前工作圈的「招商及投資全程服務項目」盤點表，「一、投資評估階段：資訊提供類」中，提供之資訊類別包括：

- a. 投資臺灣入口網(提供服務機關：經濟部投資處)
- b. 臺灣工業用地供給與服務資訊網(提供服務機關：經濟部工業局)
- c. 產業用地供給資訊平台(提供服務機關：國發會)
- d. 財政部賦稅署網站(提供服務機關：財政部)

基於上述，本研究建議，在投資評估階段，相關的資訊提供可以更為豐富。尤其對於外國人而言，他們更需要知道來臺投資、設廠或居住地點的相關資訊，但檢視目前工作項目中所提供的投資評估階段相關資訊，可以發現至少還有兩類的資訊應加以提供。

第一類是有關產業聚落相關資訊，攸關該產業之興盛度、以及該產業集中之地理區位是否合適，因此可以考慮提供國土資訊系統中之「產業聚落地理資訊」，作為有意投資設立企業或設廠者參考之用。雖然該項資訊系統目前尚未提供一般民眾使用，但可以提供正接受「全球招商及投資全程服務」者限人與限時的查詢權限，以利申請人的參考。

第二類則是與來臺居住和生活相關之資訊提供。例如臺中市政府地政局提供之158樂活網或類似的系統，即可作為投資人、尤其是外國人評估是否來臺投資時，重要的有關各類生活居住條件的參考所需，並且須注意搜尋功能應友善且完整，俾利民眾使用。

(二) 投資臺灣入口網新增意見交流功能

新工作項目二之緣起為一站式服務服務（潛在）投資者，經濟部投資業務處自97年度起開始設置「投資臺灣入口網」，扮演投資臺灣

政府服務流程改造之探討

入口網站的角色。在歷年逐步的開發與擴充下，已成為重要招商投資資訊的資訊網。此入口網現行提供之主要功能包括：

- a. 認識臺灣
- b. 為何選擇臺灣
- c. 投資環境
- d. 重點產業與投資機會
- e. 成功案例
- f. 如何投資
- g. 更多服務
- h. 最新消息
- i. 產業動態
- j. 活動訊息

雖然「投資臺灣入口網」的這些功能幾近完整，但似仍缺少線上諮詢的功能，尤其是投資者互相拋出問題、由其他有經驗的投資者回答的功能可謂闕如。

基於上述，本研究建議，在「投資臺灣入口網」中，增設討論區的功能，讓投資者與政府機關間、投資者與投資者之間，可以有一個公開討論在台投資相關事宜的空間。如此的討論空間，可以讓官員回應各階段投資者的疑問，同時讓其他投資者知曉，而毋須再提出相同疑問；也可以讓有經驗的投資者公開回答其他投資者的疑問，交流與分享心得；也可以由主辦機關從中了解工作圈的不足之處，加以檢討修正；更可以讓主辦機關蒐集相關意見，製成投資臺灣FAQ。

1、 協辦機關

執行機關	協辦機關
經濟部	內政部(國土資訊中心、地政司、警政署、民政司)、教育部、環保署、各直轄市、縣(市)政府

2、 工作項目目標、預期效益及績效指標

項次	工作項目	主辦部會	績效指標	衡量標準	工作目標值		減章目標值	
					104年度	105年度	104年度	105年度
1.	擴大介接資訊服務項目	經濟部	新增介接資訊服務項目	新增介接資訊服務項目	1	1	—	—
2.	投資臺灣入口網新增意見交流功能	經濟部	新增意見交流功能區	成立與否：成立為1、未成立為0	—	1	—	—

3、 年度資源需求情形：本工作項目由經濟部中程歲出概算額度內支應。

- 4、其他：本工作項目如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

二、免戶籍謄本圈

需用戶籍資料之政府機關，充分利用線上連結查詢驗證的方式，取得所需戶籍資料，毋須民眾繳附紙本戶籍謄本；另檢討修正相關規定，仍須民眾附繳戶籍謄本之業務項目，得以電子連線查驗或以國民身分證或戶口名簿(影本)替代。

隨著電子戶籍謄本的啟用，跨機關即時線上查詢資訊共享，戶籍謄本的核發仍有增無減，探究其可能原因，包括日據時期資料未數位化，線上查詢資訊不足、電子戶籍謄本使用須上班時間申請且有數位落差問題、民眾須到多處機關辦理更新個人資料、法規限制須附戶籍謄本等。戶籍謄本減量及跨機關流程整合一直是戶政革新推動方向，內政部規劃從擴大網路應用服務、將除戶戶籍資料及日據時期戶口調查簿資料數位化、建置親等關聯資料、簡化作業程序、強化便民措施、應用資訊科技整合行政資源、推動申辦機關業務免附戶籍謄本、電子戶籍謄本24小時服務及修訂法令，將紙本戶籍謄本、電子戶籍謄本及各機關戶籍資料連結三面向整合考量，力求簡化程序、減紙減碳落實推動電子化政府願景及戶籍謄本減量之具體目標。

目前與內政部戶役政資訊系統連線之機關雖約達1,100多個，但根據統計，101年已申請戶役政資訊系統連結之機關，線上查詢之件數約1,357萬件；同年戶政事務所核發紙本戶籍謄本約1,263萬件(約1,845萬份、2,450萬張)，民眾線上申辦電子戶籍謄本則約10萬件，此顯示各機關尚未充分落實運用戶役政資訊系統連結查詢戶籍資料，以致無法有效降低紙本戶籍謄本使用量，民眾仍須於機關間來回奔波申請戶籍謄本及繳納規費，造成極大不便及增加民眾負擔。

為減少民眾奔波，提升政府整體施政形象與服務品質，依據102年1月25日行政院「政府服務流程改造推動小組」第1次會議紀錄，內政部主辦推動「免戶籍謄本圈」，推動方式包括：(一)由內政部協調需用

謄本機關，強化連結運用戶役政資訊系統；(二)請需用謄本機關檢討修正相關規定；(三)仍須民眾繳附戶籍謄本之業務項目，以國民身分證、戶口名簿(影本)或電子戶籍謄本替代。

工作圈現有之工作項目包括：1.各業務主管機關(單位)檢討修正刪除須民眾繳附戶籍謄本之相關規定。2.仍須民眾繳附紙本戶籍謄本之業務項目，以國民身分證、戶口名簿(影本)或電子戶籍謄本取代之，並加強宣導。3.全面運用戶役政資訊系統連結查詢戶籍資料，勿再要求民眾繳附紙本戶籍謄本。4.請各直轄市、縣、(市)政府強化免謄本之便民服務及申請應用戶役政資訊系統連結。

本研究建議新增工作項目如下：

(一) 擴大宣傳免附戶籍謄本措施

至今無法積極配合免附戶籍謄本之機關，其原因或許因為是民眾習慣於過去一直以來的做法。可以加強宣導政府目前的免附戶籍謄本措施，藉由申辦民眾的意識覺醒，要求須附機關從善如流，藉此達到加速全面免附之目標。

可行的做法是，在職司核發紙本戶籍謄本的第一線機關—各地戶政事務所，由第一線櫃檯人員，於民眾申辦紙本戶籍謄本時，即應詢問申辦之用途，若可能，可以在當場即宣導、輔導民眾改申辦替代方式。如此，可以擴大宣傳效果，亦可藉由此方式統計目前民眾申辦使用紙本戶籍謄本之目的究竟為何、並從中找到工作圈下一階段應努力之處。

(二) 加強大量需求紙本戶籍謄本之機關修法或改採其他方式進行認證

依據內政部統計，102年相關機關(單位)使用紙本戶籍謄本業務之件數，最大宗者為『社福』業務，件數為209萬4,000餘件，其他較大宗者如『金融』業務為171萬1,000餘件，『就學貸款及補助』業務為136萬1,000餘件，『地政』業務為100萬3,000餘件，共佔當年戶籍謄本使用需求之二分之一以上。教育部辦理「高中職免學費方案」各項補助、

政府服務流程改造之探討

原住民學生雜費用減免補助、原住民學生資格審查等業務所需，件數為668,005；衛生福利部（原內政部社會司）之中低收入老人生活津貼審核認定、國民年金保險所得未達一定標準認定業務、低收入戶、中低收入戶審核認定等業務所需，件數404,794；勞動部勞工保險局之農保喪葬津貼、國民年金給付、國民年金遺屬年金給付核發等業務所需，件數為268,766；以及衛生福利部社會及家庭署之兒童少年生活扶助、父母未就業家庭育兒津貼、就業者家部分托育費用補助等業務所需，件數為263,109。

上述機關之業務所需紙本戶籍謄本，共佔當年需求總數之四分之三以上。因此，為有效達到本工作圈之目的與初衷，亦即減少紙本戶籍謄本之需求與核發，宜加強這些大量需求紙本戶籍謄本機關之修法、流程簡化、或改採其他方式（身分證、電子謄本或線上查驗）進行相關業務之身分認證。

1、 協辦機關

執行機關	協辦機關
內政部	原協辦機關

2、 工作項目目標、預期效益及績效指標

項次	工作項目	主辦部會	績效指標	衡量標準	工作目標值		減章目標值	
					104年度	105年度	104年度	105年度

第三章現有工作圈工作項目之內容與建議

1.	擴大宣傳免附戶籍謄本措施(1)	內政部	行銷宣導觸及人次	行銷宣導觸及人次	1 百 萬	1 百 萬	—	—
2.	擴大宣傳免附戶籍謄本措施(2)	內政部	新增免附戶籍謄本業務	新增免附戶籍謄本服務業務項目數	100	100	100	100
3.	加強大量需求紙本戶籍謄本之機關修法或改採其他方式進行認證	內政部	改採其他方式(身分證、電子謄本或線上查驗)進行相關業務之身分認證	改採其他方式(身分證、電子謄本或線上查驗)進行相關業務之身分認證業務項目數	50	50	50	50

3、年度資源需求情形：本工作項目由內政部中程歲出概算額度內支應。

4、其他：本工作項目如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

三、e 化宅配圈

此工作圈規劃由政府第一線人員主動到府服務，善用可攜式行動載具，針對偏鄉、老人、身心障礙、原住民等弱勢族群，提供身心障礙生活補助、中低收入戶生活補助、兒童與少年生活扶助、原住民急難救助等社會福利申辦服務。

我國近年來推動電子化政府，已經順利完成政府網路基礎建設及政府網路應用服務，無論中央與地方政府，在提升效率及服務品質方面，已有相當具體的成果。為使電子化政府服務能普及基層民眾，並落實政府照顧偏遠及弱勢族群政策，在行動載具的快速發展及無線網路覆蓋率逐漸完備，下一階段電子化政府以主動遞送政府資訊為策略，由傳統靜態的資訊傳遞及被動提供資訊服務的形式，進展成為以顧客需求為導向，透過行動載具主動提供整合式服務，即時將所需求服務送到需求者手中，並擴大政府服務範圍。

此工作圈協調及整合衛生福利部（原為內政部）「在地行動服務實施計畫」與地方政府相關業務，透過基層機關公務人員主動迅速的提供電子化政府網路便民服務，創造全民參與社會運作機會，完成政府與民眾最後一哩的服務連結。其以101年「e化服務宅配到家示範發展點」之新北市新店區公所、彰化縣彰化市公所、花蓮縣玉里鎮公所及臺東縣東河鄉公所等4個示範公所及其上級直轄市及縣、政府為基石，深化及擴散不同面向的資訊向上集中及行動服務，以利後續中央相關主管機關(內政部或衛生福利部)或地方政府推廣擴散。

行動服務涉及後端資訊系統整合及作業流程之調適，才能達成一處收件、全程服務之目標，其中作業流程之免附繳書證謄本，需要在各機關既有的資訊作業基礎上擴大以電子查驗方式取代紙本驗證及後續歸檔作業，方能大幅簡化行政流程，便利民眾申辦案件避免往返奔波，提供民眾有感知的創新服務。

工作圈現有之工作項目包括:1.辦理示範性基層機關行動服務；2.提供電子查驗服務。

本研究建議新增工作項目如下：

(一) 辦理對一般民眾之示範性行動服務

在此之前，e化宅配到家之示範性行動服務主要以弱勢族群(偏鄉、老人、身心障礙、原住民等弱勢族群)對象為主，其受益對象民眾有一定程度的限制。在此工作圈之行動服務相關資訊向上集中、後端資訊系統整合、及作業流程之調適等基礎工作大致完成後，可以考慮擴大示範性行動服務對象與業務項目，以放大工作圈的效果。

基於上述，本研究建議，接下來，在過去所累積的經驗與已完成工作的基礎上，可以將e化宅配到家之示範性行動服務對象擴大適用於一般民眾、且增加業務項目。初步可以將對象擴展至發生急難之民眾與家庭、以及同時同地需要服務民眾或家庭數眾多者，以擴大發揮e化宅配到家之服務效能。新工作項目可以以既有之經驗與設施，將各類申辦業務以行動化辦公室或工作站方式，帶至社區、鄰里接受民眾申辦，以方便一般民眾就近洽辦。

1、 協辦機關：

執行機關	協辦機關
國發會	新北市、彰化縣、花蓮縣、臺東縣

本新增工作項目，可以仍由國發會作為主辦單位。因新北市、彰化縣、花蓮縣及臺東縣政府已有相當程度的示範性成就，初期，亦可以委由這四個地方縣市政府作為此新增工作項目的協辦單位。

2、工作項目目標、預期效益及績效指標

本新增工作項目目標與效益，在於實驗將e化服務宅配給更廣大的受益對象、且提供更多種類的申辦業務。績效指標可以是，新增的服務對象種類數、業務項目數，以及申辦人次與件次。

(二) 基層機關行動服務的實際執行

過去三年，現有工作圈已以「e化服務宅配到家示範發展點」之新北市新店區公所、彰化縣彰化市公所、花蓮縣玉里鎮公所及臺東縣東河鄉公所等4個示範公所及其上級直轄市及縣、政府為基石，深化及擴散不同面向的資訊向上集中及行動服務。後續，相關機關也已初步完成行動服務所涉及之後端資訊系統整合及作業流程之調適，以達成一處收件全程服務之目標。

為能使過去的示範性經驗推廣得以擴散、落地生根，並實現其設立初衷，工作圈後續有必要將e化宅配圈做法推行至中央相關主管機關與基層地方政府。工作圈可以依據示範性經驗，修改e化宅配之相關工作內容與配套措施，並藉由具決策性質之會議、或修立法，完成法定程序，提供作法指引與配套措施，明確要求中央部會與基層地方政府須逐步實現政府服務e化宅配到家的美意與理想。

1、協辦機關

執行機關	協辦機關
國發會	行政院各部會、各市、縣（市）政府

本新增工作項目，可以仍由國發會作為主辦單位，並由行政院各部會、各市、縣（市）政府擔任協辦單位。

2、工作項目目標、預期效益及績效指標

項次	工作項目	主辦部會	績效指標	衡量標準	工作目標值		減章目標值	
					104年度	105年度	104年度	105年度
1.	基層機關行動服務的實際執行(1)	國發會	行政院各部會、各市、縣(市)政府導入行動服務項目	新增導入行動服務項目數	100	100	200	200
2.	基層機關行動服務的實際執行(2)	國發會	行政院各部會、各市、縣(市)政府導入行動服務服務民眾件數	新增導入行動服務民眾件數	50,000	160,000	-	-

四、安心就學圈

安心就學圈的設立緣起是有鑑於國內景氣不佳、失業率攀升，造成部分家庭因經濟困難，無法負擔學生的就學費用，造成學生非自願性輟(休)學而影響就學權益。因此，教育部結合學校、地方政府、中央政府與民間團體成立「就學安全網」，以「全民攜手—不讓任何一個孩子失學」為宗旨，建置各種平台與管道，整合跨單位業務，提

供一站式就學申貸業務，促請學校與承貸銀行合作，由銀行派專人到校為學生辦理對保，當天就可以在學校完成手續與註冊。但「就學安全網」在近兩年隨著景氣的復甦而完成階段性任務後，為配合行政院所推動的「全面推廣政府服務流程改造」執行計畫，乃改以針對家庭遭遇困境、經濟弱勢之學生，提供學生午餐費補助、代收代辦費補助、緊急紓困助學金補助、工讀助學金補助及貸款等措施。

為節省民眾洽辦各項助學措施的時間，教育部協調中央機關各部會、各地方政府，建立跨部會、跨機關、跨組織合作之機制。主要工作項目有：（1）統合跨單位業務，簡化程序並運用電子閘門，辦理就學貸款一站式服務；（2）簡化申辦作業文件；（3）辦理跨機關線上查驗；（4）在教育部網站設置「安心就學圈」專區，由學校線上查驗確認身分，免除弱勢學子往返申辦文件之苦。

然而，上述「安心就學圈」的內容多集中在經濟方面的援助與申請程序方面的簡化，事實上除了提供學生與家長就學貸款申辦作業簡化服務外，安心就學的意涵應包括學習環境是否友善等因素。所此，建議可以考慮運用現有的資料，將其服務對象擴展至新移民與弱勢族群，而內容可以再增加健康維持服務，並結合學校工讀，使弱勢學生能真正安心就學。

本研究建議新增工作項目如下：

（一）健康維持服務

因考量申辦就學貸款業務者多為經濟弱勢，可能無法有完整營養的三餐，而影響學生的學習與發展，建議可以結合各級學校、衛福部、財政部、基金會、公益團體，透過在校餐費補助、寒暑假餐費補助、營養品補充（如牛奶），協助經濟弱勢家庭的兒童少年可以長期獲得足夠營養補充，才能安心就學。

(二) 高中職以上學生工讀服務

透過教育部與各縣市政府整合高中職以上各級學校或鄰近商家上網登記可以提供工讀的機會，進而將其納入安心就學圈的執行計畫中，並建立高中職以上學生工讀資料庫。當民眾為子女申辦助學業務時，即可主動提供就近學校或商家的工讀資訊，不但可以減少民眾到處尋求經濟援助的時間，減輕學生家庭的經濟負擔，由於提供工讀機會的機構或商家都有詳細的登記資料，也可以減少學生因打工而受騙的情形發生，落實協助學生安心就學的政策理念。

(三) 弱勢學生的課輔服務

弱勢學生除了經濟弱勢外，也包含新移民與原住民。由於這些弱勢學生可能因為家庭因素、經濟因素或語言因素，屬於學習成就較低者，在學校與同學的關係較為疏離或可能因而遭受霸凌。因此，為實現安心就學目標，可以考慮將經濟弱勢、新移民與原住民納入服務對象，結合附近大專院校社團與基金會，除了給予經濟上的協助外，還能給予實質的課後輔導，以提高弱勢學生的學習成就，減少在校的挫折感，甚至避免被同儕冷落，才能真正達到安心就學的目標。

1、 協辦機關

執行機關	協辦機關
教育部	衛生福利部、財政部、各縣市政府、各縣市政府社會局

- (1) 主辦機關－教育部提供各級學生的學籍資料。
- (2) 協辦機關－衛生福利部社家署提供兒少福利的相關專業資訊；財政部提供相關財政資源；各縣市政府負責與教育局合作，

整理出需要進行課後輔導，以及高中職以上各級學校與大專院校需要工讀服務的名單，進而尋求與有關社福基金會合作基金會與公益團體；各縣市政府社會局提供弱勢學生、新移民、原住民等弱勢族群相關資訊。

2、工作項目目標、預期效益及績效指標

對民眾而言，除了從形式的流程面協助民眾解決學生的就學問題外，由於主動整合相關機構與民間公益團體的資源，從健康維持、工讀機會提供與課業輔導等實質面著手，減少民眾到處尋求資源的時間，才能真正達到整合安心就學圈的工作目標。另一方面，對政府而言，因進行跨機關、跨部門整合，可達到發揮組織合作的綜效，使民眾感到政府的積極主動，提升民眾的滿意度。

五、僑生服務圈

政府自推動「僑生政策」以來，僑務委員會（以下簡稱僑委會）對於僑生輔導工作極度重視，並完成多項便利僑生措施，對於僑生申請回國就學紀錄、僑生獎助學金、參加僑生醫療保險及全民健康保險與補助、參加各項活動等，均可透過學校向僑委會申請，獲得「一站式服務」使僑生服務免奔波。此外亦提供畢業後就業媒合與返回僑居地自行創業信用貸款等申請流程資訊，皆有專人解說與服務。其工作項目如下：

1、就學服務

僑委會提供就學服務為強化就學宣導與整合升學資訊。在強化就學宣導方面，僑委會派員協同教育部至東南亞華人眾多僑區進行招生宣導說明會，並請親身在臺求學的僑生分享相關經驗，提高東南亞地區華人來臺就讀意願。在整合升學資訊方面，僑委會網站完整呈現僑生相關資訊，包含海外來臺申請就學相關資訊、在臺就學相關輔導措施與權益、申請居留、畢業實習及就業等資訊。

2、 在學服務

此工作項目包含簡化申請流程與跨區緊急協助服務。在簡化申請流程方面，整合與僑生服務相關之服務，原本由僑生需持相關文件至本會臨櫃申辦，現在可透過學校「一站式服務」提出申請。在跨區緊急協助方面，僑委會建置校際僑輔人員工作網，協助僑生發生緊急事件（如車禍意外事件）可透過本項聯絡網聯繫。

3、 畢業聯繫

僑委會協助僑生畢業後得以留臺工作，提供應屆畢業僑生工作媒合，若僑生欲自行創業而苦無資金者，得以申獲信用保證基金貸款。整合申請流程資訊並建置於僑生「單一入口網頁」供查詢，亦有專人諮詢服務。

4、 建置「僑生輔導工作資訊站」

蒐集建置完整的僑輔工作流程與相關資訊，協助各校從事僑輔工作主管人員間的聯繫與經驗傳承，讓新進或資深人員提供僑生輔導服務得以順利完成，落實僑生照顧工作。

本研究建議新增工作項目如下：

(一) 運用網路社群媒體提高僑生服務圈知名度

大多數僑生不知道僑生服務圈所提供的工作項目，尤其這些工作項目對於僑生而言是種權利，如獲得更廣泛的臺灣就業、創業資訊，及就業媒合管道，在「僑生服務圈」網站均有詳細的說明與連結。為了要讓此網站能見度提升，僑務委員會可以善用網路社群媒體力量，進行政策行銷或公共諮詢措施。

機關先建立網路社群媒體帳戶、將相關資訊分享於網路社群媒體平台上、尋求影響力高的人物或團體協助分享資訊、製作與政策相關的影音或圖片。臺灣的網路社群媒體使用率最高者為Facebook，僑務委員會得以仿效其他縣市政府，先行創辦機關的帳戶，同時建立僑生服務圈之粉絲專頁，前者目的在於機關可以透過使用者專頁於政策資

訊的分享，後者粉絲專頁目的在於集中僑生服務圈相關訊息的發佈。之後為了讓此政策有顯著的曝光率，機關得以請求影響力高的人物或團體協助宣傳，或與僑生相關的協會接洽，例如各大專院校負責僑生照顧的團體，將訊息可以在其網路社群平臺中分享。為了要讓政策資訊的傳達讓網路社群媒體使用者印象深刻與清楚，政府機關可以嘗試製作與僑生留臺就業與創業有關的影片或圖片，最後透過網路社群媒體間的連結方式，在Facebook平台上建立連結以使得此影片或圖片得以達到宣傳的效果。

1、 協辦機關

執行機關	協辦機關
僑務委員會	全國各級學校

- (1) 執行機關－僑務委員會：主要將整合成的與僑生相關有關之資訊，發布於網路社群媒體，透過社群的力量讓更多人知道。
- (2) 協辦機關－全國各級學校：協助僑務委員會將資訊傳遞給僑生，同時該機關若有使用網路社群媒體，亦可協助轉發。

2、 工作項目目標、預期效益及績效指標

藉由影響力廣大的網路社群媒體力量，提高僑生服務圈知名度，讓在台就學僑生能掌握更豐富的就業、創業與職訓相關資訊，亦包含應準備的文件。除了僑生之外，相關利害人包含僑生的老師、朋友等，可以達到協助告知之效果。

項次	工作項目	主辦部會	績效指標	衡量標準	工作目標值		減章目標值	
					104年度	105年度	104年度	105年度
1	運用網路社群媒體提高僑生服務圈知名度	僑務委員會	新增網路社群媒體服務功能	成立與否：成立為1，未成立為0	—	1	—	—

(二) 「臺灣就業通」提供僑生就業功能

勞動部勞動力發展署「臺灣就業通」網站功能完善，結合原「全國就業e網」、「職訓e網」、「身心障礙者就業開門網」、「微型創業鳳凰網」以及「技能檢定中心」等五大網站所成立的整合性網站。提供工作媒合、人才搜尋、職業訓練與身心障礙者就業服務等。在就業服務上，「臺灣就業通」匯集了全國公立就業服務機構、民間團體、民營機構以及各地公部門職缺資訊，是唯一完整整合政府、民間、院校就業資訊的最大公部門人力銀行。其特色在於針對各種特定對象規劃的多元專區，包括青少年打工專區、新鮮人專區、身心障礙者、中高齡者、婦女、原住民、更生人、外籍與陸配、兼職、公務及教育等，各類對象都有專屬的就業專區。

因臺灣就業通就業機會多、使用者廣泛，同時擁有特定對象規劃的多元專區的功能，而僑務委員會亦有設置求職專區（如下圖），僑務委員會可以同步將求職者與求才者相關資料，交由勞動部共同使用，勞動部得以在臺灣就業通同步刊登，並建立僑生使用者專區，增加就業媒合、職業訓練服務提供。



圖 2：僑生服務圈－僑生求職與求才服務專區

資料來源：<http://ocs.ocac.net/Pages/Detail.aspx?nodeid=66&pid=19>

1、協辦機關

執行機關	協辦機關
僑務委員會	勞動部

- (1) 執行機關－僑務委員會：主要彙整在學僑生或畢業留台僑生之工作意願與工作需求資料，建立僑生人才資料庫。
- (2) 協辦機關－勞動部：「臺灣就業通」新增僑生專區，以提高就業媒合機會。

2、工作項目目標、預期效益及績效指標

主要在於未來或現階段於臺灣有工作需求的僑生、需要僑生於其企業工作的企業主，將需求彙整於使用人數較廣泛、功能較齊全、能見度較高的平台加以整合，以提高就業媒合機會。

項次	工作項目	主辦部會	績效指標	衡量標準	工作目標值		減章目標值	
					104年度	105年度	104年度	105年度
2	「臺灣就業通」提供僑生就業功能	勞動部	新增僑生就業專區服務	成立與否：成立為1，未成立為0	—	1	—	—

六、送子鳥圈

衛生福利部主辦之送子鳥圈，成立「送子鳥」工作圈及工作小組，透過工作圈會議，召集相關主管機關，盤點民眾從結婚、懷孕、新生兒出生至學齡前兒童所需的各項政府服務項目，協調各機關相關計畫與資源，建立跨機關、跨組織計畫執行之合作機制。檢視各相關項目之服務流程，評估流程改造與整合服務的可行性與可能遭遇之問題進行檢討。盤點、彙整及分析民眾從結婚、懷孕、生產至學齡前兒童、學齡兒童到青少年的各種申辦業務，經工作圈盤點後預定納入30項服務項目，進行服務流程項目整合（孕產婦分娩及新生兒階段，推動新生嬰兒出生通報結合出生登記，提供新生兒健保自動納保、寄發健保卡、勞保及國保生育給付主動服務及發放等。建置整合式服務的資訊系統服務網站，作為「送子鳥」工作圈之服務提供平台。

本研究建議新增工作項目如下：

(一) 下載區各階段服務依據縣市類別增設下載資料夾或壓縮檔

可以根據不同縣市作為分類基礎，將該縣市的各項服務資訊整理於一個壓縮檔案中，送子鳥資訊服務網站的使用者，不論是註冊會員

政府服務流程改造之探討

或非會員，只要是進入網站者都可以依據所想要查詢各階段服務項目（結婚、懷孕、生產至學齡前兒童、學齡兒童到青少年）、再根據自己的居住地或戶籍地等不同需求來點擊下載資料，只需要一次點擊下載就能取得所需縣市該項服務資訊，提供給沒有時間一一逐項對照階段服務項目、點擊開啟頁面內容或連結查看後才下載的民眾資料獲取之便利。



圖 3：送子鳥資訊服務網下載區網頁

資料來源：<https://ibaby.mohw.gov.tw/ServiceList/DownloadList?no=00#人工生殖>

1、協辦機關

執行機關	協辦機關
衛福部	勞動部、各縣市政府相關局處

衛福部提供相關健保、特殊檢查、健康檢查等產孕、兒童醫療院所資訊，勞動部可提供相關補助、給付資訊、文件書表，各縣市政府相關局處，可函請各、縣市政府提交各服務項目的相關資訊、文件書表，再經由送子鳥工作圈匯整各縣市政府資料，增設縣市類別資料壓縮檔於網站下載區。

2、工作項目目標、預期效益及績效指標

下載區各項服務增加縣市資料夾或壓縮檔，內含各服務項目各縣市相關的PDF檔案或文件、表格等資料，並可維持根據每年度進行資訊更新，績效指標可預設為縣市資料夾點擊下載次數，預期效益為註冊會員與非會員皆可透過縣市資料之下載迅速獲得更貼切自身需求、全面完整的資訊，而不需要費神思考且點選查詢。

(二) 加強 Facebook 粉絲專頁與會員互動，嚴格管理發布資訊

可加強送子鳥Facebook粉絲專頁會員互動，透過Facebook粉絲專頁之功能可與會員進行影片宣傳、交流互動、送子鳥資訊網站使用者經驗分享以及資訊服務網、粉絲專頁使用者滿意度調查，Facebook粉絲專頁之專責管理員，應更嚴加管理Facebook粉絲專頁，避免不良發言與廣告資訊佔據版面，並且選取使用者相關性較高之各類官方資訊例如孕產婦須知、嬰幼兒照顧衛生教育知識與活動相關問題之發布。還可以依照會員之年齡層或特殊需求分別設置討論專帖（例如高齡產婦、準爸媽、新手媽媽、新手爸爸、親屬、新住民家庭、新住民異國語言版資訊），讓更多不同的使用者可以在送子鳥Facebook粉絲專頁進行交流。

藉由送子鳥Facebook粉絲專頁的經營管理，工作圈與相關部門能夠透過網站具備之每週分析以獲知更多使用者觸及率、熱門討論項目等等數據，並找出潛在需求、宣導送子鳥Facebook粉絲專頁。

1、 協辦機關

執行機關	協辦機關
衛福部	勞動部、各縣市政府相關局處

衛福部提供相關孕產婦須知、嬰幼兒照顧衛生教育知識等資訊，勞動部可提供相關補助、給付資訊、文件書表，各縣市政府相關局處，可函請各、縣市政府提交各服務項目的相關資訊、文件書表；送子鳥Facebook粉絲專頁之專責管理員嚴格管理送子鳥Facebook粉絲專頁。

2、 工作項目目標、預期效益及績效指標

送子鳥Facebook粉絲專頁透過現有會員交流互動，各類資訊的宣傳可以迅速發布，粉絲專頁的分析功能可得知使用者觸及率、熱門討論內容等等分析數據，可根據使用者的討論來得知顧客潛在的需求，進而增加使用者所需要的資訊並且改善粉絲專頁不足之處，透過會員之間的交流，也可以促進送子鳥資訊服務網站以及粉絲專頁的行銷以及推廣。

(三) 線上社工相關醫療院所、機關局處諮詢轉介區

送子鳥服務網使用者登錄會員後，可依據自己的狀況（例如預備結婚、新婚、不孕、高齡懷孕、新手爸媽、兒童醫療、親子家庭教養、家庭暴力問題等）在線上查詢社工相關醫療院所、機關局處福利、補助、救助申請諮詢資訊，避免婚前、婚後、產前、產後憂鬱症與親子家庭教養、兒童醫療、家庭暴力問題之產生而求助無門，可以與非營利組織合作提供線上社工諮詢、機關局處轉介服務相關資訊，便於會員獲取所需服務資訊後，方便後續主動向機關申請福利、補助、救助等。

1、 協辦機關

執行機關	協辦機關
衛福部	勞動部、各縣市政府社會局、勵馨基金會

各縣市政府社會局可提供福利、補助、救助申請諮詢資訊和文件書表；勵馨基金會可以提供駐站社工與非營利組織志工人員於網站上線上答覆或是定期彙整問題並答覆。

2、 工作項目目標、預期效益及績效指標

民眾能夠藉由送子鳥資訊服務網的線上諮詢服務獲得相關申請福利、補助、救助專業、各縣市局處之官方資訊，衡量指標為諮詢服務次數，效益為提供會員更多諮詢管道以及福利、補助等資訊，避免有社會救助資源來不及支援、介入致使社會人倫悲劇產生。

七、促進就業圈

因應政府組織再造，勞委會改制為勞動部，職業訓練局也同步改制勞動力發展署，主要負責就業服務、職業訓練、失業認定、技能檢定、創業等多項業務，將就業中心轉型為勞動力發展中心。勞動力發展署所規劃「促進就業圈」，以客製化服務做為求職民眾與企業的單一窗口，以「固定專人」及「一案到底」逐步發展為勞動力發展中心。工作圈主要分為三類：

第一、非自願離職者，指勞動者非意願離職。當非自願離職者向就業及職業訓練提出「失業給付」，需加入推介職業訓練3個月，每個月非自願離職者須投保薪資60%職訓生活津貼，最常發放6個月，以提升職能與協助非自願離職者快速進入職場。

政府服務流程改造之探討

第二、矯正機關收容人，因有犯罪前科因素不容易進入職場，以多方面就業媒合方案，降低收容人再犯及就業困難因素。

第三、提供民眾全面式職涯規劃，其中包含全國就業e網、職訓e網、身心障礙就業開門網、技能檢定、微型創業服務單一整合網，同時以跨部會成立職缺分享。

以上三類，以就業服務一案到底作業模式計畫，建立長期陪伴關係與建立信賴感，在求職者與廠商中建立起良好的合作夥伴，協助民眾穩定就業替廠商媒合人才。

上述「促進就業圈」主要將求職者分為三類進行：(1)就業服務一案到底作業模式計畫；(2)訓後就業服務機能提升；(3)脫胎&築夢-矯正機關推動多元職業訓練與就業媒合；(4)整合及推動就業服務複合式客服服務；(5)開發技能檢定職類、增加測試場地。

本研究建議新增工作項目如下：

(一) 建置技術士證照求職網專區，有效提升技術士證照與媒合市場需求

勞動部依照產業分別設置技術士證照(例如烘培丙級、冷凍空調裝修乙級等證照、甲級室內配線技術士) 鼓勵各產業人才考取士證照檢定並建置技術類別之求職專區網，提供考取證照之求職者查詢與廠商徵才之媒合平台，有效提升技術士證照媒合。

1、 協辦機關

執行機關	協辦機關
勞動部	勞動部

勞動部為主辦單位，鼓勵各產業人才考取士證照檢定，加強就業者的職業訓練與專業技能。並建置技術士證照求職網，有助於技術士證者快速就職。

2、工作項目目標、預期效益及績效指標

透過技術士證照求職網，有助於求職者快速就職，有助於廠商快速找到人才，減少人力斷層。

(二) 建置收容人就業平台，提供就業機會

勞動力發展署、法務部矯正署、各地區監獄與民間企業合作，建立就業資料庫之平台，收容者在平台上建置個人履歷。再者，與民間企業主動與收容人聯繫，進行後續面試與就業概況，並回饋於勞動力發展署、法務部矯正署、各地區監獄，有助於回歸社會後之定期追蹤。

