

## 政府數位服務指引：政府資通訊應用計畫自評表

為協助各機關發展以使用者為中心的數位服務，國家發展委員會已研訂政府數位服務指引(以下簡稱指引)作為各機關發展數位服務之參考。為利各機關於資通訊計畫規劃階段，即能扣合資通訊暨中長程計畫書重點項目並符合指引之要求，爰研訂政府資通訊應用計畫自評表(包含11項檢核清單及16個關鍵問題)，以協助機關依循指引之精神落實數位服務的規劃。

計畫名稱：

服務名稱：

### 名詞解釋：

- 數位服務：透過科技及網路，提供使用者操作的服務。
- 數位弱勢：缺少數位技能或相關工具，致無法使用數位服務的個人或群體。
- 服務代理人：代理使用者操作數位服務及相關事宜的個人或群體。
- 業務領域資料標準：各機關業管涉及統籌相關機關或地方政府業務者，就業管領域所訂定之資料標準與作業規範，如公共運輸資料標準。

填 表 人 :

填 表 日 期 :

政 府 數 服 指 導 指 引	檢 核 單 (Checklist)	關 鍵 問 題 (Key Questions)	機 構 位 關 想 規 劃 位 服 務 或 數 現 況
一、了解使用者需求	<input type="checkbox"/> 從用觀描服情與 已使用者點述務境	服 務 使 用 者 類 型 ( 如 弱 眾 業 承 ) 哪 ？ 數 民 企 機 人 關 係 ？	

政 數 服 指	府 位 務 引	檢 清 ( h c l s ) 核 單 C e k i t )	關 鍵 問 題 ( K e y Q u e s t i o n s )	機 構 位 關 想 服 規 或 務 況 劃 數 現
		再 策 造 略	服 務 代 理 人 等 )  既 有 服 務 或 痛 點 問 題 者 ( 困 難 ?) ( 如 線 上 程 序 、 申 繁 機 重 關 、 服 務 打 相 複 登 資 料 同 等 )	

政 數 服 指	府 位 務 引	檢 清 ( h c l s ) 核 單 C e k i t )	關 鍵 問 題 ( K e y Q u e s t i o n s )	機 構 位 關 想 服 規 或 務 況 劃 數 現
		透 過 前 兩 項 分 析 找 出 再 造 實 施 策 略 ？		
三 、 規 劃 多 元 服 務 管 道	□ 已 提 供 善 前 對 提 改 的 後 照	以 圖 像 或 比 較 改 的 善 數 後 服 務 情 境 ？ 及	或 描 前 位 道	

政 數 服 指	府 位 務 引	檢 清 ( h c l s ) 核 單 C e k i t )	關 鍵 問 題 ( K e y Q u e s t i o n s )	機 構 位	關 想 服 況	規 或 務	劃 數 現
二 、 建 立 跨 領 域 合 作 機 制	□ 已 成 力 置 估	誰 是 專 案 ( 服 務 ) 召 集 哪 員 業 知 用 究 技 人 些 ? 務 識 者 、 術 ? 類 ( 領 、 研 資 等 有 成 如 域 使 訊 )		□ 已 立	完 人 配 評 建 跨	對 劃 些 服 已 機 務 與 關 規 哪 主	

政 數 服 指	府 位 務 引	檢 清 ( h c l s ) 核 單 C e k i t )	關 鍵 問 題 ( K e y Q u e s t i o n s )	機 構 位 關 想 服 規 或 務 況 劃 數 現
	機 協 與 作 制	關 調 合 機	管 取 得 共 識 ? 跨 機 關 合 作 機 制 哪 些 納 入 關 係 利 害 ? 人	
五 、 確 保 服 務 所	□ 已 估 關 有	評 機 既 或	內 他 有 可 用 軟 部 單 的 以 ? 硬 或 位 資 使 ( 如 體 解 其 既 源 )	

