

財政部提升服務實施計畫

106年6月5日台財綜字第10615912470號函訂定

壹、計畫依據

行政院106年1月9日院授發社字第1061300008號函頒「政府服務躍升方案」。

貳、計畫目標

為落實執行「政府服務躍升方案」，於重視效率、品質及創新基礎上，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」精神，推動以民為本服務，帶動本部服務效能全面躍升。

參、實施對象及類別

- 一、整體服務類：指日常業務直接、高頻率接觸民眾提供服務之機關(單位、機構)。包括：本部各地區國稅局及其所屬分局或稽徵所、關務署所屬各關、國有財產署所屬各區分署、各事業機構及其所屬。
- 二、專案規劃類：指機關(構)掌握社經發展趨勢，發掘關鍵公共問題，或就本機關(構)與第一線機關(單位、機構)服務問題，規劃專案推動執行，據以務實解決。包括：本部國庫署、賦稅署、關務署、國有財產署、財政資訊中心、各地區國稅局及各事業機構。

肆、具體措施

一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

- (一) 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正確性，適時檢討改進流程與作業方式。

- (二) 提供民眾易讀、易懂、易用之服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。
- (三) 注重服務人員禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用便利性，建置合宜服務環境。
- (四) 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。

二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

- (一) 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求服務。
- (二) 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務需求或建議，適予調整服務措施。
- (三) 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務看法，據以檢討改善既有措施。
- (四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。

三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

- (一) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附書表謄本，提高業務申辦便捷度。
- (二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平臺通用服務，增加民眾使用意願。
- (三) 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。
- (四) 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。

四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

- (一) 體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服

務，降低其取得服務成本。

- (二) 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。
- (三) 考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代服務管道。

五、開放政府透明治理，優化機關管理創新

- (一) 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。
- (二) 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。
- (三) 檢討機關內部作業，減省不必要審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。

六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

- (一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。
- (二) 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運作彈性。
- (三) 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。
- (四) 權衡服務措施必要性，及投入成本與產出效益間之合理性，重視服務制度化及持續性。

伍、推動作法

- 一、各實施對象應於每年1月底前，依據本實施計畫具體措施，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。

- 二、執行計畫內容至少應包括依據、目標(重點指標及其1年至3年量化目標值)、執行策略、具體推動作法及考核作業等項目。
- 三、各實施對象依據執行計畫規定，加強對所屬督導與輔導，並依辦理情形、績效成果滾動檢討及修正執行計畫。
- 四、各實施對象之執行計畫，應於每年1月底前主動公布於機關網站。

陸、管制考核

- 一、年度考評：配合「政府服務獎」評獎作業期程，辦理本部推薦參獎評審作業；評獎作業計畫由本部綜合規劃司另行訂定。
- 二、平時考核：依據「財政部為民服務不定期考核工作計畫」辦理，考核結果納為年度「政府服務獎」評獎參考。

柒、績效檢討及獎勵

- 一、本部辦理年度「政府服務獎」評獎作業時，應參酌各實施對象實際執行效益，據以推薦績優服務機關(單位、機構)至國家發展委員會(下稱國發會)參加評選。
- 二、平時考核由本部綜合規劃司將考核結果簽報部次長核閱後函送各受考核機關(單位、機構)，並公布於本部網頁；受考機關(單位、機構)於接獲建議事項後1個月內，將檢討改善情形函復本部。

三、獎勵方式

- (一) 經推薦參加獲頒「政府服務獎」者：由行政院頒發獎座及獎金，首長(主管)及主要承辦人員記大功1次，並由本部頒發獎狀1幀。

(二) 經本部評審結果優等，推薦參加國發會評審入圍而未獲獎者：首長（主管）記功2次，並由本部頒發獎狀1幀。

(三) 經本部評審結果優等，推薦參加國發會評審未入圍者：首長（主管）記功1次，並由本部頒發獎狀1幀。

(四) 經本部評審結果未受推薦參加國發會評審者：

1、成績核列優等機關（單位、機構）：首長（主管）記功1次或嘉獎2次，並由本部頒發獎狀1幀。

2、成績核列甲等機關（單位、機構）：由本部頒發獎狀1幀。

(五) 其他有功人員、主管機關（構）輔導有功人員（含本部初評小組人員）及協辦機關（構）相關人員，由各機關（構）依權責覈實敘獎。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。