1、協辦機關

執行機關	協辦機關
勞動部	法務部

本新增工作項目，勞動部為主辦單位，負責建立就業資料庫，負責媒合收容者就業之業務。法務部為協辦單位，定期追蹤收容者後回歸社會之概況。

2、工作項目目標、預期效益及績效指標

透過就業平台之建置與建立收容人求職資料，可提升收容人回歸社會後具有基本生活能力與後續追蹤，避免再次累犯。

八、電子發票圈

讓民眾將發票存在手機條碼或其他可當載具的卡片裡，不必列印紙本發票，由系統自動對獎，並把中獎獎金直匯入帳戶，省去對獎的麻煩。

由於電子商務蓬勃發展，諸多國家已積極推動電子發票，以降低紙本發票作業對電子商務所衍生之障礙與交易成本。為順應此發展趨勢，行政院89年「知識經濟發展方案」將電子發票列為發展方向之一，揭開推動電子發票之序幕。94年8月16日財政部發布「網路購物開立統一發票交付非營業人作業規定」，提供網購業者免開立紙本統一發票予消費者之試辦依據，以促進企業對消費者(B2C)電子商務之發展。

「全面推動電子發票應用計畫」第2階段期程為100年度至102年度，針對法規、作業、系統及推廣面持續擴大電子發票應用之範圍。全面推動電子發票有賴各面向之密切配合，其中營業人作業程序、實體消費通路發票無紙化之試辦推動，更涉及清費者習慣及稅捐稽徵機關營業稅查核方式等創新與改變，故「全面推動電子發票應用計畫」由財政部賦稅署、各地區國稅局、印刷廠及財政資訊中心共同參與及執行。

後來，「推動電子發票，創造智慧好生活」計畫列入國發會「第四階段電子化政府計畫」之「旗艦3: 主動全程服務計畫」項下，以整合跨機關協調之策略方向，加強與電子商務、雲端、智慧化物流等產業計畫之整合，並就法規、作業、系統及推廣各面向進行規劃為無疆界服務建構環境，期望於103-105年達成創造智慧好生活之目標。同時，以節能減碳、科技應用及智慧生活三大面向作為分年目標，透過政府內部管理包括流程改造整合、內部橫向整合、資源共享及跨機關合作來落實提供民眾主動、分眾及全程之便捷服務，達成全面電子化政府及智慧好生活之終極目標。

該計畫整併企業對企業(B2B)、企業對消費者(B2C)與企業對政府(B2G)三方面之電子發票應用，配合各部會政策，結合電子發票推動跨機關合作。工作圈現有之工作項目包括：

- 1、推動公用事業導入電子發票
- 2、實施電子發票電子化報支試辦作業
- 3、電子支付機構導入電子發票
- 4、結合電子發票推動環保集點制度
- 5、配合臺北健康雲與電子發票介接應用
- 6、推動觀光旅館業及國旅卡特約店導入電子發票
- 7、推動食品業者企業對企業(B2B) 導入電子發票
- 8、推動電子發票智慧商圈
- 9、推動交通運輸相關行業開立電子發票

本研究建議新增工作項目如下：

(一) 推動大賣場導入電子發票

電子發票之使用與推廣，貴在能夠使最大多數人習慣並應用。工作圈可以繼續尋找使用發票頻率高的地方。

建議下一階段可以將電子發票推廣至各地大賣場，並且可以提供誘因給予顧客與商家，以加速電子發票的深化應用。

(二) 推動人氣餐廳導入電子發票

隨著近年美食運動與網路搜尋的興起，建議下一階段亦可以將電子發票推廣至各地人氣餐廳，並且可以提供誘因給予顧客與商家，以加速電子發票的深化應用。

政府服務流程改造之探討

1、 協辦機關

執行機關	協辦機關
財政部	經濟部、各縣市政府

2、 工作項目目標、預期效益及績效指標

項次	工作項目	主辦部會	績效指標	衡量標準	工作目標值		減章目標值	
					104年度	105年度	104年度	105年度
1.	推動大賣場導入電子發票	財政部	全台導入電子發票賣場家數	全台導入電子發票賣場家數	200	200	—	—
2.	推動人氣餐廳導入電子發票	財政部	全台導入電子發票人氣餐廳家數	全台導入電子發票人氣餐廳家數	500	500	—	—

- 3、年度資源需求情形：本工作項目由財政部中程歲出概算額度內支應。
- 4、其他：本工作項目如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

九、監理服務圈

「偏遠地區監理服務工作圈」設立緣起是因有感於臺灣近年來城鄉差距逐漸擴大，距離縣市行政中心超過30公里以上或原民鄉鎮、離島等偏遠地區民眾多為高齡者、新移民及原住民等弱勢族群，故「偏遠地區監理服務工作圈」設置的主要目的是考量偏遠地區大眾運輸不像都會地區普及方便，而行政機關服務地點多設置於人口聚集都會地區，偏遠地區民眾洽辦業務常需耗費大量時間往返。因此，為改善偏遠地區民眾洽辦監理業務之不便，落實政府對民眾平等對待原則，乃研擬「偏遠地區監理服務工作圈」執行計畫。透過網路、行動載具及相關設備，由第一線監理人員主動到府服務，提供偏鄉地區民眾申辦各種監理業務服務。現階段所提供的業務項目包括：（1）偏遠地區跨機關、跨企業之監理業務服務；（2）建立「行動監理服務資訊網」網路資訊平台；（3）行動監理服務（輔導）考照及其他監理業務服務；（4）交通法規及道安推廣；（5）導入QR-CODE機車初考領問卷及傳真管家辦理老舊機車切結報廢。也就是說，只要有配備筆記型電腦及3G無線網卡的摩托車即可前往偏遠地區服務，大大增加了服務的機動性與可及性，展現政府主動服務的精神。

上述五項業務內容主要是以服務偏鄉民眾的監理服務為主，期望除了可以節省民眾往返監理所、站所所需花費的時間與金錢外，還可以透過交通安全推廣，建立偏鄉民眾正確的行車知識與安全駕駛技能，以降低行車事故的發生。然除此之外，偏鄉監理服務工作圈的內容應可以擴大充實，結合地方政府與相關業者將業務的服務對象從偏鄉擴展至離島民眾與老年、弱勢族群。

本研究建議新增工作項目如下：

(一) 透過 APP 宣導行動監理服務

偏遠地區因交通不便且資訊相對缺乏，除了利用行動監理服務車的巡迴服務辦理交通安全講習、宣導交通安全觀念，並協助當地民眾解決疑難監理業務外，由於還可以透過網際網路和開發監理APP系統，來進行交通安全推廣和查詢各項監理服務，以克服交通不便和宣導不易的問題，提供民眾更便捷且全面的監理服務。

(二) 提供小型巴士增加民眾洽公的便利性

由於偏遠地區民眾洽辦監理業務需耗費大量往返時間，且大眾運輸工具較為缺乏，雖有行動監理服務但仍可能有部分業務需親赴監理站辦理。為彌補此項不足，同時照顧偏遠民眾行的需求，監理站可以結合各地方政府與當地的民間業者，針對公共運輸較不發達的偏鄉地區，以小型巴士隨招隨停服務的方式，減少民眾等候的時間，並提高偏遠地區民眾洽辦監理服務的交通便利性。而為使民眾了解此項措施，建議交通部可以將此項服務公布於官網和各縣市政府網站，同時透過鄰里長主動加強宣傳，才能提高成效。

(三) 主動通知服務

目前監理服務網所提供的主動通知服務，需要使用者登入電腦加入會員後，才能享受主動通知服務，但因偏遠地區的經濟弱勢與資訊弱勢者—如老人或偏鄉地區的民眾則可能因不會使用電腦或網際網路不普及而無法享受到此項服務。因此，為彌補此項服務缺失，第一線的監理服務人員可以結合當地的鄰里長或社會局人員，協助這些資訊弱勢或經濟弱勢輸入相關訊息於鄰里長辦公室的電腦，再藉由信件、電話、口頭通知與廣播，以彌補網際網路主動通知所可能產生的限制，讓偏遠地區的民眾真正享受到便民措施。

1、 協辦機關

執行機關	協辦機關
交通部公路總局	各縣市政府、各縣市政府社會局

- (1) 主辦機關—交通部公路總局：規畫實施小型巴士隨招隨停服務，尋求與民間客運業者合作。
- (2) 協辦機關—各縣市政府：協助交通部公路總局，徵詢有意願參與偏遠服務的地方民間客運公司提供服務，結合鄰里長提供主動通知服務；各縣市政府社會局：協助提供弱勢族群有關監理服務的相關資訊，

2、 工作項目目標、預期效益及績效指標

首先，透過「APP 宣導行動監理服務」可以透過網際網路和開發監理 APP 系統，來進行交通安全推廣和查詢各項監理服務，以克服交通不便和宣導不易的問題，提供民眾更便全面的服務。其次，「提供小型巴士增加民眾洽公的便利性」則是跳脫原本的監理服務框架，擴大服務對象，將其延伸到提供偏遠地區民眾較便利的交通服務。藉由跨部門的合作，結合各地方政府與當地的民間業者，針對公共運輸較不發達的偏鄉地區，以小型巴士隨招隨停服務的方式，以節省居住在偏遠地區的居民等候的時間。最後，「主動通知服務」則是期望過跨機關、跨部門的合作，彌補經濟弱勢與資訊弱勢對於資訊系統的陌生，進而阻礙監理服務資訊的接收或影響服務的供給。因此，如能結合其他部門協助輸入相關訊息，並透過鄰里長或志工予以告知，則意味著政府所提供的公共服務是積極主動且貼心的，可以提升民眾對政府交通監理政策的滿意度。

十、免地籍謄本圈

土地與個人、私部門息息相關，土地也是國家重要資產之一，無論是民眾、私部門、政府單位常會使用土地測量、登記等相關地籍資料，民眾從事相關經濟活動、政策執行常常無法脫離土地使用，因此，各縣市地方常核發地籍謄本，供個人、私部門、政府單位使用。

為因應我國朝向電子化政府從92年開始推動跨機關之地籍資料整合。在94年建立「地政資訊網際網路服務查詢系統」(Government Land Information Request, 簡稱GLIR)快速提供行政機關免費、簡易、線上查詢之服務。而民眾對於地籍謄本需求甚大。截止至101年底，行政機關使用GLIR系統已達1,300個，查詢謄本數達1,200萬張。同時配合「民眾臨櫃服務一次OK」並結合民眾檢附地籍謄本申辦業務的需求，以GLIR取代地籍謄本。因此，提出幾項執行之要點，第一、現況業務之盤點；第二、成立免附地籍謄本工作圈；第三、選擇可行免附地籍之業務；第四、強化各機關使用GLIR系統；第五、提供各業務主管客製化資料，由內政部提供客製化資料；第六、成立專案負責窗口，協助各機關處理相關問題與控管服務工作。

本研究建議新增服務項目如下：

(一) 擴大辦理各部會、縣市政府、鄉鎮市區公所使用 GLIR 系統

依照各部會、縣市政府、鄉鎮市區公所，因業務屬性不同，將部份業務由縣市政府、鄉鎮市區公所辦理，因此強化各機關使用GLIR系統，同時舉辦系統使用之教學，提供GLIR操作手冊供承辦員學習。

1、 協辦機關

執行機關	協辦機關
內政部	中央各部會、各地方政府

以內政部為主，成立輔導小組，輔導中央各部會、各地方政府，使用GLIR系統並提供操作手冊供各部會、縣市地方政府承辦人使用。

2、 工作項目目標、預期效益及績效指標

藉由成立輔導小組與撰寫GLIR系統並提供操作手冊，有助於各部會、各地方政府使用，減少系統使用之落差與不適應性問題。

(二) 廣泛宣導免附地籍謄本之作法

長期以來，民眾、政府機關習慣因業務之需要或表示證明而檢附地籍謄本。因此，必須讓民眾得知，無須附地籍謄本之做法與相關驗證之辦法。透過政策宣導、溝通協助民眾知曉，同時機關確實落實，達成免附之目標。

1、 協辦機關

執行機關	協辦機關
內政部	中央各部會、各地方政府

由內政部主動替民眾進行，政策宣導可藉由社群媒體、網站、廣告、廣播等公開方式告知民眾正確資訊。

2、工作項目目標、預期效益及績效指標

民眾每年申請地籍謄本約414萬件，而每一件大約花費時間為1小時。另外在規費部分，一案一張謄本為20元。透過免附地籍謄本，可替民眾省下414萬小時，申請費用可節省8,280萬元，以及相關人力成本與機器耗材成本。對政府而言，透過資訊系統的協助，讓民眾感到政府的積極性，提升施政滿意度。

十一、新北市市民免奔波圈

新北市升格後透過資訊科技與政策，將原本分散於各處、缺乏一致性的各行政區域服務流程加以整合，試圖打造一個具有一致性且多元的平台，以提供市民更快捷的市政服務。為落實「一個新北市」之創新服務，新北市政府進行公部門跨機關業務整合，陸續推動跨機關、離島、警務、醫療等多項讓市民免於奔波的新服務，並著手規畫推動雲端證件包整合提供如戶政、地政、工商、工務、財稅、社福、勞保資訊之雲端服務，使市民享受便利、免於奔波的市政服務。目前的計畫內容包括：（1）建置雲端資訊服務平台：陸續開發雲端各證件包子系統，整合現有資料庫，提供相關介面查詢、權限開放及系統維護等事宜；（2）市政服務免奔波－29區公所跨區服務、18區戶所：以「跨區服務」概念，使新北市民申辦業務不需再返回至戶籍區公所、戶所，可就近申辦，突破法規與地域限制，使幅員廣大之新北市真正達成「市政服務無距離」的目標；（3）跨機關申辦免奔波－免檢附書證謄本服務；（4）離島居民免奔波－跨海市政服務。除了上述四項之外，在便民服務的前提下建議可以增加如下的幾項內容：

(一) 市民搬家免奔波服務

新北市因幅員廣大，距離台北市較近，且有捷運相通，房價與租金都較為便宜，因此容易吸引其他縣市民眾搬遷到新北市。由於民眾搬家時居住地址會有更改，所以相關水、電、瓦斯、郵件、電信、銀行等帳單地址也都需進行變更。然因這些機關、營業單位都散見在各處，如能由戶政單位結合這些公民營事業機構，建立單一窗口，讓民眾在搬家時只需提出一次地址變更申請，即可完成所有地址變更手續，可以節省民眾奔波各機關的時間，達到便民的目的。

(二) 在地食品安全服務

由於近年來食品衛生安全問題頻傳，造成民眾對於食品衛生安全產生很大的疑慮，同時也對政府失去信心。為解決此問題，建議市府可以和衛福部、非營利組織（如董氏基金會、消基會、千禧之愛健康基金會等）、民間企業（超市）合作，建構食品資料庫，將在地生產的食品一一予以登錄，使民眾在購買產品前能瞭解食品的產地、製造日期與過程，讓民眾能清楚了解食品的來源，才能吃的安心，減少日後因食品安全出問題，而自行送驗、退換貨等往返奔波的時間，並節省政府相關人員日後的因應成本。

(三) 墓政免奔波服務

目前新北市在「一體政府」的理念下，首創區公所、戶所「跨區服務」，使新北市民申辦業務不需再返回戶籍地區公所、戶所，就可就近至最方便區公所、戶所申辦，任一區公所、戶所皆可直接受理市民申辦業務或代收轉件。然而這項服務僅止於新北市內部的29區公所和18區戶所的跨區服務，對於可能子女居住在臺北市或其他縣市，卻需要幫長輩處理相關事務者恐怕仍有加強的空間。

截至2015年1月底止新北市民約有396萬7500人左右，而2014年的死亡人口數約2萬2千人，老年人口明顯增加。當年長者過世時，居住於外縣市的子女必須要返回奔喪並處理後續相關事務，往往需要耗費相當長的時間。因此，如能跨縣市將墓政業務與社福、年金、保險、

戶政等業務予以整合，使民眾在處理殯葬事務時，可以藉由代收轉件的方式，將與長者有關的申辦案件一併處理，減少民眾往返奔波所浪費的時間。

1、 協辦機關

執行機關	協辦機關
新北市政府	內政部、勞動部、衛生福利部、各縣市政府 民政局

(1) 主辦機關—新北市政府

(2) 協辦機關—內政部：提供戶政相關資料；勞動部：提供勞保與老年年金相關資料；衛生福利部：提供社福與健保相關資料；各縣市政府民政局：提供死亡相關證明資料。

2、 工作項目目標、預期效益及績效指標

新北市因幅員廣大，提供民眾跨機關、跨區域服務，可節省民眾往返不同縣市間所需耗費的時間。市民搬家免奔波服務可以節省民眾因為搬家住址變更，而需奔波於水、電、瓦斯等公用事業間更改地址的辛勞，可以藉由戶政的變更，連帶的也一起進行公用事業繳費地址的變更，可以節省相當多的時間成本。墓政免奔波服務也是有同樣的功能。當家人在幫往生者處理相關後續事宜時，因同時也涉及其生前的保險、年金等相關業務，如能由同一窗口代收代轉，也可省去民眾奔波往返的時間。至於在地食品安全服務，因從源頭管理做起，可以避免日後發生食安問題時，政府部門需耗費更多的時間成本來因應的問題。

十二、募兵整合服務圈

國防部為推動「募兵制實施計畫」，輔導會因應兵役政策轉型，審慎規劃退輔措施方案，並考量國家財政能力及維持現有取得「榮民」身分條件為前提，新增服務對象為服役四年以上、未達十年的志願役退除役之官兵。過去輔導會施政重點以年老榮民就養及醫療照顧為主，未來新增服務對象年齡層介於22歲至32歲，主要以協助順利轉業及加強就業能力為主。計畫項目如下：

(1) 整合與提升「就業、職訓服務網」功能

輔導會現已設置就業、職訓服務資訊網，但網頁各自獨立而尚未整合，志願役退除役官兵無法一次查詢就業與職訓資訊，目前整合「就業、職訓入口網頁」。另一方面，勞動部「臺灣就業通」網站功能完善，徵才廠商多元，並善用政府資源與擴大職缺供給，方便志願役退除役官兵（含眷屬）網站求職。

(2) 落實屆退官兵就業輔導

輔導會、國防部及海巡署共同協助國軍屆退官兵於離營前一年，辦理就業輔導服務工作，為其進行職業適性評量及職涯發展諮詢規劃、職能培育及就業媒合。

職業適性評量及職涯發展諮詢規劃方面，因志願役退除役官兵不了解職業性向，國防部、海巡署、輔導會成立職涯輔導，而輔導會協調勞動部所屬就業中心，以不排擠現行對失業者及一般國民就業服務前提下，以預約方式協助提供服務。職能培育方面，若志願役官士兵有參訓之需求，輔導會、國防部、海巡署提供職業訓練以協助其取得退伍後所需的就業技能。就業媒合方面，輔導會與國防部、海巡署共同合作辦理就業媒合活動，每縣市每月至少1至2場予當地國軍屆退官兵參加，協助其退伍後能夠就業。

(3) 建置志願役退除役官兵就業人力資料庫

由國防部定期提供屆退人員基本資料，包含學歷、經歷、專長、持有證照種類等相關履歷、適性分析結果及欲從事工作類別等資料，

登入輔導會退除役官兵人才資料庫以供廠商參考，藉此縮短廠商徵才時間，並提高就業成功率。

本研究建議新增工作項目如下：

(一)「臺灣就業通」結合「就業服務網」功能

勞動部勞動力發展署「臺灣就業通」網站功能完善，結合原「全國就業e網」、「職訓e網」、「身心障礙者就業開門網」、「微型創業鳳凰網」以及「技能檢定中心」等五大網站所成立的整合性網站。提供工作媒合、人才搜尋、職業訓練與身心障礙者就業服務等。在就業服務上，「臺灣就業通」匯集了全國公立就業服務機構、民間團體、民營機構以及各地公部門職缺資訊，是唯一完整整合政府、民間、院校就業資訊的最大公部門人力銀行。其特色在於針對各種特定對象規劃的多元專區，包括青少年打工專區、新鮮人專區、身心障礙者、中高齡者、婦女、原住民、更生人、外籍與陸配、兼職、公務及教育等，各類對象都有專屬的就業專區。

政府機關如輔導會、國防部、海巡署、勞動部，若為提升志願役退除役屆退官兵就業與職訓，可以適時整合就業與職訓之功能。將輔導會提供的協助志願役退除役官兵取得就業、職訓所需的相關資訊，由勞動部整合提供。國防部、海巡署與輔導會主要在於辦理職業適性評量及職涯諮詢輔導，只在確認志願役退除役士兵擁有參訓需求，之後將相關資料交由勞動部辦理就業、創業與職訓的協助，之後勞動部得以新增志願役退除役官兵專區。

第三章現有工作圈工作項目之內容與建議



圖 4：勞動部就業服務網平台圖

資料來源：http://www.taiwanjobs.gov.tw/Internet/index/index.aspx

1、 協辦機關

執行機關	協辦機關
輔導會、國防部、海巡署	勞動部

- (1) 執行機關－輔導會、國防部、海巡署：整合志願役退除役官兵就業、職訓所需的相關資訊，確認志願役退除役士兵擁有

參訓需求，提供資料給勞動部。

- (2) 協辦機關－勞動部：協助將志願役退除役士兵的資料建置於就業服務網，同時建立其專區。

2、工作項目目標、預期效益及績效指標

為一匯集求職者與求才者平臺，減少職業相關需求者分散至不同平台，同時整合各平臺的功能與特色，並提供特定對象有專屬的求職專區，集中其所需的工作機會，藉由層層的彙整與分類使其適得其所，提高就業媒合機會，同時能在此平臺獲得更廣泛的職業訓練等相關訊息。

項次	工作項目	主辦部會	績效指標	衡量標準	工作目標值		減章目標值	
					104年度	105年度	104年度	105年度
1	「臺灣就業通」結合「就業服務網」功能	輔導會	新增志願役退除役官兵就業專區	成立與否：成立為 1，未成立為 0	—	1	—	—

(二) 運用網路社群媒體提高募兵整合服務圈知名度

國防部「募兵制實施計畫」於 106 年 1 月 1 日正式全面推動，因此在服務圈成立之初應讓相關利害人有更多的機會了解相關政策與資訊。隨著資訊與通信科技發達，網路社群媒體使用族群廣泛，而志願役退除役官兵之年齡層亦是使用率高者。機關可建立臺灣民眾高度使用的網路社群媒體，例如 Facebook、Youtube 等，進行相關政策資訊的推廣讓民眾了解，除此之外也可以吸引相關的廠商提供職缺。同時

網路社群媒體的特質在於使用者間的互動與回應，就業媒合成功的志願役退除役士兵得以透過網路社群媒體分享相關經驗，藉此仍讓相關利害關係人參考與抉擇，致使營造開放與透明的就業媒合環境。

1、 協辦機關

執行機關	協辦機關
輔導會	國防部、海巡署

- (1) 執行機關－輔導會：成立募兵整合服務圈，並與就業媒合成功之志願役退除役士兵聯繫。
- (2) 協辦機關－國防部、海巡署：提供、整合相關廠商釋出的職缺資訊。

2、 工作項目目標、預期效益及績效指標

藉由影響力廣大的網路社群媒體力量，提高募兵整合圈知名度，讓志願役退除役士兵能掌握更豐富的就業、創業與職訓相關資訊。

項次	工作項目	主辦部會	績效指標	衡量標準	工作目標值		減章目標值	
					104年度	105年度	104年度	105年度
2	運用網路社群媒體提高募兵整合服務圈知名度	輔導會	新增網路社群媒體服務功能	成立與否：成立為1，未成立為0	—	1	—	—

十三、車輛生命週期管理服務圈

以車輛使用的整個生命週期而言，由新車認證、使用中車輛管理到老舊車輛車體報廢回收，政府機關如交通部、經濟部、財政部、環保署及直轄市與縣市政府，目前致力於將部分服務流程加以整合與改造，提升行政效率與民間對政府施政滿意度。計畫執行工作期自104年7月1日起迄105年12月31日，原則分二階段，第一階段自104年7月7日起迄104年12月31日止，第二階段自105年1月1日起迄105年12月31日止。計畫項目主要如下兩點：

(1) 建立新車管制及資訊揭露單一窗口

目前新車認證，車輛製造廠或進口商須向交通部、經濟部及環保署辦理認證，但因新車認證管制項目隸屬不同單位及法規，擬整合簡化並縮短車廠申請流程與減少需準備之文件。另一方面，自國家發展委員會(原行政院研究發展考核委員會)推動「創新e化服務－汽車進口服務」建置專案，推動免稅證明書無紙化，由e化政府平台進行車輛完稅資料傳輸及各部會審核管制資訊加註。資訊揭露單一窗口主要提供車輛業者查詢申請進度與回饋，將新車認證申請、審核及發證流程電子化，提供廠商便捷服務。在使用中車輛管理部分，各地方政府依空氣汙染防制法或噪音管制法相關規定，寄發機車排氣定期檢驗，但可能因查無收件人或查無地址等因素，致使通知單無法寄達之狀況。

(2) 廢棄車輛回收資料

車輛因老舊或其他因素需報廢及辦理車體回收，目前由交通監理單位及環保單位認證的回收商分別辦理，將主動提供相關車輛資訊予交通監理單位，以利即時進行車籍資料註記，提升車籍資料庫中廢棄車輛資料正確性。

本研究建議新增工作項目如下：

(一) 建置車籍履歷資料查詢平台

「資訊不對稱」會衍生不利的消費與經濟問題，因消費者不知道生產者所製造商品的真正品質，而在中古車市場中可能產生資訊不對稱情況，買中古車的人無法確切掌握舊車的所有優劣。好車不易被買到並產生「劣幣驅逐良幣」的效果，保養很好的車子不容易找到識貨的買家，就不願將好車推銷自中古車市場。低品質的車子可能混水摸魚，車主大方推出求售，此外因消費者預期中古車品質不佳，不願付高價購買，惡性循環的狀況下致使壞車當道。

「開放政府資料」是近幾年國內外熱門議題之一，不僅能提升政府行政服務、節省政府開支外，民間還能利用政府開放的資料，為個人、團體或組織帶來經濟利益或其他效益。開放政府資料能使人民間接地監督政府，提升政府施政透明度，達到民主參與等效果。我國行政院2012年11月8日第3322次院會議決議中，根據科技會報辦公室陳報「政府資料開放推動策略」報告，指出政府開放資料可增進政府施政透明度，提升民眾生活品質，滿足產業界需求，對於政府間或各部會之決策品質均有助益，因此請國發會積極規劃與落實推動。同時須考量法制面問題，如法規鬆綁，相關法規是否競合等。

為了解決中古車資訊不對稱情況的發生，政府機關需建立一平台以公開車籍原始資料。買車就如買房子般是人生大事，可以參考「三秒算房價」APP作法，其搭配不動產實價登錄資訊，提供算房價、搜捷運、查實價、估房貸、讀房訊、看記錄等功能。交通部整合各監理站之車籍資料，例如中古車經過幾手車主、該中古車的罰單紀錄、肇事狀況、該車齡情形等，初步將這些資料整合並建置國發會政府資料開放平台（如下圖），除了提供車廠業者掌握該車詳細原始資料外，欲買中古車的民眾亦能線上瀏覽取得相關資訊。

政府服務流程改造之探討



圖 5：政府資料開放平台

資料來源：<http://data.gov.tw/>

1、協辦機關

執行機關	協辦機關
環保署	交通部及其各縣市監理站、國家發展委員會

- (1) 執行機關－環保署：主要在於車籍資料蒐集的彙整與建置。
- (2) 協辦機關－國家發展委員會：國發會建置的政府資料開放平臺中（<http://data.gov.tw/>），資料蒐集以中央政府資料為主，因此可協助公開交通部及其各縣市監理站彙整的車籍資料蒐

集。

2、工作項目目標、預期效益及績效指標

監理所將每一台車的車況至於平台上以達到資訊透明效果，消費者或車廠業者取得資料得以安心交易中古車，藉此活絡中古車買賣市場。

項次	工作項目	主辦部會	績效指標	衡量標準	工作目標值		減章目標值	
					104年度	105年度	104年度	105年度
1	建置車籍履歷資料查詢平台	環保署	提供車籍資料集原始資料	成立與否：成立為1，未成立為0	—	1	—	—

(二) 免附戶籍謄本資料

廢機動車輛報廢回收系統指出下列情況欲進行車輛報廢時，必須準備戶籍謄本文件：支票抬頭與車主不同（車主改名、車主死亡）、車主姓名與領具人不同。為減少民眾奔波與實現謄本書面減量，內政部戶役政資訊系統可以達到書面資料減量之作為，其推動方式包括：(一)由內政部協調需用謄本機關，強化連結運用戶役政資訊系統；(二)請需用謄本機關檢討修正相關規定；(三)仍須民眾繳附戶籍謄本之業務項目，以國民身分證、戶口名簿(影本)或電子戶籍謄本替代。

目前在現有工作圈中已有「免戶籍謄本圈」，需用戶籍資料之政府機關，充分利用線上連結查詢驗證的方式，取得所需戶籍資料，民眾不需附繳紙本戶籍謄本。若仍須民眾附繳戶籍謄本之業務項目，得以電子連線查驗或以國民身分證或戶口名簿(影本)替代。因此車輛生

政府服務流程改造之探討

命週期管理服務圈亦得以做到戶籍謄本減量措施，如老舊車輛車體報廢回收仍需檢附戶籍謄本，可以透過線上連結查詢驗證方式取得民眾的戶籍資料，如此亦可擴大免戶籍謄本圈之服務範圍，落實戶籍謄本減量。

1、 協辦機關

執行機關	協辦機關
環保署及其各縣市監理站	內政部

- (1) 執行機關－環保署及其各縣市監理站：與內政部協調，可以透過線上連結查詢驗證方式取得民眾的戶籍資料。
- (2) 協辦機關－內政部：「免戶籍謄本圈」擴大服務範圍。

2、 工作項目目標、預期效益及績效指標

項次	工作項目	主辦部會	績效指標	衡量標準	工作目標值		減章目標值	
					104年度	105年度	104年度	105年度
2	免附戶籍	環保署	改採其他方式(身分證、電子謄本或線上查驗)進	改採其他方式(身分證、電子謄本或線上查驗)進行	50	50	50	50

	膳本資料		行相關業務之身分認證	相關業務之身分認證業務項目數				
--	------	--	------------	----------------	--	--	--	--

十四、阮 a 厝邊就是 e 服務圈

臺東縣積極規劃以數位科技彌補落差，聚焦醫療、教育、觀光、行銷等面向，其中在「智慧政府」的推動方面，臺東縣政府及東河鄉公所積極辦理e化服務宅配到家「阮a厝邊就是e」計畫，並深獲中央肯定。全面推動「國民年金減免申請」、「原住民急難救助申請」及「父母為就業育兒津貼申請」，並結合「環境清潔」、「道路坑洞」與「流浪動物查報」等服務。為達到電子化政府，使臺東縣縣民服務中心212項申辦案件免附戶膳本、地籍膳本之服務，將此政策延伸至戶政事務所。

根據政府機關資訊通報第319期，103年行動資訊受服務民眾滿意度調查顯示，臺東縣政府推動行動資訊服務擁有八成民眾感到滿意與贊同，而民眾建議未來可增設報稅服務（6%）、交通醫療資訊的預約訂定及資訊查詢（5%）。工作圈計畫項目主要如下：

(1) E 化服務宅配到家

首先，針對臺東縣老人、弱勢族群、特殊境遇家庭暨兒童少年、行動不便、偏鄉地區及需要服務之民眾，由基層作業人員主動提供社福、醫療、保健、衛生等行動服務。第二，建置臺東行動好厝邊系統，提供村里人員能短時間內反映民眾意見，擴大鄰里訊息流通，強化村里長服務效能。第三，建置食安認證系統，供衛生局稽核人員食安稽核使用，稽核通過的店家結合地圖索引，可供民眾查詢。

政府服務流程改造之探討

(2) 機關電子查驗－免檢附書證謄本服務

減少民眾申辦案件辛苦奔波領取戶籍或地籍謄本，節省民眾申辦費用，並將此政策延伸臺東縣各戶政事務所。

(3) 跨縣市服務

提供非居住在臺東的臺東縣民，提供戶政、地政、稅務等人民申請案件跨縣市服務。

本研究建議新增工作項目如下：

(一) 醫療免奔波－臺東醫療精靈 APP

臺東縣政府於103年全國智慧城市創新應用獎獲得「智慧政府」及「智慧醫療」兩個主題獎項，未來將持續開發創造更多在地化的加值服務。103年度以來建置250個TT-Free戶外免費上網熱區，可滿足一般民眾隨時上網需求之外，亦可作為達成行動加值服務與知會城市之基礎建設。TT-Free Wifi開通三個月內已超過5萬個會員申請，平均每天使用人數超過8000人，每人平均使用時間為1.5小時，可見Wifi使用率極高。TT-Free Wifi散布於戶外人潮聚集活動區域、市區主要道路、機場、火車站、熱門觀光景點等。

臺東幅員遼闊、交通不便，老人、殘障人士及弱勢族群比率居全國之冠，在偏鄉缺乏硬體設備及各專科不足的醫療環境，需透過豐沛的資訊支援才能照顧好病人。為了要讓臺東居民擁有更方便的醫療服務，同時也為達成民眾期待的交通醫療資訊的預約訂定及資訊查詢，臺東縣政府可以先學習新北市開發的「醫療精靈」APP。臺東「醫療精靈」可包含的功能有行動線上掛號系統、提供醫療新消息、醫療院所、掛號查詢、健檢資訊等服務，預約掛號日期更可結合個人行事曆使用。

1、 協辦機關

執行機關	協辦機關
臺東縣政府衛生局	新北市政府、衛生福利部

- (1) 執行機關－臺東縣政府衛生局：主要彙整醫療院所、醫療消息，並建置臺東醫療精靈 APP。
- (2) 協辦機關－新北市政府：主要提供臺東縣政府醫療精靈 APP 建置經驗；衛生福利部：提供臺東縣政府醫療院所、醫療消息等資訊。

2、 工作項目目標、預期效益及績效指標

臺東縣居民可透過醫療精靈APP，以地圖方式查詢附近醫療院所資訊，或者依照自己所要看診的科別去查詢臺東有哪幾家提供此服務。透過其掛號功能，可以縮短現場等候時間。

項次	工作項目	主辦部會	績效指標	衡量標準	工作目標值		減章目標值	
					104年度	105年度	104年度	105年度
1	醫療免奔波－臺東醫療精靈APP	臺東縣政府	建置臺東醫療精靈APP	成立與否：成立為1，未成立	—	1	—	—

政府服務流程改造之探討

		衛生局		為 0				
--	--	-----	--	-----	--	--	--	--

(二) 醫療資訊不離身

目前臺東縣政府104年6月試辦於17據點設置18台臺東智慧機（如下圖），未來將擴大至綠島及蘭嶼設置。民眾目前先憑健保卡使用智慧機，除了身高體重、血壓、BMI測量之外，亦可查詢公車及火車時刻表、計程車預約等服務。過去需要靠頭腦或紙筆記錄血壓、體重等健康狀況，現在測量的結果都會自動記錄與保存，可以隨時線上查詢。



圖 6：臺東智慧機

資料來源：<http://redcell6.pixnet.net/blog/post/33137992-%E6%99%BA%E6%85%A7%E5%9F%8E%E5%B8%82%E5%9C%A8%E8%87%BA%E6%9D%B1~%E8%87%BA%E6%9D%B1%E6%99%BA%E6%85%A7%E6%A9%9F%E8%87%AA%E4%B8%BB%E9%9B%B2%E7%AB%AF%E7%B7%9A%E4%B8%8A%E5%81%A5>

臺東縣政府得以在偏遠地區的村里設置臺東智慧機，主要提供偏遠地區弱勢族群（如老人、身心障礙者等），定期進行簡單的健康檢查，政府得掌握臺東民眾使用臺東智慧機之資料，並藉此機會主動提供關心服務。針對長期測量結果健康狀況不佳者，進行電話關心或者由臺東縣衛生局相關專員到府服務，落實基層作業人員更全面提供醫療的行動服務。

