

「全面推廣政府服務流程改造」

整體規劃報告

行政院研究發展考核委員會

102年1月3日

目次

壹、緣起.....	1
貳、目標.....	1
參、實施對象.....	2
肆、實施期程.....	2
伍、重點工作項目.....	2
陸、推動體制.....	7
柒、推動策略.....	8
捌、經費.....	8
玖、績效管考與獎懲.....	8
拾、附錄.....	10

「全面推廣政府服務流程改造」整體規劃報告

行政院研考會

壹、緣起

由於全球化、區域化和數位革命的影響，跨域治理整合服務的趨勢已是不容忽視的事實，爰導入企業型政府以加強解除管制、鼓勵公私協力、強調顧客導向、精實行政組織及提升行政效率等治理模式紛為各國政府所參採。近年來我國更在全球化競爭、區域經濟合作加溫及兩岸交流頻繁等影響下，不論是經濟產業、人口結構、政府組織及資通訊發展等，都面臨嚴峻的考驗，包括：產業的定位與發展；少子女化及人口老化；組織改造帶來相應服務提供的改變，以及如何運用資通訊科技導入政府服務等。為因應社經環境及人口結構的變遷，政府治理模式及服務的提供都要有新的思維，而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。

99年1月立法院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的調整，政府服務流程勢必重新加以規劃及檢討。上述法案完成立法時，立法院亦做成附帶決議，為提升行政效率，行政院研考會應於6個月內提出行政程序簡化方案。據此，本會已簽請行政院核定先於99年7月函頒「整合服務效能躍升方案」，透過「整合政府對外服務」及「強化機關內部管理」兩大重點工作面向，全面檢討簡化行政流程，以精進行政效能。

另本會自 97 年起依據「政府服務創新精進方案」辦理「政府服務品質獎」評獎作業，迄今四屆累計評選出 113 個中央與地方優質服務機關，綜觀其特質，主要型態可分為三類，分別是善用資通訊科技，讓民眾不出門能辦大小事、提供單一窗口跨機關整合服務，讓民眾臨櫃服務一次 OK，以及提供主動客製化的服務，即政府主動關心服務到家等。上開績優範例不僅足為各機關學習標竿，亦值得加以全面推廣。

政府服務流程改造是行政效能與國家競爭力提升之關鍵，有鑑於此，總統於「黃金十年 國家願景」政綱中，將「效能躍升」列為「廉能政府」願景的施政主軸之一，要求各機關簡化行政流程，促進跨機關合作，打造彈性、效能、具競爭力的政府。衡酌「整合服務效能躍升方案」將於本（101）年底完成提升行政效能階段性目標，本會爰全面檢視政府服務品質獎得獎標竿範例特質，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，以引導機關賡續改造服務流程，提供主動、便民之服務。

貳、目標

- （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 OK，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。

參、實施對象

行政院所屬各級機關、直轄市、縣(市)政府及所屬各級機關。

肆、實施期程

自核定之日起至 103 年 12 月 31 日止。

伍、重點工作項目

一、已有標竿範例：依據「政府服務創新精進方案」歷屆「政府服務品質獎」，累計評選出 113 個中央與地方優質服務機關。綜觀得獎機關優異表現，不論是在服務規劃機關或第一線服務機關，多係透過服務流程改造，達到行政效率的提升及讓民眾滿意服務，其成果展現在善用資訊科技、提供單一窗口跨機關整合服務，以及提供主動客製化的服務等等，足為各機關學習標竿。

(一) 不出門能辦大小事。關鍵策略為多用網路少用馬路，讓民眾不用臨櫃也可以申辦案件或查詢進度。例如：財政部財稅資料中心提供網路報稅服務；桃園縣政府推動線上申辦整合服務系統；交通部公路總局委託超商代收汽、機車行(駕)照換照費用服務等。

(二) 臨櫃服務一次 OK。關鍵策略為一處收件全程服務，機關應設置單一窗口全功能服務櫃台，提供跨機關或部門整合服務。例如：內政部弱勢 e 關懷全國社會福利資源整合系統，便利民眾申請社福津貼時免附戶籍謄本；新北市政府以跨機關電

子開門代民眾查調所得資料，簡化合宜住宅申請流程；苗栗縣政府推動戶籍資料變更八合一跨機關整合服務，免除民眾奔波之苦。

(三) 主動關心服務到家。關鍵策略為現場受理連線申辦，透過網路及行動載具，由第一線人員主動到府服務。例如：研考會 e 管家線上服務，成為民眾生活好幫手；內政部入出國及移民署行動服務列車，強化移民輔導網絡功能及全方位的即時服務與照顧；交通部公路總局高雄區監理所推出「行動監理車」，主動服務偏遠地區民眾。

