

為省 280 萬，卻讓 15 萬名考生背負高額報名費。

提案人：潘孟安 吳秉叡 鄭麗君 蔡其昌 林岱樺  
連署人：李俊佺 姚文智 蔡煌瑯 楊 曜 陳歐珀  
陳唐山 吳宜臻 陳節如 許智傑 林淑芬  
尤美女

主席：本案作如下決定：「函請行政院研處。」請問院會，有無異議？（無）無異議，通過。

進行第十七案，請提案人吳委員育昇說明提案旨趣。（不在場）吳委員不在場，本案暫不予處理。

進行第十八案，請提案人李委員貴敏說明提案旨趣。

**李委員貴敏：**（17 時 17 分）主席、各位同仁。本席與邱委員文彥、陳委員碧涵、吳委員育仁、蔣委員乃辛、林委員明濤及王委員惠美等 21 人，鑑於公共服務之品質及效率直接影響民眾對政府的觀感，當前行政機關因專業分工，各部門均設有民眾服務窗口，行政院所屬部會便設有至少 50 支民眾服務專線。然民眾未必知悉各機關職掌詳細內容，而無法直接獲得主管機關協助，若遇有機關橫向溝通不足或各機關推諉卸責之情事，更將大幅拉低民眾對政府機關的信任。又鑒於服務專線過多，除未能整合政府資源，更徒增民眾找尋服務之成本，爰建請行政院儘速整合各機關服務平台，建立單一服務窗口及服務轉介系統，使國人得藉單一窗口快速獲取所需的政府服務。是否有當，敬請公決。

第十八案：

本院委員李貴敏、邱文彥、陳碧涵、吳育仁、蔣乃辛、林明濤、王惠美等 21 人，鑑於公共服務之品質及效率直接影響民眾對政府的觀感，當前行政機關因專業分工，各部門均設有民眾服務窗口，行政院所屬部會便設有至少 50 支民眾服務專線。然民眾若無從知悉各機關職掌詳細內容，並無法直接獲得主管機關協助，若遇有機關橫向溝通不足或各機關推諉卸責者，更將大幅拉低民眾對政府機關的信任。又鑒於服務專線過多，除未能整合政府資源，更徒增民眾找尋服務之成本，爰建請行政院儘速整合各機關服務平台，建立單一服務窗口及服務轉介系統，使國人得藉單一窗口快速獲取所需的政府服務。是否有當，請公決案。

說明：

一、政府部門行政機關內部專業分工雖有其必要，然對外之公共服務不得比照內部分工切割，以免降低公共服務之品質及效率，影響民眾對政府之觀感。

二、當前行政機關依各機關執掌分別設有民眾服務窗口，單統計行政院下各部會，便設有逾 50 支民眾服務專線。然民眾若無從知悉各機關執掌內容，並無法迅速取得所需資訊或服務；若遇有機關橫向溝通不足或推諉卸責知情者，更將嚴重拉低民眾對政府機關的信賴。

三、台北市政府建立之 1999 市民服務專線及轉介服務系統，除可快速回應民眾需求，監督行政機關回應進度，更可節省各機關建制服務窗口之成本，提高民眾對政府部門之信任，頗受市民好評。

四、各機關自行設立服務專線，除未能整合機關資源，更徒增民眾尋求政府服務之成本。爰建請行政院儘速整合各機關服務平台，強化機關橫向溝通，建立單一服務窗口及服務轉介