1、 協辦機關

執行機關	協辦機關
臺東縣政府	臺東縣政府衛生局

- (1) 執行機關－臺東縣政府：主要在臺東縣偏鄉地區設置臺東智慧機，整合民眾使用智慧機之資料，將資料提供給衛生局。
- (2) 協辦機關－臺東縣政府衛生局：透過臺東縣政府設置的臺東智慧機之資料，主動提供相關醫療資訊給身體健康狀況不佳者。社福機構：與臺東縣衛生局合作，協助主動關心醫療服務到家服務。

2、 工作項目目標、預期效益及績效指標

提升臺東智慧機服務，除了提供民眾就近測量個人健康狀況之外，臺東縣政府相關機關如e化宅配圈作業人員、衛生局或社福機構得以掌握民眾健康狀況，針對健康狀況不佳者可提供主動關心服務。

項次	工作項目	主辦部會	績效指標	衡量標準	工作目標值		減章目標值	
					104年度	105年度	104年度	105年度
2	醫療資訊不離身	臺東縣政府	主動通知服務的人數比例	針對使用台東智慧機且檢驗狀況不良民眾，提供資訊服務達成率	—	80%	—	—

十五、電子憑單支付服務圈

隨著網際網路的普及運用，網路運輸傳遞的成熟，在私部門、個人應用與需求更是不可或缺，在政府單位而言隨著電子簽章法公布實施，政府單位逐漸邁向先上上簽核之發展。有助於縮減作業程序，提升行政效能與效率，同時各地方縣市政府逐漸發展電子憑單證線上簽核作業。

於91年起，行政院主計總處協助臺中市、臺南市、基隆市、桃園縣、新竹縣、新竹市、苗栗縣、彰化縣、雲林縣、嘉義市、嘉義縣、屏東縣、金門縣、澎湖縣、連江縣縣市政府，提升政府財政資訊相關作業系統，包含預算、決算、會計、財務管理、庫款支出、出納等作業。而統計發現，未導入憑證單線上簽核之縣市，作業量共100萬件，列印紙張為400萬張。因此為簡化憑單審核及遞送流程以及減少紙張列

印量以及減少城鄉距離落差，均可快速取得款項，提升服務品質。透過資訊整合、法規鬆綁與跨機關間流程改造，推動憑單作業線上簽核作業，替縣市政府單位、支付單位與受款人可產生最大效益。

本研究建議新增工作項目如下：

(一) 成立專門電子憑單支付輔導小組與推動小組

以具有承辦電子憑單支付業務經驗之業務單位成立輔導小組，同時成立電子憑單支付推動小組。輔導小組，以專案方式成立小組，分別至各縣市地方政府輔導作業流程，同時測試各縣市地方政府系統操作，進行憑單線上線上簽核說明與教育訓練，輔導相關作業人員快速熟悉資訊系統。推動小組為行政院主計總處，主要負責撰寫執行此計畫圖作業流程、訂定憑單線上線上簽核作業、法規規範與標準流程手冊，同時配合財政單位修正庫款支付相關作業流程。

1、協辦機關

執行機關	協辦機關
行政院主計總處	已導入電子憑單支付之各縣市機關

行政院主計總處做為推動小組，負責撰寫執行內容、法規規範與標準作業流程手冊；已導入電子憑單支付之各縣市機關，各推派一位成立輔導小組，以既有的實務運作經驗輔導未導入電子憑單支付各單位。

2、工作項目目標、預期效益及績效指標

藉由成立推動小組與輔導小組，有助於加速推動電子憑單支付，輔導小組成立，則有助於未導入機關快速適應。而推動憑單作業線上簽核，對於支用縣市政府機關、支付單位與受款人可快速縮減行政作業流程，避免行政流程退件之疏失，提升行政服務效率，讓受款人可快速取的款項，確保受款人資金之運用與權益。

(二) 共同建置憑單線上簽核系統

建置憑單線上簽核系統，以統一、標準化的憑單線上簽核系統，完成跨政府單位的審查、檢核，使資料流通方式更為便利，有效減少人力成本與郵政成本，同時減少資料運送過程中的遺漏或人員疏失，提升支付款項行政效率與品質。在法規方面則須配合修正庫款支付相關作業程序與規範，並調整審查流程與支付作業。

1、協辦機關

執行機關	協辦機關
行政院主計總處	中央各部會及縣市政府

行政院主計總處負責統籌憑單線上簽核系統之建立，提供中央各部會及縣市政府使用。

2、工作項目目標、預期效益及績效指標

以統一資訊做為整合性服務，可減少投入開發系統之浪費，達成樽節經費之作用。

十六、少年矯正工作圈

近年來，我國社會治安惡化，犯罪人兇殘，致緊縮刑事政策，防治對策不得不採嚴格的刑罰政策，提高假釋門檻以作為因應。在嚴格的刑事政策下，矯正機構未來恐須面對人犯常態性之增加及管理難度等挑戰。在此背景下，為徹底解決我國的犯罪問題，少年矯正工作則顯得相當重要。因為若少年矯正成效不彰，日後恐會再犯而淪為長期的惡性循環。此時，整個社會國家都必須付出更高的代價。因此建構完善健全的少年矯正制度有其必要。如檢視少年誤入歧途的原因可說是相當複雜，通常包含家庭、學校或社會互動等多項因素。故如欲避免少年再犯，使之能重新復歸社會，如何從心理和學習層面予以加強輔導，乃是重要的工作。因此，法務部矯正署於103年4月17日於行政院第3394次院會進行「少年矯正教育現況檢討與策進作為」報告，而前行政院江宜樺於會中裁示輔導誤入歧途的少年，如何健全人格發展，使之能重回社會，為少年矯正工作的主要宗旨。因而規劃「少年矯正工作圈」，透過跨部會的協調與整合，執行下列幾項矯正工作：（1）強化補救教學，提升少年基本學力；（2）連結特殊教育資源，提供少年適性處遇；（3）提供多元藝文涵養，協助少年矯正教育；（4）提供轉銜復學機制，協助少年延續學業；（6）落實追蹤輔導機制，以降低少年再犯。

上述各項矯正工作多是結合其他政府部門，建議可以考慮與民間團體，如非營利組織或補救教育機構等進行跨部門合作，以充實本工作圈的功能。

本研究建議新增工作項目如下：

（一）與非營利組織合作，設置中途之家

建議仿照美國社區矯正制度，於受刑人即將釋放前，將其收容在中途之家，以作為少年復歸社會前的過度場所。在這段期間，提供符合少年需求的諮商輔導計畫及職業訓練計畫或就學計畫，除了賦予少年專業知識與技能，更重要的是瞭解少年的內心世界，從心理層面加強矯正，使少年在復歸社會之後，能順利與社會接軌，以降低再犯的

機率。另一方面，中途之家在少年復歸社會後，也可以定期予以追蹤輔導，瞭解少年的生活情況，必要時通報社會局或相關單位，給予少年必要之協助。

(二) 建立矯正少年就業資料庫，提供就業機會

法務部可以與地方政府、民間企業合作，將願意提供就業學習機會給少年者，透過建立矯正少年就業資料庫的方式，提供少年就業資訊與機會，除了方便掌握與定期追蹤少年復歸社會後的情況外，也可以避免少年因無法就業而再度誤入歧途的情況發生。

(三) 與衛福部或大學社工系等合作，提供心理諮商服務

少年會誤入歧途，部分原因是因為價值觀偏差或是家庭因素、學習無成就感、人際關係不佳等，所以如不能找出真正原因，從根本加以輔導解決，即使上了再多技職課程或其他學習課程，成效都可能有所限制。因此，法務部可以與衛福部或大專院校社工系、社福型或宗教型非營利組織合作，透過定期的心理諮商，找出影響少年偏差行為的真正癥結，才能對症下藥，輔導少年真正復歸社會。

1、 協辦機關

執行機關	協辦機關
法務部	衛生福利部、教育部、各縣市政府社會局、 勞動部、各大專院校社工系

- (1) 主辦機關：法務部。
- (2) 協辦機關：衛生福利部：協助提供輔導少年的相關資訊與專業；教育部：建構少年復學機制，提供少年補救學習教育；

各縣市政府社會局：與非營利組織合作，定期追蹤與輔導復歸社會的少年；勞動部：開設技能訓練與就業服務訓練課程；各大專院校社工系：協助輔導少年進行心理諮商；各縣市政府：協助整合地方民間業者，建立矯正少年就業資料庫。

2、工作項目目標、預期效益及績效指標

藉由跨機關、跨部門的整合，使少年在復歸社會前，即能提前適應社會生活。之後輔導少年繼續升學或習得一技之長，提升少年的基本學力或專業職能，使其在復歸社會後有基本生活能力。而透過就業資料庫，可以協助少年能儘快就業，穩定生活，避免少年因無所事事而再犯。至於心理諮商服務，由於能深入了解少年的內心與思考模式，更是避免少年日後再犯的重要基礎工作。

十七、青年農民養成服務圈

目前臺灣農業面臨兩部份，第一部分，在內部環境而言，臺灣目前從事農業生產者偏向高齡化，青年人較無意願從事農業生產；再者，加入農業生產體系需要大量的土地資源、設備、技術，間接造成想從事農業生產之青年人進入門檻較高；第二部分，外部環境，面對加入 TWO 後，各國農產品貿易流通頻繁，容易造成農產品的不確定性增加食品風險。我國因地形受限，農業規模生產較小，對於土地的取得不易，天氣因素容易影響農產品生長。

因此，為了吸引更多青年人加入農業生產體系，並擺脫我國農業困境與創造新農業價值，透過政府單位跨部會合作並結合資訊科技 (Information And Communication Technologies, ICTs) 的特性，創造出農業新環境，吸引更多青年人加入農業生產體系，由農委會主辦工作圈，目前主要工作項目：(1) 培育階段；(2) 創業階段；(3) 「青年農民創業入口網」一站式服務。

本研究建議新增工作項目如下：

(一) 建立土地媒合資料庫

在創業階段，對於農業青年人而言，土地的資訊取得不易。首先，建立農業用地資料庫(不公開，僅有農業單位有權責使用平台)，當農業用地者無意從事農業生產，以政策宣導方式，鼓勵農民，以出租方式釋出土地。第二、建立事農業青年者資料庫(不公開，僅有農業單位有權責使用平台)。最後以專人專案方式，依照、種植農作物、地區、氣候、水質、技術，進行農業青年者進行土地媒合。

1、 協辦機關

執行機關	協辦機關
農委會	農委會

以農委會資訊中心建立土地媒合平台，再由負責專人專案方式輔導農業青年者從事土地媒合與作物之生產管理。

2、 工作項目目標、預期效益及績效指標

藉由土地媒合資料庫與專人專案處理，可快速協助農業青年者取得土地方面等資訊，及提升行政效率，替農業青年人解省不少時間與精力。

(二) 輔導青年農民導入產銷履歷追溯體系

因近年來食品安全層出不窮，為確保農業安全與食品安全永續性，目前我國導入產銷履歷，可從源頭原物料產出到連結整體生產流程到運送配置銷售端一系列透明化。再者產銷履歷農產品為我國第一個導入資訊科技，可確保農產品品質管理層面，同時建立農產品資訊平台，

將農業生產者將每日生產紀錄登記制資料庫中，並公開至網路中供消費者查詢相關農產品生產資訊。

承上述主要建議兩點。第一、依照農產品屬性進行技術性輔導，依照各種農產品不同屬性可區分為農、漁、禽、畜，分別以這四類，再細分農產品屬性，但農產品廣泛有涉及不同農業單位，例如：農為農糧署、漁為漁業署、禽科跟家畜科則外包為中央畜產會，可得知農業部門分工依照農產品屬性。因此可成立產銷履歷專業部門，分別依照農、漁、禽、畜四類分別成立組別，同時進行相關農業網路教育訓練與實際輔導。

第二、輔導農業生產者導入資訊科技，為了因應建構透明化產銷履歷追溯資訊系統，以便消費者以網站平台作為查，此舉有助於消費者與生產者降低資訊不對稱。另外，每批農產品導入資訊科技有助於農業生產者管理，能夠及時掌握農產品資訊與最佳風味期。

1、 協辦機關

執行機關	協辦機關
農委會	農委會

由農委會企劃處負責推廣青年農民導入產銷履歷追溯體系，以專人專案方式輔導農業青年者加入適應。

2、 工作項目目標、預期效益及績效指標

同時導入履歷追溯體系，有助於農業青年者對於農產品管理與生產作業流程明確之規範，以便發展農產品安全之發展。

貳、現有工作圈新增工作項目與服務流程改造目標之對應

根據上述17個工作圈所新增之工作項目內容，對照我國「全面推廣政府服務流程改造」三大目標，（一）民眾不出門能辦大小事：多用網路少用馬路、（二）民眾臨櫃服務一次OK：一處收件全程服務、（三）政府主動關心服務到家：連線服務現場受理，茲整理如下表：

表6：「全面推廣政府服務流程改造」現有工作圈新增項目與目標/策略對應表

序次	工作圈名稱/主辦機關	工作項目	目標/策略		
			一、民眾不出門能辦大小事：多用網路少用馬路	二、民眾臨櫃服務一次OK：一處收件全程服務	三、政府主動關心服務到家：連線服務現場受理
1	投資服務圈（經濟部）	擴大介接資訊服務項目投資	✓		
		投資臺灣入口網新增意見交流功能	✓		
2	免戶籍謄本圈（內政部）	擴大宣傳免附戶籍謄本措施		✓	
		加強大量需求紙本戶籍謄本之機關修法或改採其他方式（電子或線		✓	

序次	工作圈名稱/主辦機關	工作項目	目標/策略		
			一、民眾不出門能辦大小事：多用網路少用馬路	二、民眾臨櫃服務一次OK：一處收件全程服務	三、政府主動關心服務到家：連線服務現場受理
		上查驗)進行認證			
3	e化宅配圈(國發會)	辦理對一般民眾之示範性行動服務	✓		✓
		基層機關行動服務的實際執行	✓		✓
4	安心就學圈(教育部)	健康維持服務	✓	✓	✓
		高中職以上學生工讀服務		✓	✓
		弱勢學生的課輔服務		✓	✓
5	僑生服務圈(僑委會)	運用網路社群媒體提高僑生服務圈知名度	✓	✓	
		「臺灣就業通」提供僑生就業功能	✓	✓	
6	送子烏圈(衛福部)	下載區各階段服務依據縣市類別增設下載資料夾或壓縮檔	✓		

政府服務流程改造之探討

序次	工作圈名稱/主辦機關	工作項目	目標/策略		
			一、民眾不出門能辦大小事：多用網路少用馬路	二、民眾臨櫃服務一次OK：一處收件全程服務	三、政府主動關心服務到家：連線服務現場受理
		加強 Facebook 粉絲專頁與會員互動，嚴格管理發布資訊	✓		
		線上社工相關醫療院所、機關局處諮詢轉介區	✓		
7	促進就業圈（勞動部）	建置技術士證照求職網專區，有效提升技術士證照與媒合市場需求	✓	✓	
		建立收容者就業資料庫之平台與收容者在平台上建置個人履歷	✓		
8	電子發票圈（財政部）	推動大賣場導入電子發票	✓	✓	
		推動人氣餐廳導入電子發票	✓	✓	
9	監理服務圈	透過 APP 宣導行動監理服務		✓	✓

序次	工作圈名稱/主辦機關	工作項目	目標/策略		
			一、民眾不出門能辦大小事：多用網路少用馬路	二、民眾臨櫃服務一次OK：一處收件全程服務	三、政府主動關心服務到家：連線服務現場受理
	(交通部)	提供小型巴士增加民眾洽公的便利性			✓
		主動通知服務			✓
10	免地籍謄本圈(內政部)	擴大辦理各部會、縣市政府、鄉鎮市區公所使用GLIR系統		✓	
		廣泛宣導免附地籍謄本之作法	✓	✓	
11	新北市市民免奔波圈(新北市政府)	市民搬家免奔波服務	✓	✓	
		在地食品安全服務	✓	✓	
		墓政免奔波服務	✓	✓	
12	募兵整合服務圈(輔導會)	「臺灣就業通」結合「就業服務網」功能	✓	✓	
		運用網路社群媒體提高募兵整合服務圈知名度	✓	✓	

政府服務流程改造之探討

序次	工作圈名稱/主辦機關	工作項目	目標/策略		
			一、民眾不出門能辦大小事：多用網路少用馬路	二、民眾臨櫃服務一次OK：一處收件全程服務	三、政府主動關心服務到家：連線服務現場受理
13	車輛生命週期管理服務圈（環保署）	建置車籍履歷資料查詢平台	✓		
		免附戶籍謄本資料	✓	✓	
14	阮 a 厝邊就是 e 服務圈（臺東縣政府）	醫療免奔波－臺東醫療精靈 APP	✓	✓	
		醫療資訊不離身	✓		✓
15	電子憑單支付服務圈（主計總處）	成立專門電子憑單支付輔導小組與推動小組		✓	
		共同建置憑單線上簽核系統	✓	✓	
16	少年矯正工作圈（法務	與非營利組織合作，設置中途之家			✓
		建立矯正少年就業資料庫，提供就			✓

第三章現有工作圈工作項目之內容與建議

序次	工作圈名稱/主辦機關	工作項目	目標/策略		
			一、民眾不出門能辦大小事：多用網路少用馬路	二、民眾臨櫃服務一次OK：一處收件全程服務	三、政府主動關心服務到家：連線服務現場受理
	部)	業機會			
		與衛福部或大學社工系合作，提供心理諮商服務			✓
17	青年農民養成服務圈（農委會）	建立土地媒合資料庫	✓		
		輔導青年農民導入產銷履歷追溯體系	✓	✓	✓

資料來源：本研究整理

政府服務流程改造之探討

第四章 新工作圈之建議與內容

壹、家人身後事處理圈

一、計畫緣起

根據行政院主計總處的統計，民國103年我國共有163,929人死亡。亦即，我國一年有約16萬個家庭、或80萬人（若以一人平均有5位至親計算）必須承受親人往生之苦、且須處理親人的身後事。

失去至親是任何人的椎心之痛，還要處理千頭萬緒、不一定清楚的後續事宜，這種大事的發生之「痛、煩」，不是一般人可以明瞭或是順利處理的。而家（親）人死亡所帶來的痛苦亦常常不如一般人想像中簡單，如何協助生者度過難關，哀悼諮商與治療，使生者能夠有勇氣繼續走自己的生命道路，也是非常重要卻常為人所忽視的。

源於此，讓16萬個家庭、或80萬位家屬能以最短時間處理完死者後事，並使生者能夠度過心理上的難關，可以繼續過日子，是本工作圈的初衷、以及努力的目標。

本工作圈因此須彙整、整合一個人過世後，各種應辦事項之相關資訊、以及申辦流程，讓家屬可以逐一檢視，並以一站式服務的方式，向不同的單位辦理相關事項，冀望家屬能夠一次順利辦妥，讓家屬在心情哀痛低落時，免去像無頭蒼蠅般的慌亂。

根據本團隊調查，在我國，一個人過世後，其家屬常需要辦理的事項，如下表所示：

表7：家屬需要辦理事項

編號	辦理機關	類別	申辦項目	繳附證件與程序	備註
1	衛生所、醫療院所	喪葬處理	行政相驗		
2	往生時醫療院所	喪葬處理	死亡證明書 死亡相驗屍體證明書	往生者身分證及家屬身分證、印章。	
3	地方政府殯儀設施	喪葬處理	遺體進館及使用殯葬設施	由家屬親自辦理並檢附其身分證 死亡證明文件正本及其他證明文件	
4	靈骨塔公墓	喪葬處理	進塔公墓墓地安葬	死亡證明 除戶戶籍謄本 火化證明	
5	地方縣市政府	規費減	聯合奠祭	1.聯合奠祭申請書 2.申請人身分證或戶口名簿與亡者	

		免		之關係證明文件 (限亡者或其配偶、直系親屬設籍 00縣市) 3.死者證明書正本	
6	地方 縣市政府	規 費 減 免	公立 殯葬 設施 使用 規費 減免		
7	戶政 事務所	戶 籍 作 業	死亡 登記 除戶 證明	1.死亡證明文件 (如：死亡證明 書、死亡相驗屍體 證明書)。 2.死亡者戶口名 簿、國民身分證 (收繳銷、遺失則 免)。 3.有配偶者配偶應 換發國民身分證， 需攜帶國民身分證、 戶口名簿、印章， 最近二年內拍攝 符合新式國民身 分證規格相片 1 張；配偶委託換證 者，除攜帶上述證 件外，另備委託	死亡登記之申請，應 於死亡事實確定後 30 日內為之。

政府服務流程改造之探討

				書。 4.申請人國民身分證、印章（或簽名）。	
8	戶籍地財政部國稅局稽徵所	財產	查調被繼承人財產及所得資料	繼承人身分證正本、印章、與被繼承人關係的證明文件。 被繼承人除戶戶籍謄本或死亡證明文件。	
9	縣市地方政府稅務局	財產	查詢有無土地及房屋欠稅資料	國稅局「遺產稅繳（免）納證明書」。 稅務局「房屋稅納稅義務人名義變更申請書」	欠稅應先繳清始得至地政事務所申請繼承登記。 繼承之房地於移轉登記後若符合房屋稅、地價稅自用住宅規定（參考稅務局之「地價稅自用住宅用地申請書」）務必再重新向稅務局申請。
10	縣市地方政府稅務局	財產	辦理納稅義務人名義變更	國稅局「遺產稅繳（免）納證明書」。 稅務局「房屋稅納稅義務人名義變更申請書」	欠稅應先繳清始得至地政事務所申請繼承登記。 繼承之房地於移轉登記後若符合房屋稅、地價稅自用住宅規定（參考稅務局之「地

					價稅自用住宅用地申請書」)務必再重新向稅務局申請。
11	戶籍地財政部國稅局稽徵所	財產	財產所得清單	1.申請人身分證、印章 2.被繼承人除戶謄本	
12	戶籍地財政部國稅局稽徵所	財產	申報遺產稅	1.財產所得清單 2.稅籍證明 3.被繼承人除戶謄本 4.申請人身分證、印章	完成死亡登記，後續申辦事項：(被繼承人死亡日之次日起算6個月內辦理遺產稅申報)。
13	不動產所在地地政事務所	財產	不動產繼承不動產過戶登記辦理產權移轉登記	1.遺產完稅證明 2.土地、建物權狀 3.除戶證明 4.繼承系統表 5.全部繼承人現戶謄本、印鑑證明 6.分割協議書 7.欠稅證明 8.申請人身分證	如土地登記申請書、登記清冊、繼承系統表、死亡者除戶謄本、繼承人現戶戶籍謄本、遺產稅繳(免)納證明書、稅務局查欠地方稅資料、所有權狀、登記規費、協議分割書(有協議分割時檢附，正本須貼印花票)、印鑑證明(有協議分割時檢附)及其他依法律規定應檢附文件。

政府服務流程改造之探討

					參考地政機關之「繼承登記申請須知」 (繼承登記自繼承開始之日起，六個月內為之。聲請逾期者，得處罰鍰。)
14	戶籍地所屬地方稅務局稽徵所	財產	欠稅證明	1.除戶資料 2.申請人身分證、印章	
15	戶籍地所屬地方稅務局稽徵所	財產	稅籍異動(房屋無保存登記者)	1.遺產繳稅證明或遺產免稅證明 2.全部繼承人現戶謄本及印鑑證明 3.分割協議書 4.申請人身分證、印章	
16	車籍所屬監理站	財產	汽機車繼承過戶	1.行照 2.家族協議書 3.遺產繳稅證明或遺產免稅證明 4.強制汽車責任險保險證 5.新領牌照登記書 6.所有拋棄繼承人	

				印章 7.申請人身分證、 印章(任一繼承人)	
17	地方法院	財產	拋棄繼承	1.拋棄繼承申請書 2.被繼承人除戶謄本 3.繼承系統表 4.繼承通知書 5.申請人印鑑證明、戶籍謄本、身分證、印章 6.於知悉為繼承人三個月內以書面向法院聲請	
18	地方法院	財產	限定繼承	1.於知悉繼承三個月內呈報法院 2.開具財產清冊 3.被繼承人除戶謄本	
19	中華郵政郵局 存款繼承 銀行 農會	財產	存款繼承		
20	中華民國人壽	保險給	保險查詢		確認死者有沒有保險，向中華民國人壽保險商業同業公會查

政府服務流程改造之探討

	保險 商業 同業 公會	付			詢。
21	各保 險公 司	保 險 給 付	人壽 保險 理賠	1.被保險人戶籍謄本 2.受益人全戶戶籍謄本 3.印章 4.要保書	
22	戶籍 地區 公所 投保 單位	保 險 給 付	健保 退保	1.死亡證明書或除戶謄本 2.代辦人身分證、印章	1.第 5、6 類投保人口須洽戶籍地區公所 2.其他類人口須洽投保單位
23	所屬 農 (漁) 會	保 險 給 付	農(漁) 保死 亡給 付	1.死亡證明書 2.被繼承人全部除戶謄本 3.申請人全戶戶籍謄本、身分證、印章、 銀行或郵局存摺影本	
24	勞工 保險 局國 民年 金業 務處	保 險 給 付	國民 年金 喪葬 給 付、 遺屬	1.死亡證明書 2.被保險人載有死亡日期全戶戶籍謄本 3.申請人全戶戶籍謄本、身分證、印	

	戶籍 地區 公所		年 金、勞 保死亡 給付	章、銀行或郵局存摺本影本 4.支出殯葬費證明(喪葬給付) 5.國民年金喪葬給付申請書及給付收據	
25	戶籍 地區 公所	生 活 補 助	低收 入 戶、 中低 收入 戶喪 葬補 助	1.死亡證明書或檢察官相驗屍體證明書(死亡事實發生3個月內) 2.戶籍證明文件(含已除戶戶籍謄本、申請人與死者具親屬關係之戶籍謄本) 3.殯葬費用收據 4.申請人身分證、印章 5.銀行或郵局存摺本影本 6.推舉書(繼承者親屬多人時)	
26	戶籍 地區 公所	生 活 補 助	急難 救助	1.全戶(含實際共同生活戶)戶籍資料(戶口名簿影本或戶籍謄本) 2.符合急難事由證明文件	

政府服務流程改造之探討

				3.殮喪葬費用收據 4.申請人身分證、印章	
27	戶籍地區公所	生活補助	馬上關懷	1.全戶戶籍謄本或戶口名簿 2.死亡證明書或檢察官相驗屍體證明書 3.殮喪葬費用收據 4.申請人身分證、印章 5.推舉書(繼承者親屬多人時)	
28	所屬職業公會	生活補助	職業工會互助會	死亡證明、除戶戶籍謄本、受益人身份證及存摺影本	
29	銓敘部	生活補助	退休公務人員遺族撫慰金	1. 撫慰金申請書 2. 死亡證明書或除戶之戶籍謄本 3. 領受月撫慰金同意書 4. 拋棄同意書(無拋棄者免附) 5. 請領順序系統表	

				<p>6. 公務人員退休撫卹基金退撫給與領受人員資料卡及指定銀行存摺影本</p> <p>7. 無工作(謀生)能力證明(含重度殘障以上等級證明及前一年度年終所得申報資料)</p>	
30	勞動部勞工保險局	生活補助	喪葬津貼	<p>1.家屬死亡給付申請書暨給付收據</p> <p>2.死亡證明書或檢察官相驗屍體證明書</p> <p>3.被保險人載有死亡日期全戶戶籍謄本</p> <p>4.受益人印章、戶籍謄本、銀行或郵局存摺本影本</p> <p>5.殯葬費用支出單據或證明文件</p>	
31	農會；國軍退除役官兵輔	生活補助	喪葬津貼	<p>1. 農保-喪葬津貼：各農會</p> <p>2. 榮民-喪葬津貼：國軍退除役官兵輔導委員會</p> <p>(檢附申請資料: 1.</p>	

政府服務流程改造之探討

	導委會； 勞動部勞工保險局； 銓敘部			除戶戶籍謄本， 2. 未領取政府機關核發喪葬補助費切結書；申請期限：請於死亡日起1年內提出申請，逾期不予受理) 3. 勞保，國民年金-喪葬津貼申請單位：勞動部勞工保險局 4. 公務人員：請洽原任職機關辦理：本人死亡(殮葬補助，公保給付，撫卹金，因公死亡慰問金)，眷屬死亡(生活津貼，公保給付)	
32	自來水公司	民生	自來水用戶姓名變更	1.身分證 2.印章 3.戶籍謄本 4.水費單收據	
33	電力公司	民生	電力用戶姓名變更	1.身分證 2.印章 3.戶籍謄本	

34	各天然氣公司	民生	天然氣瓦斯用戶姓名變更	1.申請人身分證、印章 2.房屋證明文件(權狀、稅單、租賃契約)	
35	各電信業者	民生	電話用戶姓名變更	1.死亡者除戶謄本 2.申請人雙證件、印章	
36	各金融機構	民生	金融機構銷戶與結清帳戶	1.死亡者除戶謄本 2.繼承人印鑑章 3.繼承人國民身分證 4.存摺或存單 5.死亡者與繼承人戶籍謄本(查看關係) 6.完稅證明	
37	衛生醫療機構	心理健康	心理諮商與治療		

資料來源：本研究整理

依據行政院102年1月11日函頒「全面推廣政府服務流程改造規劃報告」暨102年1月25日行政院「政府服務流程改造推動小組」第1次會議決議，政府服務需加以整合為一站式服務，本團隊便以成立「家人身後事處理圈」為主，檢討與民眾相關事項及需洽辦之機關（構）繁瑣且複雜之業務，期許藉由一站式受理整合流程之服務，可以有效協

助民眾整合申辦案件服務流程，推動跨機關或跨部門合作，並導入電子閘門概念，使民眾能享有一站式服務，免於來回奔波之苦。

二、計畫內容

(一) 成立「家人身後事處理圈」規劃推動小組

為整合上表所列各相關部會之服務與申辦項目，成立規劃推動小組，盤整目前各項服務與申辦項目並統合規劃，進行執行項目之擇定、發展策略之評估及專業意見之諮詢等，並協調中央機關各部會、地方政府相關資源，建立跨部會、跨機關、跨組織合作之機制。

(二) 統合跨單位業務、簡化程序並運用電子閘門，組成一站式服務

檢視上表所列各相關部會之服務與申辦項目中，需要跨機關或跨部會資料串接者，由主辦部會協調相關部會或機關，擇定至少1項民眾申辦業務需奔波2處以上或易於簡化程序者，提供民眾一站即可辦好業務之服務。

(三) 主辦部會網站設置「家人身後事處理圈」專區

為整合相關服務並有效宣導，規劃於主辦部會網站設置「家人身後事處理圈」專區，其功能以「家人身後事處理圈」一站式服務相關資訊公布、提供申請管道及相關統計資料為主，期擴大整體宣導，以整合各管道協助家屬申請必要之支援。

(四) 先以常辦事項為對象加以整合串接

為使工作圈可以立即發揮效益，由規劃推動小組調查找出身後事中最常見或必辦事項，整合相關機關之服務，提供一站式服務相關資訊公布、與申辦管道。

(五) 以各部會為單位進行內部之水平與垂直整合串接

上述表格中，有許多待辦項目是屬於同一個部會的。宜由各個部會檢討整合內部相關機關之服務，使這些事項的辦理以最簡便、一站式的方式提供民眾資訊與申辦服務。

三、工作圈組成及運作方式

(一) 成立新工作圈

家人身後事工作圈組成如下表：

主辦機關	協辦機關
衛福部	內政部、財政部、交通部、法務部、中華民國人壽保險商業同業公會、各保險公司、勞動部、國軍退除役官兵輔導委員會、銓敘部、職業工會、農(漁)會、經濟部、金融監督管理委員會、各直轄市、縣(市)政府...

