

第六章 行政院中部聯合服務中心的跨域 管理服務機制之展望

第一節 問卷調查之民意需求意向

壹、調查目的

本研究為實際瞭解外界（包括民眾與社會菁英人士）對於行政院中部聯合服務中心成立二年以來運作情況與認知之建立，並透過問卷調查方式取得第一手經驗與直接的感受，進而藉由統計方法分析歸納出調查結果，以提供權責單位（機關）施政參考或未來改進之依據，以提昇該中心之功能並強化業務之推動。

本調查之預期目標為通盤瞭解以下主題：

- （一）瞭解民眾對於該中心的功能與業務的認知與熟悉程度。
- （二）瞭解民眾對於該中心各任務編組與合署辦公單位的服務項目之滿意程度。
- （三）瞭解民眾對於該中心扮演功能之期待與建議。
- （四）瞭解民眾對於該中心未來法制化之看法。
- （五）瞭解民眾對於該中心兩年來的服務滿意度。
- （六）瞭解民眾對該中心未來建議/努力方向。
- （七）以受訪者背景變項與各問題作進一步的交叉統計分析。

貳、調查對象

本調查以曾與該中心有過接觸之一般民眾、以及社會菁英為調查母體，其中包括：專業顧問、榮譽顧問、中部地區立法委員、媒體工作者、中部地區村里區長、中部地區縣市長、鄉鎮長、中部地區縣市議員、大專院校學者專家、其他人等，如表 6-1 所示。

表 6-1：調查對象及樣本數統計

| 編號 | 調查對象 | 樣本數 | 備註 |
|----|--|-----|----------------|
| 1 | 行政院中部聯合服務中心專業顧問 | 18 | |
| 2 | 行政院中部聯合服務中心榮譽顧問 | 126 | |
| 3 | 中部地區立法委員 | 58 | |
| 4 | 媒體工作者 | 40 | 包括：平面、電子及廣播電台等 |
| 5 | 中部地區村里區長 | 120 | |
| 6 | 中部地區縣市長、鄉鎮長 | 60 | |
| 7 | 中部地區縣市議員 | 62 | |
| 8 | 大專院校學者專家 | 60 | |
| 9 | 其他：(1.曾與中心有業務往來之民眾，2.親自來洽公之民眾，3.參加過中心辦理之相關活動之民眾或機關團體。) | 656 | |
| 總計 | 1200 | | |

資料來源：行政院中部聯合服務中心提供，本研究整理。

參、問卷設計與實施

(一) 調查方式

本研究調查方式採 1.自填式郵寄問卷調查，2.現場發放問卷調查方式等兩種，以取得民眾與社會菁英對於該中心之經驗、認知、與滿意情形。實施時間為 95 年 4 月份，並針對親自來行政院中部聯合服務中心辦理事項或參與活動之民眾現場調查，則為同年的 4、5 月間。

(二) 調查工具

本調查所使用之問卷題目(如附錄一)，係經由本人與東海大學項靖共同會商、研擬草稿，並負責提供調查對象之名冊，再經行政院中部聯合服務中心審查核定，並於調查實施前進行預試、修改後定稿，以確保問卷及調查品質。由於調查期間，正逢行政

院中部聯合服務中心成立二週年慶活動（5月14日），該中心亦負責於活動期間發放問卷，提供民眾填寫。

本調查母體清冊之一是由本人暨中心提供其所保存之相關人員名冊，名冊中之人員即為調查母體（總人數為1,000人），內含姓名、職銜、地址等資料。此外，為能加入一般民眾之意見，亦於四、五月間針對前來中心辦理事項或參與活動之民眾或人員進行隨機抽樣發放調查問卷，約100份。總計發出問卷1200份。

（三）問卷設計

問卷內容依據調查目的所研擬，其問卷格式為便於回收與填寫採選擇題為主要設計方向，由受測者就問項內容加以勾選適合之答案，以方便資料分類及量化處理；其所擬定之問卷內容就難易程度，亦於調查前期，先行測試等。

（四）有效樣本數

本調查定義有效樣本（或有效問卷）為回答問卷中二分之一或以上（12題）題目者。本研究共發出問卷一千二百份，實際回收340份，其中無效問卷有12份、有效問卷328份，共計有效回收率為27.33%。依統計抽樣公式估計，若隨機取樣、母體數N為二千之前提得以滿足，此抽樣調查結果之精確度將達95%信心水準以及正負5%抽樣誤差之調查結果。

