

# 行政院金融監督管理委員會整合服務效能躍升執行計畫

## 壹、依據

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

## 貳、目標

為提升政府服務水準，促進整體服務效能精進再擴大，並拓展本會暨所屬各局創新與整合服務，以全面提升本會所屬機關及主管業務之行政效能。

## 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

### 一、對外服務面向

#### (一) 服務整備：

- 1、加強申辦資訊公開透明：本會主管之申辦事項所需檢附證件、作業流程、作業期限、相關規定等所需資訊，完整明確公開於「政府入口網」([www.gov.tw](http://www.gov.tw))及本會、本會所屬各業務主管機關網站。預定 100 年 6 月底前完成本會主管所有申辦事項之資訊公開（主辦單位：所屬各業務主管機關）。
- 2、保險監理系統整合及為民服務計畫：配合電子化政府服務企業及民眾(G2B, G2C)原則，提供優質網路政府，規劃保險資訊為民服務前台整合作業，提供保險資訊公開平台、為民服務分眾作業(分為民眾及企業)，提供主動及互

動服務。預定於 99 年 12 月底前完成「保險產業資訊公開整合服務平台」—公開資訊觀測站規劃作業，以及完成「保險監理決策支援系統」規劃作業。(主辦單位：資訊管理處)

## (二) 服務提供：落實主動服務

提升本會主動公開為民服務「全球資訊網」內容及服務品質計畫：99 年 12 月底前完成形象圖、版型改版作業及擴充主題網站系統功能，擴充本會及所屬四局主管法規系統功能，提升法規資訊之效能。(主辦單位：資訊管理處)

## (三) 服務評核：建立服務評價機制

建立本會民意信箱人民陳情案件滿意度調查服務評價機制，預計於 99 年 12 月底前完成，並依據民眾服務評價結果檢討改善業務(含流程)項目，預計於 100 年 12 月前完成(主辦單位：所屬各業務主管機關、本會秘書室)。

## 二、 內部管理面向

### (一) 機關內部：

#### 1、 行政流程簡化：

- (1) 推動本會各處、室暨所屬各局行政流程簡化及推動公文全程電子化，預定 100 年 12 月底前完成(主辦單位：本會各處室暨所屬各局)。
- (2) 提升政府與民間企業公務連繫效能：建置「金融市場公文電子交換中心」，將政府電子公文交換機制推廣至金融市場，積極邀請上市、上櫃、興櫃、資訊服務公司及信用合作社等業者共同參與，除有效提升政府與民間企

業公務連繫效能，更達節能減碳環保效益，預定於 99 年及 100 年底前，電子發文量分別達到 950 萬件及 1,100 萬件。(主辦單位：資訊管理處)

2、整體公文處理效率提升：預計 100 年 12 月底效率提升 20%(主辦單位：本會各處室暨所屬各局)。

(二)機關與機關間：本會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：本會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

為推動本方案，依限完成工作項目與達成目標，統由本會電子公文節能減紙工作小組，由常務副主任委員會擔任召集人，主任秘書擔任副召集人、小組成員包含資訊管理處處長、人事室主任、秘書室主任及各局主任秘書等組成，一併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。

#### 陸、管制措施

本方案各項工作推動情形，請各主辦單位配合行政院推動小組及本會工作小組會議之召開，於 99 年 11 月 25 日及 100 年 3、6、9、12 月 5 日前提報本會秘書室最新辦理情形及階段性成果。

#### 柒、其他

- 一、持續廣納各方建言，辦理「傾聽人民聲音」活動。
- 二、若有其他未盡事項將依實際需要訂定之。