(二) 工作圈運作方式

- 1、由衛福部負責執行措施之擬定、建立網站專區、建構各層級與相關部會溝通網絡，以整合家人身後事處理圈各項服務。
- 2、工作圈成員視需要召開相關會議研定措施，並彙整民眾反映意見、新聞輿情等，持續檢討執行成效並滾動修正執行內容。

(三) 實施期程

1、執行期間

自本計畫核定之日起至 105 年 12 月 31 日止。

2、執行步驟

- (1) 第 1 階段：於 104 年 12 月至 105 年 2 月成立「政府服務流程改造—『家人身後事處理圈』」規劃推動小組並召開會議，擇定至少 5 項民眾申辦業務，研議進行整合式一站服務，後續並由工作小組開會研定詳細執行辦法，適時對外公告宣導。
- (2) 第 2 階段：105 年 2 月至 6 月，執行機關協調相關部會檢討修正相關規定，簡化作業流程，達成跨機關整合服務流程。
- (3) 第 3 階段：105 年 6 月至 12 月，依據執行現況成效，擴充一站式服務內容，新增至少整合 5 項民眾申辦業務。

(四) 計畫目標、預期效益及績效指標

本執行計畫之計畫目標、預期效益及績效指標分述如下：

1、計畫目標

- (1) 104 年 12 月 31 日前，擇定至少 5 項民眾申辦業務，並協調修正相關法令。
- (2) 105 年 3 月 31 日前，成立一站式服務。
- (3) 105 年 6 月 31 日前，建置完成「家人身後事處理圈」網站專區。
- (4) 105 年 12 月 31 日前，協調相關部會檢討修正相關規定，簡化作業流程。
- (5) 105 年擴充至少 5 項民眾申辦業務，納入一站式服務內容。

2、預期效益

提供家屬完整相關應辦事項資訊，節省家屬辦理時間並減少於機關間來回奔波，達成便民效益，降低家屬心理創傷，並增進公務機關間橫向聯繫服務機制，提升行政效率與服務品質。

3、績效指標

項次	工作項目	主辦部會	績效指標	衡量標準	工作目標值		減章目標值	
					104年度	105年度	104年度	105年度
1.	成立規劃推動小組	衛福部	成立規劃推動小組	成立與否：成立為1、未成立為0	1	—	—	—
2.	流程改造	工作圈成員	新增流程改造項目	當年度新增流程改造項目	5	5	5	5
3.	一站式服務內容	工作圈成員	簡化办理流程	較原先办理流程所需時間減少之百分比	25%	25%	—	—
4.	運用跨機關電子閘	工作	所需附證	較原先辦理需	25%	25%	—	—

	門，減少 所需證明 文件	圈 成 員	明文 件	附證明 文件簡 化之百 分比				
--	--------------------	-------------	---------	-------------------------	--	--	--	--

(五) 年度資源需求情形：

本項計畫由衛福部中程歲出概算額度內支應。

(六) 其他

本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

貳、防救災免奔波圈

一、計畫緣起

2005年世界銀行出版的《天然災害熱點：全球風險分析》(Natural Disaster Hotspots: A Global Risk Analysis)一書曾對全球各國天然災害進行危機分析，提到臺灣的地質(地震)與水文(洪水、颱風與土石流)在各項天然災害危機分析中都是名列「世界第一」，顯示我國的天然災害危險潛勢遠大於其他國家。該調查指出，臺灣地區約有73.1%的地區和人口暴露在天然災害危險下，而遭受各項天然災害造成高死亡率的風險也居全球第一，亦即臺灣有90.2%的地區與95.1%的人口有高死亡率之風險。由此可知，對我國而言，如何建立一套完善的防救災體制乃是刻不容緩的重要工作。

近年來，我國大規模災害持續發生，往往造成極大的損失，如下表從1999年的九二一大地震、2000年象神颱風淹水危害、2001年桃芝颱風土石流危害、納莉颱風淹水危害、2006年恆春7級地震、2009年八八水災、2009年花蓮6級地震等，其中又以九二一大地震和莫拉克颱風兩次大災難所付出的代價最慘痛；前者造成2,400多名人員死亡，11,300多名人員受傷，數以萬計的房屋倒塌，財物損失達上百億台幣，後者

所造成的死亡人數超過六百人，全臺損失達164.7億元。雖然行政院已於1994年頒布「災害防救方案」，建立中央到地方的災害防救體系，而且「災害防救法」也於2000年完成立法並正式公布實施。然而，各種不同的災害層出不窮，人命財產損失均嚴重的不合理，暴露出政府部門的防救災體系功能不彰。

表8：1999~2009 臺灣重大災害區域分布表

年度	災害嚴重區域	事件
1999	全臺灣	九二一大地震
2000	北臺灣	象神颱風
2001	中臺灣及花蓮	桃芝颱風
2001	北臺灣	納莉颱風
2006	恆春	七級地震
2009	嘉義	八八水災
2009	花蓮	六級地震

資料來源：本研究整理

雖然我國現行災害防救體系採中央、地方（縣市、鄉鎮市）三級制，中央在三級政府中擁有最豐富的行政資源及最完整的組織結構，縣市又比鄉鎮市擁有更豐富的行政資源及更完整的組織結構。但鄉鎮市層級地方政府因處於救災第一線，往往因救災資源不足及救災體系不健全而影響救災成效。如檢視目前中央政府相關網站發現，中央氣象局網站雖有天氣警特報、地震、降雨監測、颱風消息、海嘯資訊與防災專區等訊息。然如一點入卻發現，上述的各項資訊都過於瑣碎，並以相當專業的術語和數字呈現，但對一般民眾而言，這些術語和數字所代表的意涵卻是十分模糊與陌生，甚至部分資訊的呈現也過於制式，如警特報顏色燈號照理而言應是出現現階段環境所代表的顏色燈號，而非是各種顏色燈號的說明；又如防災專區所呈現的資料竟是「104

年度氣象防災資訊應用研討會」實施計畫⁶，造成空有資訊但民眾卻不知該如何有效運用，或是政府所公布的資訊並非民眾所需的情形，故實有檢討之必要。

因此，如欲解決上述問題，將各種災害訊息儘早提供給民眾以減少災害所帶來的傷亡與損失，政府可以嘗試整合跨機關、跨部門資訊，成立「防救災免奔波圈」透過電子資訊系統將災害發生前的緊急災害資訊（如颱風、地震、大雨、暴風、龍捲風、土石流、海嘯、輻射等）、交通、道路、基礎設施（如水、電力、瓦斯、電信）與避難設施資訊（如地點與開放時間）迅速傳送給民眾，以減少社會大眾的恐慌，以及因誤判形勢延誤避難時間而使災情擴大，發揮「公助、自助與共助」的減災行政的精神。

表9：我國中央災害防救業務主管機關之主管災害對應表

主管機關	災害類別
內政部	風災、震災、水災、爆炸災害
經濟部	水災、礦災、旱災、輸電線路災害
農委會	寒害、土石流災害、森林火災
交通部	空難、海難、路上交通事故
環保署	毒性化學物質

資料來源：本研究整理

基本上，「防災」的定義為「防止災害發生，並於災害發生時防止災情的擴大及災後的重建」，因此，「防救災免奔波圈」的設置目的是期望整合所有災害發生的可能資訊，透過清楚明確的數據，提醒和告知民眾身處環境的目前和未來情況，使民眾有充裕的時間提早進行準備。故其內容除了整合各項災害資訊運用簡便的方式呈現在統一

⁶ <http://www.cwb.gov.tw/V7/prevent/plan/conference/plan.htm>；檢閱日期：2015/10/8。

的資訊平台之外，也可以利用該平台進行災害防救教育、演習、訓練及觀念宣導或發布相關訊息，並發布交通與避難場所等基礎設施的資訊，以作為民眾就近避難的參考。甚至考慮我國有不少外籍旅客、留學生和外籍勞工，未來也應將該平台資訊翻譯成多國語言（如英語、日語、韓語、泰語、越語、菲律賓語），在既有的資訊傳遞手段之外，再輔以電子郵件的自動通知功能，以達到政府主動通知的目的。不僅如此，災害發生後，民眾因忙於整理和重建家園，需要上網查詢各項補助措施，這時也可藉由該網站，提供生活重建相關訊息，如組合屋入住、相關證明文件申辦、救助金發放、減免稅措施、災民貸款等相關資訊，使民眾能減少查詢和往返申辦手續所需的交通時間，儘快恢復原本的生活。

二、計畫內容

（一）成立「防救災免奔波圈」工作小組

由於地球暖化，近年來世界各國大型天然災害不斷，我國亦然。雖然自然災害的發生無法完全避免，但如果能透過事前的正確監測與消息的迅速發布，使民眾能事前防範或先行避難，應可以達到減災之目的。目前內政部消防署雖有設立「災害情報站」及國家災害防救科技中心「災害情資網」來整合各防救機關之災情資訊，但整體而言，無論是「災害情報站」或「災害情資網」都僅能算是防災資料的整合，而且分屬於兩個不同網站，對於急需了解災情的民眾來說，並不是相當便利。因此，為整合防災各項資訊措施之服務，由內政部消防署成立規劃推動小組，盤整目前各項災害相關資訊並統合規劃，進行執行項目之擇定、發展策略之評估及專業意見之諮詢等，並協調中央機關各部會、地方政府相關資源，建立跨部會、跨機關、跨組織合作之機制。

（二）整合兩個「災害情報網站」為單一「防災服務資訊平台」

1、目的

如前所述，內政部消防署雖已建立「災害情報站」，而國家災害防

救科技中心也設有「災害情資網」，但因分屬不同單位，民眾在使用上可能有些不便，因此，為期能有效整合各機關所提供的災害訊息，建議將這兩個災害情報網站予以整合為「防災服務資訊平台」，將中央氣象局所監測的各項有關颱風、地震、降雨量、暴風、龍捲風、土石流、海嘯、輻射等資訊予以整合。因為目前我國各項災害資訊分散在各部會；如颱風和地震消息發布屬於交通部中央氣象局，水災消息則是由經濟部水利署負責發布，至於土石流則又歸屬於農委會水土保持局，輻射消息則隸屬於行政院原子能委員會。由於各項資訊是分散在不同部會機構，對於平時不清楚政府各部會負責業務的民眾而言恐難在一時之間找到所需的訊息。此外，如何將專業、難懂的資訊予以簡潔化也有其必要，務必使民眾在看到該數據時立即知道其所代表的意義(如豪雨是指 24 小時累積雨量達 200 毫米以上，或 3 小時累積雨量達 100 毫米以上之降雨現象，因此需給予某一特定燈號或顏色來代表，如紅色，使民眾看到該燈號或顏色即知要準備避難)，甚至是低窪地區、地震與土石流易發生區域、海嘯易侵襲地等資料，也可以透過此服務資訊網而予以查詢，使民眾能清楚知道本身所處環境的特性或缺失，而得以儘早著手防災準備。故「防災服務資訊平台」建立之目的乃在於串連相關單位的訊息與資源，藉由整合最後以一站方式統整提供給民眾，尤其是數據資訊超乎異常時意味著災害可能即將發生，此時如能有便捷的管道提供民眾清楚明確的完整資訊，即能成為民眾思考與選擇避難方式的重要參考，才能達到提醒民眾儘早準備或進行疏散之減災目的。

2、內容

(1) 充實防災服務資訊平台的內容

為擴大「防災服務資訊網」的功能，該網站除了進一步整合消防署「災害情報站」與國家災害防救科技中心的「災害情資網」的防災相關訊息外，還可連結交通、道路與各地基礎設施（電力、自來水、瓦斯、電信）的資訊，使民眾便於查詢交通、道路與各地基礎設施的運作與提供情形，避免民眾在資訊不足的情況下，貿然出門而遭受到

危險。

(2) 提供「災害發生時資訊服務」

另外，該網站還可增加「災害發生時資訊服務」，提供民眾廣域避難設施和相關醫療機構的住址與電話，以方便民眾在緊急時能快速查詢。

(3) 提供「生活重建資訊服務」

「生活重建資訊服務」則是考慮萬一災害發生，政府可以運用多元管道，包括透過該網站主動提供資訊給災民參考，如證明文件申請、急難救助金發放、災民貸款、稅金減免等，以確保災民能夠獲得政府救助的相關訊息，減輕災民到處奔波尋求協助的負擔，而能儘早重建家園。

總而言之，「防災服務資訊平台」不但具有提供災害資訊功能，還可藉此推廣防災減災的各項自然災害預防觀念，使防災觀念能深植民眾內心。透過「一次登錄，掌握所有災害資訊」的服務方式，呼籲民眾儘早進行準備措施，以減少災害所可能帶來的嚴重衝擊。

(三) 強化客製化的主動通知服務

目前我國中央氣象局雖有提供天氣警特報等資訊，但因所提供的資訊屬於全國性，非為個人所必須。而消防署也設有災害情報站提供民眾下載防救災APP，但或許是因該項服務建置時間不長，有關防災訊息較為缺乏，災情查詢系統功能也不強，恐影響民眾下載與使用意願。因此，為使「防災服務資訊平台」能擴大使用範圍，真正達到減災的目的，內政部消防署可以考慮與各縣市政府網站、民間社群網站（雅虎奇摩或Google）結合，架設防災速報網頁，鼓勵民眾透過登入電腦、智慧型手機，輸入自身居家或辦公住址、所屬區域（如新北市板橋區）、需要資訊（如避難資訊、土石流資訊、豪雨預報、警戒區域資訊等）以及設定通知（如地震5級以上即主動通知）（參考下圖），使民眾能立即接受到避難勸告資訊、後續報導、甚至解除警報等訊息，達到政府主動發布災害的相關訊息與提醒民眾，以及民眾接受所需災害資訊之目的。另一方面，防災服務資訊平台也可透過村里長或當地

守望相助等團體，統計所需的物資並登錄此平台，以便能夠掌握當地所需要的物資，避免有限資源的浪費。

為了使民眾都能知道並養成使用此網站的習慣，在宣傳初期，可以藉由舉辦不定期的抽獎活動或遊戲問答方式鼓勵民眾上網登錄相關資訊，至於偏鄉地區與資訊弱勢者，可能因網際網路不普及或不曾使用電腦而無法享受到該項服務。為避免這種情形的發生與減少災情的發生，可以透過當地的鄰里長或區域志工，藉由電話或廣播通知，使當地民眾知道最新的災害資訊，才能彌補網際網路主動通知所產生的限制。

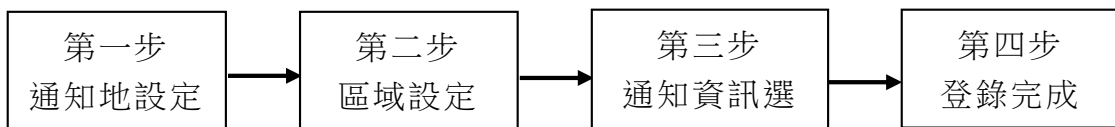


圖 7：防災設定通知

資料來源：本研究整理

三、工作圈組成及運作方式

(一) 成立新工作圈

執行機關	協辦機關
內政部消防署	交通部中央氣象局、經濟部水利署、內政部民政司、農委會水保局、行政院國軍退除役官兵輔導委員會、國家通訊傳播委員會、衛生福利部、國防部、行政

	院原子能委員會、營建署、各直轄市、 縣（市）政府
--	-----------------------------

1、主辦機關

內政部消防署：負責整合災害防救資訊網站之建立，並與各機關溝通協調提供各項資訊，整體災情監測、預報、警報之發布，必要時成立災害應變中心。

2、協辦機關

- (1) 交通部中央氣象局：負責監測與發布氣象資訊；利用即時地震監測網，當有近地有感地震資料時即提供相關資料。
- (2) 經濟部水利署：負責河川水位監測與資料登錄、更新；以及提供降雨防災應變資訊和進行水利設施損害搶修工作。
- (3) 內政部民政司：負責發布撤離資訊。
- (4) 農委會水保局：負責監測土石流情況、發布土石流警戒區。
- (5) 國軍退除役官兵輔導委員會：提供災民避難指引。
- (6) 國家通訊傳播委員會：負責電信通訊設施與資訊網路整備。
- (7) 衛生福利部：聯繫地方政府預先做好災民收容暨救災物資之準備措施，並針對孤島地區擬定物資運補計畫，督促地方政府落實辦理物資運補。
- (8) 國防部：應督導各責任區指揮官主動與各級災害應變中心指揮官聯繫並接受派遣，並視災情需要先行部署必要兵力至可能致災之潛勢地區待命。
- (9) 行政院原子能委員會：督導台電公司各核能電廠建置並定期驗證。
- (10) 營建署：負責道路災情統計、公布與搶修。

(11) 直轄市、縣市政府與區公所：災害警報之傳遞、應變戒備，交通管制，協助發布各區域防災資訊、避難之勸告，建立與公布區域避難場所資料庫並宣導、協助民眾撤離疏散。

3、其他民間機構與團體

雅虎奇摩、Google、慈濟基金會、世界展望會、紅十字會等

(二) 工作圈運作方式

- 1、由內政部負責整合與召開工作圈會議，研擬整體計劃執行內容、推動方式及追蹤辦理進度，並就計畫內容進行滾動式修正。辦理跨部會業務聯繫檢討會議，邀請的對象包括交通部氣象局、經濟部水利署、內政部民政司、農委會水保局、營建署、原民會、國軍退除役官兵輔導委員會、國家通訊傳播委員會、國防部、衛生福利部、行政院原子能委員會及各地方政府，適時與其他中央機關和地方縣市政府部門溝通協調，才能有效整合防救災免奔波圈所需的各項資訊與服務。
- 2、工作圈成員視需要不定期召開相關會議討論項目之整合，以及執行現況與問題，研訂相關因應措施，持續檢討執行成效並修正執行內容。

四、預期目標與預期效益

(一) 預期目標

- 1、經由跨機關、跨部門的合作，才能整合各項災害訊息，並定期更新，並在緊急災害發生時主動提供給民眾，降低民眾的慌亂與減少可能的損失。
- 2、藉由防災資訊系統的整合與連結，將分散在各處的災害訊息統一公布在特定網頁專區，使民眾在遭逢災難時能快速取得緊急災害、交通與避難設施的相關訊息，才可依各項資訊，選擇適切、有效的

避難措施。

- 3、短期內以整合相關網站充實「防災服務資訊平台」內容，以提高其便利性為主要目標，適時與中央各部會與地方縣市政府進行溝通協調，以增進計畫推動效益，同時積極地廣為宣傳，鼓勵民眾加入會員，透過電子郵件的自動通知系統，可以享受便捷、快速的主動告知防災與災情資訊服務，使民眾感到查詢災害資料的便利性，因而感受到政府部門的用心與貼心，也願意積極使用網站。而透過主動通知服務，可以協助民眾提早進行思考因應措施，降低災害發生的機率。
- 4、至於中長程目標則是強化「防救災免奔波圈」內容，提高其完整性和實用性。具體做法如將該網頁翻譯成多國語言，（如英語、日語、韓語、泰語、越語、菲律賓語等），依其在我國外籍人口所占比例，循序翻譯，以利於在我國旅遊、工作和進修的外籍人士使用，以確保其生命財產安全。另外，還可增加「災害發生時資訊服務」，提供廣域避難場所資訊、醫療機關資訊，以及「生活重建資訊服務」，提供災民證明書發行、災難救助金供給、災民貸款、災民稅金減免等相關訊息，減少災民到處奔波的時間。

（二）預期效益與績效指標

- 1、整合散見各部會的災害資訊與資源：透過「防災服務資訊網」的單一網頁和專區設置，使民眾能有系統且容易地獲得防災相關資訊，減少搜尋資訊所耗費的寶貴時間。因此，其績效指標可設定為「工作圈的籌組與執行情形」、「完成建置該網站系統的百分比」、「防災資訊的完整度」以及「防救災免奔波圈網站的使用人次」。
- 2、提升民眾的滿意度：透過「一次登錄，掌握所有防災訊息」和主動通知提醒服務，使民眾的生命財產與權益受到保障，其績效指標可設定為「登錄該網站並加入會員之人次」以及「民眾對防救災免奔波圈所提供服務的滿意度」（可由該網站進行調查）。
- 3、減少民眾來回奔波所耗費的時間與金錢：透過「防災服務資訊網」

政府服務流程改造之探討

整合各機關的防災資訊，並藉由「主動通知服務」、「災害發生時資訊服務」、「生活重建資訊服務」等多項服務的提供，減少相關資訊查詢和申請作業程序，確實達到民眾防災免奔波的目的。因此，其績效指標可設定為「主動通知服務的使用人次」以及「災害發生時資訊服務」和「生活重建資訊服務」的使用「人次」和「頻率」。

項次	工作項目	主辦部會	績效指標	衡量標準	工作目標值		減章目標值	
					104年度	105年度	104年度	105年度
1.	整合散見各部會的災害資訊與資源	內政部消防署	工作圈的籌組與執行情形	成立與否：成立為 1、未成立為 0	—	1	—	—
			完成建置該網站系統的百分比	網站系統建置的完成度	—	50%	—	25%
			防災資訊的完整度	防災資訊提供的完整度	—	50%	—	25%
			防救災免奔波圈網站的使用人次	網站的使用人次	—	2000人次	—	25%
2.	提升民眾的滿意度		登錄該網站並加入會員之人次與使用	會員人次與使用頻率	—	500人次	—	25%

			頻率					
			民眾對防救災免奔波圈所提供服務的滿意度	問卷中，滿意與非常滿意佔滿意度的比例	—	70%	—	25%
3.	減少民眾來回奔波所耗費的時間與金錢	內政部消防署	主動通知服務的用人次與頻率	網站會員中，收到主動通知服務的會員比例	—	100%	—	100%
			災害發生時資訊服務使用人次	災害發生時資訊服務使用人次	—	—	—	—
			生活重建資訊服務使用人次	生活重建資訊服務使用人次	—	—	—	—

參、新住民資訊整合圈

一、計畫緣起

近二十年來，隨著全球化的腳步來臨，開放經濟貿易、觀光，加上跨國婚姻仲介公司紛紛成立，國內引起一股跨國婚姻，且主要以大陸、東南亞國家為多。外籍配偶來臺初起，因面臨語言溝通問題、環境因素、文化關係，使得與國人接觸較為膽怯，加上因特殊身分常被異樣的評論，使得在臺生活較為孤立。為提升外籍配偶在臺的生活適應能力與環境，與國人生活和諧，共同組織美滿家庭，避免因環境生活習慣的不同，而產生多種社會、家庭問題。

依據我國內政部戶政司人口統計資料，從民國76年1月起至104年8月，已有506367人外裔、外籍配偶（含港澳、大陸地區）在臺灣居留及歸化取得國籍，這意味著有眾多的新住民（又稱新移民）家庭成立，並且有孕育下一代新臺灣之子，而根據教育部統計處的資料顯示103學年度新移民子女就讀國中小學之人數已有211445人，這些新住民家庭普遍都面臨著適應我國國情與生活、教養子女等問題，因此內政部自民國88年以來即公布並實施「外籍配偶生活適應輔導實施計畫」且逐年修正，界定服務對象包括臺灣地區人民之配偶為未入籍之外國人、無國籍人、大陸地區人民及香港澳門居民，或已入籍為我國國民而仍有照顧輔導需要者，並鼓勵其在臺共同生活親屬參與。提供生活適應班、種子研習班、推廣多元文化活動、生活適應宣導與其他專案等五項服務之補助，以各直轄市、縣（市）政府為受補助對象，受補助對象得委由下級機關或立案之民間團體辦理（但不得轉補助，並應對補助計畫之執行負監督責任）。

內政部的輔導實施計畫補助內容如下：

（一）生活適應輔導班及活動

以提升外籍配偶在臺生活適應能力為重點，施以生活適應、居留與定居、地方民俗風情、就業、衛生、教育、子女教養、人身安全、基本權益、語言學習、有關生活適應輔導及活動等課程，並鼓勵其在臺共同生活親屬參與。

（二）種子研習班

培訓種子師資及志願服務者。

（三）推廣多元文化活動

以提升國人對外籍配偶主要國家之多元文化認知為目的之教育、講座。

（四）生活適應宣導

設置外籍配偶服務專區網頁、攝製宣導影片、印製生活相關資訊等資料。

(五) 其他經本部專案核備事項

除了輔導計畫之外，內政部移民署更設置有「外來人士在臺生活諮詢服務熱線」(0800-024-111)，對外提供中、英、日、越南、印尼、泰國、柬埔寨等7國語言最即時且完整的免付費電話諮詢服務，包括簽證、居留、工作、教育文化、稅務、健保、交通、就業服務、醫療衛生、人身安全、子女教養、福利服務、法律資訊等免付費諮詢服務(外包中華電信公司提供服務)。

各直轄市、縣(市)政府另外又設有外籍配偶/新移民家庭服務中心，提供外籍配偶及其家庭個案式的服務，服務項目如下：

(一) 個案管理

提供證件諮詢、婚姻家庭關係協助、生活適應輔導、經濟及就業協助、親子教養服務、福利諮詢、心理情緒支持、心理諮商轉介等。

(二) 提供個人支持服務－支持性成長團體

透過專業團體諮商師的帶領，協助外籍配偶學習團體主題的相關知能，建立良好社會支持網絡並有效促進家庭之溝通。

(三) 提供家庭支持服務－親子活動、家庭聯誼活動

透過各項活動方案，增進外籍配偶的孩子與其他同儕的互動，讓新移民家庭有外出喘息的機會及促進家庭之間之聯結。

新住民家庭之輔導計畫牽涉到許多部會、機關、各級學校、非營利組織之涉入，中央部會、地方政府及其下屬機關和社會團體等多元利害關係人在提供政策方案、資金和服務項目執行上均有複雜的業務交流，應該要建立跨機關溝通機制、並成立工作圈小組，定期召開會議，匯報各地新住民家庭服務提供之問題與建議並且瞭解年度輔導計畫執行現況，以便做修正和改善。

網路平台方面，內政部移民署除了機關之全球資訊網本身外，還設置了新移民的娘家粉絲團FB、新住民數位資訊網、外國人在臺灣網站，各縣市則有外籍配偶/新移民家庭服務中心之網站等多元網路平台或社群服務媒體，以及各提供服務之縣市機關網站、內政部與教育部合作之新住民火炬計畫網站。

從上述內容可以瞭解我國內政部移民署、教育部、衛福部、勞動部扮演重要的政策、資源提供角色，而各縣市政府相關局處和外籍配偶/新移民家庭服務中心（或委辦機構）則為第一線主要執行單位，雖然在服務的提供上已涵蓋生活各面向，且成效為穩定成長趨勢，但各縣市相關服務項目卻還是需要民眾逐一查詢機關網站、內政部移民署或向各縣市外籍配偶/新移民家庭服務中心諮詢，民眾恐怕無法簡單地獲知服務訊息。在各項服務提供項目的宣導上，仍然不夠全面，並且資訊與各網路平台尚欠缺整合，未來應朝向單一簡明入口網站、查詢系統以及新住民資料庫建置方向努力。

二、計畫內容

（一）建立跨機關溝通機制、工作圈執行小組，加強第一線機關服務資訊整合與宣導

從第二次焦點座談會以及內政部移民署後續回應獲知行政院於104年6月已成立新住民事務協調會報，目前已陸續推動整合各部會新住民相關事務，未來將致力於新住民之培力發展，持續改善如母語教學、新住民學歷認證放寬等。基於當前已建立各部會間之跨機關溝通合作機制，本研究建議，目前可持續加強各部會間與各縣市政府第一線服務機關的溝通並規劃工作圈執行小組，就新住民政策、服務項目推廣宣導，將新住民事務協調會報整合之資訊與決策供實際執行之各縣市政府第一線機關、各外籍配偶/新移民家庭服務中心、其他非營利組織參考，且也需要針對民眾端加強政策之行銷，使其更能清楚瞭解目前內政部移民署與其他部會相關新住民服務之提供現況與未來政策發展趨勢。

(二) 建置各縣市服務項目整合查詢系統、網站平台

各機關網站資訊眾多、版面與連結紛雜，無法從單一網站途徑獲知資訊，也使真正有需要之民眾無從得知自己居住的縣市各機關有提供何種新住民生活扶助服務，雖然有內政部移民署之查詢專線電話，但亦有電話諮詢服務時間之限制，無法隨時隨地主動查詢。若設立查詢系統、網路平台則可不受時、地之限制，隨時都可以讓需要的民眾根據自己的需求做查詢。

從第二次焦點座談會獲知內政部移民署已經獲得上級支持，將預定於明年落實網站資訊之整合，本研究建議整合網站應可具備之資訊與功能如下。

整合網路平台應含下列服務：

- 1、多國語言版本網頁資訊：部分新住民來臺，對於我國語言較為陌生，在無相關教學基礎之下，如要以網路搜尋我國相關資訊，大部分新住民仍然會較習慣以自身母語作為查詢。因此建議設置不同語言網頁資訊，並可以作為關鍵字查詢，應包含簡體中文、英語、越語、印尼語、泰語、柬埔寨語。
- 2、各網站服務資訊、線上預約、申辦、查詢功能整合：目前提供新住民服務的網站包含內政部移民署全球資訊網、新移民的娘家粉絲團 FB、新住民數位資訊網、外國人在臺灣網站、新住民火炬計畫網站，各縣市則有外籍配偶/新移民家庭服務中心之網站等多元網路平台或社群服務媒體，各縣市政府社會局、民政局或戶政機關資訊網站，應可依照其服務內容、項目等資訊做分類整理，並且可將網站連結整合至單一網路平台，讓民眾可以更容易獲得相關服務資訊，打造民眾快速、優質的一站式整合服務。
- 3、非營利組織、民間團體資訊與連結：應提供各縣市新住民輔導、扶助、救濟等非營利組織、基金會、社區協會等民間團體之相關電話、地址與聯絡資訊、網站連結以及其所推展之各種技職教學、講

座、活動、服務等資訊（如賽珍珠基金會、社團法人臺灣新住民家庭成長協會、社團法人臺灣陽光婦女協會、臺灣新住民與移工關懷發展協會、臺灣新移民成長關懷協會、臺灣新住民關懷協會、善牧基金會-新移民家庭服務等等族繁不及備載），使有需要的民眾能夠更容易找尋到更多扶助資源與資訊。

- 4、24 小時線上諮詢：為快速解決新住民來臺所面臨困境，可增設 24 小時多國語言線上諮詢服務，包含中、英語、越語、印尼語、泰語、柬埔寨語等。由相關人員依照針對民眾需求提供各部會、縣市局處所之相關服務資訊，而諮詢系統包含社政機關、非營利組織轉介之服務。
- 5、提供線上語言教學教材、視訊影片：考量外籍配偶交通往返不易之問題，應提供線上語言教學教材、視訊影片，使民眾可以隨時隨地在家學習且複習。可依照外籍配偶臺來人數多寡統計，分別以簡體中文、英語、越語、印尼語、泰語、柬埔寨語，編輯授課教材、錄製教學視訊影片放置於網站上，內容包含國語與閩南話，針對聽、說、讀、寫全面的輔導教學，提升學習效率並使其快速融入在臺生活。

（三）建置新住民資料庫

由內政部移民署建立新住民資料庫，藉由資料庫建立，有助於各政府部會、各縣市政府相關局處、非營利組織於數據、資料檢核之使用與後續追蹤，幫助更多新住民在臺生活申辦各類福利、補助與服務措施更為便利。再者建立資料庫，達成資料共享有助於落實一站式服務。

三、工作圈組成及運作方式

（一）成立新工作圈

主辦機關	協辦機關
內政部移民署	衛福部社會及家庭署、教育部、各縣市政府戶政事務所、區公所

1、主辦機關

內政部移民署：擬定新住民相關政策，整合各部會、縣市機關服務提供項目資訊。

2、協辦機關

(1) 衛福部社會及家庭署：提供相關安全衛生教育、家庭教育資訊、外配中心資訊（多國語言版本）。

(2) 教育部：提供華語教學師資進行教材編輯、教學視訊錄製（多國語言版本）。

(3) 各縣市政府戶政事務所、區公所：提供地區相關資訊與其他相關服務資訊（例如各縣市政府駕照考照輔導資訊、生活資訊手冊、就業輔導、技職考照講座等）。

3、其他民間機構與團體：

相關非營利組織或民間團體提供相關服務（新住民各類服務如職業輔導、法律諮詢、翻譯志工）之協助。

(二) 工作圈運作方式

1、成立規劃工作圈執行小組：加強與各縣市政府第一件機關之宣導，包括新住民事務協調會報之決議、整體計畫執行內容、未來推動方式以及各單位配合辦理事項等。

2、各相關部會、機關、非營利組織或民間團體定期舉行會議，交流服務執行現況與問題，並提出改善與解決之辦法或建議。

3、建立績效檢核機制：每季提供服務績效數據，並進行分析檢討，可

於輔導計畫與個案服務執行期間進行滾動式修正。

- 4、整合現有網路平台、服務資訊及線上功能，未來建置單一網路平台查詢系統，並加強進行宣導。
- 5、建立新住民資料庫，便於相關部會及機關之數據、資料檢核使用。

四、預期目標與預期效益

(一) 預期目標

- 1、透過跨機關成立執行小組，有助於整合各部會針對「新住民資訊整合圈」執行之意見交流並逐步改善新住民相關服務。
- 2、使整合的網路平台能夠依照使用者需求，得以客製化相關服務項目，進行資料查詢，更進一步整合線上預約、申辦、進度查詢等功能。
- 3、民眾可透過整合的網路平台於線上進行語言教學，獲得聽、說、讀、寫全面進行輔導教學，提升學習效率並使其快速融入在臺生活。
- 4、藉由此整合資訊系統網站之線上諮詢民眾能獲得相關機關、非營利組織諮詢轉介服務、各縣市局處服務資訊（簽證、居留、工作、教育文化、稅務、健保、交通、就業服務、醫療衛生、人身安全、子女教養、福利服務、法律資訊等）。

(二) 預期效益與績效指標

- 1、建置各縣市服務項目整合查詢系統，並設置各國語言版本，可藉由網站瀏覽人次、各服務項目點擊次數、資訊下載次數做為績效，有助民眾方便獲取資訊，且可了解使用者使用現況，提高服務品質與效率。
- 2、依照線上語言教學網站瀏覽次數和教材下載次數，做為績效指標。
- 3、透過線上作業減少舟車奔波，以線上諮詢人數、心理諮商轉介數、機關轉介數，並且含滿意度調查以及個案後續追蹤調查，做為績

效指標。

項次	工作項目	主辦部會	績效指標	衡量標準	工作目標值		減章目標值	
					104年度	105年度	104年度	105年度
1.	成立工作圈規劃推動小組	內政部移民署	成立規劃推動小組	成立與否：成立為 1、未成立為 0	1	—	—	—
2.	整合新移民網路多項資訊平台	工作圈成員	網站瀏覽、服務項目使用、資訊下載次數	網站瀏覽人次、各服務項目使用次數、資訊下載次數	—	—	—	—
3.	建立各國語言版本線上語言學習網	工作圈成員	網站使用、教材下載次數	線上語言教學網站使用次數、教材下載次數成長之百分比	25%	25%	—	—
4.	整合資訊系統網站之線上諮詢	工作圈成員	諮詢轉介服務次數	諮詢轉介服務	25%	25%	—	—

肆、跨境貿易文件免奔波工作圈

一、計畫緣起

世界銀行於104年10月28日發布《2016經商環境報告》⁷，我國在其10項評比指標排名，分別為：開辦企業（22）、申請建築許可（6）、電力取得（2）、財產登記（18）、獲得信貸（59）、保護少數股東（25）、繳納稅款（39）、跨境貿易（65）、執行契約（16）及破產處理（21）。總體而言，在189個經濟體中，我國經商便利度排名第11名，較去年大幅進步8名，為歷年來最佳排名。

然而，本次評比中我國有5個項目退步，其中，「跨境貿易」(trading across borders)指標從去年第卅二名退至六十五名，是我國在十項評比指標中退步幅度較大者。檢討原因，主要是因為今年「跨境貿易」指標評比方式改變，刪除進出口文件數，並將貨品進出口天數從天數改以小時計算。

「跨境貿易」的三個次指標，分別為：文件準備(Documentary compliance)、通關檢查(Domestic transport)、以及國內交通(Domestic transport)。其中，文件準備又包括，在整個貿易過程中，所有取得、填寫、與繳交所有相關文件之時間與成本。

目前在我國的跨境貿易程序中，相關文件準備上涉及有26個簽呈機關，雖然財政部出口貨物報單無紙化已經上線，但造成整體管理效率問題，因此有必要組成提出籌組「跨境貿易文件免奔波工作圈」，以解決跨機關訊息溝通問題，協助企業縮短通關時間。

⁷ Doing Business 2016: Measuring Regulatory Quality and Efficiency.

<<http://www.doingbusiness.org/~media/GIAWB/Doing%20Business/Documents/Annual-Reports/English/DB16-Full-Report.pdf>>.

