

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，數位發展部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：_____

政府數位服務指引	檢核清單(Checklist)	關鍵問題(Key Questions)	機關規劃構想或數位服務現況
一、了解使用者需求	☐ 已從使用者觀點描述服務情境與再造策略	服務使用者有哪些類型？(如數位弱勢民眾、企業、機關承辦人、服務代理人等)	
		既有服務的問題或使用者痛點(困難)？(如線上申辦流程繁瑣、跨機關服務重複登打相同資料等)	
		透過前兩項分析找出再造實施策略？	
三、規劃多元服務管道	☐ 已提供改善的前後對照	以圖像或比較表描述改善前後數位服務管道及情境？	
二、建立跨領域合作機制	☐ 已完成人力配置評估 ☐ 已建立跨機關協調與合作機制	誰是專案(服務)召集人？有哪些類成員？(如業務領域知識、使用者研究、資訊技術等)	
		對服務規劃已與哪些機關主管取得共識？	
		跨機關合作機制已納入哪些利害關係人？	
五、確保服務所需資源	☐ 已評估機關既有或民間資源	內部或其他單位既有的資源可以使用？(如軟硬體解決方案、基礎設施或共用服務等)	
		可以納入的民間資源？(如人力、經費、專家協助、技術支援等)	

政府數位服務指引	檢核清單(Checklist)	關鍵問題(Key Questions)	機關規劃構想或數位服務現況
六、評估採用工具與系統	☐ 已評估數位服務使用技術成熟度	所選用的開發環境、程式語言、商用元件及其它技術選擇為業界常用的方案?	
七、兼顧資安、隱私及便利性	☐ 已完成個資風險評估及資安防護	服務蒐集哪些個人資料? 規劃採取的安全防護機制?(如身分識別、傳輸加密等)	
八、以開放為優先	☐ 已完成開放資料更新規劃	服務提供的開放資料多久更新一次? 更新方式?(檔案、Web API 等)	
	☐ 已建立或採用的跨機關資料交換標準	規劃建立或採用哪些業務領域資料標準以方便跨機關資料交換?	
十二、鼓勵數位使用	☐ 需要進行執行數位服務之法規調適評估	評估使用數位服務所需採取法規調適之預計作法?(如取消臨櫃查核及收件之辦法規定、以數位證明文件取代紙本證書等)	
十二、鼓勵數位使用	☐ 對於民眾、公務員、企業可具體感受到的好處	與原服務管道比較，具有的明顯優勢為何?	
十三、衡量服務績效		訂定哪些數位服務績效衡量指標? 目標值?(如服務完成率、使用者滿意度、使用者完成服務操作時間、簡化申辦服務流程等)	