二、現階段推動重點工作：全面推廣政府服務流程改造，擇定與民眾切身相關之業務，推動 3 項重點工作，由主辦機關將推動事項進行詳細規劃，協辦機關配合推動，落實跨機關服務流程改造，並納入「黃金十年 國家願景」—「願景三：廉能政府」之效能躍升施政主軸，運用「減少申辦案件核章數」策略，積極簡化服務流程，提升行政效能。

(一) 在「不出門能辦大小事」方面：

1、規劃推動範例工作為「全球招商及投資全程服務」。針對有在臺投資構想、具體投資計畫或有投資障礙的投資人，建置招商及投資服務入口網，提供專案、專人、專責、單一窗口、全程客製化服務，提供投資人量身訂做的投資申辦流程，引導其完成全程投資申辦作業，降低投資者行政成本。

2、推動方式：

- (1) 整合相關政府機關進行招商資訊、投資資訊、e化增值服務及其他投資既有服務之介接，以及資訊交流。
- (2) 開發招商、投資及業務申辦整合服務，主動透過招商及投資服務系統平臺提供相關機關招商、投資及業務申辦整合一站式網路服務。

3、目標與期程：

- (1) 102年12月31日前，整合包括招商資訊、投資資訊、商工行政資訊等投資e化服務，並持續擴大推動公司與商業登記線上申辦系統，建置完成公司及商業簡易變更登記線上申辦服務。
- (2) 103年12月31日前，進行各單位已完成之投資資訊及業務申辦e化服務之介接工作，達成整合投資服務之目標。

4、主、協辦機關：

- (1) 主辦機關：經濟部。
- (2) 協辦機關：內政部、財政部、衛生署、環保署、經建會、國科會、研考會、勞委會、各直轄市、縣(市)政府。

(二) 在「臨櫃服務一次OK」方面：

- 1、規劃推動範例工作為「全面免附戶籍謄本」，請使用戶籍謄本機關與戶役政資訊系統連結查詢需用資料，而仍須民眾繳附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）等身分證明文件替代，或採用電子戶籍謄本，並檢討修訂相關規定，以減少民眾奔波，達成政府機關全面免附戶謄本目標。

2、推動方式：

- (1) 為減少民眾奔波，提升政府整體施政形象與服務品質，請內政部協調需用謄本機關，強化運用戶役政資訊系統。
- (2) 請內政部持續推廣民眾以自然人憑證線上申請電子戶籍謄本，並請各需用機關以線上查驗方式配合採用。
- (3) 請需用謄本機關檢討修正相關規定，仍須民眾繳附戶籍謄本之業務項目，改以國民身分證、戶口名簿（影本）替代。

3、目標與期程：

- (1) 102年2月27日前，請需用戶籍謄本機關盤點提出相關規定修正案，並於102年4月15日前完成修正。
- (2) 102年12月31日前，請需用戶籍謄本機關完成戶役政資訊系統連結運用，或以線上查驗方式配合採用電子戶籍謄本，勿再要求由民眾繳附紙本戶籍謄本。

4、主、協辦機關：

- (1) 主辦機關：內政部。

(2) 協辦機關：各需用戶籍謄本機關。

(三) 在「主動關心服務到家」方面：

1、規劃推動範例工作為「e化服務宅配到家」，善用社會網絡加強政府機關間與社會福利團體連結，提高社會福利效率，並依分眾服務理念，針對偏鄉、弱勢、身心障礙、遭逢重大變故、重症民眾、新移民等，藉由網路與行動載具之便利性，由第一線人員主動到府服務，連線受理申辦其社會福利、社會救補助、老人福利、發證、法令諮詢及其他申辦事項等業務。

2、推動方式：

(1) 整合政府資訊服務，提供民眾社會救助、居家照護、福利申請、政令與政策意見反映等服務。

(2) 由第一線服務人員主動到府服務，善用可攜的行動資訊服務平臺、行動載具與網路之便利性，現場受理民眾申辦社會福利、社會救補助、老人福利、發證、法令諮詢及其他事項。

