

主動服務精進觀摩會紀實

陳英傑 國家發展委員會資訊管理處科長

國家發展委員會（以下簡稱國發會）於 107 年 4 月 12 日假國父紀念館演講廳舉辦「主動服務精進觀摩會」，邀請全國各個縣市政府之資訊、計畫、研考等相關局處與會。會議由國發會曾旭正副主委親臨現場致詞，曾副主委表示，要達到跨機關主動服務的關鍵成功因素，就是要推動跨機關電子查驗的工作，國發會透過「跨機關主動服務工作圈」，推動跨機關及跨部門的合作，以民眾角度檢討及整合服務流程，讓民眾申辦政府服務不需再往返不同機關而舟車勞頓，近年在各機關的努力下，計有 75 大項 244 細項工作，已完成 95% 項目，推動多項申辦業務免書證、免謄本服務，並進行業務全程電子化，已有效減碳減紙並大幅縮短作業時程，讓機關同仁服務效率及服務品質大幅提升。



圖 1 主動精進觀摩會綜合座談實況

隨著數位科技演進及為使電子化政府服務能普及基層民眾，國發會推動「服務型智慧政府推動計畫」，優先以民眾關切議題推動數位服務，契合民眾的需要而發展跨機關一站式整合服務，並於項下之「主動服務及網路參與精進計畫」，推動由基層公務人員（包括村里鄰長、村里幹事、社工人員、戶籍人員、地政測量人員、衛生所護士、保健人員、警察消防人員等），提供主動及全程的創新便民服務，完成政府與民眾最後一哩的服務連結，以主動服務為理念，應用行動科技於新北市新店區、彰化縣彰化市、花蓮縣玉里鎮及臺東縣東河鄉等 4 個公所試辦行動服務迄今已 7 年，試辦單位從 4 個公所擴散至 11 個縣市 55 個單位，推動 55 項行動資訊服務，服務範圍涵蓋社政、衛政、醫療、公務查報等各項政府業務，各機關透過行動創新服務，將政府服務普及到基層民眾，尤其是偏遠、老人及弱勢族群，不需再奔波往返機關間申辦政府服務，落實政府主動且迅速提供民眾電子化政府服務之美意。

本次「主動服務精進觀摩會」，邀請中央部會及地方政府分享一站式服務推動經驗，由國發會資管處說明服務型智慧政府推動一站式及

主動服務規劃，並特別邀請內政部戶政司說明戶政一站式數位服務內容，內政部戶政司整合資訊服務系統與跨機關流通資料，改造數位政府服務流程，成功節省民眾奔波多機關的時間及簡化行政流程。再由高雄市政府分享推動戶政 e 指通服務經驗，提供民眾便捷的戶政服務，及新北市政府說明地方政府推動一站式服務之案例。在社政行動服務方面，邀請衛生福利部說明福利服務行動躍升計畫，計畫內容輔導地方政府推動行動資訊服務及一站式智慧服務，分享地方政府發展在地特色福利服務，並請臺東縣政府分享社福無紙化推動案例，讓更多機關及同仁充分瞭解創新服務相關內容。在地方政府區域整合方面，邀請花蓮縣政府、嘉義縣政府分享長照轉介服務、路燈查報服務及志工管理機制之案例，並將所建置之系統提供各地方政府應用，以達資訊區域整合之效益，並藉由縣市政府推動的創新及跨機關申辦服務，展現政府一體價值，

擴大行動服務效益、發展適人適地的便民服務。

本次觀摩會透過機關經驗分享，讓與會公務同仁充分瞭解中央部會一站式服務及行動服務相關內容，現場並以座談方式互動交流，激盪出更多的創新構想，各中央機關及地方政府的精采分享，也獲得現場參與機關同仁熱烈的回應，對於行動資訊服務及資訊服務流程改造經驗進行互動，開啟參與機關後續推動主動服務的契機。

國發會預計於今年下半年持續辦理「主動服務精進觀摩會」，邀請推展主動便民服務有成之機關進行經驗分享，擴散政府主動服務標竿效益，讓便民服務計畫進一步達到更多機關的參與和響應，營造一個行動便民的優質服務環境，帶給全民更貼心的有感服務。



圖 2 貴賓合照（右起內政部戶政司科長黃旭初、國發會資管處處長潘國才、國發會副主任委員曾旭正、高雄市政府民政局局長張乃千、臺東縣政府社會處科員徐珩）