二、計畫內容

(一) 成立「跨境貿易文件免奔波工作圈」規劃推動小組

由財政部關務署為主辦機關並結合環保署等簽審機關成立規劃推動小組，盤點各相關機關流程簡化工作項目及改進作法，並統合規劃，進行執行項目之擇定、發展策略之評估及專業意見之諮詢等，並協調中央機關各部會、地方政府相關資源，建立跨部會、跨機關、跨組織合作之機制。

(二) 統合跨單位業務、簡化程序並運用電子閘門，組成一站式服務

檢視26個簽呈機關之相關服務與申辦項目中，需要跨機關或跨部會資料串接者，由主辦部會協調相關部會或機關，提供民眾一站即可辦好業務之服務。

(三) 以線上審核代替書面資料人工查核

為縮短簽審時間，研議以線上審核代替書面資料人工查核。

(四) 持續建置關港貿單一窗口

擴充整合現有進出口相關資訊系統，逐步完成建置關港貿單一窗口。

三、工作圈組成及運作方式

(一) 成立新工作圈

跨境貿易文件免奔波工作圈組成如下表：

主辦機關	協辦機關
財政部	國家發展委員會、環境保護署等簽審機關

(二) 工作圈運作方式：

- 1、由財政部負責執行措施之擬定、建立網站專區、建構各層級與相關部會溝通網絡，以整合跨境貿易文件免奔波工作圈各項服務。
- 2、工作圈成員視需要召開相關會議研定措施，並彙整企業反映意見、新聞輿情等，持續檢討執行成效並滾動修正執行內容。

(三) 實施期程

1、執行期間

自本計畫核定之日起至 105 年 12 月 31 日止。

2、預期效益

縮短企業在跨境貿易中準備文件與簽審之時間、並降低成本，節省其辦理時間並減少於機關間來回奔波，達成便民效益，提升行政效率與服務品質。

3、績效指標

項次	工作項目	主辦部會	績效指標	衡量標準	工作目標值		減章目標值	
					104年度	105年度	104年度	105年度
1.	成立規劃推動小組	財政部	成立規劃推動小組	成立與否：成立為 1、未成立為 0	1	—	—	—
2.	組成一站式服務	工作圈	一站式服務	組成一站式服務包含	5	25	10	10

	務	成員		之申辦 項目數				
3.	線上 審核	工 作 圈 成 員	線 上 審 核 業 務	線 上 審 核 業 務 項 目 數	5	10	—	—
4.	建 置 關 港 貿 單 一 窗 口	工 作 圈 成 員	整 合 現 有 進 出 口 相 關 資 訊 系 統	整 合 現 有 進 出 口 相 關 資 訊 系 統 百 分 比	25 %	25 %	—	—

(四) 年度資源需求情形：

本項計畫由財政部中程歲出概算額度內支應。

(五) 其他

本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

伍、新工作圈工作項目與服務流程改造目標之對應

根據上述新增之4個工作圈所敘述之工作項目內容，對照我國「全面推廣政府服務流程改造」三大目標，（一）民眾不出門能辦大小事：多用網路少用馬路、（二）民眾臨櫃服務一次OK：一處收件全程服務、（三）政府主動關心服務到家：連線服務現場受理，茲整理如下表：

表10：「全面推廣政府服務流程改造」新增工作圈項目與目標/策略對應表

序次	工作圈名稱/ 主辦機關	工作項目	目標/策略		
			一、民眾不出門能辦大小事：多用網路少用馬路	二、民眾臨櫃服務一次OK：一處收件全程服務	三、政府主動關心服務到家：連線服務現場受理
1	家人身後事處理圈	成立「家人身後事處理圈」規劃推動小組	✓	✓	
		統合跨單位業務、簡化程序並運用電子閘門，組成一站式服務		✓	
		主辦部會網站設置「家人身後事處理圈」專區	✓	✓	
		先以常辦事項為對象加以整合串接		✓	
		以各部會為單位進行內部之水平與垂直整合串接		✓	
2	防救災免奔波圈	成立「防救災免奔波圈」工作小組	✓	✓	
		建立「防災服務資訊網」	✓		✓
		提供「災害發生時資訊	✓	✓	✓

序次	工作圈名稱/ 主辦機關	工作項目	目標/策略		
			一、民眾不出門能辦大小事：多用網路少用馬路	二、民眾臨櫃服務一次OK：一處收件全程服務	三、政府主動關心服務到家：連線服務現場受理
		服務」			
		提供客製化的主動通知服務			✓
3	新住民資訊整合圈	成立「新住民資訊整合圈」，建立跨機關溝通機制、工作圈執行小組	✓	✓	
		建置各縣市服務項目整合查詢系統、網站平台（多國語言版本、線上預約、申辦、查詢功能整合、非營利組織、民間團體資訊與連結、24小時線上諮詢、線上語言教學教材、視訊影片）	✓		
		建置新住民資料庫	✓		
4	跨境貿易文件	成立「跨境貿易文件免奔波工作圈」規劃推動小組	✓	✓	

政府服務流程改造之探討

序次	工作圈名稱/ 主辦機關	工作項目	目標/策略		
			一、民眾不出門能辦大小事：多用網路少用馬路	二、民眾臨櫃服務一次OK：一處收件全程服務	三、政府主動關心服務到家：連線服務現場受理
	免奔波工作圈	統合跨單位業務、簡化程序並運用電子閘門，組成一站式服務		✓	
		以線上審核代替書面資料人工查核	✓	✓	
		持續建置關港貿單一窗口		✓	

資料來源：本研究整理

第五章 結論與建議

壹、結論

優質政府治理的核心價值，包括透明度、課責性、公共參與及效能。而優質政府治理的策略及作法，則包括運用資通訊科技、服務輸送分散化、公私協力及提供整合性服務。

馬英九總統任內的「黃金十年、國家願景」政綱中，願景三即是將「效能躍升」列為「廉能政府」願景的施政主軸之一。此願景的政策理念是，配合政府組織改造，簡化行政流程，改善服務品質，推動整合服務效能，促進跨機關合作，落實民眾對政府服務績效之評鑑機制，全面提升政府效能及國際競爭力。其衍生的施政主軸，則是藉由提升政府機關與機關、機關內部及機關與民眾間行政效能，拓展各機關創新與整合服務，深化政府服務水準，打造彈性、效能、具競爭力的政府。

在此背景下，行政院於102年規劃以「全面推廣政府服務流程改造」作為接續提升政府服務品質之策略，以引導機關廢續改造服務流程，提供主動、便民之服務。具體言之，「全面推廣政府服務流程改造」的目標在於：（一）民眾不出門能辦大小事，善用資通訊科技，持續創新政府多元服務管道，提供單一窗口服務，協助民眾在行動載具上可快速取得政府服務；（二）民眾臨櫃服務一次完成，檢討民眾申辦案件時檢附書證謄本之必要性，達到全面免附書證謄本的目標；（三）政府應主動關心服務到家，推動基層公務員行動服務機制，針對有需要民眾提供主動到府服務。

在其中，最重要的工作便是組成工作圈，針對民眾主要的需求，尤其是須向政府機關洽辦者，以行政院所屬部會間協調、聯繫、整合的方式，搭配上述政府服務流程改造的目標與策略，形成新的工作流程、單一的資訊與洽公介面，以更便於民眾洽公的進行與加速完成。

以目前已組成並運作約有二年之久的17個工作圈而言，可以發現其涵蓋面相當廣，包括投資服務、免戶籍謄本、e化服務宅配、安心就學、僑生服務、送子鳥、促進就業、電子發票應用、偏遠地區監理服務、免地籍謄本、新北市民免奔波、募兵整合服務、車輛生命週期管理服務、臺東縣政府阮a厝邊就是e服務、電子憑單支付服務、少年矯正工作、青年農民養成等內容。此外，就其所達到的預期目標觀之，現有工作圈大多也能達到其當初設置的目的。

然而，畢竟現有的工作圈只是一個開始、具示範性質的作為，後續仍存在可以改善與精進之處。本研究於是就每一工作圈的初衷與目的，檢視其內容，並以「全面推廣政府服務流程改造」策略為指引，為每一工作圈再提出新的工作項目的建議，期能進一步達到便民的效果。大體而言，這些新的工作項目多屬於「全面推廣政府服務流程改造」三大目標中的「民眾不出門能辦大小事：多用網路少用馬路」、以及「民眾臨櫃服務一次OK：一處收件全程服務」；至於「全面推廣政府服務流程改造」三大目標中的「政府主動關心服務到家：連線服務現場受理」，在新的工作項目中，仍屬少數。如何藉由網路與行動載具的便利性，推廣基層公務員行動服務機制，針對有需要民眾提供主動到府服務，現場受理連線申辦，是各現有工作圈下一階段可努力的方向。

除此之外，研究團隊也審視現今民眾生活之所需，研擬現有17個工作圈以外的新的工作圈，包括了「家人身後事處理圈」、「防救災免奔波圈」、「新住民資訊整合圈」、「跨境貿易文件免奔波圈」等。這4個新工作圈的性質，多與現有者大致不同。其中，「新住民資訊整合圈」、「跨境貿易文件免奔波圈」，是如同現有的「投資服務圈」、「e化宅配圈」、「安心就學圈」、「僑生服務圈」、「送子鳥圈」、「促進就業圈」、「少年矯正工作圈」、「青年農民養成服務圈」等相同，是服務既有之特定族群。然而，「家人身後事處理圈」與「防救災免奔波圈」，則是針對不特定民眾因應突發的災變時，政府如何可以提供適時的資訊、以及在後續流程處理上的簡化與協助。藉由上

述這些新工作項目與新工作圈的施行，相信必能有助於深化我國「廉能政府」願景中之「效能躍升」施政主軸。

貳、建議

藉由文獻與學者專家焦點座談內容，本研究對於我國政府服務流程改造的後續，提出以下建議。

(一) 思考政府服務流程改造的下一階段政策目標

若重新檢視政府服務流程改造得知，現階段各機關集中心力在解決有急迫性的公共議題上。然而本研究團隊認為，當個工作圈成立且開始運作之後，則應著眼於思考更深層的問題，亦即政府存在之目的與意義。換言之，如何解決國家社會所面臨的重大議題，使民眾得以安居樂業，則我國政府服務流程改造工作恐怕需朝向以公務機關解決國家社會重大議題的政策執行方向修正。因此，可以嘗試設定重大議題類別（如防治校園毒品問題、解決年輕人住的問題、鼓勵民眾生育等），並在政策執行過程中，將中央部會與地方政府的各項資源予以協調整合，才能展現政策效果。

(二) 將各工作圈之間進行水平整合，以簡化作業流程

政府自102年1月開始推動「全面推廣政府服務流程改造」，截至103年底已陸續成立13個工作圈。根據各工作圈103年執行情形報告，在82項績效指標中，有74項已達成或超越原訂目標，總達成率為90.24%。因而在此基礎上，建議未來如要避免發生資源重疊浪費的情形，可以考慮在各個工作圈實施告一段落之後，先評估目前正在進行的工作圈之實施成效，同時傾聽相關單位在推行這些工作圈時所面臨的困境。由於部分工作圈之間的業務可能有重疊，或許在著手推動新工作圈之前，可以先在既有工作圈的基礎上進行二次整合，亦即不僅是各部門、機關之間的縱向垂直整合，同時也要進行橫向水平整合，例如新北市民免奔波圈中有關申請低收入戶就學生活補助資料，可以

跟教育部的安心就學圈予以整合，同時匯整各機關工作項目，才可達到加速作業流程，收便民之效。

(三) 重新思考和定位工作圈的目標

檢視現有的17個工作圈內容發現，雖然成立的目的是依循「不出門能辦大小事」、「臨櫃服務一次OK」、「主動關心服務到家」三大目標，希望機關能夠改造服務流程，提供主動便民的服務，針對與民眾切身相關之業務，主動尋求跨部門與跨機關合作。其政策目的原本良善，希望藉此達到便民的目的。然而，政府在規劃工作圈時，或許應先思考政府究竟要為民眾解決那些問題？其政策目標為何？是流程整合？工作項目簡化？還是提供創新主動服務？而非僅是停留在一味追求流程簡化、便民等技術性目標。因此，本研究團隊建議，如欲強化工作圈的功能，惟有重新思考定位工作圈的目標，才能提出真正為民眾所需要之公共服務。

(四) 整合各項資料，建立資料庫，以簡化作業內容

觀察工作圈的各項內容發現，政府在推動各工作圈之前，或許可以考量先將民眾申辦業務所需基本資料建檔並成立資料庫，以避免民眾在申辦不同業務時需要重複申請或繳交相同文件，既浪費時間也花費金錢。如此一來，不但可以省去民眾申請多樣文件和不斷填寫申請資料的麻煩，透過共同資料庫資料的使用，也可減輕承辦人員在處理相關資料時在收件與影印上所需耗費的時間，同時還能簡化行政作業的內容，達到服務流程再造與便民之目的。

(五) 評估新工作圈的推動順序與時程

現階段本研究團隊雖然有提出4個新工作圈，分別為「家人身後事處理圈」、「防救災免奔波圈」和「新住民資訊整合圈」、「跨境貿易文件免奔波圈」，然因其中3個新工作圈的內容皆與內政部息息相關，若同時推出，恐會造成內政部沉重的工作負擔，故建議可以先對這3個工作圈的內容進行檢討與評估，才能根據這3個工作圈執行的必需性與

急迫性，規劃出推行的時程，依序辦理實施，進而展現成效。此外，未來如欲規劃新的工作圈內容，建議還可參酌現今社會問題的急迫性，如因應高齡化社會的來臨，可以針對失智或失能老人照護相關的業務予以整合，以減少家屬在照顧失智或失能的老人之外，還可能面對求助無門或往返奔波之苦；或是面對現今毒品問題嚴重，如何整合有關單位進行查緝，以有效遏止毒品犯罪等，都是未來研擬新工作圈時可以嘗試思考的方向。

(六) 欲使工作圈發揮最大的成效，應落實公私協力

政府推動工作圈背後的用意是希望達到簡化流程與主動關心的便民成效。然而，政府部門因以不特定的多數民眾為對象，在遵循公正與平等的原則下，以公平均一方式提供服務，且在行政體制與專業的限制下，可能無法提供部分較細緻或特殊的服務。為彌補上述缺失，政府部門可以考量與私部門(民間企業或非營利組織)合作，才能提供真正為民所需且有所感的公共服務。

以本研究團隊此次所提出的新工作圈為例，「防救災免奔波圈」和「新住民資訊整合圈」中就分別提出結合雅虎奇摩、Google、世界展望會、賽珍珠基金會、南洋姐妹會等有相關專業背景的民間企業和非營利組織納入新工作圈的協辦單位中，期望透過這些民間單位的專業來協助政府部門提供更優質、便民的服務。因此，建議未來檢討工作圈內容的同時，也可以考慮將民間部門具有提供相同或類似服務經驗者納入共同的協辦單位中，而非僅是聽取政府單一部門的意見。換言之，在討論新設立或修改工作圈內容時，就可徵詢相關民間企業或非營利組織之意見，透過類似焦點座談或專題研討會方式來獲得民間團體的專業意見並加以整合，以作為後續設立或修正之基礎。如此一來，才能創造「1+1>2」的恆贏社會效果。

政府服務流程改造之探討

參考書目

一、 中文部分

- 江美琦（2011）。第四階段電子化政府計畫啟航，政府機關資訊通報，285，2015年7月28日取自於
<http://www.dgbas.gov.tw/public/Data/1627105771.pdf>
- 宋餘俠、黃子華（2012）。政府服務流程改造之探討，**研考雙月刊**，36(6)，129-138。
- 林淑馨（2012）。公共管理。高雄：巨流。
- 陳文瑛、莊千慧（2012）。推動為民服務工作沿革與精進方向。**研考雙月刊**，36（6）：26-33。
- 項靖（2010）。績優政府服務運用資通訊科技現況與展望，34(5)，24-29。
- 項靖、楊觀耀（2014）。電子政務的未來：以民生為中心的服務，**電子政務**，133，34-42。
- 廖麗娟、呂雅雯（2010）。提升政府服務品質策略之探討。**研考雙月刊**，34（5）：12-23。
- 廖麗娟、黃子華（2012）。政府機關精進處新整合服務之策略。**研考雙月刊**，36（5）：15-26。
- 廖麗娟、魏秋宜（2009）。政府服務品質獎獎評機制之探討。**研考雙月刊**，33（5）：94-99。

二、 英文部分

- Boyne, G. A. (2003). What is public service improvement? *Public Administration*, 81(2), 211-228.
- Christensen, T. & Lgreid, P. (2007). The whole of government approach to public sector reform, *Public Administration Review*, 67(6), 1059-1066.

- Davenport, T. H. & Short, J. E. (1990). The new industrial engineering information technology and business process redesign, *Sloan Management Review*, 31(4), 1-31.
- Hammer, M. (1990). Reengineering work: Don't automate, obliterate. *Harvard Business Review*, July-August, 104-112.
- Maglio, P. P., & Spohrer, J. (2013). A service science perspective on business model innovation. *Industrial Marketing Management*, 42(5), 665-670.
- McAdam, R., R. Reid, & R. Saulters (2002). Sustaining quality in the UK public sector. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 19(5), 581-595.
- Meynhardt, T. & Diefenbach, F. E. (2012). What drives entrepreneurial orientation in the public sector? Evidence from Germany's federal labor agency. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22(4), 761-792.
- Moore, M. (1994). Public value as the focus of strategy. *Australian Journal of Public Administration*, 53(3), 296-303.
- Mwita, J. I. (2000). Performance management model: A systems-based approach to public service quality. *The International Journal of Public Sector Management*, 13(1), 19-38.
- Rubalcaba, L., Michel, S., Sundbo, J., Brown, S. W., & Reynoso, J. (2012). Shaping, organizing, and rethinking service innovation: a multidimensional framework. *Journal of Service Management*, 23(5), 696-715.
- Verbeeten, F. H. M. & Spekle, R. F. (2015). Management control, results-oriented culture and public sector performance: Empirical evidence on new public management. *Organization Studies*, 36(7), 953-978.

附錄

附錄一 第一場次焦點座談會紀錄

第一次焦點座談會摘要

(一) 時間：104 年 10 月 6 日 (星期二) 上午 AM 10:00 至 12:00

(二) 地點：臺北大學臺北-民生校區教學大樓 9 樓行政系碩專班教室

(三) 記錄：蘇純瑩研究助理

(四) 出(列)席人員：

1. 研究小組成員：項 靖教授、林淑馨教授、蘇純瑩研究助理、蘭韻綺研究助理、葉明坤研究助理
2. 與會人員：國發會白濟華系統分析師、衛福部宋紫雪科長、勞動部汪儀宣科員、政治大學陳敦源教授、臺灣大學楊東謀教授、教育部謝忠良研究助理、交通部鍾秉均專員、(依姓名筆劃排列)。
3. 國發會列席人員：謝偉智專委、蘇美玲專員(依姓名筆劃排列)。

(五) 座談會摘要：

1. 工作圈現況與問題為何？

宋紫雪科長：

- (1) 送子鳥工作圈 102 年成立，到 103 年 7 月 23 日送子鳥資訊服務網正式系統上線，一開始主要是針對五個階段的民眾，提

供網路上的資源，可以讓民眾下載所需要的資料，是從結婚、懷孕、分娩、新生兒、學齡前兒童，設計了一些相關資訊跟線上服務可以讓民眾下載，後來是到今年擴大服務的年齡層延伸到 18 歲以下的青少年，希望能夠讓民眾有一站式的貼心服務平台，預計是在今年 12 月 31 日以前，想要再做新住民服務，就是針對越南語版新住民提供像是結婚、生育或相關就醫資源，把現有網站他比較需要的資訊去找翻譯進行越南語編譯。

- (2) 有做使用網站民眾的分析如年齡層，還有透過移民署瞭解，外籍配偶以越南族群居多，所以先做越南語版。現在比較困難的是說，要從網站上抓哪些資訊去翻譯，以及要找誰來翻譯，之後要怎麼去驗證正確性，目前是找資通公司在幫忙規劃。除了網站上的資訊翻譯之外，還要設計越南語版問卷，就是希望在以後使用後有什麼樣的建議，那可以再增加其需要的資源，就是讓越南語版網站內容更豐富。
- (3) 各個階段年齡層的相關資源跟線上申辦服務，主辦機關主要是衛福部綜規司，社保司跟社會救助及社工司，心理及口腔健康司及資訊處，還有健保署、國民健康署、疾病管制署、社會及家庭署、食品及藥物管理署，因為從結婚一直到 18 歲青少年，各階段需要的資訊來源，可能牽涉到小朋友生出來需要結合出生通報，在網站裡面就可以從醫院一通報之後，到健康署就直接連到系統，直接幫民眾做線上通報，不用到戶政機關去，同時申請無照健保卡，健保卡直接寄到他家，民眾可以到系統去查申辦進度。還有小孩子出生後需要的預防注射相關資訊，結婚前婦女的產檢，都可以透過網站裡行事曆設定，就會主動通知何時要打預防針、產檢。
- (4) 協辦機關是內政部戶政司、移民署，外籍配偶相關資訊來源是從移民署來的，還有勞動部勞動保險局，這部分是勞保跟

國民年金的申請及線上進度的查詢，還有法務部、教育部，是針對今年服務對象擴大到 18 歲以下，可能有毒品防治或是校園暴力相關資訊，是直接連到法務部網站，提供可以放在送子鳥網站的資訊。指導機關是國發會，還有邀請示範的直轄市、縣市政府，其他的機關團體，有合作的醫療院所、婦產科醫學會、小兒科醫學會、勵馨基金會，其實將其他的機構團體納進來，目的是希望有醫療資源讓民眾可以去查居住周邊如小兒科或是婦產科等資源，甚至有什麼樣的問題可以直接找哪一位醫師，可是後來這部分比較有困難，像小兒科醫學、婦產科醫學會會認為這樣的名單是涉及醫療機構提供意願，及還有更新的問題，所以後來會不太願意提供。當時直接跟學會溝通，就是希望能夠提供像是之前不孕的婦女可以找家裡附近相關醫療機構，可是後來這部分醫界有實務上的困難，所以沒有辦法提供名單，以後還要繼續努力溝通協調。

- (5) 為了要提升線上的瀏覽數和會員人次，要不斷的去舉辦推廣活動，一方面是經費有限，二方面是需要辦活動人力限制，都是辦比較小型的，譬如說對網站使用的滿意度調查，要設計問卷，要先讓民眾知道網站有什麼樣的功能，是不是有使用到？再去瞭解還需要加強哪些功能，一開始就有做的問卷滿意度調查。現在剛結束的抽獎活動，用像是闖關活動，設計活動吸引民眾加入會員，然後再去分享資訊，透過網站廣宣給親朋好友，目前比較困難的是在經費和人力的限制。最近剛好要編 105 年的預算，立法院也剛好看到編列的預算，委員也要求提供計畫的內容。今年的話是編了 250 萬，明年是 125 萬，可是希望大概都在 250 萬以內的經費，不過因為明年經費還不足，125 萬還需要再想辦法的。剛剛還有講到要推廣網站，我們有 FB，也是要透過資通的專案經理來協助，他們並不是這個領域的專家，所以說要怎麼回應民眾 FB 留言，如何去知道說發布的資訊，可能是小孩子發燒、婦女有

什麼樣的問題要找什麼樣的資源，他沒有辦法專業的即時線上互動。之前也有想到，找部立醫院的小兒科或婦產科醫師，在網站跟民眾互動，可是這牽涉到醫院本身的績效或是醫師個人時間的問題，也想說連到衛福部臺灣醫院的網站，有各個科、也有醫師，而且自己都有跟民眾有互動，這也是長官一直很想做的，可是後來醫管會也有困難，所以就是跨機關的合作或是跨單位之間的合作，資源的分享與實務面都還有很多要突破的。

鍾秉均專員：

- (1) 交通部承辦的是偏遠地區監理服務工作圈，早在工作圈上成立之前，本部實已對偏鄉服務持續進行與關注中，偏遠地區大眾運輸不若都會地區普及方便，且民眾大多以機車為代步工具，而行政機關服務地點大多設置於人口聚集都會區，偏遠地區民眾洽辦業務時常需耗費大半天時間往返，堪稱不便。公路監理機關為第一線政府服務機關，業務與民眾息息相關，為改善偏遠地區民眾洽辦監理業務之不便，落實政府對於民眾平等對待原則，乃研訂「偏遠地區監理服務工作圈」執行計畫。希望透過網路、行動載具及相關的設備，由第一線監理人員主動到府服務，善用可攜式行動載具，主動關心服務到家，提供偏鄉地區民眾申辦各項監理業務服務，包括機車考照及考照前講習、簡易交通違規處理、住居所及就業處所地址申請、監理業務諮詢以及交通安全推廣等。以屏東縣恆春地區的恆春監理站為例，最遠的滿洲，到恆春監理站可能就需要一小時，另有些特殊車輛的檢驗，還必須回到屏東監理站檢驗，加上偏遠地區民眾大多數為高齡者或原住民或新住民等弱勢族群，民眾至監理所、站報考駕照或洽辦監理業務，常因高山阻隔或距離較遠，交通不便，往返耗費數小時，甚至一天的時間，公路監理機關基於政府機關行政一體的概念，

與政府部門、民間企業，跨機關、跨企業合作推動偏遠地區公路監理服務。落實便民服務，並增進政府機關、民間企業間橫向聯合服務機制，提升行政效率與服務品質。

- (2) 機車考照需要一定規範的場地，在每次下鄉前，監理機關事先均請鄉鎮市公所提供適當之筆試及路考場地，俾利於事前進行場地會勘，以符合相關規定
- (3) 為期能有效掌握各區監理所辦理「偏遠地區監理服務工作圈」日期、過程及成效，發想建立「行動監理服務資訊網」網路資訊平台，其目的在於串連相關單位之資源，及串連各服務單位資源整合，最後再提供給前端之偏鄉地區各村、里長，通知各類監理服務時間、地點及服務項目，除能有效掌握「偏遠地區監理服務」活動相關資訊外，其他各機關及民眾也可透過電子公路監理網進來查詢相關資料，非常方便。另本部公路總局還提供監理服務 APP，目前民眾使用率最高的為線上繳納違規罰款，另還推出汽燃費欠費查詢，網路預約考照，檢驗是否到期，職業駕駛人駕照狀況及違規道安講習之推播。現階段 APP 下載量約是六萬六千多人，續朝今年目標十萬人次邁進。
- (4) 在下鄉考照人數年年成長，因為民眾知道有便捷的服務，反而能降低至監理所站考照之意願，同時亦能減少無照駕駛及交通肇事之成長，惟現今面臨之最大困難為經費及人力之不足，這是現階段須共同努力及解決的問題。
- (5) 執行工作圈服務所面臨的困難及建議說明如次：
 - ① 辦理汽燃費宣導時，發現有民眾能收到牌照稅單，但卻收不到汽燃費單，爰因法規規定如戶籍地址有變更時應主動至監理單位變更其車籍地址，否則易造成之後之送達困難，建議與財政部進行橫向合作，讓民眾於稅務機關申請牌照稅住居所及就業處所地址變更時，亦能同時辦理監理單位之住居所及就業處所地址變更，如此民眾只要在一處更改通訊地址，即可讓其他單位也能掌握到。目前監理機關實已與戶政單位、地政單位建立合作模式，換句話說，民眾只要到戶政單位辦理地址變更時，只要勾選同意書，監

理單位汽機車地址則可一併變更。

- ② 監理所站於執行下鄉服務的時候，如地方衛生所能配合派人共同參與，則可讓偏鄉民眾現場體檢後立即考照，無須再多次分時往返。
- ③ 另外，於平日至偏鄉服務時，青壯年幾乎是不在家的，因此，為了提高服務成效，我們思考是否於假日時段辦理偏鄉服務，惟受於人力及經費困難，及其他行政機關亦無法配合而作罷。

汪儀萱科員：

- (1) 促進就業圈服務的架構，其實包含對於一般求職者以及失業者的就業服務，還有職業訓練。就業服務部分，就業中心之前是叫做就業服務站，服務站提供職業補助、職業訓練、失業給付的三合一服務給民眾，雖然民眾到一個地點一次就可以接收到三項服務，但是每次提供服務的就業服務人員可能不會是同一個人，所以民眾可能會面臨到每次來都是不一樣的服務人員，每次問題都要重述，這樣子的關係是比較難建立的，後續在 101 推動一案到底，希望透過固定專人一案到底的服務，建立信賴關係，協助求職民眾適性、穩定就業。第二部分係針對就業保險被保險人非自願離職者進行職訓推介作業流程改造，開放特定班別受訓員額給經公立就業服務機構職涯規劃、職業心理測試、適訓評估之非自願離職者，使其無須經甄試錄訓作業流程，即能入訓。第三部分，延續剛免試錄訓部分，透過就業說明及求職技巧、寄發求職推薦信、線上資訊及就業媒合等措施，提供訓後就業率服務。第四部分，有跟法務部矯正署，希望透過結合在地企業和就業職缺的部分，降低企業對收容人的刻板印象，並讓收容人在收容期間了解現在外面的就業情況，可以讓他們在離開之後儘快進入就業市場。另外也有跟原民會合作，透過相互網站之間 banner 連結，還有職缺的部分可以相互合作。

另外，就是技檢的部分，有做職類術科場地的設置，或是去檢視這樣的開辦職類數是不是符合市場的情況，再去作調整，這是目前促進服務圈作的部分。目前推行上遇到的困難，因為配合辦理相關的單位多是發展署的所屬機關，可透過內部溝通協調。協辦機關在計畫工作推展中有什麼需要法務部、原民會以及國發會等協辦機關協助，會透過開會協調。

謝忠良研究助理：

- (1) 在 102 年成立安心就學圈的時候，那時候剛經歷過金融海嘯，很多學生因為家長失業，經濟問題而失學，所以在更早之前，部裡面有一筆蠻龐大的經費在補助經濟弱勢學生，那時候部裡面推出就學安全網，在補助失業家庭子女部分，還有各教育階段家庭遭遇困境的教育補助，那時候的經費剛好在兩年裡支用完，後來國發會希望我們來執行計畫，當時因為礙於經費已經告一個段落，國發會給時間也並不是很長，第一年成立的七個工作圈中我們部裡面的工作圈算是全新想出的東西，並不是拿原本的計畫成立一個工作圈，是從無到有的，所以第一版的計畫書是非常籠統的，因為根本不曉得要做什麼東西，只能先寫一個大概，然後邊開會邊找出要做什麼，但是沒辦法突然出一筆龐大的經費去支持弱勢，所以各階段的教育補助，回歸到各業務單位年度預算之內，所以後來就 **focus** 在申請補助流程、服務流程改造，後來經過開會之後，部裡面大家想到的第一個就是就學貸款，因為當時有很多學生因為繳不出學費而失學，第一年想能不能找出就學貸款一站式，當時邀請金管會，看能不能協調銀行到學校辦理一站式服務，當初部裡面的用意是好的，但是實際執行的時候，發現預想與執行有一定的落差，因為學生在辦理就學貸款對保時，會覺得在家裡附近跟擔保人去就好了，很多大學生都是外地人，例如我是高雄人第一次對保去高雄的銀行、家裡附近的，何必要去臺北或學校對保，當時覺得對學生應該會

有用處，但是人數成長一直沒很快，一開始有一定人數，到現在每學期成長大約 500 人次成長，以現在大學生比例來說不算高。後來又去調查部裡大概二、三十項補助，從國小、國中、高中到大學，補助所需要的證明文件是什麼，然後統計出來的前三名，第一名戶籍謄本，再來是低收入戶證明，最後是身心障礙，就去找這些證明文件的源頭是誰，第一個就是內政部的戶籍謄本，剛好內政部成立內政部的免戶籍謄本工作圈，就希望可以跟他們配合，不要再檢附這些文件，第一年就 focus 在內政部跟金管會，剛好內政部免戶籍謄本工作圈的推動，因為相互配合推動還算順利。後來在想能不能乾脆連證明文件、戶籍謄本都不要附，可是部裡面申請太多，大概二、三十項業務，不可能全部都不要附，後來找出後來部裡面可以達到的，就是原住民，原住民只要看戶籍謄本是否有原住民族的註記，很多業務都在原住民，如就學、加分，部裡面也建了一個內部網站跟內政部作串接，目前已經達到就是有關原住民考試加分或是就學補助，都可以不用附相關證明，直接去填願意調身分資料的同意書，就會跟內政部做兩邊串接，申請補助就不用再附相關證明。

- (2) 第二年的部分，第一年因為有內政部的關係，所以很快就有成績出來。接下來是跟衛福部針對低收、中低收跟身障部分，計畫真的是跨部會的，靠各部會的協助，衛福部在今年跟去年真的給了很大的協助，就是願意開放相關的資訊讓部裡面去查，甚至建立批次查驗的系統，因為補助真的太多了，像今年在做低收、中低收這塊，檢附一張證明文件，從國小、國中、高中一直到大學相關的業務大概二、三十項，大學要求即時，學生來申請補助，承辦人當場回覆是不是符合資格，但是國中小有三、四千所學校，不可能每個學校都發一個帳號，要他上系統去查，那樣地方單位一定會跳腳，國中小要

求的是給全部資料，建立 data 資料庫，承辦人在某個期限中蒐集完所有資料，再去資料庫看他們是否符合資格，所以就是說每個教育階段都有各自的做法，然後再麻煩像是衛福部像是社家署身心障礙可能要配合部裡面的需求，達到流程簡化。

- (3) 計畫中沒有編任何的經費，希望各業務單位就原本的經費做挪用，還有跨部會平台，也是請資訊單位從原本業務預算挪用，完全沒有支用特別預算，因為綜合企劃科不是業務單位，所以算是沒有什麼預算的單位，都 focus 在服務流程改造。
- (4) 目前跨部會上面，大家都很忙，像檢討各項業務時，國防部也願意協助，國防部眷屬子女的教育補助，也願意開放系統提供查調，還有像財政部的財政資訊，在家戶所得，尤其是就學貸款部分，也願意讓部裡去查調，工作圈最大的宗旨就是希望公部門有的資料，就不要再請民眾提供，所以最主要會去查調民眾所需要的資料是什麼。最大的問題是，必須要在沒有經費下做這一件事情，我們比較是在服務流程上的改造，沒有辦法獲得教育補助類的補助。

白濟華系統分析師：

- (1) 以前是四個公所做示範機關，今年在推雲林、桃園，目前有推動兩個縣市，花蓮跟臺東是持續在輔導，我們的業務是用第一線人員到公所去做，這部分其實還是要透過村里幹事來幫忙。辦的業務目前還是以社會福利的申辦業務為主，跟衛福部會有一些重疊，主要碰到的困難是人力上的問題。

2. 研究團隊提出新工作項目的建議，建議是否可行？

林淑馨教授：

- (1) 新工作項目這邊，目前暫時提出三項，它是針對比較弱勢的學生，最主要是考量到他會去辦就學貸款，代表他本身可能是經

濟弱勢，可能在飲食方面可能不是那麼完善，這邊建議說可以結合各級學校，包含像衛福部、財政部還有一些社福型的非營利組織、公益團體，透過在校餐費的補助，甚至寒暑假餐費的補助還有營養品的補充，讓這些所謂的在學的學生，可以獲得比較好的營養，可以安心就學。第二項跟第三項是比較偏向服務流程改造，第二項的部分是希望透過教育部跟各個縣市政府合作，可以整合高中職以上的學校，包含鄰近商家，看他們能不能提供一些工讀的機會，比方說學校、一些店家，他們可以上網登記，然後讓這些經濟弱勢的學生，比方說就可以在學校裡面或者附近商家，就近找到工讀，可以減輕家裡經濟的負擔的服務，避免學生透過其他的網際網路找工作，遇到危險或是比較不好的事情。第三項是對於這些弱勢學生的課業輔導服務，安心就學圈提供的對象就是經濟弱勢，那這邊就是把經濟弱勢之外，把新移民跟原住民拉進來，透過安心就學圈再去擴大的話，可能可以幫助包含經濟弱勢或新移民跟原住民的學生，類似補救教學，這樣可以減少他們在學校裡面跟同儕之間的關係疏離，或者是因此遭受到欺負，然後讓他們真的會想要去學校。這除了教育部之外，可以結合像大專院校的社團、團隊，還有像社福型的基金會，給予他們一些實質上的課業輔導，這是安心就學圈的建議，在協辦單位的地方可能可以結合包含衛福部、財政部、各個縣市政府、社會局，社會局提供這些弱勢學生、新移民跟原住民的弱勢族群的資料，還有教育部相關資料。

- (2) 監理服務圈它是針對偏遠地區的民眾去提供服務，當時的想法因為沒有看到離島相關資料，就想說把離島放進來，包含澎湖、金馬、蘭嶼，離島應該更需要服務。第二個偏遠路線公車隨招隨停，有部分縣市，像是雲林有提供類似的服務，但這服務並不普及，我覺得這個服務真的很好，他針對偏鄉地區，因為偏鄉地區班次可能非常少，因為偏遠路線，如果可以做這樣

的服務，擴及到整個臺灣偏鄉都會做到，可以隨招隨停，不需要在同樣的點等很久，下車的地方因為考量到安全性，可能必須要在固定的點，這樣對於偏鄉的老弱婦孺方面，可以提供他們比較好的交通便利性，這個部分後續可能要整合區域型的民間的交通公司。第三個是主動通知服務，其實這部分有上網去看監理服務有提供所謂的主動通知服務，但是它的條件是使用必須先登入電腦加入會員，然後才可以享受到服務，那有些偏遠地區像是老人或者是家裡沒電腦，或是網路不是那麼發達的，這些人怎麼辦？就沒辦法享受到服務，所以考量為了彌補這樣的缺失，監理服務人員可以結合當地的鄰里長或者是社會局相關人員，然後把社會經濟弱勢者的資訊輸入到比方是鄰里長辦公室電腦，再藉由鄰里長信件、電話或口頭通知，如果很急的話，這樣的話就可以讓經濟弱勢者可以彌補缺失，他們也可以享受到主動通知服務，而不是透過網際網路，他們可能是藉由附近的鄰里長。協辦機關如果是剛剛提到的偏遠地區隨招隨停的公車服務，就需要公路總局去規劃路線，到底臺灣現在有多少路線，有些路線又只是試辦，到底有多少條？要怎麼規劃？應該循序漸進怎麼做？這可能是公路總局去做，然後可能搭配社會局、各個縣市政府。離島監理服務，它可以減少離島居民因為地區所造成的不便，偏遠地區隨招隨停服務，其實就是跳脫原本監理服務框架，擴大服務對象，藉由跨部門合作，跟地方政府、地方客運民間公司協調，可以節省居住在偏遠地區民眾等候公車的時分。最後主動通知服務，它是藉由跨機關、跨部門的合作，彌補經濟弱勢跟資訊弱勢對於資訊系統的陌生，讓他們覺得說其實政府提供的服務，透過鄰里長讓他們覺得提供的這個服務其實是蠻貼心的、人性化的，提升民眾對監理政策的滿意度。

