

行政院主計處整合服務效能躍升執行計畫

99年8月30日訂定

壹、依據

依據行政院99年7月9日院授研管字第0992360585號函頒「整合服務效能躍升方案」辦理。

貳、目標

本計畫之推動，係為確保提升本處服務水準、促進整體服務效能精進再擴大，並拓展創新與整合服務，以全面提升行政效能。主要目標如下：

- 一、建立服務評價機制，增進服務效能。
- 二、強化內部管理，提升行政效能。

參、期程

自本計畫核定之日起至民國100年12月31日止。

肆、工作項目（如附件）

一、對外服務面向

對人民陳情案件建立服務評價機制：預計於100年6月底前完成建置本處主計長信箱滿意度調查機制，以瞭解陳情人對本處回復案件之滿意度，作為精進改善之參據。並依據民眾服務評價結果進行業務改善，預計於100年12月底前完成1項（主辦單位：本處各單位及電子中心）。

二、內部管理面向

（一）機關內部：賡續辦理本處行政作業流程簡化及標準化工作，加強跨單位水平整合服務或業務體系垂直整合服務，以及推動本處及所屬機關電子公文全程電子化（主辦單位：本處各單位及電子中心）。

- 1、行政流程標準化：本處辦理各項工作流程標準化作業，預計99年12月底前完成15項、100年6月底前完成20項、100年12月底前完成30項行政流程標準化，各期應完成之類別項目如附表。

2、整體公文處理效率提升：預計 99 年 12 月底前提升效率 5%、100 年 6 月底前提升效率至 12%、100 年 12 月底前提升效率至 20%。

(二)機關與機關間：本處配合行政院研究發展考核委員會之規劃推動相關作業。

(三)機關與人民間：本處配合行政院經濟建設委員會之規劃推動相關作業。

伍、推動機制

一、為推動本計畫，依限完成工作項目與達成目標，本處成立工作小組，由副主計長擔任召集人，工作小組成員由本處各單位及所屬電子中心指派 1 位副主管以上人員擔任，適時召開工作小組會議，檢討各項工作辦理情形及階段性具體成果，並發揮評估回饋效果。

二、涉及跨單位、跨機關業務服務整合議題待溝通協調者，可不定期視需要邀集相關機關召開工作小組會議。

陸、管制措施

本計畫各項工作推動情形，請各單位於 99 年 11 月 15 日前，及 100 年 3、6、9、12 月之 5 日前將截至上一季之辦理情形及階段性成果等相關資料送秘書室，其中公文處理效率部分請先依據總務司提送資料說明或研處後送該司彙辦，俾便適時召開工作小組會議檢討。

柒、其他

一、持續廣納各方建言，辦理「傾聽人民聲音」活動。

二、本處參加行政院人事行政局及研究發展考核委員會辦理之相關教育訓練課程，以資運用提升服務效能。

三、機關在本執行計畫推動過程中，如因配合組織改造，得於新組織籌備小組成立運作後，視需要調整本執行計畫內容及相關措施實施期程，並送行政院研究發展考核委員會備查。

附件

推動工作項目一覽表

項次	工作項目	細項名稱	實施期程	績效指標	衡量標準	目標值		
						99年12月	100年6月底	100年12月底
1	建立服務評價機制	陳情案件方案	99.09-100.06	首長信箱陳情案件建立服務評價機制	實際建置服務評價機制數/預定建置服務評價機制數*100%	--	100%	--
			99.09-100.12	依據民眾服務評價結果檢討改善業務項目	計畫期程內改善項目數	--	--	1項
2	機關內部	行政流程簡化	99.09-100.12	行政流程標準化項目	計畫期程內標準化項目數	15項	35項	65項
		整體公文處理效率提升	99.09-100.12	提升公文處理時效	(基準月平均處理天數-本月平均處理天數)/基準月平均處理天數	5%	12%	20%
								註：以98年7-12月之一般公文之平均時效統計資料為基準月

