

附錄1 當前政府效能問題研析與對策一覽表

依據本院提升行政效能專案小組針對如何增進政府效能之診斷建議，及參採「提升行政效能民眾座談會」與傾聽民眾聲音活動所蒐集到之民眾建言，整理出當前政府效能主要問題，並就各類問題予以分類，研提各階段（層面）之解決對策。

問題	對策	階段/層面	目標
1、申辦資訊之取得能否更便捷 各項資訊能否完整清楚且在 單一位置即可查到全部？ 2、申辦表單能否不要過於繁複？ 同一申辦項目之表單能否統一？	1、申辦資訊公開透明： 18大類申辦所需資訊 (應備證件、作業流程、 作業期限、作業規定等) ，完整公開於「政府入口網」。 2、表單簡化及標準化： 針對與民眾生活密切相關者，逐一檢討簡化， 統一制頒標準化表格。	服務 整備	整合政府對外服務
1、辦完一項申辦事項後，後續 尚有相關待辦事項或需求服 務，機關能否主動提供、告 知？ 2、申辦一案，能否不要奔波往 返數個機關申辦相關書證？ ，政府內部已有之資料，能 否不要再要求民眾檢附？ 3、稅費種類繁多，且繳費期限 不一，能否有相關機制按時 提醒民眾於期限前辦理？ 4、通訊地址變更時，是否有單 一窗口，一次向各有關機關 通報並完成相關變更？ 5、無法請假至公家機關時，能 否透過網路、或至超商、郵 局即可就近辦理？	單一窗口作業，落實主動服 務 1、「民眾觀點、創新服務」 ：主動提供整合性服務 資、簽名即可辦、單據 電子化、貼心e管家、企 業e幫手。 2、「一處受理、全程服務」 ：網路、電話單一窗口、 通訊地址遷移通報單一 窗口。 3、「多元管道、同步服務」 ：運用民間服務通路， 擴大政府實體據點。	服務 提供	

問 題	對 策	階段/層面	目標
1、民眾：為何沒有管道向機關表達感受？ 2、機關：民眾到底不滿意什麼？機關的問題到底在哪？	建立服務評價機制，檢討改善業務流程	服務評核	
層層節制或行政消極，造成公文延宕	進行行政流程簡化及推動公文全程電子化	機關內部	強化機關內部管理
院長交辦或指示事項未依限完成	建立明確賞罰機制，提升重大施政依限完成率	機關與機關間	
財經法規管制繁瑣，阻礙經濟活動發展及外商投資意願	鬆綁財經法規、減少管制	機關與民間	