項靖教授：

(1) 這邊是有關E化宅配圈，研究團隊所提出來新的工作項目，第一

個E化宅配圈的服務，也就是說公務員帶著行動載具到民眾家裡去提供服務，目前是一種示範性的服務，以弱勢族群為主，其實過去這幾年E化宅配到家的基礎工作都已經做好了，所以是不是有可能可以開始針對非弱勢，也就是一般民眾做一些示範性行動服務，這包括發生急難的民眾跟家庭，或是同時間同地點需要服務的民眾人數或家庭數眾多的人，是不是可以提供這個宅配到家的服務。第一個建議就是，可不可以辦理對於一般民眾的示範性服務，也就是有別於之前針對弱勢、社會福利的業務；第二個新增的工作項目又更進一步，既然已經有示範性的服務，有沒有可能將過去幾年累積下來的示範性、實驗性的經驗就實際的推行到基層機關去，不管是中央部會所屬機關來是地方政府所屬機關，也就是說不再只是實驗性質，而是真正的落實到基層去。

- (2) 送子鳥圈，團隊有一些簡單的期許，第一個就是因為目前去看了送子鳥圈單一入口網站，發覺到對民眾來講，例如說我住在臺中市，要瞭解臺中市各個種類的資訊，目前似乎不太方便，必須到不同的地方點選，去下載、流覽資料，有沒有可能以居住地，就是縣市別來將資料做重新的整理，比如說臺中市的資料就全部包裝在一個資料夾、壓縮檔裡，讓民眾一鍵點選就能將我所居住地方的資訊下載。第二個新增工作項目，叫做設置網站會員互動專區，這邊指的意思就是說，不管是準備生孩子還是已經有新生兒的爸媽，除了能夠藉由送子鳥網站提供服務的協助以外，其實服務對象彼此之間的互動、資訊的分享及溝通，可以對於資訊服務網站產生更加值的作用，所以我們建議一個會員討論專區，讓民眾在這會員專區做討論之後，工作圈也能從中知道資訊網站還有哪些不足的地方，可以去做加強。第三個新工作項目的建議，能不能在送子鳥單一入口網站上提供至少一個線上諮詢或線上轉介區，特別針對醫師、心理諮商師、社工或相關醫療院所，有線上諮詢，即時互動的諮詢專區，或至少有一個轉介。

- (3) 促進就業圈的建議，可能勞動部有做，如果沒做我們希望在整個促進就業圈希望提升效能，第一個，針對各個產業的屬性分析人力的需求，尤其是產業面，到底我們的需求在哪裡，根據產業的結構、技術、區域、交通、法規等，在需求上有什麼樣的不同職業類別或職業，這當然需要跟協辦機關做合作，希望能提高媒合成功的機會。第二個新的建議，是提升技術士證照與媒合市場需求，主要是針對輔導民眾不管在職業訓練或就學期間，讓他們瞭解未來就業上會需要哪些證照，尤其是技術士證照，讓他們在業訓練或求學期間就能多加努力。第三個新的建議是建置收容人就業平台提供就業機會，也就是希望將收容人的專長、需求，建立一個資料庫，在這個平台上有一個履歷，就是跟業界之間的媒合。這是我們在這三個不同工作圈，目前初步的想法。

以下討論教育部安心就學圈：

謝忠良研究助理：

- (1) 資料我們詢問相關承辦業務同仁。像寒暑假營養午餐餐費補助，部裡面已經有相關實施的辦法，像低收入戶、中低收入戶家庭突發因素導致家訪之後發現這類情形，是可以跟學校申請寒暑假的營養午餐補助，在高中職以上學生工讀，其實在增加青年署和體育署之後，有蠻多資源，青年署網站有 **Rich** 生活網、**Rich** 職涯網，去蒐集所有工讀機會，工讀機會都是連鎖或較知名的，較在地的商家，各大學應該都會有學務處的相關工作機會，學校也應該都會優先是放給中低收，這在大學視導過程當中，都有做一些測驗，例如學生遭逢突變因素，學校有沒有相對的辦法可以支援學生，這些在學校評鑑都是相關目標，像一般工讀機會，在青年署網站上都看得到。課輔部分，部裡面做夜光天使已經好幾年，夜光天使它是結合偏鄉、新移民、原住民，就是如果你有需要我們有五個出動學生，會在偏鄉做課輔，原本的構想是補助晚餐，但是如果可以讓補助晚餐

有附加價值的話會更好，所以加入課輔，就是晚餐跟課輔都可以在夜光天使得到支持。部裡面還有推動像結合社團、基金會，帶動中小學，也是結合大學社團進入到偏鄉，幫忙學生不管是電腦課、團康活動，其實部裡面都有在做了，我們比較需要國發會在後續在經費上的支持，因為部裡面每項教育經費都很重要，只要有新的東西進來，勢必會影響到別項，就像夜光天使，第一年在做的時候深獲好評，因為他幫了很多偏鄉的小朋友，可能晚餐沒有著落，夜光天使時間增長，經費卻一年一年越來越少，但是這項計畫一直沒有停掉是因為它有必要性，所以比較希望國發會給我們建議是之後有沒有像是學生、老師、學校有沒有行政流程上需要做的簡化，或者是部裡面做協調溝通的部分，我們可以做這方面的角色，但是如果涉及到經費或計畫上，短時間部裡面會有困難。我們就是協調開會，然後當跨部會中間的協調者。

陳敦源教授：

- (1) 如果把這個研究的目的當成 **program evaluation**，也就是說國發會在過去這幾年針對這五項的工作圈，在行政上、執行上，有沒有什麼原因導致原本想達到的目標而沒有達到，可是剛剛加入新的東西，我的感覺好像變成說幫教育部整體政策的效果去找有沒有破口，然後再幫你加業務，這個好像兩個東西不太一樣，如果是那樣的話，等於在 **evaluate** 教育部，就是好像說教育部還可以做更多一點！怎麼才做一點點，那跟流程改造的目的好像不太一樣，變成你把焦點放在整體政策的效果、實質政策的效果。
- (2) 就是所謂現在做的工作圈的業務，要想辦法做某種程度的整合跟流程改造？我剛剛的意思是說，既然開始將學貸部分拿出來當做工作圈的任務，那現在學貸這個東西也想辦法整合在組織內部做改造，不用分三塊來做，這也是一個比較大的改造。

- (3) 請問教育部，現在這個工作圈，在教育部裡面只是放在綜合規劃的單位，對不對，它完全沒有的業務，包括你現在在做的原住民的就學貸款業務，是另外一個單位的業務，只是拿它的業務來配合，來符合國發會的需要，那現在剛講的這幾項事實又要去連結好幾個業務的單位是嗎？業務還是不是在綜規司這邊，沒有因為這樣整合了業務，也只是做協調而已。

項靖教授：

- (1) 針對謝先生的回應，再提供我自己的一些想法，在全面推廣政府服務流程改造之後，有三個大個策略，剛剛有跟大家說明，其中有一個叫做政府主動關心服務到家，這個政府主動關心服務到家，目前做的 E 化宅配圈，是服務同仁帶著行動裝置到民眾家裡進行服務，但他事實上還包括像送子鳥圈，所謂資訊向上集中，能夠將資訊主動推播給有需要的人手上，這是一個非常重要的精神。就學安心服務所提的三個新的工作項目，其實我們所提的所有新的工作項目，都是在現有的工作圈基礎之上，是不是能夠多做一些，而這三個新的工作項目，指的是說這個工作圈其實能夠掌握到申請就學貸款的家庭們，這些家庭可能會需要例如說健康維持服務、工讀服務，或者是課輔服務，的確事實上這三件事情教育部還有相關單位都已經在做了，但是我們會希望既然已經做了就學貸款的工作圈，我們能夠將所知道的不管是健康維持的服務、工讀的服務，能夠主動提供給當初在就學貸款工作圈裡面的服務對象，讓他們去跟已經現行做這些服務的機關做申請，這是我們的主要用意，並不是說去增加新的服務。
- (2) 目前的想法是這些服務都已經在提供了，學生會透過不同的管道去申請，不管是工讀還是課輔，但是既然在現有的工作圈可以掌握到、知道申請就學貸款的，我們也知道事實上他們可能會需要這方面的服務，那是不是可以透過工作圈現有的基礎，將資訊推播給這些學生和家庭，知道要到什麼樣的地方去申請，接受這些服務。

楊東謀教授：

- (1) 在我的一些經歷，因為有一些學生本身就是家裡經濟弱勢的，但是他就比如說不知道這些服務存在，變成我們要跟他提醒，他才會去申請，如果變成政府將這些資訊，推播這些data，主動將資訊、相關福利政策可以讓他們知道，那其實是比較主動方式，因為過去他們要主動去才知道這個資訊，如果有機關主動跟他們講的話，我覺得蠻好的，因為其實臺灣有蠻多服務是對學生有幫助的，可是問題在於學生不知道這項服務存在，因為我也遇過自己的導生看到資訊才知道原來可以申請。另外一個問題是說，我覺得營養午餐，我自己的想法是不是會有隱私問題，因為會有一些學生不希望讓別人知道他經濟弱勢，所以在推播的過程時，盡量不要太過太偏，因為像系上的同學得到獎助學金，可是他不想名字出現在系網上，所以說一樣在推播的過程時，可以考慮到隱私問題。像臺大提供弱勢一個月四千餐費，是用悠遊卡的方式把錢匯進去，所以他在買餐的時候可以用悠遊卡刷，他就願意接受這樣的服務。
- (2) 課輔的部分，比如社團出隊的部分，我做過蠻多隊的，我覺得這對偏鄉來講，可能去一個禮拜就結束了，後續感覺上效果不是非常大，但是像剛剛提到夜光計畫，其實長期的陪伴對孩童或是說學童的效果，會有很大幫助。剛剛談到說可以結合大專院校社團，做出一些像民間的基金會，像是秘密基地，這是做課輔的部分，讓他們有一個地方可以減少場地的問題，場地的限制，教育部可以幫忙做場地的協調，我想幫助會蠻大的。我個人覺得偏鄉的小朋友需要的是長期的課輔，不是營隊，因為我出過很多營隊，結束後偏鄉小朋友會很懷念大哥哥、大姐姐，可是感覺對他的人生變化沒有非常大，我覺得還是要長期的陪伴，才有辦法改變他的教育、他們的想法。

以下討論交通部監理服務圈：

鍾秉均專員：

- (1) 針對新的工作項目離島的行動監理服務部分，其實跟各位報告就是目前離島的部分是納入我們偏鄉的，所以說一直都有服務，目前離島除了澎湖、金馬、蘭嶼之外，還有小琉球、臺東綠島，這些離島的交通都必須透過飛機來接駁，所以這些都是屬於現行行動監理服務無法到達的目的地，所以是透過攜帶行動3G無線網卡來做服務，有點像E化宅配圈。
- (2) 離島現在還會利用視訊做審核，因為離島有交通事故鑑定，如果要飛回本島所耗費的時間跟金錢都比較龐大，目前在金門、馬祖、澎湖都有做視訊，在監理站上就讓民眾跟本島一樣，讓公務委員做鑑定相關開會，所以說其實這個部分在本島是沒有的。另外我覺得我們也是必須要再加強資料查核，現在有很多民眾雖然設籍在離島，但他事實上不住在離島，變成是說我們要再加強設籍資料的正確性，未來的話，住居所、就業住所地址的更新，要透過監理服務APP的推廣，這樣就能達到這樣的目的，基本上離島行動監理服務是一直都在辦了，針對偏遠路線公車隨招隨停，事實上部裡面在公路總局的部分是已經有規劃一些路線要做這樣的服務，因為偏鄉班次比較少，班距又比較長，民眾比較習慣性候車位等候車輛，所以說試辦的期間，發現民眾會在固定的路線去做招公車的動作，我們試辦下來，成效比較好的算是新竹路段，新竹一天可以有6個民眾使用這項服務，只提供隨招上車，下車還是要在站上，另外就是主動通知服務，雖然監理服務網是會員制的，事實上主動通知不只是在這邊，就是說除了寄發明信片之外，其實我們一直在讓民眾申請簡訊通知，他也可以透過簡訊的方式讓民眾知道要辦什麼業務，再加上102年開始已經停止行駕照的換發，對民眾來講，本來每兩年要換駕照、行照的部分已經減免掉了，所以說

這個部份仍然持續在做。

以下討論國發會E化宅配圈

白濟華系統分析師：

- (1) 就第一項來講，我們主動服務是針對弱勢，一般民眾的話好像不存在。急難的部分現在正在做。
- (2) 第二個，因為我們還是做基層機關的行動服務，要擴及到行政院各部會可能較沒辦法。要推到各縣市的話，人力上可能有些公所的配合度不那麼高，或是推的時候就有阻力。

以下討論衛福部送子鳥圈

宋紫雪科長：

- (1) 第一個是針對依據縣市類別做資料夾或壓縮檔，其實在第一次做問卷調查的時候，民眾有提供一些意見，在一個地區他想瞭解所在地，譬如聯合結婚、親子活動之類的，就有發文給各縣市政府，調查各縣市政府有提供什麼服務，現在把資料蒐集起來之後，有規劃要把它放網站上，資料可能比較散，這個建議很好，我們會把他集中，以一個縣市整包的來提供民眾查詢。第二個是網站會員互動，其實有部分已經在做了，我們最近才驗收一個，就是請三位部落客做使用經驗的分享，還有他從結婚、懷孕、生子的經驗分享給會員，那這三個部落客就花了將近十萬塊。
- (2) 人力是最大的問題，因為不管怎麼推，都要先規劃怎麼做，資訊公司在幫忙找相關資源，但其實綜規司的人都是兼著做，就像剛剛陳老師有提到，這不是綜規司的主業務，我們只是在做溝通協調的角色，要做很多統整的工作，這其實是我們最大的困難，因為人力和所瞭解的有限，其實很多建議都很好，只是要怎麼在短

時間內做到國發會希望我們做到的，其實這些目標都是我們一直努力的。會員互動，有想到利用 FDA 的營養師，是不是未來可以協助我們孕產或育兒這方面的營養諮詢或建議，可以在網路上跟民眾互動，正也是目前在規劃的。

- (3) 第三個有關線上醫師、心理諮商師跟諮詢轉介區，諮詢轉介區目前線上是也有，只是資料可能比較分散，之後可以規劃一個專門的轉介區，線上醫師這方面的礦難度可能較高，是不是醫院、醫師願意配合是個問題，或是要怎麼鼓勵他們來參與，可能是透過獎勵金，這也是困難；還有他在網路上提供的諮詢，會不會影響民眾日後就醫，有責任釐清的問題。會不會他說在線上問了醫師，醫師告訴我什麼資訊，結果延誤了就醫，也許醫師還是可以說你要儘快去就醫，這個實質上的幫助大不大、是我們要擔心的。剛剛提到心理諮商師，就是由專業人士提供解答這部分，也是要去找相關機構團體來合作，因為以現有衛福部心口司是完全沒有辦法協助，這必須要綜規司幫忙找資源，未來才有辦法擴充。

以下討論勞動部促進就業圈

汪儀萱科員：

- (1) 新增工作項目大概可以分成三項，第一個是分析人力需求的部分，其實就我們的瞭解，各地在開設職業相關訓練課程中，本來就會依照在地產業的結構或是人需求的部分，去開設相關班別，以避免老師所提到，訓練完的人才不符合在地需求。第二個部分，在學生就學期間或畢業後跟就業市場做連結的部分，其實現在在學生在校期間就會跟學校結合，透過經費的補助、職涯導引的活動，讓他們在學期間就去思考離校後，未來的就業問題，這部分已經有在跟學校做配合。第三部分建置收容人就業平台提供就業機會，就我們所瞭解，矯正署有透過更生保護分會、就業中心、廠商，有設立招募攤位去辦理媒合活動，媒合活動前可能有做預備動作，第一個請講師讓收容人瞭解求職的知能，第二個也

透過座談會，降低雇主對雇用收容人的疑慮，這兩項之下辦理媒合活動，增進雇主雙方的互動。

3.請學者專家提供綜合建議。

陳敦源教授：

- (1) 一聽到工作圈，我比較想到的是品質圈，品質圈的意思，在私部門很早在用的時候比較是在推動的過程中incremental去做修改，而且是bottom up的方式，這要回到我剛回國那幾年，大家瘋政府改造，政府改造好像是follow英美系resection國家在做，可是我們做的方式是top down，全部都是bottom up在做這件事情，所以我一開始聽到以為是bottom up的東西，可是看起來跟規劃圈或者是由綜合規劃司再加個業務的實驗，從某個角度上來講是這樣，當然我不清楚國發會做這個事情的大戰略目的是什麼，我看到的是比較行政相關的東西，近幾年，因為一方面最近在寫服務品質獎的東西，準備要開研討會，我常常想，我看到的公務員越基層的面有菜色，常常他的工作從改革的角度看，戰略不清楚，一天到晚碎裂的事情很多，舉一個簡單的例子FB，要參加服務品質獎或被要求用這個管道的時候，沒有人教你，完全沒有人給你一個guideline。完全沒有guideline說FB要怎麼經營，經營FB的目標是什麼、跟網頁有什麼關係，反正就是業務下來告訴他一定要做，有做、看看就結束了。我也覺得要弄清楚服務品質的quality和assuarence這個東西的大戰略到底是什麼。
- (2) 以下有五點，可以思考一下，起碼從國發會這個level思考推行服務品質，而機關差異那麼大，每個人的業務不同，每個機關內部文化、結構也不一樣，到底這個執行架構應該長什麼樣子？這是第一個問題非常重要。

- (3) 就今天五個案子我就發現他的執行架構，交通部公路總局下面直屬的四級單位監理所，那他是一個很特別的單位。還有就業輔導，勞務改了之後，分所也是直屬勞動部像這兩個單位都有直接的中央單位在做服務，都有面對第一線，可是像教育部跟衛福部，在地方上有教育局、衛生局或社會局，事實上是中央跟地方的關係在代理做這樣的事情，如果真的要接觸target group的話，國發會是沒有target，他的target是內部顧客，或者是他在建立一些framework，讓行政部門來用，比較不是直接接觸第一線現場，所以這麼diverse的服務品質的提升，沒有一個類別或東西去思考，我覺得很多時候這個蠻難推的。
- (4) 第二個，我認為資訊的流通部分，大概有兩塊，一塊就是如何去確認目標群是誰，然後他們差異的資訊需求這guideline要怎麼做，先把group identify出來，比如說國發會是造福需要弱勢社福的人、教育是需要學貸的弱勢學生、衛福部是育嬰年齡、交通部是監理服務或被管制者，勞動部是失業者，把target group 講好之後，就可以知道說他們需要什麼information，我們也沒有足夠的資源去detect，他們到底information需要什麼，那才能提供給他，現在只是回到部會裡面通通挖出來給你，這是需求面。另外是供給面，我覺得最有趣的是供給面這邊我們要push衛服部去做，到後來諮詢需求已經變醫療行為了，可能是違法的，那information的supply這一面，不論是個資的分享，像我知道衛福部跟醫師團體的關係，有時候醫師還比你大，所以在這過程要叫動他是很不容易，他為何要跟你合作。就提供者，我們要有一些策略，像市場上已經有提供資訊，比如說104人力網，像這些人跟我們是可以合作還是競爭者，我的意思是說有競爭者，網站做的再好人家也不會來，倒不如跟他合作，合作的過程有沒有什麼事公部門必須做而私部門絕對不會做的，像這種合作、競爭者分析的可能也需要guideline。
- (5) 第三個，管理流程的連結，無論說外部的跨部門，這老問題，他的guideline到底在哪裡，還有內部更重要，我有聽到很多，像只

是綜合規劃司，人家就是會跟你講就沒人沒錢，所以碎裂化之後你要怎麼去support或competence，誰有能力做這樣的事情，就管理流程的連結的guideline，我們似乎沒有想得很清楚。

- (6) 第四個是從我當兵經驗來的，記得我當兵已經民國80幾年還要
做64年師部交辦下來的某個考試，所以像這樣業務堆上來，你沒有去檢討方案到底哪些可以停掉，相類似的東西整合，新舊類似業務整合本身就會避免為了整合業務所產生新的業務，這個很重要。做這事情的時候同時要思考工作分配的改造還有組織功能內部配置，事實上組改那麼久，最終的目的是希望內部能自由做這樣的事情。
- (7) 第五點跟國發會比較關係，就是整體績效管理架構在哪裡？應該有三個部分，一個是設計跟規劃，各單位要做的事有多少，設計跟規劃的guideline是什麼，裡面要有一些check point，比如一個網頁要提供關鍵的target group的資訊，競爭者在哪裡？如果競爭者比你強，要不要跟他合作？他裡面是不是有什麼東西是一定要做，因為他不做的？就是說這些的分析在哪裡，都沒有。第二個就是工作指標的評估架構，例如英國有一個叫CAF(Common Assessment Framework)，不但告訴你怎麼做，還告訴我國發會想看的指標，他把frame交給你，最後國發會要給經費，指揮他蒐集什麼資料，才能知道到底有沒有改善服務品質。就舉一個簡單例子作為結束，我參加服務品質獎有三屆，現在是第七屆，到目前為止看過好多研究，但是沒有一個研究是告訴我們臨櫃服務主觀滿意的問卷該怎麼統一，這個如果通通蒐集，可以做什麼分析、有什麼意義，因為在怎麼講績效，為民服務這件事仍然是target group的滿意度，這一套東西都沒有統一，有些東西真的是亂做，那guideline到底誰要教他，錢花下去之後，資料後續要怎麼分享，剛剛講的CAF，如果從管制的角度沒有做好，之後一定是用平常做業務的方式來做改造，只是覺得很麻煩多個業務，專

業單位不想做都推給綜合規劃司。我可能講的比較大一點，相信未來政府還要再推服務品質的改造，關鍵不是要不要配合做，關鍵是在framework，那些我們想到的流程改造的架構在哪裡。如果沒有我認為還是會原地踏步。

- (8) 我再補充，一開始講的流程改造的三個大目標，應該更客觀看這三個大目標有沒有天生的限制，我常覺得身分認證這間事情是政府部門要做的很重要的任務，當然私部門也有在做，但做的很簡單、不一定百分之百，就用financia、credit card，沒有必要做到精確，可政府部門身分認證是不行的，政府部門是不能有錯誤的，我們的任務就是在社會上保持身分認證的authority，那這個事情就造成最大的困難，為什麼臺北市政府在規劃1100多項在網路上就可以完成的服務，但是不到10項是可以全程的，重要就是背後身分認證的問題，身分認證要做到百分之百，就是第一線人要負責，那人最好要到現場，所以我們有一些先天的限制要瞭解，多用網路少用馬路最後在身分認證這個東西，我覺得是一個基本的差異。我覺得我們在做這些工作圈的時候，一方面很理性知道限制在哪裡，一方面在現有的人力、成本之下，能夠充實跟培養的去做實驗性的改變，這是我們大概可以做到的事情。

楊東謀教授：

- (1) 從資訊管理角度來看，因為我偏向技術背景，剛剛看了政府圈的流程之後，大概有想法是政府內部有很多服務，可以把它結合在一起，就是你有這樣的服務以後，要怎麼讓民眾知道這項服務，很多服務都存在，只是我們不知道，如果在資訊時代，資訊系統可以整合在一起，現在在談大數據分析，這個數據不算大數據，是結構化的、量還算ok，是不是透過資訊系統的資訊分享方式，取得資料之後可以做初步分析，知道提供的服務到底哪些的potential需要者，把服務推出去，這技術上可以做到，要去分析使用者有什麼需求，可以有個target group，可以用這些data可以給弱勢的人或有需要的人，像國發會提到，我才知道有

E宅配到家，這樣變成可以鎖定大概有哪些人需要服務，這些工作圈蠻多都有overlap，剛剛說人力上問題，如果分析都可以更精確，工作圈可互相合作，比如說衛福部提供生育相關資訊服務，國發會E宅配到家可以搭配教育部補助拉申請，鎖定族群是不是可以讓E宅配到家更精準，然後把各工作圈拉進來，如果說人力有限，能不能共用人力，不需要每個工作圈都有獨立去做。因為我想說目前資訊系統都可以做到，data都來了，怎麼去分析，而且是結構化的資料，分析上應該蠻容易的，變成說服務可以主動push出去，把過去的passive service到現在的super active service，client可以搜到。還有另外民間單位，如果可以跟他合作是個方式，像剛剛談到就業輔導這塊，其實104做了FB，他的scale就比就業圈或就業網還要大，同學要找工作會去104或1111，不會去就業E網，所以我也蠻懷疑政府做很多網站、Blog的效率好不好，我也聽過很多case政府做了很多網站之後，利用者很少，所以有機會可以跟民間企業合作也不錯，像剛剛談到受刑人資料建檔、去媒合，那比如說104可以接收，跟104媒合，其實可以提高受刑人就業機率。

- (2) 受刑人這個有data privacy問題，所以一定要受刑人願意把資料提供給你，讓他同意，民間機關也同意蒐尋這個受刑人資料庫，那這個是一個想法。不然就是跟民間業者合作，或像是FB，FB畢竟在目前是主要民間業者潮流方式，不跟他結合其實網站使用者人次不見得到那麼多，可以跟民間業者主要潮流結合，借力使力的方式。

附錄二 第二場次焦點座談會紀錄

(一) 時間：104 年 10 月 27 日 (星期二) 上午 AM 9:30 至 11:30

(二) 地點：臺大校友會館 3C 會議室

(三) 記錄：蘇純瑩研究助理

(四) 出(列)席人員：

1. 研究小組成員：項靖教授、林淑馨教授、蘇純瑩研究助理、蘭韻綺研究助理、葉明坤研究助理
2. 與會人員：內政部移民署丁勤科員、政治大學朱斌好教授、衛福部宋紫雪科長、臺灣省諮議會李雪津祕書長、內政部消防署林晃任科員、元智大學林耀欽教授、內政部移民署黃士嘉視察、中原大學劉士豪教授、內政部消防署蘇勢霖技士 (依姓名筆劃排列)。
3. 國發會列席人員：蘇美玲專員。

(五) 座談會摘要：

1. 研究團隊介紹 3 個新工作圈。

項靖教授：

- (1) 我簡單說明計畫案背景，在大約三年前 102 年開始，國發會提了個關於下一個階段提升政府服務品質的策略，這個策略指的就是全面推廣政府服務流程改造，全面推廣政府服務流程改造主要是三個主軸，第一個就是希望民眾不出門能辦大小事，也就是所謂的多用網路少用馬路來服務民眾，第二個

策略則是民眾可以臨櫃服務一次 OK，一次收件全程服務，第三個則是政府主動關心、服務到家，連線服務現場受理，在這三個策略之下，國發會也邀集了各部會，總共成立 17 個工作圈，每個工作圈都有不同的目的，比如說是經濟部主辦的叫做「投資工作圈」，就是讓招商跟投資可以做全程服務，內政部有「免戶籍謄本圈」，國發會自己有主辦叫做「E 化宅配圈」就是讓第一線人員能夠主動到身障或者是長輩、老人家裡去辦理原本可能需要到公務機關的事情，教育部有「安心就學圈」，關於就學貸款的一站式服務，僑委會做了「僑生工作圈」，協助僑生來臺就學、畢業、質業媒合、居留就業等，衛福部「送子鳥圈」，農委會「青年農民養成工作圈」，勞動部主辦「促進就業圈」，財政部主辦「電子發票圈」等。這個計畫國發會希望推動全面推廣政府服務流程改造，這十幾個工作圈之後，接下來還能夠做什麼？還能夠對民眾來講重要的事情，是不是還有其他的工作圈來促成？所以我們研究團隊，是 9 月 4 號才開始研究計畫案，短短的時間之內，大家絞盡腦汁，去多方面去蒐集資料跟資訊，提出了三個新工作圈，也就是說不可能成立新工作圈，能夠協助相關民眾在處理這件事情上面能更方便。

- (2) 第一個是「家人身後事工作圈」，我想生老病死事人之常態，人生本來就是很無常的，任何家庭在某個時間點可能都會有家人過世，那我們希望這個工作圈可以讓逝者安息，讓生者可以再往前行，所以很簡單就是亡者的家屬其實在亡者過世之後其實要處理許多的事情，而且不一定清楚，因為這種事情不常發生，大家沒有經驗，多半都會手忙腳亂，我們去整理了一些資料，大概家人過世，家屬要處理的事情很有可能會多達 37 項之多，這樣的事情其實是又痛又煩的，不是一般人容易明瞭或者是可以順利處理的，所以我們讓家屬可以在

最短時間處理完逝者的後事，能夠度過心裡上的難關繼續過日子，是這個工作圈的初衷還有努力的目標。

- (3) 工作圈的內容就是希望可以彙整、整合一個人過世之後，各種應辦的事項相關的資訊還有相關流程，讓家屬可以逐一檢視，並且最終是不是能夠用一站式的方式讓家屬可以在最短的時間之內，和最簡便的手續來順利辦妥原來需向不同單位辦理的相關事項，在這個工作圈需要先成立規劃推動小組，第二個要去統合跨單位的業務、簡化程序，並且適度的運用電子閘門，來組成一站式的服務，第三個當然需要主辦部會能夠在網站設置相關專區，第四個是比較實質的，在那 37 項應辦事項有哪些是必辦或是常辦事項，一開始是以這些事項為整合串接的事項，除此之外在 37 項裡面可以看到，比如說有些是屬於內政部做，有些可能衛福部單位要做，有些是法務部或是其他單位要做的事情，所以是不是各個部會先作為單位，內部先做一些水平跟垂直的整合串接，所以在網站設置專區裡要放進像是有關於戶政、地政、區公所的資訊，申辦手續，有關於財產繼承的相關資訊，有關於醫療的相關資訊，有關於各項保險、理賠、津貼、補助資訊，以及跟這些公用事業，像自來水、電力、天然氣公司業務相關的資訊。那當然不一定以我們的建議為準，但是我們目前建議是由衛福部來當主辦機關，其它的機關來做協辦的機關，剛才有提到說以部會內部先做整合，以常辦、必辦的事情做整合，除此之外，還有另外一種整合方式就是跟財產相關的也可以做局部的整合，跟醫療相關的、跟繼承相關的、跟保險相關的、跟戶籍地籍相關的，其實也可以做整合，工作圈的工作方式可能就比較制式，當然就是由主辦單位負責執行措施的擬定、建立網站專區、建構各個部會的溝通網絡。第二個就是工作圈的成員是需要召開相關會議來研訂措施、彙整民眾意見，作為後續檢討的依據，預期效益希望提供家屬完整的應辦事項資訊，節省家屬辦理的時間跟來回的奔波，希望藉此

降低家屬的心理創傷，以及這當中促進公務機關的橫向聯繫，提升行政效率跟服務品質，以上是有關於「家人身後事處理圈」。在「家人身後事處理圈」目前的建議是一剛開始的死亡相驗或是開立死亡證明書，其實是醫療單位開始，到了後面需要對家屬做心理諮商跟輔導也是跟醫療相關，所以請衛福部作為主辦單位。

林淑馨教授：

- (1) 會想到要設計「防救災免奔波圈」這個工作圈，最主要原因是有三項，包含臺灣是一個災難好發國。像中央氣象局，它其實有很多的資訊，我也上網去登錄，比方說手機就會收到現在發布豪大雨特報、豪大雨特報解除，現在發布強風特報等等，的確有在做，但是問題就是說這些資訊其實是散在很多地方，還有就是有些數據它本身其實不夠精確，比方說收到豪大雨特報，使用者就會想到查居住地，或者說要往臺北去工作，再點進去再看工作地，結果其實不是臺北也不是新北，可能是宜蘭或花蓮，所以就覺得白擔心了一場，如果說這些資訊可以再讓它更精緻化，對民眾應該會產生更大的效用。第三點，就是提到災害發生前一些緊急災害避難設施的資訊。這些資訊可能還沒有完全整合，若可以把資訊都整合，然後傳送給民眾，應該可以減少社會大眾的恐慌。
- (2) 工作圈的內容是希望說透過內政部消防署去整合，比方說中央部會、地方災害的資訊，提供民眾單一窗口、一站式的服務，減少社會大眾恐慌，讓災難發生的時候比較充分有餘裕的時間去做緊急應變。工作項目之一，首先就是要成立一個「防救災免奔波圈」工作小組，目前的想法是由內政部消防署來擔任召集，整合中央部會和地方政府，然後討論哪些資料、項目要進行整合。工作項目之二就是建立防救災的服務

資訊網，資訊網就包含三個部分，第一個就是防災相關訊息，比方說土石流，各位如果參考書面資料就可以發現比方說水災的相關訊息是由經濟部水利署，土石流是由農委會主管，現在災害其實非常多樣，可是資訊都分散在各個地方，當然民眾可以上網去查，但就是要一一去查，而且前提是民眾要很清楚知道主管機關，所以我們的想法是如果可以有一個網站或者是單一頁面，讓你很清楚知道防災資訊是在哪，透過網站就可以蒐集到所有需要的資料，這樣其實是節省時間又比較方便的；第二個是提到災害發生時的資訊服務，比方說現在是發生大雨和土石流，那應該要往哪去找避難設施，我們現在可能不太知道說發生事情要往哪去，還有附近的醫院、臨時的急救中心，還有當時的交通狀況，比方說現在發生豪大雨或土石流，那我想去避難，可是搞不好前面的交通已經中斷了，我不知道我出去反而更危險，這個時候可能必須要將這些資料透過一個網站，讓他很清楚的呈現，免得民眾他不知道會發生恐慌，最後這邊有提到關於生活重建諮詢服務，比方災害發生以後，可能要填些表格去申請比方說減免稅、銀行貸款等，這些可能我也不知道要到哪裡去，可能會想找縣市政府或鄰里長，可是那時候附近可能也都是災區，所以說我可能透過什麼樣的管道，有些人可以馬上告訴我，或馬上可以處理的，這樣其實可以節省他很多時間。然後是主動通知服務，像日本網站有去整合日本雅虎奇摩，從頁面上可以看到，它其實很清楚，比方說要避難你要怎麼走，它很簡單的用人型，就算你看不懂日文，從圖形也看得懂，豪大雨特報、氣象、火山爆發、氣象警報、紫外線太強中暑的全部都有，所以說民眾只要透過登錄電腦、智慧型手機、e-mail，只要登錄後，這些訊息看你要哪一個，它還可以設定所屬地，比方說辦公地方、住家，還有訊息類型，比方說要地震五級、六級以上再通知，應該往哪去避難，這些都設定了後，發生

災害，各項資訊馬上就跳出來，這樣子對民眾會比較有利於使用。

- (3) 工作圈的主軸，目前的想法是說執行機關是由內政部消防署，協辦機關包括像基礎設施，還有交通部、經濟部、農委會等，當然還有直轄市、縣市政府包含區公所，當然也可以整合民間像雅虎奇摩或 google，他們的網站其實也會有同樣的資訊，有些民眾可能對政府相關部會不是那麼熟悉，但是他習慣用其他網站，一樣可以收到這些訊息。預期效益第一個就是可以整合散見在各部會的災害資訊跟資源，第二個是可以透過一次登錄然後可以掌握所有訊息，然後藉此提升民眾滿意度，第三個就是剛剛有提到包含災害發生時或發生後，你可能要到處去奔波、找很多證明、填很多表格等等，這個都可以透過這樣的網站來節省民眾奔波所耗費的時間、金錢。

蘇純瑩助理：

- (1) 新住民人口從移民署的統計數字目前已經有 50 多萬人在臺灣，再加上國中小階段的新住民子女有 20 萬，這數字是非常龐大也正在增長中，全臺灣提供有新住民的服務網站或是單位，全臺灣 22 縣市每縣市都有新住民服務中心，各縣市的社會局、民政局、戶政機關，也會去提供服務，再加上內政部移民署，其實是最直接提供服務的機關，且移民署有很多網站，如新住民數位資訊網提供線上學習服務，跟教育部合作的新住民火炬計畫網站，是服務第二代新住民子女，提供教育計畫補助或者是活動資料申請或是專案補助，還有很多非營利組織提供服務。
- (2) 工作圈內容是要來彙整移民署、教育部、各縣市局處，非營利組織的新住民相關服務，全臺灣提供新住民服務的項目跟機關非常多，但散見於各處，並不是每個縣市都有相同項目，