附表：行政院主計處行政流程標準化項目一覽表

業務類別	行政流程標準化項目名稱	完成期限		
		99年 12月	100年 6月	100年 12月
其他－預算籌編與執行	1. 中央政府總預算案籌劃編製作業 2. 年度中央及地方政府預算籌編原則訂定作業 3. 國營事業計畫總綱擬定作業 4. 中央政府總預算附屬單位預算編製辦法訂定作業	V		
其他－決算	1. 中央政府總決算及附屬單位決算編製作業 2. 中央政府總決算及附屬單位決算編製作業手冊修訂作業	V		
其他－統計調查	1. 中央各機關回饋縣市資料作業 2. 預告統計資料發布時間表及其背景說明報送備查作業 3. 普查實施計畫訂定作業 4. 普查方案訂定作業	V		
其他－資訊	本處行政知識網(AKM)各項系統開發及維護作業	V		
其他－一般行政(研考、人事、政風、總務、訓練)	1. 本處中程施政計畫編審作業 2. 中央主計機構未授權之主計人員任免遷調作業 3. 本處文書處理作業 4. 主計人員訓練年度訓練實施計畫作業	V		
其他－預算籌編與執行	1. 中央政府總預算編製作業手冊修訂作業 2. 中央政府各機關單位預算執行要點相關規範修訂作業 3. 第二預備金核定及撥款作業 4. 中央政府附屬單位預算執行要點修訂作業 5. 中央政府總預算附屬單位預算－營業部分編製作業 6. 特種基金專案訪查作業		V	
其他－決算	1. 中央政府總預算及附屬單位預算半年結算報告編製作業 2. 各縣(市)政府地方總決算及附屬單位決算編製作業手冊訂定作業		V	
其他－統計調查	1. 各縣、市政府及鄉鎮市公所「歲出用途別月報表」彙編作業 2. 人力資源調查規劃執行與統計結果編布作業 3. 受僱員工薪資調查規劃執行與統計結果編布作業 4. 各機關統計調查實施計畫報核作業 5. 各機關辦理統計調查一覽表編審作業		V	
其他－資訊	1. 軟體專案之使用服務作業 2. 分析設計組軟硬體管理作業		V	

其他—一般行政（研考、人事、政風、總務、訓練）	1. 年度施政績效評估作業 2. 主計專業獎章頒發作業 3. 本處暨各一級主計機構主辦人員獎懲作業 4. 本處受理檢舉案件處理作業 5. 檔案歸檔作業		V	
其他—預算籌編與執行	1. 歲出概算審議作業 2. 保留案件核定作業 3. 中央對地方政府一般性補助款之設算與分配作業 4. 分配預算核定作業 5. 第一預備金備查作業 6. 中央政府總預算附屬單位預算—非營業部分編製作業 7. 附屬單位預算分期實施計畫及收支估計表備查作業 8. 非營業特種基金收支保管及運用辦法之增（修）訂及發布作業			V
其他—決算	1. 普通基金新會計制度及資訊作業系統試辦問題處理作業 2. 特種基金會計制度核定作業			V
其他—統計調查	1. 統計標準分類修正作業 2. 公務統計方案報核作業 3. 公務統計報表程式增刪修訂報核作業 4. 各機關統計範圍劃分方案修正作業 5. 國富統計編製作業 6. 人力資源附帶專案調查規劃執行與統計結果編布作業 7. 受僱員工動向調查規劃執行與統計結果編布作業 8. 基層統計調查網綜合考核作業			V
其他—資訊	1 全國主計網（eBAS）系統管理維護作業 2. 本處全球資訊網(WWW)系統管理維護作業 3. 本處資訊安全管理作業			V
其他—一般行政（研考、人事、政風、總務、訓練）	1. 年度施政計畫選項及管制作業 2. 本處委託研究報告管理作業 3. 全國主計人員年度訓練進修實施計畫作業 4. 本處考試錄取人員實務訓練及核派作業 5. 各一級主計機構主辦人員年終考績（成）作業 6. 主計人員發現疑涉貪瀆不法案件複式通報 7. 本處薪資發放及補發作業 8. 立法院囑（請）託本處案件處理作業 9. 主計人員訓練年度訓練業務執行作業			V
合計		15	20	30