



# 政府服務躍升方案

國家發展委員會



# 目標

**公平共享**

便捷服務遞送  
效能與公平並重  
正確服務



**參與合作**

擴大社會參與  
重視意見回饋  
有感優質服務



**開放透明**

開放政府治理  
透明互信合作環境  
創新增值服務

# 具體措施



# 具體措施

## 1 完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

一致

服務標準化

友善

硬體、軟體及人員  
友善服務

正確

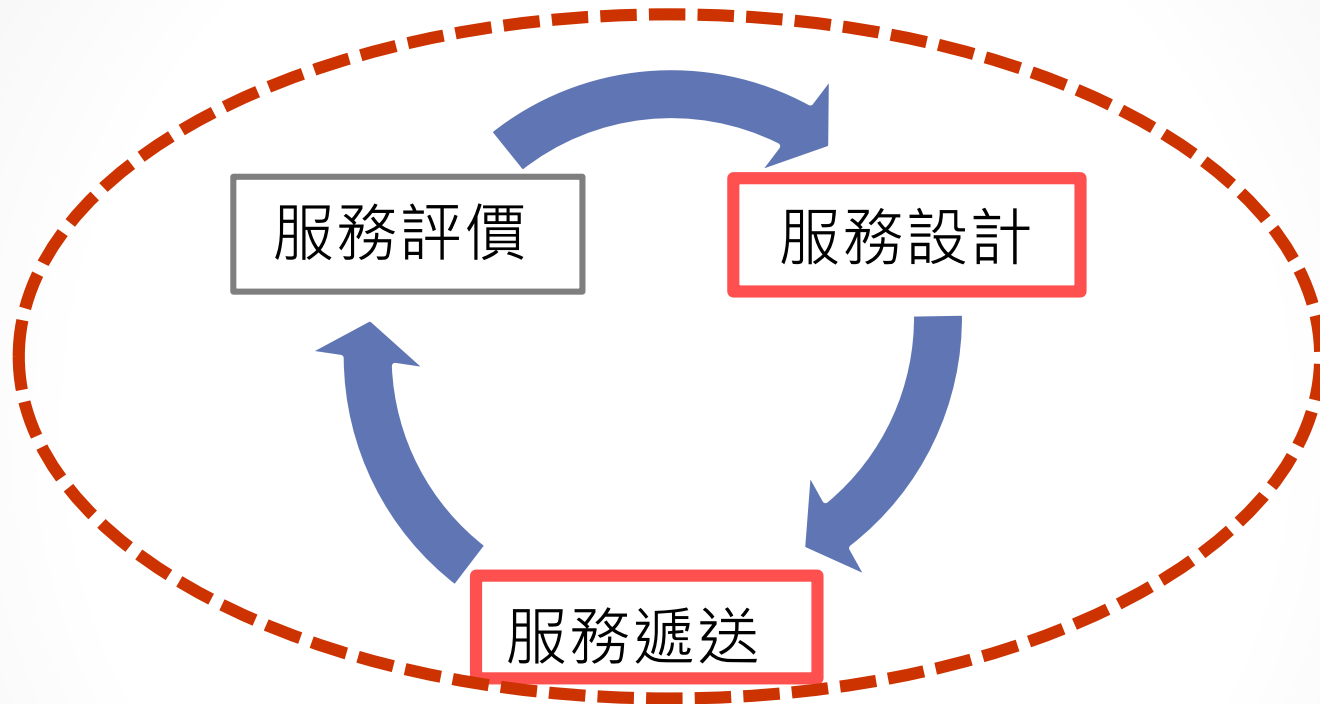
資訊及服務正確無誤

機關基礎服務項目

# 1 完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

- ◆ 標準作業流程
- ◆ 正確提供資訊、回應問題及處理案件
- ◆ 申辦及查詢管道易讀、易懂、易用
- ◆ 服務設施便利，人員禮貌態度
- ◆ 因應業務差異改善服務品質。

