

政府積極推動行動化服務，提升服務品質及效能，惟中央部分機關行動化服務有未適時更新資料、下載使用情形欠佳等情事，經審計部促請國家發展委員會加強輔導改善，相關機關已採行改善措施

審計部查核發現，中央政府部分機關行動版網站及行動化應用軟體（以下簡稱 APP）有未適時更新資料、使用情形欠佳及未建立績效管理機制定期檢討等情事，經函請國家發展委員會（以下簡稱國發會）研謀加強輔導改善，該會已督促相關機關研訂改善措施，及建立績效管理機制定期檢討，提升政府行動化服務品質。

國發會依據第四階段電子化政府計畫第 4 項旗艦計畫「行動電子化政府」，推動及整合各機關發展行動化服務，行政院另函頒「行政院及所屬各機關行動化服務發展作業原則」，作為各機關發展行動化服務之準據。截至民國（下同）103 年度止，中央政府各機關已建置 396 個行動版網站及 278 個 APP，開發成本 2 億 5,140 萬餘元，經審計部查核中央政府各機關辦理情形發現：（一）部分機關開發 APP 前，未優先評估將政府資訊開放民間應用之可行性，致部分政府 APP 與民間 APP 雷同；（二）部分行動化服務未設意見回饋功能，無法參考及回應使用者需求；（三）部分行動化服務之系統版本或訊息未適時更新，影響即時服務功能；（四）部分行動化服務未建立績效管理機制或定期檢討；（五）部分 APP 下載使用次數偏低、使用者評等不佳、使用不易，尚待依據使用者需求及實際使用情形，妥適評估行動化服務之成本效益；（六）部分行動化服務未能有效整合等情事，經函請國發會積極輔導及促請相關機關檢討改善。

案經審計部追蹤改善結果，國發會業請相關機關研提改善措施，並於資訊主管聯席會向各機關加強宣導。截至 104 年 10 月底止，各該機關已於「政府資料開放平臺」開放相關資料集供民間加值應用，將視外界開發情形適時研議下架政府 App，並已建立意見回饋功能及績效管理機制，適時更新及檢討服務成效等，如經濟部工業局之微笑 MIT 行動 APP 已新增意見回饋功能；內政部營建署之住宅 e-map APP 已更新系統及資訊；科技部之科學園區行動精靈 App 已訂定績效指標每年檢討；交通部之 e 動郵局 APP 使用者評等自 2.2 顆星升至 3 顆星等，政府行動化服務已逐步提升品質及成效。



擷取自我的e政府—行動服務(<http://app.www.gov.tw>)網站首頁