政 數 服 指	府 位 務 引	檢 清 ( h c l s ) 核 單 C e k i t )	關 鍵 問 題 ( K e y Q u e s t i o n s )	機 構 位 關 想 服 規 或 務 況 劃 數 現
需 資 源	民 資 間 源	決 基 或 務	方 礎 共 等 案 設 用 ) 、 施 服	
		可 的 源 人 費 協 術 等	以 民 ? 力 、 助 支 ) 納 間 、 專 、 援 入 資 ( 如 經 家 技	

政 數 服 指	府 位 務 引	檢 清 ( h c l s ) 核 單 C e k i t )	關 鍵 問 題 ( K e y Q u e s t i o n s )	機 構 位 關 想 服 規 或 務 況 劃 數 現
六	、 評 估 採 用 工 具 與 系 統	<input type="checkbox"/> 已估位務用術熟 評數服使技成度	所開境語用其選界方 選發、言元它擇常案 用環程、件技為用？ 的式商及術業的	
七	、 兼 顧 資	<input type="checkbox"/> 已成資 完個風	服哪資劃 務些料採 蒐個？取 集人規的	

政 數 服 指	府 位 務 引	檢 清 ( h c l s ) 核 單 C e k i t )	關 鍵 問 題 ( K e y Q u e s t i o n s )	機 構 位 關 想 服 規 或 務 況 劃 數 現
安 、 隱 私 及 便 利 性	險 估 資 防	評 及 安 護	安 全 防 護 ? ( 如 身 分 、 加 密 等 )	
八 、 以 開 放 為	□ 已 成 放 料	完 開 資 更	服 務 提 供 的 開 放 料 新 更 式 多 一 新 ? ( 資 更 ? 方 檔	

政 數 服 指	府 位 務 引	檢 清 ( h c l s ) 核 單 C e k i t )	關 鍵 問 題 ( K e y Q u e s t i o n s )	機 構 位 關 想 服 規 或 務 況 劃 數 現
優 先	新 劃	案 W A e P b l 等 )		
	<input type="checkbox"/> 已 立 採 的 機 資 交 標  建 或 用 跨 關 料 換 準	規 或 些 域 準 跨 料  劃 採 業 資 以 機 交  建 用 務 料 方 關 換  立 哪 領 標 便 資 ? 		
十 二	<input type="checkbox"/> 需 要	評 數  估 位  使 服  用 務		

政 數 服 指	府 位 務 引	檢 清 ( h c l s ) 核 單 C e k i t )	關 鍵 問 題 ( K e y Q u e s t i o n s )	機 構 位 關 想 服 規 或 務 況 劃 數 現
、 鼓 勵 數 位 使 用	進 行 執 行 數 服 之 規 適 估	所 法 之 法 取 查 件 規 數 文 紙 等	需 規 預 ？ 消 核 之 定 位 件 本 ) 採 調 計 ( 臨 及 辦 、 證 取 證 取 適 作 如 櫃 收 法 以 明 代 書	
十 二	<input type="checkbox"/> 對 於	與 管	原 道 服 比 務	

政 數 服 指	府 位 務 引	檢 清 ( h c l s ) 核 單 C e k i t )	關 鍵 問 題 ( K e y Q u e s t i o n s )	機 構 位 關 想 服 規 或 務 況 劃 數 現
、 鼓 勵 數 位 使 用	民 眾 公 員 企 可 體 受 的 處	、 務 、 業 具 感 到 好	較 的 勢 、 明 為 具 顯 何 有 優 ？	
十 三 、 衡 量 服 務			訂 數 績 指 標 標 值 ( 完 定 位 效 標 值 如 成 哪 些 服 衡 ？ ？ 服 務 率 、 務 量 目 務 、	

政 數 服 指	府 位 務 引	檢 核 清 單 ( h c k l i s t )	關 鍵 問 題 ( K e y Q u e s t i o n s )	機 構 位 關 想 服 規 或 務 況 劃 數 現
績 效		使 用 者 、 完 操 、 辦 程 )	使 用 者 、 完 操 、 辦 程 )	