**政府服務躍升方案**

106年1月9日行政院院授發社字第1061300008號函頒

1. **緣起**

為提升政府服務品質，行政院於民國85年開始推動「全面提升服務品質方案」，以「新公共管理」（New Public Management）中「全面品質管理」及「顧客導向」之理念，帶領機關建立標準服務模式與品質基準；並於96年推動「政府服務創新精進方案」，導入歐美國家「優質治理（good governance）」課責及效率等理念，鼓勵各機關運用多元創新策略，提供民眾便捷服務。經過多年的執行，已獲得具體成果，例如，營造政府親和友善的形象、提升廉潔度及效率等，此外，更帶動各機關導入資通訊科技改善服務作為，漸進提升政府服務品質。

近年來隨著資通訊科技應用環境成熟及民間參與公共事務量能提升，民眾對公共服務提供的效率及品質有更高的期待，需求亦更多元。此外，在全球環境持續轉變下，各國政府在公共服務推動上，面臨社經結構改變及公共議題漸趨複合具跨域性等挑戰，如何整合現有資源，推動政府服務的再升級已刻不容緩。

面臨治理環境的轉變，各國推動公共服務多強調體現民主精神，以民眾為中心，關注社會公平及開放參與等價值，此和我國當前強調務實、公平、開放及參與等施政理念相符合。因此，本方案作為引導各機關提升服務效能之上位計畫，將以「新公共服務」（New Public Service）的理念為核心，在既有重視效率、品質及創新之基礎上，再納入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」的精神，引導各機關推動以民為本的全方位服務，並期許在過去數年建立的水準上，持續精進，追求政府服務效能全面躍升。

1. **方案目標**
2. 便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
3. 擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
4. 開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。
5. **實施對象**
6. 行政院所屬各級機關（構）、國營事業、學校、直轄市、縣（市）政府暨所屬及鄉（鎮、市、區）公所等。
7. 機關服務重點依業務屬性及服務目標，區分為整體服務及專案規劃二類，各機關得依實務推動情形，發展多元服務角色。
8. **具體措施**
9. 完備基礎服務項目，注重服務特性差異化
   1. 建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。
   2. 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。
   3. 注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。
   4. 因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。
10. 重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求
11. 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。
12. 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。
13. 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。
14. 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。
15. 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度
16. 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。
17. 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。
18. 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。
19. 關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。
20. 關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用
21. 體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。
22. 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的服務可近性。
23. 考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。
24. 開放政府透明治理，優化機關管理創新
25. 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。
26. 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。
27. 檢討機關內部作業，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。
28. 掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務
29. 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。
30. 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。
31. 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。
32. 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。
33. **推動作法及權責分工**
34. 主管機關：規劃及推動所屬機關落實本方案
35. 針對本方案具體措施，依組織服務目標及民眾需求，參酌業務特性、服務量能及資源配置情形，提出未來服務發展重點及優先順序，訂定相關執行計畫，據以推動落實。
36. 依據執行計畫規定，加強對所屬機關的督導與輔導，並依辦理情形及績效成果進行執行計畫之滾動檢討及修正。
37. 國家發展委員會：協調及整合推動
38. 為整合跨機關資源，提升整體服務效能，由國家發展委員會檢視民眾關切議題及未來社經發展趨勢，適時邀集相關主管機關進行資源整合、法規調適及前瞻服務規劃。
39. 為提升政府機關整體服務水準，解決機關間品質落差問題，國家發展委員會本例外管理原則，會同主管機關協助輔導。
40. 設立「政府服務獎」
41. 設立「政府服務獎」，以評獎競爭機制引導各機關將本方案具體措施落實於為民服務工作。
42. 本獎項獲獎名額以不超過30個機關為原則，獲獎機關由行政院頒發獎座及團體獎金新臺幣8萬元為上限。
43. 本獎項由國家發展委員會負責評獎事務，並訂定相關獎項類別、評獎作業及標竿學習等規定。
44. **預期效益**
45. 帶動政府服務轉型，促進服務機會均等，重視弱勢族群及城鄉差距，落實社會資源公平共享。
46. 推動機關從服務設計到實施導入民眾參與，增進政府與民間互動合作，協力共創有感的公共服務。
47. 促進政府開放，提高施政透明，提升民眾對政府滿意度及信任。
48. 引導機關主動發掘關鍵議題，規劃前瞻服務，回應社會需求。