可能要到縣市政府機關去查詢，才會了解該縣市某戶政或者是縣市專案有提供新住民便利的服務，所以我們希望可以建置一個工作圈，然後由工作圈的服務機關跟非營利組織，提供服務資訊，將資訊整合到一個網路平台上，因為許多網站都有線上申辦功能，只是項目或是功能不同，所以希望可以做一個單一網站平台，能夠把功能、資訊整合到網站，並提供多國語言版本，還有線上諮詢轉介區，應增設 24 小時多國語言線上諮詢跟轉介，移民署已經有個專線，但有語言、時段限制，因為是外包給中華電信做語言諮詢服務，若改成 24 小時會更方便提供民眾作諮詢或者是資料查詢下載，工作項目就是希望可以建立工作圈，由內政部移民署做為主辦單位，定期跟縣市政府或是非營利組織開會，匯報各項縣市服務、專案狀況，並進行討論、改善或整合。

- (3) 移民署許多網頁有提供多國語言版本，可做語言介面切換，但是例如切換成泰文版，可以看到功能項目 **title** 改成泰文，但連結內容還是英文或中文，沒有換成泰文，即使點開了只看得懂上面標題，新住民朋友不一定了解內容是什麼，目前可以在功能標題上做轉換，網頁內容也應該可以。網站還可以提供線上語言教材，視訊影片，讓新住民朋友隨時可以進入網站學習。
- (4) 預期效益是建置整合系統、單一整合平台，更方便讓民眾得到資訊，更進一步讓民眾選擇所需服務資訊，也可以透過網站上進行語言教學，藉由線上諮詢讓新住民朋友獲得心理諮商、機關的轉介資訊。

2. 各機關與學者專家針對研究團隊所擬定之三個工作圈提出回應與建議。

宋紫雪科長：

- (1) 我是衛福部綜合規劃司的宋科長，因為我們管考科負責政府服務流程這項業務，現有的就是「送子烏圈」，到明年 105 年 12 月底，現在看到新的工作圈，其實也是蠻惶恐的，因為一方面沒有人力、經費，都是額外增加的業務，那透過團隊給我的資料後，我看了整個有關於工作圈的辦理事項總共 37 項，從第 1 項看到最後，跟衛福部比較有關的可能就像第 1 項、第 2 項，在醫療院所端要開立證明書之類，第 22 項有關健保方面的退保，26、27 項的急難救助跟馬上關懷，因為前面那幾項比較屬於醫政業務，後面這兩項急難救助跟馬上關懷是比較社會福利的業務，我是覺得好像整個看起來比較像是屬於內政部民政方面，因為一開始比較 focus 在身後的事情，那在地方來看也比較像是民政在主政，所以我覺得我們的著力點其實是有限的，這一部份是不是可以進一步的探討，看老師當初的規劃為什麼會是想到了衛福部，是不是有什麼考量？還有這個圈一開始是不是有考慮到什麼樣的困難，像我自己經歷親人去世時，因為是在醫院，醫院端取得死亡證明書是比較沒有問題，在喪葬部分有委託殯葬業者處理，可能省掉一些作業流程，再來之後可能會有像銀行、財產處理，在這部份是我花掉最多時間的。
- (2) 尤其是地方財稅單位，因為往生者本來有存款或是房子，我親身經歷完全不知道要怎麼去辦理，打電話到財政單位完全問不到，對口單位不知道是誰，在這地方花很多時間，前半段在醫院取得死亡證明比較沒有問題，一般可能比較少看到行政相驗，衛生單位比較是像在宅死亡，是屬於自然死亡、因

病死亡的才會需要當地衛生所、衛生局來協助，所以行政相驗列在第 1 項反而是比較少的，除非是需要刑事配合的相驗。醫院端是比較沒有問題，很快就進入殯葬的處理，那部分也比較沒有問題，再來就是看到財產、除戶這部分，除戶在地方的戶政服務的很好，我覺得是在財產跟所有資產，不曉得怎麼處理，到處問、表格填一堆，填了之後不知道接下來要怎麼辦，也沒有人告訴我之後幾天之內大概會怎麼樣？所以我覺得其他的部分倒好像不是很大的問題，那在最後的 37 項「心理諮商」，其實我們家人也度過了那段時間，除了家人支持之外當然有些人需要尋求心理諮商，這部分在衛福部現有的業務本來就有個完善的相關諮商團隊可以協助，所以這部分是沒有問題的，我的意見是以個人經驗，在財政我都是自己打電話去問，然後也不知道地點在哪，打去問就是不太有人接，只記得接電話的人說不是他承辦，要轉給另外一個人，轉來轉去，最後只好特別請假親自跑去，去了之後一堆人在辦各種業務，我就在一個小小的地方填表格，也不知道怎麼填，沒有人告訴我，桌上有個範例，就是自行判斷屬於哪種情況自己填，我覺得這應該是普遍大家應該會有的問題。

- (3) 秘書長有提到的戶政事務所，當時在戶政除了辦除戶之外，一樓就有很多櫃台，我就問為什麼不能在這邊辦，他就說「那個是屬於財稅的，要到對面」，因為戶所裡面有很多服務，可是他卻要我到稽徵所去辦，因為我比較熟悉戶政事務所，在這邊辦任何東西都可以搞定，為什麼還要另外找一個地點，那地點對我而言是陌生的。

李雪津秘書長：

- (1) 今天的這三個工作圈，很明顯我覺得是需要的，我先從第一個開始，不管發生在任何人身上，第一個它有多快、有多方便可以得到服務，從成本的觀點，跑來跑去找不到東西，我

覺得工作圈要先去整理、然後釐清我們在關心的或者是民眾應該知道的是什麼；第二個在什麼地點得到這個服務，我不覺得是衛福部，你可以想像衛福部假如 **down** 下去的話，可能變成他們要跑去衛生所去，其實所有的民眾最熟悉的是戶政事務所，戶政事務所為什麼不能讓他變成一個民眾非常熟悉，可以進去得到服務的地方，假如說我們背後需要個後台的管理跟整合，其實在哪個點都不是問題，我會比較傾向說萬一任何人發生這樣的事情，其實他就近到戶政事務所可以得到很多充足的資訊，第二個他應該在那邊可以領取表格，然後有人協助他，你看現在戶政事務所每次進去都有志工，志工本來就應該要來協助這些事情，我會覺得不管是財產也好，是 **insurance** 其實這還牽涉到政府有沒有能力去把不是屬於政府的這端，例如他投的保險是民間保險公司的資訊是不是可以整合進來，我知道這透過財政部應該也不是問題，所以我覺得說從 **location** 來看的話，跟民眾得到服務的成本，我會覺得戶政事務所，就是由內政部來主管會比較合適。

- (2) 然後還不只行政相驗，像假如是車禍，都還有涉及法務部檢察官來相驗，不是只有都是自然、生病等，這部分可能都還要再把它加進去，我一直覺得就是很多東西其實政府只有考慮就是要這樣做、服不服務，不管要花多少錢目標就是要達到，可是我們到底要解決什麼樣的問題，第二個，什麼樣的問題需要工作圈來達到那個目標。我們都知道喪失親人之後，心情上面特別需要政府給他一個完整的協助，這協助不見得都要聚集到一個點，一站式服務口號已經發明二、三十年，就是做不到很困難，但是我覺得假如可以 **grouping**，就像財政部有應該做的，也許告訴他需要去跑內政部、財政部、衛福部，可是分別到這些地方時是一個整合型服務，我覺得就會好很多，若硬要把牽涉十幾個機關通通都要弄在一起，成

本太高，所以是不是就實務上，就是你給他一個辦這件事情的 map 是在戶政事務所，他非常清楚，去的時候有不懂的地方當場就有人協助、給他解答，。除非衛福部非常有擔當想要主管，要不然我會覺得戶政事務所條件會比較好。而且事實上有些業務是跟他們有關的。

朱斌好教授：

- (1) 我看到這三個工作圈，第一個是我比較好奇每一年有多少人過世，這個用意良善，但是形成工作圈是不是要先去看哪些事情比較 urgent, impact 可能比較大的先著手，我不是很了解每一年大概過世的人有多少，當然對我說政府現在有很多事情是現行...像失智老人、失能老人的工作圈是很重要，可是因為可能有些人會認為長照的經費或法令才過，可是我覺得有些事情早就可以整合，如果講工作圈的整合，我很期待衛福部能夠先去做到失智老人、失能老人的工作圈，因為我好奇的是這三個工作圈在評估的時候不是有些數據可以解說 impact 的人數是多少，這個說服力對我來說會比較多。
- (2) 第二點，對於第一個工作圈我完全附議剛剛秘書長所講的，我不認為是衛福部，當然好像從流程上來講是第一個，可是從工作的內容來說，我也不覺得要做單一窗口的服務，就現機關的配備設備來說，大概不太能，是不是可能有幾個小型的、sub 的單一窗口，我覺得會比較好。第三個，我不是很確定這個工作圈未來的目標，裏頭有講到未來是不是要做到法令上的修正，那好像現在要做到，因為剛剛科長有講到，不曉得為什麼要到對面去，那可能就涉及到流程再造以及法令上的修正，可是這些東西那個座談會有提到說我們可以提出哪些要做法令的修正，其實對我來說我們反而不熟悉，反而如果這個工作圈要確定，我覺得相關的程序法令的修正可以做到，但是目標到底是要做到線上辦理、無紙化嗎？甚至現在希望

做的主動服務，當然死亡這件事情不太能夠主動服務，可是其他的工作圈有可能，可是我不太知道這個目標是不是要做到線上辦理，因為如果是這樣的話，很多東西的表單、政見應該都要做簡化，因為光看那 37 項裏頭，很多都是要身分證跟印章，這都是重複的，很多地方政府都有資料，實際上如果這個後面品管圈是已經有鏈結，只要有一個申請人，後面的東西都可以做簡化，這個我比較好奇的是，以第一個工作圈來說，我沒有經驗但是可能未來會機會碰到，那我並不知道家庭裏在處理這件事情會是單一申辦人還是多重申辦人，可是第一個工作圈寫下來給人的感覺，都是以申辦人的角度出發，可是可能是 multiple 申辦人，另外有的寫申請人、有的沒有寫，還有些名稱不是很簡單明瞭，舉例來說第一個流程寫欠稅證明，以申辦人的角度來看的話是申辦人的欠稅證明，這樣他才能夠繼承...那可是有些名稱說起來不是很清楚。還有一些東西是可以不用辦理的，能不能就不要辦理？舉例來說配偶身分證是不是一定要換？這是我很好奇的。就是說可不可以考慮去做修法？。我覺得在做品管圈是蠻好的事情，不過如果有個比較簡易的流程圖...可能會更容易去釐清工作的位置到底是哪些，然後還有涉及到哪些單位下面可能相關的法令，這是我初步的建議。

劉士豪教授：

- (1) 我也參加過很多政府的工作圈，我想設計系統時候最怕有人說其實每一次就是在做這個、做那個，把他幫我們串起來就好，這是可怕系統設計。好的系統設計就是比如就是這次要做桌子，用鐵鎚敲一敲、鋸子鋸一鋸，下次要做椅子再....為什麼要一站式？這是我們帶出來的，我錯了。錯在哪？其實不是一站有問題，是我們的作法有問題，簡單的講大部分的人關心的不是浪

費點時間拿鋸子、拿槌子，大部分人 care 的是會不會漏做了什麼，或是做了什麼我不想做的事情。假如有一天有人死亡時，有 25 件事情要做，但是裡面有 2 件事情不用做，可是那個按鈕按下去，25 件事情都跑出來的時候，我寧願就不要；所以設計工作圈的時候，其實是可以模擬剛剛的情況，如果今天一個民眾需要服務，最好的做法是他可以從不同的地方進去、都可以做好，因為工作就是做完而已，這是我要特別強調的事情。可是如果核心要回到剛剛一直在檢討的單位叫做「戶政機關」，我當年在秘書長底下當差時，這個人教我一件事，中華民國政府機關有兩個，一個就是像負責工作圈、是做事的，可是有一個單位叫做戶政、地政...反正有個政的，是蒐集資料的單位，把資料蒐集的很完整。

- (2) 為什麼會想到從衛福部，因為醫院是 initiator，就像設計 ERP 時，在現場面對客戶時就把後續要做什麼事、要求都 define 出來，按完一個 enter 後面就不用再找客戶，貨要送到哪裡都知道；initiator 一次幫你把他辦妥，可是這樣兩個業務單位就必須擴充人力，因為要做很多的事情，所以宋科長就說重責大任沒辦法做到，大概就是這樣。因為我們 ERP 其實非常有經驗，都必須聘用一堆業務單位，就是在幫其他單位蒐集資料，當接洽生意時，客戶就在面前，已經把客戶要的東西確認。我覺得我們是不是要有一個這樣的工作圈去做，而且戶政、地政有好多的關於全民的基礎資料，並且有手機的關係，所以可以手機驗證的。

林耀欽教授：

- (1) 做工作圈的 design 其實是從流程改造觀點在看，那我們因為做流程改造已經一段時間，流程的關鍵因素其實不管哪個圈，一開始有 5 個 P 後來變三個 P，第一個 P 當然是 process-oriented，今天三個圈這種流程的觀點，當然有顯示出來，比

如說防救災其實從內政部中央部會到各地方單位；家人身後事處理圈則是有整個單位的業務資訊，我覺這是所謂的流程深化功能，所以還是要用流程的觀點看，可是流程觀念裏頭還有幾個東西，第一個就是 **process identification** 就是說到底流程要多大、多廣，你可以把它完全地從一弄到最後，可是流程的另個好處是可以逐步而來，可以先做蛋黃在做蛋白最後做蛋殼，是可以逐段去實施，因為現在好像就想要一次完工，當然看起來問題就會很大，做流程的好處就是可以做完整的設計但是逐段實施，我是覺得在 **process identification**，第一個圈感覺是比較大一點，但是我覺得可以分幾段實施；第二個觀念就是要講到 **scope**，**process identification** 出來，要把新住民生活扶助圈相關流程定義出來，然後把身後處理圈也定義出來，救災的定義出來，可是範圍到底是什麼，因為範圍就決定你準備要怎麼做；第三個很重要就是 **process** 裏頭，要定義功能，大家都在討論誰是 **owner**，身後處理圈現在 **owner** 好像是衛福部，不過衛福部好像覺得內政部是 **owner**，**owner** 牽涉到第四點就是，誰是主事者的高階主管，顯然就要做決定，那就是 **process-oriented** 理論上要這樣。第二個 **P** 就是 **people**、參與的人，裏頭有幾個層次，一個當然就是高層首長，這 **process owner** 的老闆，第二個牽涉到的就是 **process owner** 是誰，第三個就是參與這個 **process** 的各個參與同仁，可能有衛福部、內政部、其他的同仁，這些同仁其實就在整個 **process** 上面，所以當決定誰要來做這件事情，這個人是最重要的。後來發現要推動要能夠成功，大概就是 **people** 是最關鍵的。第三個，當然現在用的機制叫工作圈，以政府的觀點是工作圈在做，很多企業界的就不是用工作圈，工作圈其實是在做品質的提升，**process** 這塊都會有個重要組織委員會，**committee** 在做執行，所以我覺得以這個 **project**

來講的話，其實看起來工作圈是不是適合？當然政府已經在做了，想要用工作圈來 **improve**，但是在企業界是比較少用這樣的方式，企業界用的真的是比較像成立 **committee**，老闆就是 **committee** 的 **chair**，然後找個執行者，就是 **process owner** 去推動，在政府單位機制要稍微點調整，假設工作圈能夠 **work** 也可以接受。第三個 **P** 就是 **project** 的機制。第四個就是 **workflow Technology**，就是有一個技術要用，技術是為了讓這個流程自動化變得可行，其實剛剛劉教授提到的就是說，技術其實就是一個工具，重點在於前面流程的設計，流程設計好之後，工具是在支援這件事情，可是我們長久的觀察，不管是企業界還是政府機關，到目前為止所有設計流程的觀念有，可是大部分都是根據系統來做流程，而不是根據流程設計系統，所以系統本來是拿來用的，可是到最後是所有的流程都會受限於所使用的技術，可是問題我們觀察到目前為止所有私人企業或政府機關，他們很少用...尤其是政府機關，私人企業像幾個大一點的有供應鏈的觀念的公司，在用 **workflow** 像頂新或是其他大 **ERP** 系統，其實都有人在做，可是我很少看到政府機關，在好幾年電子化政府的考核，我都看不到這樣的東西，因為他們都沒有流程的觀念，所以我是覺得假設有機會透過工作圈來 **improve**，我是高度建議真的要思考用 **workflow Technology**，然後 **workflow Technology** 有效運用才會使得跨機關的所有流程能夠有效的接軌，而且會變成各位的工具，而不是變成你們所有的工作要去配合這個資訊系統，現在有太多系統的設計，到最後變成就是 **key in** 對資料，其實那是不對的作為。政府的資訊系統到目前為止設計邏輯還是這樣，這是蠻可惜的。

- (2) 我是高度建議還是要一站式，因為一站式才是從民眾的觀點來看，而不是從像剛剛劉老師所說的，都是從提供者的觀點來看，那都是從提供服務的人來想、方便，實情可能是這樣，

可是我想在民眾，還是要一站式服務。也跟國發會曾經建議過一站式，那時廖處長和黃科長以前還寫過一篇研究，那個研究還是一站式服務，那個觀念是真的很正確，但是背後就是沒有一套一站式的服務系統，一站式的服務系統其實是最合適用 **workflow Technology** 來做，然後你要導引這些作業的流程，你把整個流程設計完之後，再導入系統，大家用工作圈的方式去 **improve**，一站式就做得成，假設以後有機會往後做的話，其實可以做這樣的嘗試，因為其實一站式還要更複雜，我後來發覺，對老百姓來講的話，到區公所、戶政事務所去辦事，其實他只要一個窗口，背後所有的人都在做這個事情，假設很多事情處理的人都能夠用自動化的方式，就是系統的方式，然後他要跟其他的...例如社會課要上到桃園市社會局，到市政府社會局很有可能要到衛福部裏頭的相關局處，其實他系統是由上而下的，都是從中央做好放到市，市放到區，區裏頭假如能夠有一套一站式的方式，就可以套他原來的系統就 **OK**，然後就不用那麼多的雜人在那邊。有一個問題我是比較少能夠接觸，就是法規的突破跟修改，我覺得目前為止可能都是內部的很多法規沒有調整，可是對流程來講是很單純的，所以我還是呼籲一站式的重要，因為一站式是民眾可以看得到、感受到的，這是從顧客的思維而來。

- (2) 「家人身後事處理圈」我第一個印象是說一死百了，今天聽項老師在講，看到計畫第一段就是說達 37 項，活著的人還要處理後面的事，真的是生不如死，可是這件事情對我來講當初找衛福部的原因，大家假設死亡的時候在醫院，可是有很多的情況不是在醫院，可能會有其他其他的，所以依我們自己以前處理過一些長輩過世，我是覺得跑來跑去，醫院是開張證明，到最後再拿著證明跑戶政，我個人來講是覺得戶政對民眾來講是比較方便的，因為從醫院就是開張證明，不太會

碰後面的事，所以我是覺得戶政 maybe 是較好的 channel，可是裏頭牽涉到財產事宜，戶政那邊報死亡是一定要去，可是報完之後，後續財產的處理可能就從這個地方去 initiation，或許也比較合理，有的要財產、登記、蓋章...這其實蠻麻煩的，牽涉到有財產要分財產，程序可能又更複雜，牽涉到人民的權益，這比較麻煩一點，現在還有一個更麻煩的就是說手機、電話還要再去 change，所以假設有這個圈，我覺得絕對是好，而且蠻符合往後的運用。

- (3) 至於新住民圈等等之類的，邏輯跟之前是一樣的，要注意 Process identification, Process owner，一定要找對 owner，成功條件百分之六十的因素在 owner。一般來講，在做研究的時候發覺說，這案子可能再難，可是那個人對了，他會成功；假設案子本來就很簡單，人不對，還是可以把他搞砸。好多私人企業就是這樣，做過調查，最後發現成功是那個人的關係，當然私人企業比較好，但是政府機關可能就是在公務機關比較久的可以看要不要去...我覺得這是最重要的關鍵。
- (4) 防災圈我是覺得有點怪怪的，現在不就是在做了嗎？有很多資訊的蒐集，前面幾次的救災，到地方每個區的鄉鎮公所都有一個災難中心，裏頭還放好多的設備，所以只要在他們區或鄉發生什麼事，這個鄉馬上就有資訊，然後市就有資訊，然後市在跟中央合在一起。

林晃任科員：

- (1) 有關於各項防災資訊，現在是有把它整合到一個網站上，民眾上網站是都可以看到，名稱是「災難情報站」，在網路上搜尋得到，我有看這份資料，目前的語言提供只到英文，可能沒有辦法像研究案提到的比較多國語言，或許就是我們再進一步的目標。我們有個雲端計畫，其實是有在執行的，因為有些是已經完成、或是正在推動、未來推動的，那在老師

的報告都有涵蓋到，可能是未來會繼續推動的部分，跟長官報告就是現在可能在災後重建或是民眾的需求上是較薄弱的，因為牽涉到比較多的因素，一些跨部會的整合。因為像災後的部分都有接像氣象局、公路總局的相關資訊，可是我們可能想再去做後續的服務時遇到了困難，比如說曾經有討論過在道路中斷的時候，提供替代道路資訊，這部分有一定的困難，因為我們不敢貿然提供，因為沒掌握到最新的道路訊息，一旦提供了一條錯誤的道路，可能影響到人命，一公布出去大家看了就走另外一條，另外一條也受災的話，影響就非常大，現在顧慮很多服務都是這樣的狀況，所以都暫時趨緩。

- (2) 有關於提供主動通知服務，有做一個 APP，的確像老師剛剛報告的，無法做到依地區去做推播，可能就是大區域範圍的資訊，可是裡面也是有去整合了交通、經濟、氣象資訊，這是有做的，只是說還沒辦法依地區作推播。然後像以民間社群網站的部分，現在實際有在進行的，是針對一個究心科技，它大概是跟大部分民間的 NGO 團體做合作，先做一個初步合作，至於其他比較商業性的網站，我們會再努力，因為有時候商人是在商言商，像跑馬燈會在災時發給電視台或是廣播頻道，訊號會主動發過去，可是上不上得了電視畫面，有時不是我們可以完全做決策的。有些主動推播的訊息，可能也還卡在主管單位，像地震的即時推播，氣象局其實是有在做，我過去去氣象局上課，他們有提到的推播的成效，沒有百分之百的把握，所以他們現在不把它當作一個正式的通知，現在有很多 APP，像地震速報 APP，就是提供你參考，但不是一個正式通知，然後偏鄉有架廣播，這些都是現在進行中，已經有建好也實際廣播過，可是成效跟整個效果還需要做後續評估。

項靖教授：

- (1) 非常謝謝消防署災害管理組的林先生提供的意見。旁邊的是消防署資訊室的蘇勢霖先生，蘇先生就剛才林老師簡報有關防救災免奔波圈內容，以及剛才我所提到例如說是住在土石流潛勢災害區的，是不是可以去例如消防署某個網站登錄，之後假如發生土石流，手機上就會出現「你趕快跑吧！」的資訊，或者說前陣子柯文哲市長要公開臺北的易淹水區，同樣的比如說是住在這個地區的民眾，不管是自己去登錄或是透過戶政系統知道手機號碼，把易淹水區抓進來，告訴你說現在雨下大到某一程度，告訴你要去避水災，有沒有可能做這些？蘇先生。
- (2) 整個工作圈的建議內容，一兩年之內您覺得行得通行不通呢？

蘇勢霖技士：

- (1) 按照剛剛老師所講的，如果是單純以手機登錄，這種方式來做註冊，藉以收到災害示警訊息，目前是還沒有這方面的規劃。我們建置所的 APP，是有一種功能，是可以訂閱你所關心的地區，當您所訂閱的縣市有災情資訊時，就可以即時收到 APP 主機發出的推播訊息，訂閱方式是以縣市為單位，這是 APP 的功能。
- (2) 是以縣市為單位。這是 APP 的功能，那我們也持續思考推播的部分，從應變資訊中心要來處理推播的這個部分比較薄弱一點，倒是訊息服務平台，因為它本身有做簡訊的發送，或者是區域簡訊的發布，這部份我們會在災害發生的時候有臨時性的需要，是直接由人力介入將訊息發布出去。
- (3) 後續的計畫。現在也是正在草擬，因為還要跟 NCDR 做系統的整合，李秘書長也一直幫我們跟 NCDR 協調，相關的都是請李秘書長為我們做指導（秘書長提到行政院非常重視，副

院長都親自主持)。

林耀欽教授：

- (1) 那個可能是一個資訊的整合跟呈現，我後續有一些建議，那個邏輯跟這個是一樣的，有些事情是政府做，有些事情真的不需要政府做。舉例來講，那個端點問題，我一直覺得我們政府不要做這件事，那個端就是，舉例來講剛剛中央氣象局宣布很多東西，其實我都用中央大學一個氣象博士，後來自己開了一家公司，到處申請很多案子，後來我認識他，他用了很多氣象的 APP，其實我都看他的，那他的資訊從哪來？可能是從中央氣象局。民間做這樣的事。所以那個部分你只要中央氣象局或內政部消防署，所有的救災體系的資訊可以做出來然後願意 open，願意 open 的時候民間就可以提供更好的服務。我是覺得這件事情如果用這種邏輯去做，可能會比較好。那你們這個計劃說要有三個圈，我是覺得有幾個我看到的是可以給你們做建議。
- (2) 我是覺得國發會每次做這種事情都分給內政部、其他部會等。
國發會最重要的是什麼？現在都要資料透明。。
- (3) 我是高度建議把我們施政弄個儀表板的概念，這邊弄個政府施政透明圈，然後把管考重大的計畫、資訊...，像我最近審了一個科技會報裏頭有一個技術處，弄了六億說要做「生產力試典」(該案內容)，這些工作計畫以前都有，重新包一個叫「生產力試典」，我就覺得這件事很詭異，政府官員很好混！每一樣工作都是以前見過，現在換個殼再把內容作點調整，這樣政府資源就浪費了。假設能讓重大數據透明，像還有一個案子要一年兩億，要開創新的育成公司(該案內容)，這個 KPI 拿出來哪個不被 K，一個兩億的案子搞了半天增加 7 個人數...，所以我的意思就是說「透明」，階段性的透明，或者是施政計畫指標的

透明，當然我相信不是一蹴可成的，總是要嘗試。

李雪津秘書長：

- (1) 災害防救「防」跟「救」，今天要的是「救」，「防」沒有，還有他是三段，事前、事中、事後，我只想給你一個很重要的指標就是，以前颱風來，有重大災害來的時候是真的會死人，最近這三年死亡人數是零，現在系統已經做到就是說那些地方是土石流的潛勢區，早早就發動行政建置的體系，鄉長、鄰里長就出動去把所有人撤出，這不是說一個動作，是背後的資訊事實上已經整合了非常完整，你們可能沒有看過，因為環保署有一個平台，一二十個機關所有的資訊都交換整合，然後他們跟 NCDR 也被要求，我們現在唯一比較困擾的是一個是「防」一個是「救」，然後防災提供的所有整併出來的資訊，就是每次在電視上看院長、副院長排排坐的中央災害應變中心，實際他們看到的簡報內容大部分是 NCDR 提供，他們跟地方政府有一套管理系統，那一部分他們也跟地方聯繫的非常密切，我們那個消防弟兄們，真的憑良心講非常盡忠職守、盡心盡力，現在就是最近在行政院一連開了幾次會，他們也常常被要求去科技會報告，所以這個東西本身我覺得已經沒有需要工作圈，他們現在這樣子我們是希望用公私協力的概念，或者是說...舉例攝影機照到的是路口的攝影機，事實上沒有進一步去結合社區的攝影機，或者是說民眾社群媒體拍的照片，那個是政府沒有辦法掌握到的，那個部分現在也在處理，希望把救災做得更精緻。
- (2) 所以我會覺得說這個基本上，相較於...因為我去健保署，我百分之百支持剛剛朱老師講的，我覺得失智跟失能的這塊是需要的，因為第一個現在已經邁入老齡化社會，而且聽說就要超過日本了，這件事情這麼嚴重，即便是長照服務法通過，仍然要有配套叫長照保險法，可是保險法現在雖然已經規劃

出來，可是民進黨的版本是認為不需要保險法，未來國家會不會變成，一個月繳八、九百塊，是為了我老了時候的保險，不管是社區型的、醫療院所型的、居家的，這件事情隨著老年人越來越多，我認為衛福部在長照服務法跟保險法 **not ready** 之前，很長一段時間是需要提供失智跟失能的家屬，其實失智跟失能最痛苦的是家屬，他的家屬要照顧他，大家都知道要申請一個外勞，是非常複雜；我是覺得假如真的要做三個工作區的話，我覺得衛福部早就應該針對年長的、建議 65 歲...，不管怎麼樣，需要將失智跟失智老人的未來生活，就是因應老人社會。

- (3) 我會覺得防災這塊其實是不需要的，相對來講他是非常成熟且已經在運作的，只是後面會有些個人化的服務，不過國發會事實上也要求 **open data**，資料都是放出去，假如具有那樣的需求跟市場，其實很多人都是可以取得資料做 **APP** 的，我贊成林耀欽老師的意見，但是失智跟失能，尤其我昨天到健保署開會聽到，2046 的時候，一個人要養一個老人，**almost** 一比一，現在好像是 4.6。因為長照服務法今年六月通過，但是要兩年後才實施，現在鼓勵大家只要有三分就可以投資，可是一般的民眾其實都很陌生，甚至於費用非常的高，還聽到一個人退休金一個月六萬塊，就全部拿去給現在外面的照護中心，這就是政府更應該去做的事情，我今天的建議是失智跟失能這塊。

黃士嘉視察：

- (1) 針對新住民生活扶助圈其實剛剛看完簡報後，發現移民署已經做蠻多了，有關在新住民生活的扶助，從 92 年以內政部為主做個跨部會的主導，來辦外籍配偶的生活檢討會議，每半年進行一次，現在到今年為止已經辦了 28 次，其實都有在做

跨機關協調，在執行上即便以內政部的層級在推動各項有關新住民的事務上，其實還是有力不從心的感覺，所以今年得到院長的支持，以行政院層級的新住民事務協調彙報，在扶助圈的部分，因為長期以來，自民國 94 年就開始見建置外配基金的部分，最主要針對新住民剛來臺的時候，就是在設籍前的輔助，包含社會救助，比如說健保，因為在設籍前都是用外配基金的部分來對這方面整合服務，所以說在扶助圈的部分，我們是認為現在就像剛才林教授講的，工作圈是看執行者的決心，其實在新住民的部分，執行者已經提高到行政院層級，目前是蕭政委來主持，院長也特別重視，其實在協調彙報部分，院長也承諾親自主持幾次會議，所以在協調彙報成立之後，在新住民的相關事務的推動上，變得比較順利。因為像之前我們是以三級機關的單位去推動，其實有些部會認為在法令上有窒礙難行的部分，比如說新住民團體最關切的是母語、學歷部分，在協調彙報成立後，在院長的裁示下，這兩點獲得突破。剛剛看完工作圈的內容，其實是有關資訊整合部分，這一方面其實在協調彙報第一次召開的時候，院長已經有特別指示，由我們內政部成立單一網站入口，要集結各部會有關新住民的，然後以多元方式呈現，這部分移民署正在建置中，院長是有交代必須在明年 1 月 1 日成立，當然是個持續性的網站建置，各部會的訊息會一直不斷的納入更新，我們是認為這個工作圈是有必要成立的話，因為他的主軸是網站的成立，我們是建議國發會要成立的話是可以提到行政院彙報來討論，因為他是需要各部會資源的投入，像剛剛看到的是說多元的連結，我們只能做開頭端的部分，其實連結到其他部會的時候，可能呈現的只有中、英文部分，這部分可能需要大家來克服。

- (2) 目前參與者是 13 個部會，推動事務上，主要是本部、教育部，還有些簽證問題是卡在交通部，可是因為現在政策問題，

有關大陸部分，那個是國家政策部分。剛剛提到，新住民的學歷大概有三到四成集中在國中小，有關於認證可能在東南亞國家認證比較麻煩，或者他來了才知道要認證，要叫他回去，經濟上是有困難，大陸部分，其實開會有委員提到大陸很早就跟我們一樣實施九年國民義務教育，你要他再回去認證，可能住的比較偏僻或是時間久了，學校已經不存在，對他學歷上提供有困難，學歷沒認證對他後續就業部分也沒辦法處理，所以我們才會透過協調彙報將整個政策放寬。剛剛提到工作圈的部分，所講到的議題，移民署都有建議各部會在做，只是效果有限，因為跟各部會層級不對等的，所以為什麼國中小學歷放寬，講了七、八年都沒有進展，也是到了這時候才突然有進展，也是因為協調彙報的功能，所以以上關於工作圈的部分，其實是有在做的。

李雪津秘書長：

- (1) 問比較直接，你覺得有工作圈會助於你們的協調會嗎？其實現在因為行政院層級都已經成立了協調彙報，理論上來講相較於工作圈，層級更高、範圍更廣，還會需要這個工作圈嗎？

黃士嘉視察：

- (1) 因為現在新住民來臺灣已經一段時間，如果一直強調所謂的照顧輔導，其實對某些新住民觀感上有些歧視的味道，所以整個方向在這幾年轉向培力發展，如果說工作圈真的成立的話，其實網站主軸也在培力部分，所以就生活扶助部分，其實各部會已經有在投入，整合部分在協調會報已經有達成功能，是不需要再成立。

李雪津秘書長：

- (1) 我會覺得工作圈主要目的是剛剛林耀欽老師說的，他沒有流程問題，現在就是要把現有的東西做得更好，例如多語文版。我知道移民署要給新住民上課，但是很多新住民社會階層不很高，而且出來有困難，甚至我跟教育部的另外一個案子，就是 DOC，我問校長說新住民媽媽送小孩子就把她們留下來上課...可是她們在送小孩出來這段時間不行，DOC 只好開晚上的課，我說這樣她就出不來了，她要在家裡煮飯，基本上我覺得他們沒有流程問題，做工作圈是點奇怪，而且現在行政院有協調彙報，所以我又要說社會發展處，我覺得最近身分證這件事情非常混亂，我個人 20 年前是非常主張廢掉身分證，當然你不是以那個做工作圈，可是很重要的一個指標，最近財稅中心非常積極，他就去跟健保署聯合，用健保卡就可以報稅，那個意思健保卡就是你的個人身分證明文件，這件事情我有提醒過國發會副主委要重視，因為內政部現在也打算重新發一張身分證是 IC 卡的。
- (2) 17 年前的 IC 卡是昂貴的，通通都要整併在裡面，現在我不願再叫他國民卡，因為現在其實很便宜，健保卡裡面就放健康資訊，身分證就身分證，但問題還是要回到根源，現在已經是高度電腦化的時代，還需要去 carry 一張明明顯性資訊是跟健保卡一模一樣的身分證嗎？這個才是要工作圈，這個是根是本的問題，我認為行政院政策必須要很清楚，要不然部會又去規劃了，現在已經說健保卡可以拿來報稅，這件事情我覺得超怪的。
- (3) 剛剛一直在討論政府有哪些東西是需要工作圈的，像移民署我認為是很積極的，新住民服務很多年來都非常認真，現在沒有明顯有流程上的問題或者是資訊整合、輔導的，反而是剛剛講到因為是三級機關，所以是協調部級時是比較困難的，但是假如行政院都已經那麼重視，都成立了新住民的協調彙報，我實在覺得沒有必要再成立一個比較小的工作圈。

朱斌好教授：

- (1) 其實我覺得防救災部分，計畫主持人有一個很高的理想，因為我們每次都說日本防災的觀念比我們來得強很多。他們的確很多事情 *prerare*、*advence* 比我們做得好，但我們目標是往那個方向，我覺得那個工作圈確實需要，可是說實話能不能那麼快就到那個地步，還是等到那些 *ready* 以後，才去做到這些。因為我剛剛有看到主持人有弄出來，日本的 APP，其實那裏頭有一些小的，是有的，但救災資訊現在是沒有統整... 需要修正，各自有各自的立場。我覺得這個非常好，但是要一步到位做到，我覺得有點困難。另外我自己有嘗試去思考，一個完整的 APP，到底有多少人要用？其實我一直都很好奇 APP 的使用者有多少？如果未來是日本那樣，大家都很習慣的話，我覺得可以往那個方向推動，可是我個人覺得現在是可以 *deley*。另外就是新住民政府做的服務，相對的還蠻完整，他不是個急需解救的。
- (2) 我覺得目標是做到單一窗口，我最近還有臺北市，它的系統還有提供個縣市，就是入籍要考試的考古題，我覺得這種服務只是差一個介面整合，而不是流程再造的問題，這是我個人的感覺。如果提到新工作圈，失智失能我真的覺得以人數上來... 舉例我家人就是一個失能的老人，最大的問題就是醫療然後再來外籍看護甚至本籍看護的資源管道，其實我常看我哥哥打電話，因為仲介、地方、勞動部給的資訊很混亂，另外還需要輔具，政府是有提供服務，但各方面的資訊需要個別去瞭解，甚至健康存摺、雲端、藥品都有相關，一個照顧者要面對這麼多資訊都是自己再找，更重要是要找中央、找地方，我覺得我們兄弟姊妹向心力、經濟上都夠，但有還是一種無力的感覺，我覺得政府應該要花更多心思整合這個。另外一個我想提當然我比較關心的，像是毒品的問題，這其

實從青少年，到老終其一生，我覺得這不是只有檢政單位的問題，解決問題在流程上是不是可以做...我只是覺得比新住民來說，他們的 service 應該已經夠了....我另外講一下，防救災的，有些東西不要當 KPI 的，如果不幸的變成一個工作圈，我覺得一些系統的流覽人次當一個 KPI，那不是一個好的 KPI...