## 2 重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求



重視**全程**服務對象**意見回饋及參與**

## 2

# 重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

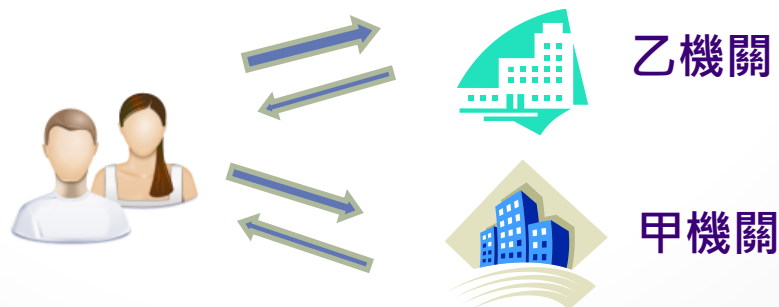
- ◆ 民眾參與設計或協作
- ◆ 善用意見調查工具與機制
- ◆ 依據服務特性調查滿意度檢討改善
- ◆ 積極回應民眾意見

### 3 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

便捷服務遞送  
民眾臨櫃或線上  
全程整合服務



民眾需往返各機關申辦業務





### 3

## 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

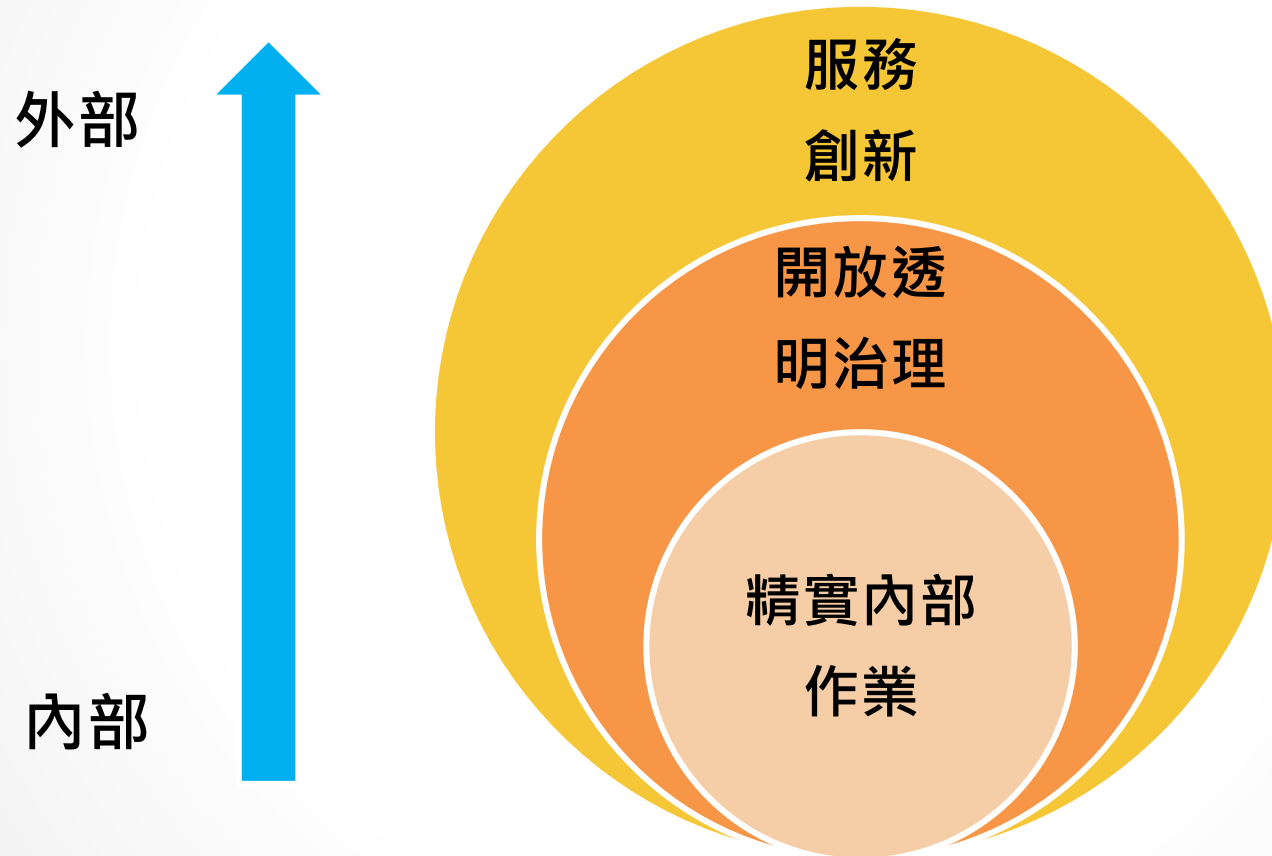
- ◆ 擴大單一窗口業務範疇
- ◆ 減除申辦需附書表謄本
- ◆ 線上申辦及跨平台通用服務
- ◆ 跨單位、跨機關服務流程整合
- ◆ 政府資訊資源共用共享
- ◆ 關注社經發展趨勢，運用創新策略，提升服務效能。