（五）分析方式

本文以回收資料針對問卷中每一題目進行次數分析與圖表之製作，並以受訪者之基本背景進行各題之交叉分析，以對現況有更進一步的理解。本文之交叉分析係以SPSS（for Windows）軟體所計算之Pearson係數之顯著值作為判定依據，再合理的結合部分回答選項²⁵、排除未回答的答案後，測試受訪者背景變項中各級之間的差異程度，顯著水準定為 $p < 0.05$ 。

²⁵為探究不同背景者在態度與經驗上的差異，本調查之卡方分析中，係已將原有選項結合簡化後再進行分析：將受訪者的年齡區分為「青年」（29歲或以下）、「中年」（30歲至49歲）、「壯年」（50歲或以上）；將受訪者之身份區分為「一般民眾」、「社會菁英」（包含中心榮譽顧問、媒體工作者、村里區長、縣市鄉鎮長、縣市議員、鄉鎮民代表、立法委員、學者專家、社團負責人、其他人員）。

肆、調查結果與分析

本調查共發出 1200 份問卷、於四月下旬共回收 340 份問卷，除去無效問卷 12 份後，共計獲得 328 份有效問卷，有效問卷回收率為 27.33%；以此有效問卷數為基礎，本調查結果之精確度為抽樣誤差在 95% 之下、抽樣誤差約為正負 5% 以內。其中受訪者的背景資訊或人文變項包括性別、年齡、身份、戶籍地等。回收問卷中男、女比例最多數者為男性，佔全體回覆問卷者的 61%，其次則為女性的 39%。以下就本調查之各項分析結果做一整理（本調查結果亦有參考東海大學項靖所提供之建議）。

一、受訪者身份與戶籍地

受訪者中，如下圖 6-1 所示，五成一的受訪者是一般民眾，居多數，其次 14% 是中心榮譽顧問，其他身份與社團負責人各約為 8%，縣市鄉鎮長、媒體工作者、縣市議員、鄉鎮民代表、學者專家、村里區長、立法委員各佔 5% 至 2% 之間。

