附錄八、行政院及所屬各機關行動化服務發展作業原則

中華民國 101 年 1 月 3 日院授研訊字第 1012460006 號函訂定

中華民國 104 年 2 月 6 日院授發資字第 1041500142 號函部分修訂

一、 行政院為確保所屬各級機關之行動化服務品質及提升其服務效能，特訂定本作業原則。

二、 本作業原則適用對象為行政院及所屬各級機關（以下簡稱各機關）。

三、 本作業原則用詞定義如下：

（一）智慧型行動裝置：指具可移動性、無線上網功能、允許使用者自行連網下載安裝應用軟體並可透過觸控面板進行操作等特性之個人化裝置，主要為智慧型手機或平板電腦。

（二）行動化服務：指搭載於智慧型行動裝置供使用者運用之應用服務，主要為行動版網站及行動化應用軟體。

（三）行動版網站(Mobile Web)：民眾透過智慧型行動裝置上網瀏覽之網站服務。

（四）行動化應用軟體(Mobile Application; Mobile App)：民眾自行下載安裝於智慧型行動裝置之資訊軟體。

四、 各機關建置網站宜同步提供行動版網站，行動版網站建置規範應參照「政府網站版型與內容管理規範」辦理。

五、 各機關開發行動化應用軟體前，宜優先評估將政府資訊開放民間加值創新應用之可行性；其經評估屬應由機關開發者，再由機關自行或委外開發。

六、 各機關自行或委外開發之行動化應用軟體宜以提供主動服務為內涵，並以達成簡化服務流程、提升服務效能、創新使用體驗等為目標，並考量後續維運之財務規劃，作為評估自行或委外開發及訂定優先順序之發展原則。

七、 各機關發展行動化服務應衡酌機關之資源，優先發展能提供多數服務對象取用之服務。

八、 各機關行動化服務應有可資識別服務提供者之資訊或圖像，並

設有意見回饋或問題諮詢功能，俾彙整使用者意見，持續精進服務內容。

九、 行動化服務應隨各作業系統或標準開發工具版本更新，進行穩定性調整作業，以確保服務穩定運行。

十、 各機關行動化應用軟體，宜串連其他機關之服務，共同推廣政府服務。

十一、各機關應依據個人資料保護相關法規及行政院訂定之政府資通安全管理規定，辦理行動化服務安全管理作業，維持應用系統之安全與穩定運作。

十二、各機關發展行動化服務應建立績效管理機制，定期檢討服務成效。

十三、各機關發展行動化服務以免費提供民眾、組織團體或企業使用為原則。但有特殊業務需求，各機關得依規費法等相關法規之規定，徵收費用。

十四、各機關得視需要，依據本作業原則，訂定相關規定。

十五、國營事業、國立學校及行政法人得準用本作業原則之規定。

十六、各級地方政府及所屬機關(構)得參考本作業原則，發展行動化服務。