

僑務委員會服務躍升實施計畫

民國106年9月28日僑務委員會僑綜管字第1060701186號函頒布

民國107年3月6日僑務委員會僑綜管字第1070700300號函修正

壹、計畫依據

行政院一〇六年一月九日院授發社字第1061300008號函頒訂之「政府服務躍升方案」。

貳、計畫目標

海外僑胞與國家發展關係密切，係國家之重要資產，亦是支持臺灣向前之重要動力，近年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，僑胞與國內之互動關係更形密切。「為僑民服務」係本會之機關職責，為提升服務效能，本計畫將在既有重視效率、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，推動以民為本之全方位服務，持續精進，追求服務效能全面躍升。

參、實施對象

本會各單位（含海外文教服務中心）及駐外人員。

肆、執行策略及方法

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之正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。
- (二) 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。
- (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，提供符合民眾需求之服務。
- (二) 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務之需求或建議，適予調整服務措施。
- (三) 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務之看法，並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之書表謄本，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，擴大本會服務措施之運作彈性。
- (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) 權衡服務措施之必要性，以及投入成本與產出效益間之合理性，重視服務的制度化與持續性。

伍、執行步驟

- 一、本會各單位（含海外文教服務中心）及駐外人員依主管職務特性，加強提升服務品質之做法，擴大為民服務領域。
- 二、本會第一線為民服務單位（綜合規劃處、僑生處）應依據本計畫，提出未來服務發展重點及優先順序，並依國家發展委員會（以下簡稱國發會）「政府服務獎評獎實施計畫」評核項目，每年訂定「○○年度服務躍升執行計畫」，計畫內容至少應包括實施要項、推動作法、完成期限及預期效益，並於每年一月三十一日前併同上年度執行情形簽奉核定後送綜合規劃處管制考核科備查。

陸、考核與獎勵

- 一、考核：
 - (一) 由綜合規劃處視實際需要不定期派員至本會第一線為民服務單位工作現場，實地瞭解各單位年度計畫執行情形，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。

- (二) 依據「僑務委員會海外文教服務中心及駐外人員績效考評作業要點」，每年辦理二次海外文教服務中心及駐外人員績效考評，分上半年及下半年實施。僑民處將考評結果完成彙整統計陳核後，函請各海外文教服務中心及駐外人員參照改進。

二、獎勵：

配合行政院「政府服務獎」評獎作業，本會得推薦績優單位參獎，獲獎單位並依國發會函頒之「政府服務獎評獎實施計畫」辦理獎勵。