項靖教授：

- (1) 好，非常謝謝。現場機關代表、學者專家有沒有還要做補充的？聽起來宋科長免了身後事處理圈，但是多了一個有關於失智失能的...今天非常感謝秘書長、朱老師、宋科長、黃視察還有在座機關的代表，非常感謝你們共同的參與，今天早上這一席話也給我們團隊成員帶來了非常多的思考跟啟發，希望後續能夠將各位的意見做更好的整理，然後再給國發會做參考，今天再次感謝大家，祝大家身體健康、事事順利。

宋紫雪科長：

- (1) 其實我覺得很重要，可以感受這是要整合的事情。不過我們部真的是家大業大，只要是跨兩個單位就是綜合規劃司。可是其實主責不在我們....不過我們也很樂意協助這樣的事情，如果真的有需要的話...。

政府服務流程改造之探討

附錄三 第一次焦點座談會題綱

「政府服務流程改造之探討」

第一次焦點座談會

- 一、日期：104年10月6日（星期二）
- 二、時間：上午10點00分 ~12點00分
- 三、地點：國立臺北大學臺北-民生校區教學大樓9樓行政碩專班教室
- 四、主辦單位：東海大學行政管理暨政策學系
- 五、主題：「現行17個工作圈執行計畫項目之探討」。
- 六、討論議題：
 1. 所提出之現有工作圈之新工作項目是否適當與可行？
 2. 有何相關法規需要突破與修改？
 3. 流程如何能夠進一步加以整合？
 4. 執行工作圈之困難與障礙？
 5. 政府服務流程改造工作下一階段政策目標及執行作法之建議。
- 七、會議參考資料

政府服務流程改造之探討

附錄四 第二次焦點座談會題綱

「政府服務流程改造之探討」

第二次焦點座談會

- 一、日期：104年10月27日（星期二）
- 二、時間：上午9點30分 ~ 11點30分
- 三、地點：臺大校友會館3C會議室
- 四、主辦單位：東海大學行政管理暨政策學系
- 五、主題：「政府服務流程改造之新工作圈探討」。
- 六、討論議題：
 6. 團隊提出之新工作圈是否適當與可行？其有何困難處？
 7. 如何可以應用資訊系統以達一站式服務？
 8. 有何相關法規需要突破與修改？
 9. 流程如何能夠加以整合？
 10. 各新工作圈之工作項目是否適當與可行？
 11. 政府服務流程改造工作下一階段政策目標及執行作法之建議。
- 七、會議參考資料

政府服務流程改造之探討

附錄五 期末報告審查會議紀錄

104 年度「政府服務流程改造之探討」
委託研究計畫期末報告審查會議紀錄

一、時間：104 年 12 月 9 日（星期三）下午 2 時 30 分

二、地點：國家發展委員會濟南辦公區 707 會議室

三、主席：李處長武育 記錄：蘇專員美玲

四、出（列）席及請假人員：（詳簽到單）

五、主席致詞：（略）

六、研究小組報告：（略）

七、發言要點：（依發言順序）

（一）蘇教授彩足（臺灣大學政治學系）：

1. 本案研究期程只有 3 個月，研究團隊能在這麼短時間內完成本研究報告，實屬不易，在此表示

肯定。

2. 有關現有工作圈研提新工作項目部分：

(1) 建議深入瞭解 17 個工作圈，並進行初步之執行評估，再提出增加新工作項目的建議(如免戶籍謄本圈)，以臻周延。

(2) 部份工作圈之現況缺乏清楚說明，例如第 86 頁敘述「少年矯正工作圈」，及第 88 頁敘述「青年農民養成服務圈」，請補充說明成立時間及協辦機關等資料。

(3) 部分工作圈如「e 化宅配圈」及「監理服務圈」等，應在一站式服務的原則下，將性質相近、有上下游關聯之業務，放在同一工作圈較為妥適，建議就工作圈性質及範圍再行研議是否有整合之可能。

(4) 雖然一站式服務很重要，但建議「擴大介接資訊服務項目」時(如投資服務圈)，請注意搜尋功能應友善且完整，俾利民眾使用。

3. 本報告提出之 3 個新工作圈中，「家人身後事處理圈」需求較大，涉及較複雜之跨域協調，且難度較高，但在人口老化的臺灣，非常值得去推

動。至於「防救災免奔波圈」和「新住民生活扶助圈」因已有相關機制在整合處理，請評估成立之必要性。另考量失智失能老人對於家人造成莫大負擔，且影響時程甚長，政府應更積極整合各項服務資訊，建議可思考成立「失智失能老人服務圈」之可行性。

(二) 黃教授東益(政治大學公共行政學系)：

1. 建議列出焦點座談會之題綱，並將座談會聚焦的議題內容融入報告，綜整分析，俾符合研究方法之設定與效果。
2. 報告中部份資料引用來源敘述不明，如對各工作圈的描述引用自官方文件或網站，請加註，以臻明確。
3. 第三章工作圈現況分析與所提新工作項目建議之關聯性不清楚，請調整修正。
4. 第五章結論與建議部分，主要以焦點座談會為依據，建議可加入前面兩章之建議內容，並提出對於我國政府服務流程改造後續研究建議，以臻周延。

(三) 陳副教授俊明(世新大學行政管理學系)：

1. 建請確認本案有關流程工作圈概念之意義，並適度回應焦點座談會與談者之不同解讀，如工作協調、界面整合、系統與流程先後關係等，以免造成誤會。
2. 不論是原有 17 項工作圈，或研究團隊建議之 3 項新增工作圈，宜將重點放在使用者使用後之感受或評價，建請強化對各工作圈績效或效益之衡量。
3. 請研究團隊考慮是否重整第一章，其中有些部分有待增刪或修正，如文獻回顧部分似嫌份量不足、若干引用資料之中文翻譯恐有未當(如本人於審查會議中所揭各例)、關鍵績效指標段落(第 14 頁)行文不暢等。另為求提綱挈領，建請考慮參酌第 90 至 100 頁表 5 的格式增修並將之前移，以供讀者掌握報告架構。

(四) 衛生福利部意見：

1. 有關建議「送子鳥圈」新增工作項目(第 54 至 58 頁)部分，說明如下，供研究團隊參考：
 - (1) 下載區各階段服務依據縣市類別增設下載資料夾或壓縮檔：本部可配合辦理。

- (2) 設置網站會員互動專區：因網站會員互動區管理不易，本網站利用臉書方便管理之機制，目前設立臉書粉絲團與民眾互動。
 - (3) 線上醫事、心理諮商資訊查詢、社工相關醫療院所、機關局處諮詢轉介區：依醫師法第 11 條規定，醫師非親自診察，不得施行治療、開給方劑或交付診斷書；心理諮商資訊（醫師名稱）查詢部分，因個人資料保護法規定，須由當事人簽訂同意書才可公布其資料，供民眾查詢，目前有執行上之困難；另社工相關醫療院所、機關局處諮詢轉介區部分，待評估可提供之服務與資訊後，可考慮納入本工作圈工作項目。
2. 有關建議新增「家人身後事處理圈」部分，其中表 6 家屬需要辦理事項(第 102 頁)，與本部直接或間接相關之項目僅 7 項(占 18.9%)，另有超過半數以上項目均為內政部業管或提供相關證明文件，建請重新評估主辦機關，本部可配合改列為協辦機關。

(五) 內政部戶政司意見：

1. 報告第 15 頁以下論述「研究方法與過程」，惟似較著墨於研究方法，請補充說明。
2. 報告第 40 頁「1、新工作項目－(2)加強大量需求紙本戶籍謄本之機關修法或改採其他方式進行認證」之第 1 段提及「依據內政部戶政司統計，101 年各機關（單位）使用紙本戶籍謄本業務之件數統計與比例，最大宗者分別為外交部之護照、簽證文件證明等業務所需，件數為 2,445,266……」，查該段之統計數據係相關機關（單位）估算 101 年使用戶籍謄本業務之件數。按本部統計民眾申請戶籍謄本用途之件數係自 101 年 10 月 15 日起算，建議文字修正為「依據內政部統計，102 年相關機關（單位）使用紙本戶籍謄本業務之件數，最大宗者為『社福』業務，件數為 209 萬 4,000 餘件，其他較大宗者如『金融』業務為 171 萬 1,000 餘件，『就學貸款及補助』業務為 136 萬 1,000 餘件，『地政』業務為 100 萬 3,000 餘件，共佔當年戶籍謄本使用需求之二分之一以上。」。

3. 第五章結論與建議部分，建議針對具體或特殊研究發現可再予以補充。

(六) 內政部消防署意見：

第四章建議成立「防救災免奔波圈」部分(第 118 至 129 頁)，目前已有「防救災系統資訊整合工作小組」平台，定期邀集各防救災機關召開會議；且本署「災害情報站」及國家災害防救科技中心「災害情資網」已整合各防救機關之災情資訊；另建議提供客製化主動通知服務部分，災害情報站已提供民眾防救災 APP、Email、RSS 訂閱及 Widget 下載，使民眾能立即接收所需之災情資訊。考量「防救災免奔波圈」建議之各項工作內容，目前皆已在執行，建請評估成立本工作圈之必要性。

(七) 內政部移民署意見：

第四章建議成立「新住民生活扶助圈」部分(第 129 至 137 頁)，因行政院於今年 6 月成立新住民事務協調會報，已有效整合各部會推動新住民相關事務，在架構及層級上，可預見之成果勢必凌駕新住民生活扶助圈之效益，且各

部會若有政策相左或需協調之處，均可由會報召集人(行政院政務委員)直接決策。另有關新工作圈之工作項目，如：建立跨部會溝通機制、建置網路平台等，均已在前期會報辦理事項中有相關決議及執行機制，會報並採用平行諮詢小組模式，廣納 NGO 及 NPO 等新住民團體代表意見，爰此，建請評估成立本工作圈之必要性。另建議可將新住民生活扶助圈之計畫內容，提供行政院新住民事務協調會報幕僚單位參考研議，針對現行在新住民相關事務推動上若有未竟完全之處，提出相關對應措施辦理。

(八) 新北市政府意見：

1. 報告所提成立「家人身後事處理圈」部分，考量民國 34 年至 53 年間戰後嬰兒潮出生之大量人口，以男性人口平均餘命 76 歲、女性 82 歲計，估計 110 年至 125 年將面臨大量死亡人數，所以成立「家人身後事處理圈」有其必要性及迫切性。另考量民眾身後事處理事宜涉及醫院、民政及稅捐機關，其中醫院及稅捐僅是工作環節中極少部分，加上殯葬管理條例 101 年 1 月 11 日

修法，已明確規定醫院附設殮殯奠祭要在修法後 5 年落日，如主政機關由衛福部負責，恐施不上力，又如由各地方政府主責，基於相關縣市作業一致性，亦不宜由各地方政府自行整合，建議由負責殮葬業務之中央主管機關統籌。以上意見提供研究團隊參考。

2. 報告所提成立「防救災免奔波圈」部份，考量災害發生時，大量電話湧入，地方根本無力處理之窘況，建議中央消防機關應參採日本或我國公路總局現有(災害前避難勸告、災情通報及災後解除警報)主動通報機制，協助地方政府建構災害主動通知服務網絡。

(九) 經濟部意見：

1. 研究報告對「投資服務圈」建議之新工作項目，第 37、38 頁相關表格及內文將執行機關誤植為「財政部」，請修正為「經濟部」。
2. 報告第 37 頁指出：「雖然『投資臺灣入口網』的這些功能幾近完整，但似仍缺少線上諮詢的功能」一節，本部補充說明如下：「投資臺灣入口網」已建立諮詢服務模式，包括透過網站提供專線服務電話及諮詢服務 e-mail，目前已

可解答絕大部分的投資者問題；對於有明確投資計畫者，則進一步由「全球招商及攬才聯合服務中心」提供專人專案服務；另對於經常詢問的問題，本網站亦已建立 FAQ。以上補充供研究團隊參考，並請考量酌將上述相關作法部分內容納入報告。

3. 研究報告建議「投資臺灣入口網」增設討論區一節，就觀察一般政府機關網站設置討論區之使用情況，通常使用率均不高，且企業投資者所需協助之投資問題，並非一般民生議題，非必要將問答過程公開，故對利用公開討論區提出投資相關問題之意願可能更偏低，未來本工作圈討論後續規劃時可將該作法納入與相關單位進一步討論。

(十) 交通部意見：

1. 本部負責偏遠地區監理服務工作圈，偏遠地區包括離島及原民鄉鎮，接觸民眾多為兒童及中老年人，負責協助之媒介多以地區鄰里長及社服慈善團體為主，建議焦點座談會對象可包括前開之鄰里長，將更能提供有效之需求建議。

2. 有關「監理服務圈」新增工作項目部分，說明如下，供研究團隊參考：
 - (1) 離島行動監理服務：監理服務圈所指之偏鄉已包含離島在內，惟許多民眾戶籍在離島，但本身並不住離島，因此加強車、駕籍資料正確性與更新是待加強之項目，未來可透過下載監理服務 APP 加強監理服務推播服務。
 - (2) 偏遠路線公車隨招隨停服務：本部公路總局各區監理所已陸續試辦公路客運隨招隨停服務，在既有行駛路線，民眾無須到候車處就可搭車，目前共計有 19 條路線。惟因原本班次較少，車距較長，民眾仍習慣至候車處等車。
 - (3) 主動通知服務：偏遠地區資通訊較不發達，加上網路密度不夠，使用網路服務之民眾相對較少。因此，目前作法均於下鄉服務前，透過鄰里長主動利用廣播服務宣導周知，以提高服務人次。
3. 報告建議新增 3 個工作圈部分，說明如下，供研究團隊參考：
 - (1) 家人身後事處理圈：對於汽機車繼承過

戶部分，本部視需要配合辦理。

(2) 防救災免奔波圈：本部中央氣象局與部屬公路總局、觀光局、臺鐵局等機關均有整合，未來視需要配合辦理。

(3) 新住民生活扶助圈：新住民輔導考照部分已辦理。

(十一) 本會意見：

1. 研究報告提要部分，內容需包含計畫緣起、研究重點、研究方法、研究發現與結論及政策建議，請再補充。
2. 研究報告針對17個工作圈提出新工作項目多具參考性，如教育部安心就學圈建議一站式申辦就學貸款服務可結合餐費補助、工讀資料及弱勢學生課輔服務等，建議再檢視各工作圈是否研提至少2至3項工作項目，以符需求書要求。
3. 研究報告針對部分工作圈已達成原欲解決問題目的或績效目標值，未來可採取何種策略延續流程改造精神之相關論述，建議補充，另各工作圈水平整合或工作圈納入公私協力等建議，均具參考性，惟相關整合原則或具體作法較為欠

缺，亦建議補充說明。

4. 計畫內文引用各機關名稱請注意機關名稱之正確性，如第 20-26 頁「行政院研究發展考核委員會」已完成組織改造，應表達為「國家發展委員會(原行政院研究發展考核委員會)」等。
5. 尚有部分錯(漏)字、排版格式及標點誤繕等問題，請研究團隊全面檢視修正，並請補充英文提要。

八、主席結論：

非常感謝各位學者專家及機關代表撥冗出席本次審查會，並提供各項寶貴建議意見，請研究團隊參酌採納，研究報告修正初稿請於 2 週內送本會，俾便辦理後續事宜。

九、散會（下午 4 時 35 分）

政府服務流程改造之探討

附錄六 期末報告審查意見回應表

政府服務流程改造之探討
委託研究計畫期末報告審查意見回應對照表

104年12月21日

編號	審查意見	回覆修正情況說明
1. 蘇教授彩足	有關現有工作圈研提新工作項目部分： (1) 建議深入瞭解 17 個工作圈，並進行初步之執行評估，再提出增加新工作項目的建議(如免戶籍謄本圈)，以臻周延。	感謝審查委員意見，已參考意見酌予修改。
2.	(2) 部份工作圈之現況缺乏清楚說明，例如第 86 頁敘述「少年矯正工作圈」，及第 88 頁敘述「青年農民養成服務圈」，請補充說明成立時間及協辦機關等資料。	「少年矯正工作圈」已經補充成立時間如下:法務部矯正署於 103 年 4 月 17 日於行政院第 3394 次院會進行「少年矯正教育現況檢討與策進作為」報告，而前行政院江宜樺於會中裁示輔導誤入歧途的少年，如何健全人格發展，使之能重回社會，為少年矯正工作的主要宗旨。「青年農民養成服務圈」，已參考意見酌予修改。
3.	(3) 部分工作圈如「e 化宅配圈」及「監理服務圈」等，	感謝審查委員意見，已參考意見酌予修改。

政府服務流程改造之探討

編號	審查意見	回覆修正情況說明
	<p>應在一站式服務的原則下，將性質相近、有上下游關聯之業務，放在同一工作圈較為妥適，建議就工作圈性質及範圍再行研議是否有整合之可能。</p>	
4.	<p>(4) 雖然一站式服務很重要，但建議「擴大介接資訊服務項目」時(如投資服務圈)，請注意搜尋功能應友善且完整，俾利民眾使用。</p>	<p>感謝審查委員意見，已參考意見酌予修改。</p>
5.	<p>本報告提出之 3 個新工作圈中，「家人身後事處理圈」需求較大，涉及較複雜之跨域協調，且難度較高，但在人口老化的臺灣，非常值得去推動。至於「防救災免奔波圈」和「新住民生活扶助圈」因已有相關機制在整合處理，請評估成立之必要性。另考量失智失能老人對於家人造成莫大負擔，且影響時程甚長，政府應更積極整合各項服務資訊，建議可思考成立「失智失能老人服務圈」之可行性。</p>	<p>雖然消防署提到「防救災免奔波圈」中所建議的工作內容，目前已經有災害情報站和災害情資網可以提供訊息，同時也有 APP 提供民眾客製化的服務。然而，如檢視上述相關網站發現，這兩個網站僅能發揮災情資料的整合的功能，但因分屬不同網站，而無法提供一站式便捷服務，另外道路、相關基礎設施以及「生活重建資訊服務」資訊也都相對缺乏，因此，對照目前消防署已有提供的服務內容，在修正後本工作圈仍有其成立之必要。整體修正內容請見內文。</p>

編號	審查意見	回覆修正情況說明
6. 黃教授東益	1.建議列出焦點座談會之題綱，並將座談會聚焦的議題內容融入報告，綜整分析，俾符合研究方法之設定與效果。	感謝審查委員意見，已遵照審查意見，列出焦點座談會之題綱。
7.	2.報告中部份資料引用來源敘述不明，如對各工作圈的描述引用自官方文件或網站，請加註，以臻明確。	感謝審查委員意見，已參考意見酌予修改。
8.	3.第三章工作圈現況分析與所提新工作項目建議之關聯性不清楚，請調整修正。	感謝審查委員意見，已參考意見酌予修改。
9.	4.第五章結論與建議部分，主要以焦點座談會為依據，建議可加入前面兩章之建議內容，並提出對於我國政府服務流程改造後續研究建議，以臻周延。	建議部分已經進行修改。
10. 陳副教授俊明	1.建請確認本案有關流程工作圈概念之意義，並適度回應焦點座談會與談者之不同解讀，如工作協調、界面整合、系統與流程先後關係等，以免造成誤會。	感謝審查委員意見，已參考意見酌予修改。
11.	2.不論是原有 17 項工作	感謝審查委員意見，已參考意

政府服務流程改造之探討

編號	審查意見	回覆修正情況說明
	圈，或研究團隊建議之 3 項新增工作圈，宜將重點放在使用者使用後之感受或評價，建請強化對各工作圈績效或效益之衡量。	見酌予修改。
12.	3.請研究團隊考慮是否重整第一章，其中有些部分有待增刪或修正，如文獻回顧部分似嫌份量不足、若干引用資料之中文翻譯恐有未當(如本人於審查會議中所揭各例)、關鍵績效指標段落(第 14 頁)行文不暢等。另為求提綱挈領，建請考慮參酌第 90 至 100 頁表 5 的格式增修並將之前移，以供讀者掌握報告架構。	感謝審查委員意見，已參考意見酌予修改。
13. 衛生福利部意見	1.有關建議「送子鳥圈」新增工作項目(第 54 至 58 頁)部分，說明如下，供研究團隊參考： (1) 下載區各階段服務依據縣市類別增設下載資料夾或壓縮檔：本部可配合辦理。	感謝審查意見。
14.	(2) 設置網站會員互動專	感謝審查意見，已參考意見酌予

編號	審查意見	回覆修正情況說明
	區：因網站會員互動區管理不易，本網站利用臉書方便管理之機制，目前設立臉書粉絲團與民眾互動。	修改。
15.	(3) 線上醫事、心理諮商資訊查詢、社工相關醫療院所、機關局處諮詢轉介區：依醫師法第 11 條規定，醫師非親自診察，不得施行治療、開給方劑或交付診斷書；心理諮商資訊(醫師名稱)查詢部分，因個人資料保護法規定，須由當事人簽訂同意書才可公布其資料，供民眾查詢，目前有執行上之困難；另社工相關醫療院所、機關局處諮詢轉介區部分，待評估可提供之服務與資訊後，可考慮納入本工作圈工作項目。	感謝審查意見，已參考意見酌予修改。
16.	2.有關建議新增「家人身後事處理圈」部分，其中表 6 家屬需要辦理事項(第 102 頁)，與本部直接或間接相關之項目僅 7 項(占 18.9%)，另有超過半數以上項目均為內政部業管或提	經團隊討論評估仍維持原建議內容。

政府服務流程改造之探討

編號	審查意見	回覆修正情況說明
	供相關證明文件，建請重新評估主辦機關，本部可配合改列為協辦機關。	
17. 內政部戶政司意見	1.報告第 15 頁以下論述「研究方法與過程」，惟比較著墨於研究方法，請補充說明。	感謝審查意見，已參考意見酌予修改。
18.	2.報告第 40 頁「1、新工作項目－(2)加強大量需求紙本戶籍謄本之機關修法或改採其他方式進行認證」之第 1 段提及「依據內政部戶政司統計，101 年各機關(單位)使用紙本戶籍謄本業務之件數統計與比例，最大宗者分別為外交部之護照、簽證文件證明等業務所需，件數為 2,445,266……」，查該段之統計數據係相關機關(單位)估算 101 年使用戶籍謄本業務之件數。按本部統計民眾申請戶籍謄本用途之件數係自 101 年 10 月 15 日起算，建議文字修正為	感謝審查意見，已參考意見酌予修改。

編號	審查意見	回覆修正情況說明
	<p>「依據內政部統計，102年相關機關(單位)使用紙本戶籍謄本業務之件數，最大宗者為『社福』業務，件數為209萬4,000餘件，其他較大宗者如『金融』業務為171萬1,000餘件，『就學貸款及補助』業務為136萬1,000餘件，『地政』業務為100萬3,000餘件，共佔當年戶籍謄本使用需求之二分之一以上。」。</p>	
19.	<p>3.第五章結論與建議部分，建議針對具體或特殊研究發現可再予以補充。</p>	<p>建議部分已經進行補充，請參閱內文建議二和六部分。</p>
20. 內政部消防署意見	<p>第四章建議成立「防救災免奔波圈」部分(第118至129頁)，目前已有「防救災系統資訊整合工作小組」平台，定期邀集各防救災機關召開會議；且本署「災害情報站」及國家災害防救科技中心「災害情資網」已整合各防救機關之災情資訊；另建議提供客製化主動通知服務部分，災害情報站已提供民眾防救災APP、Email、RSS訂閱及Widget下載，使民眾能立即</p>	<p>參考消防署意見，也實際瀏覽相關防災資訊網站發現，雖然防災免奔波圈所提部分內容目前已經有進行，但部分功能不健全，而災後生活重建資訊部分也尚未提供，顯示防災免奔波圈仍有其設立之必要。因此，本團隊將其內容修改成：(1)充實防災服務資訊平台的內容；(2)提供「災害發生時資訊服務」；(3)提供「生活重建資訊服務」，以及強化客製化的主動通知服務。</p>

政府服務流程改造之探討

編號	審查意見	回覆修正情況說明
	接收所需之災情資訊。考量「防救災免奔波圈」建議之各項工作內容，目前皆已在執行，建請評估成立本工作圈之必要性。	
21. 內政部移民署意見	第四章建議成立「新住民生活扶助圈」部分(第 129 至 137 頁)，因行政院於今年 6 月成立新住民事務協調會報，已有效整合各部會推動新住民相關事務，在架構及層級上，可預見之成果勢必凌駕新住民生活扶助圈之效益，且各部會若有政策相左或需協調之處，均可由會報召集人(行政院政務委員)直接決策。另有關新工作圈之工作項目，如：建立跨部會溝通機制、建置網路平台等，均已在前期會報辦理事項中有相關決議及執行機制，會報並採用平行諮詢小組模式，廣納 NGO 及 NPO 等新住民團體代表意見，爰此，建請評估成立本工作圈之必要性。另建議	感謝審查意見，已參考意見酌予修改。本研究建議，目前可持續加強各部會間與各縣市政府第一線服務機關的溝通並規劃工作圈執行小組，就新住民政策、服務項目推廣宣導，將新住民事務協調會報整合之資訊與決策供實際執行之各縣市政府第一線機關、各外籍配偶/新移民家庭服務中心、其他非營利組織參考，且也需要針對民眾端加強政策之行銷，工作圈仍有其設立之必要，加強資訊整合與宣導。

編號	審查意見	回覆修正情況說明
	<p>可將新住民生活扶助圈之計畫內容，提供行政院新住民事務協調會報幕僚單位參研議，針對現行在新住民相關事務推動上若有未竟完全之處，提出相關對應措施辦理。</p>	
22. 新北市政府意見	<p>1.報告所提成立「家人身後事處理圈」部分，考量民國34年至53年間戰後嬰兒潮出生之大量人口，以男性人口平均餘命76歲、女性82歲計，估計110年至125年將面臨大量死亡人數，所以成立「家人身後事處理圈」有其必要性及迫切性。另考量民眾身後事處理事宜涉及醫院、民政及稅捐機關，其中醫院及稅捐僅是工作環節中極少部分，加上殯葬管理條例101年1月11日修法，已明確規定醫院附設殮殯奠祭要在修法後5年落日，如主政機關由衛福部負責，恐施不上力，又如由各地方政府主責，基於相關縣市作業一致性，亦不宜由各地方政府自行整合，建議</p>	<p>感謝審查意見，已參考意見酌予修改。</p>

政府服務流程改造之探討

編號	審查意見	回覆修正情況說明
	由負責殯葬業務之中央主管機關統籌。以上意見提供研究團隊參考。	
23.	2.報告所提成立「防救災免奔波圈」部份，考量災害發生時，大量電話湧入，地方根本無力處理之窘況，建議中央消防機關應參採日本或我國公路總局現有(災害前避難勸告、災情通報及災後解除警報)主動通報機制，協助地方政府建構災害主動通知服務網絡。	感謝審查意見，已參考意見酌予修改。
24. 經濟部意見	1.研究報告對「投資服務圈」建議之新工作項目，第37、38 頁相關表格及內文將執行機關誤植為「財政部」，請修正為「經濟部」。	感謝審查意見，已參考意見修改。
25.	2.報告第 37 頁指出：「雖然『投資臺灣入口網』的這些功能幾近完整，但似仍缺少線上諮詢的功能」一節，本部補充說明如下：「投資臺灣入口網」已建立諮詢服務模式，包括透過網站提供專線服務電話及諮詢服務 e-mail，目前已	感謝審查意見，已參考意見酌予修改。

編號	審查意見	回覆修正情況說明
	<p>可解答絕大部分的投資者問題；對於有明確投資計畫者，則進一步由「全球招商及攬才聯合服務中心」提供專人專案服務；另對於經常詢問的問題，本網站亦已建立 FAQ。以上補充供研究團隊參考，並請考量酌將上述相關作法部分內容納入報告。</p>	
26.	<p>3.研究報告建議「投資臺灣入口網」增設討論區一節，就觀察一般政府機關網站設置討論區之使用情況，通常使用率均不高，且企業投資者所需協助之投資問題，並非一般民生議題，非必要將問答過程公開，故對利用公開討論區提出投資相關問題之意願可能更偏低，未來本工作圈討論後續規劃時可將該作法納入與相關單位進一步討論。</p>	<p>感謝審查意見，已參考意見酌予修改。</p>
27. 交通部意見	<p>1.本部負責偏遠地區監理服務工作圈，偏遠地區包括離島及原民鄉鎮，接觸民眾多為兒童及中老年人，負責協助之媒介多以</p>	<p>已經將其建議納入進行修改。</p>

政府服務流程改造之探討

編號	審查意見	回覆修正情況說明
	地區鄰里長及社服慈善團體為主，建議焦點座談會對象可包括前開之鄰里長，將更能提供有效之需求建議。	
28.	<p>2.有關「監理服務圈」新增工作項目部分，說明如下，供研究團隊參考：</p> <p>(1) 離島行動監理服務：監理服務圈所指之偏鄉已包含離島在內，惟許多民眾戶籍在離島，但本身並不住離島，因此加強車、駕籍資料正確性與更新是待加強之項目，未來可透過下載監理服務 APP 加強監理服務推播服務。</p>	<p>已經修正如下：</p> <p>(1)透過 APP 宣導行動監理服務</p> <p>偏遠地區因交通不便且資訊相對缺乏，除了利用行動監理服務車的巡迴服務辦理交通安全講習、宣導交通安全觀念，並協助當地民眾解決疑難監理業務外，由於還可以透過網際網路和開發監理APP系統，來進行交通安全推廣和查詢各項監理服務，以克服交通不便和宣導不易的問題，提供民眾更便捷且全面的監理服務。</p>
29.	<p>(2) 偏遠路線公車隨招隨停服務：本部公路總局各區監理所已陸續試辦公路客運隨招隨停服務，在既有行駛路線，民眾無須到候車處就可搭車，目前共計有 19 條路線。惟因原本班次較少，車距較長，民眾</p>	<p>已參考審查意見將其內文修改如下：</p> <p>(2)提供小型巴士增加民眾洽公的便利性</p> <p>由於偏遠地區民眾洽辦監理業務需耗費大量往返時間，且大眾運輸工具較為缺乏，雖有行動監理服務但仍可能有部</p>

編號	審查意見	回覆修正情況說明
	仍習慣至候車處等車。	分業務需親赴監理站辦理。為彌補此項不足，同時照顧偏遠民眾行的需求，監理站可以結合各地方政府與當地的民間業者，針對公共運輸較不發達的偏鄉地區，以小型巴士隨招隨停服務的方式，減少民眾等候的時間，並提高偏遠地區民眾洽辦監理服務的交通便利性。而為使民眾了解此項措施，建議交通部可以將此項服務公布於官網和各縣市政府網站，同時透過鄰里長主動加強宣傳，才能提高成效。
30.	(3) 主動通知服務：偏遠地區資通訊較不發達，加上網路密度不夠，使用網路服務之民眾相對較少。因此，目前作法均於下鄉服務前，透過鄰里長主動利用廣播服務宣導周知，以提高服務人次。	內文中已有將廣播予以納入如下： 透過鄰里長辦公室的電腦，再藉由信件、電話、口頭通知與廣播，以彌補網際網路主動通知所可能產生的限制，讓偏遠地區的民眾真正享受到便民措施。
31.	3.報告建議新增 3 個工作圈部分，說明如下，供研究團隊參考： (1) 家人身後事處理圈：對於汽機車繼承過戶部	感謝審查意見。

政府服務流程改造之探討

編號	審查意見	回覆修正情況說明
	分，本部視需要配合辦理。	
32.	(2) 防救災免奔波圈：本部中央氣象局與部屬公路總局、觀光局、臺鐵局等機關均有整合，未來視需要配合辦理。	已參考意見。
33.	(3) 新住民生活扶助圈：新住民輔導考照部分已辦理。	已參考意見。
34. 本會意見	1.研究報告提要部分，內容需包含計畫緣起、研究重點、研究方法、研究發現與結論及政策建議，請再補充。	已參考意見補充提要部分，內容包含計畫緣起、研究重點、研究方法、研究發現與結論及政策建議。
35.	2.研究報告針對 17 個工作圈提出新工作項目多具參考性，如教育部安心就學圈建議一站式申辦就學貸款服務可結合餐費補助、工讀資料及弱勢學生課輔服務等，建議再檢視各工作圈是否研提至少 2 至 3 項工作項目，以符需求書要求。	已參考意見修改，各工作圈均已研提至少 2 至 3 項工作項目。
36.	3.研究報告針對部分工作圈已達成原欲解決問題目的或績效目標值，未來可	已經補充說明如下： 因此，建議未來檢討工作圈內容的同時，也可以考慮將民間

編號	審查意見	回覆修正情況說明
	採取何種策略延續流程改造精神之相關論述，建議補充，另各工作圈水平整合或工作圈納入公私協力等建議，均具參考性，惟相關整合原則或具體作法較為欠缺，亦建議補充說明。	部門具有提供相同或類似服務經驗者納入共同的協辦單位中，而非僅是聽取政府單一部門的意見。換言之，在討論新設立或修改工作圈內容時，就可徵詢相關民間企業或非營利組織之意見，透過類似焦點座談或專題研討會方式來獲得民間團體的專業意見並加以整合，以作為後續設立或修正之基礎。如此一來，才能創造「1+1>2」的恆贏社會效果。
37.	4.計畫內文引用各機關名稱請注意機關名稱之正確性，如第 20-26 頁「行政院研究發展考核委員會」已完成組織改造，應表達為「國家發展委員會(原行政院研究發展考核委員會)」等。	已參考意見修改。
38.	5.尚有部分錯(漏)字、排版格式及標點誤繕等問題，請研究團隊全面檢視修正，並請補充英文提要。	已參考意見修改錯(漏)字、排版格式及標點誤繕等問題並新增英文摘要。