## 4 關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

- ◆ 體認服務對象差異，**提供特殊或弱勢族群適性服務**
- ◆ 搭配**複合策略**，**延伸服務據點**，**提高偏遠或交通不便地區民眾服務可近性**
- ◆ **關注服務對象數位落差**，**發展網路服務**或輔以其他方式，**提供可替代服務管道**

5

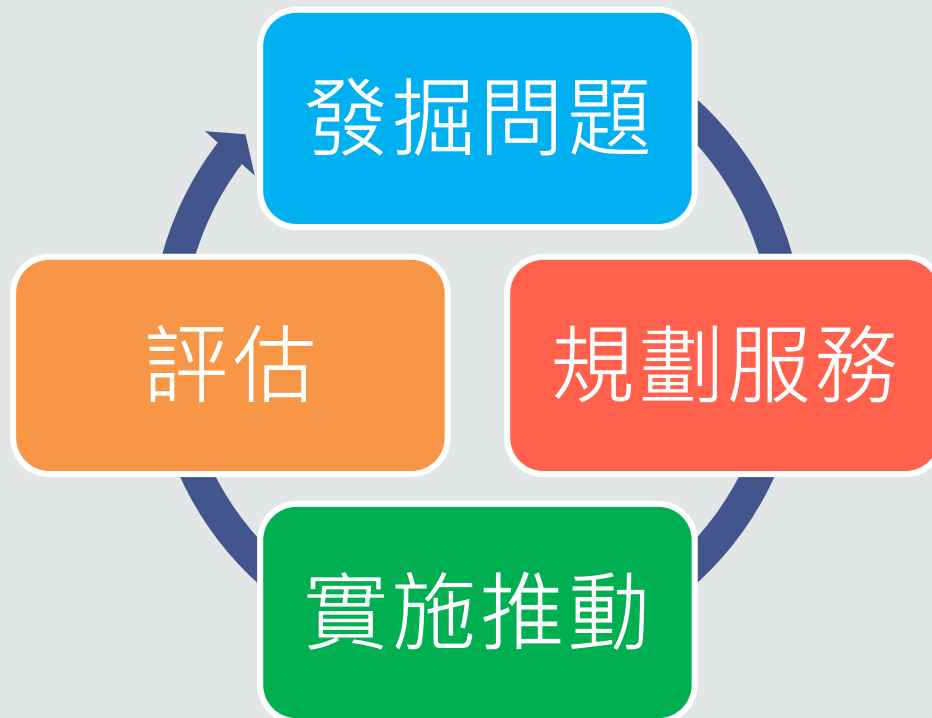
## 開放政府透明治理，優化機關管理創新



## 5 開放政府透明治理，優化機關管理創新

- ◆ 建構**友善安全**資料**開放環境**、落實**資料開放透明**，便利**共享創新**
- ◆ 促進民眾運用**實體或網路**等**多方管道參與決策制定**，**強化政策溝通及對話交流**
- ◆ **簡化內部作業**，減省不必要的**審核及行政作業**，**聚焦核心業務**，推動**服務創新**

## 前瞻、全觀思維



## 6 掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

- ◆ **主動發掘關鍵議題**，前瞻規劃服務策略預為因應
- ◆ 調適法規、應用資通訊技術及簡化流程，擴大機關服務措施運作彈性
- ◆ 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等，**務實解決問題**
- ◆ 重視**服務措施必要性**、**成本合理性**、**服務制度化及持續性**。

# 推動作法及權責分工

## 國發會-協調整合

- 主動協調跨機關資源整合及法規調適
- 服務落差例外管理



政府服務獎  
Government Service  
Award

競爭激勵-引導機關落實服務

## 主管機關-自主推動

- 訂定相關**執行計畫**推動
- 依計畫加強督導與輔導所屬機關