3、目標與期程：

(1) 102年7月31日前，完成「中央與地方政府行動資訊服務跨機關整合規劃」報告。

(2) 103年12月31日前，完成低收入戶生活補助、身心障礙者生活補助、特殊境遇家庭扶助等至少20項基層機關服務業務導入行動化。

4、主、協辦機關：

(1) 主辦機關：研考會。

(2) 協辦機關：內政部、各直轄市、縣(市)政府。

三、全面推廣方向：除了以上 3 項重點工作，須如期如質達成既定目標外，還有許多與民眾切身相關之事項，涉及中央與地方政府機關權責，須全面推廣服務流程改造，期帶給民眾更大便利。因此，有待進一步強化中央政府與地方機關跨機關合作，以達到「全面推廣政府服務流程改造」之目標。因此，政府服務需加以整合為一站式服務，以出生、求學進修、求職就業創業、購屋遷徙為例，與民眾相關事項及需洽辦之機關(構)繁瑣且複雜，藉由一站式受理整合流程之服務，可以有效協助民眾辦妥出生以後所需辦理的相關事宜。機關應以民眾觀點，主動尋求跨部門及跨機關合作，提供一站式受理整合流程之服務為目標。(有關出生以後所需政府服務之相關事項及機關(構)列表臚列如附錄)。

陸、推動體制

一、由本院研考會會同內政部、外交部、國防部、財政部、教育部、法務部、經濟部、交通部、僑委會、衛生署、環保署、經建會、輔導會、國科會、農委會、勞委會、原民會成立「政府服務流程改造推動小組」，負責整體規劃推動、協調各機關推動事宜及督考方案執行成效。小組召集人由本院研考會主任委員擔任，委員由相關部會副首長擔任。

二、本方案重點工作項目之主辦機關應成立「政府服務流程改造工作圈」，就各重點工作執行性、技術性事項進行細部規劃，並訂定衡量指標及年度目標值，及追蹤其辦

理情形。

三、直轄市、縣（市）政府得比照主辦機關成立「政府服務流程改造工作圈」，就各配合辦理事項進行細部規劃全面推廣。

柒、推動策略

- 一、流程檢討：賡續推動政府組織改造，配合機關業務職掌的調整，重新檢討並簡化政府服務流程。
- 二、工具運用：重點工作項目將由第四階段電子化政府計畫協助推動或提供技術支援。
- 三、輔導查核：重點工作項目規劃納入「黃金十年效能躍升施政主軸實施計畫」專案列管。
- 四、激勵創新：藉由辦理政府服務品質獎評獎活動提供誘因，獎勵政府機關推動服務流程改造及提供跨機關整合服務。
- 五、標竿學習：提供優質服務流程改造案例，推動廣宣工作，以利民眾瞭解，並於機關間發揮標竿學習擴散效果。

捌、經費

執行本案所需經費由各機關於行政院核定其各年度中程歲出概算額度內編列預算支應。

玖、績效管考與獎懲

本案依前述之「黃金十年效能躍升施政主軸實施計畫」、「第四階段電子化政府」、「政府服務品質獎」等相關配套推動，並按其獎懲規定辦理。

附錄 有關出生以後所需政府服務之相關事項及機關（構）列表

項目	相關事項	相關洽辦（詢）機關（構）
出生	勞保生育補助	行政院勞工委員會
	產假與陪產假	服務機關（構）
	育嬰留職停薪	服務機關（構）
	新生兒出生登記	各戶政事務所
	新生兒健康保險	服務機關（構）、鄉鎮市區公所、行政院衛生署
	兒童醫療補助	地方政府衛生局（處）
	育兒津貼	地方政府社會局（處）
	托育與照顧服務	地方政府社會局（處）
	就業者家庭部份托育費用補助	地方政府社會局（處）
	3位子女以上家庭部分托育費用補助	地方政府社會局（處）
求學 進修	兒童少年生活補助	地方政府
	適齡（身心障礙）國民暫緩入學申請	國民中小學校
	資賦優異兒童提早入學申請	國民中小學校
	警察刑事紀錄證明	地方政府警察局
	技術士技能檢定	地方政府
	就學貸款延期償還證明申請	教育部
	適齡身心障礙國民在家教育申請	地方政府教育局（處）
求職	身心障礙者相關福	地方政府社會局（處）

就業 創業	利補助	
	失業勞工各項就業服務及職業訓練措施	地方政府勞工局（處）
	非自願離職證明書	雇主或地方政府勞工局（處）
	求職登記	行政院勞工委員會
	青年創業貸款	各承辦銀行
	原住民族綜合發展基金貸款	各承貸金融機構
	工廠登記及變更登記申請	地方政府
購屋 遷徙	遷徙登記	戶政事務所
	印鑑證明	戶政事務所
	地價稅自用住宅用地申請	稅捐機關
	車籍、駕籍地址變更	監理機關