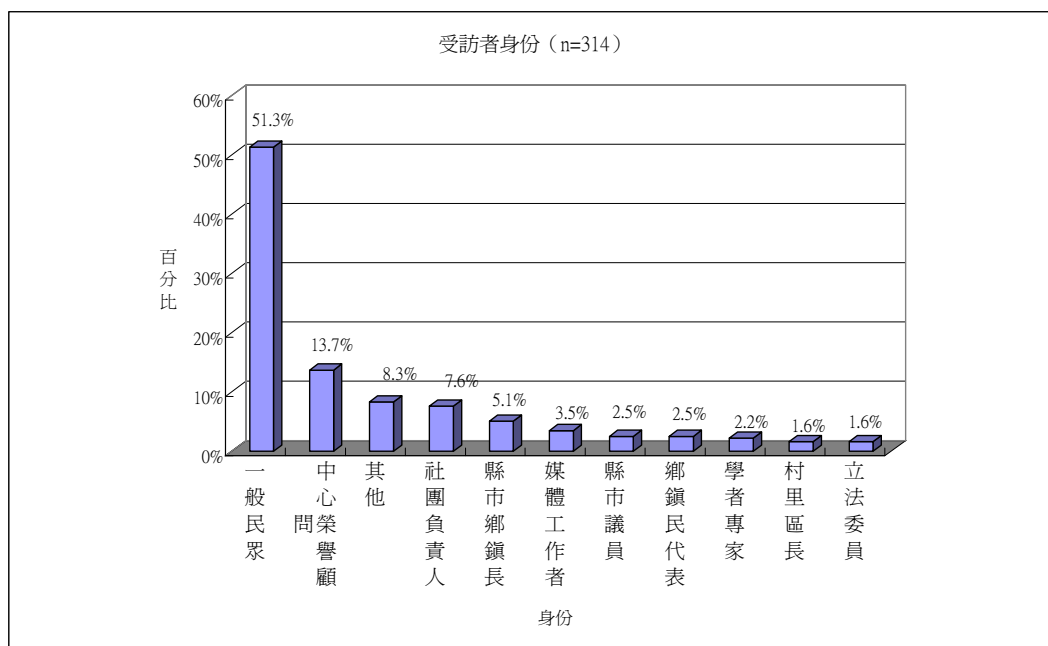


圖 6-1：受訪對象之身份統計

資料來源：行政院中部聯合服務中心提供，本研究整理。

而受訪者的戶籍地分佈，如下圖 6-2 所示，以在台中市者為

最多，佔近 41.8%；其次為台中縣者，佔 18%；再其次為南投縣（13%）、彰化縣（9%）、苗栗縣（9%）、以及雲林縣（6%）。

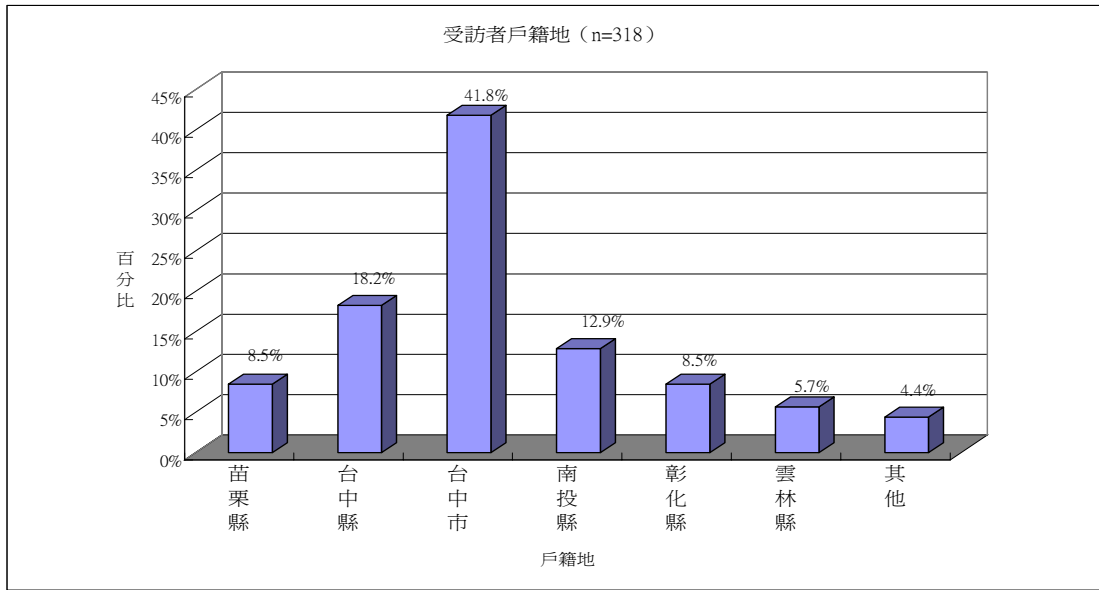


圖 6-2：受訪對象之戶籍地統計

資料來源：行政院中部聯合服務中心提供，本研究整理。

二、受訪者與該中心的接觸情形與評價

（一）受訪者與該中心的接觸情況

如下圖 6-3 所示，有 73% 的受訪者表示曾經接觸過「行政院中部聯合服務中心」或其服務與活動，27% 的受訪者則表示未與中心有過直接的來往的經驗、僅聽過或知道有關該中心的存在與運作情形。

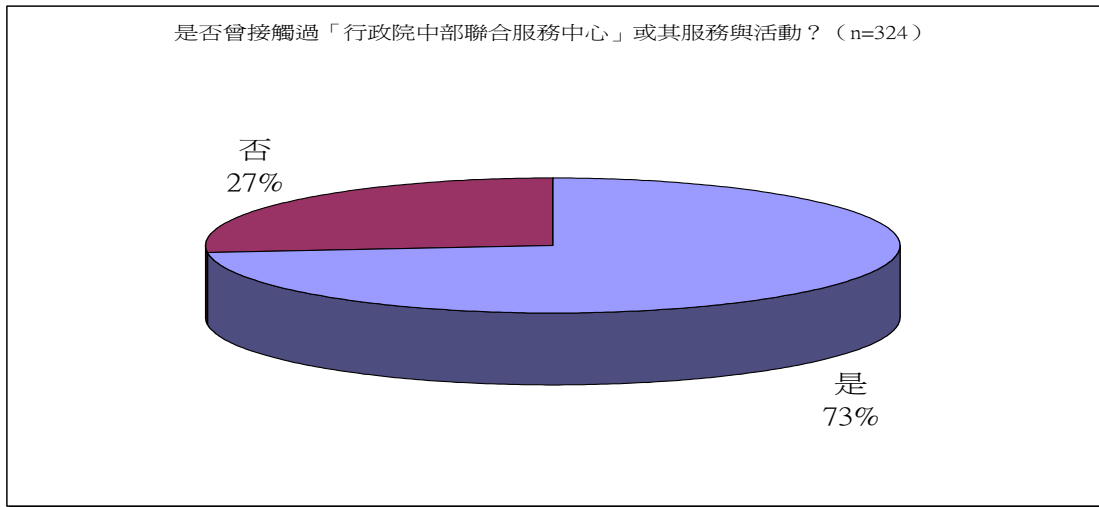


圖 6-3：受訪者與中心的接觸情況統計

資料來源：行政院中部聯合服務中心提供，本研究整理。

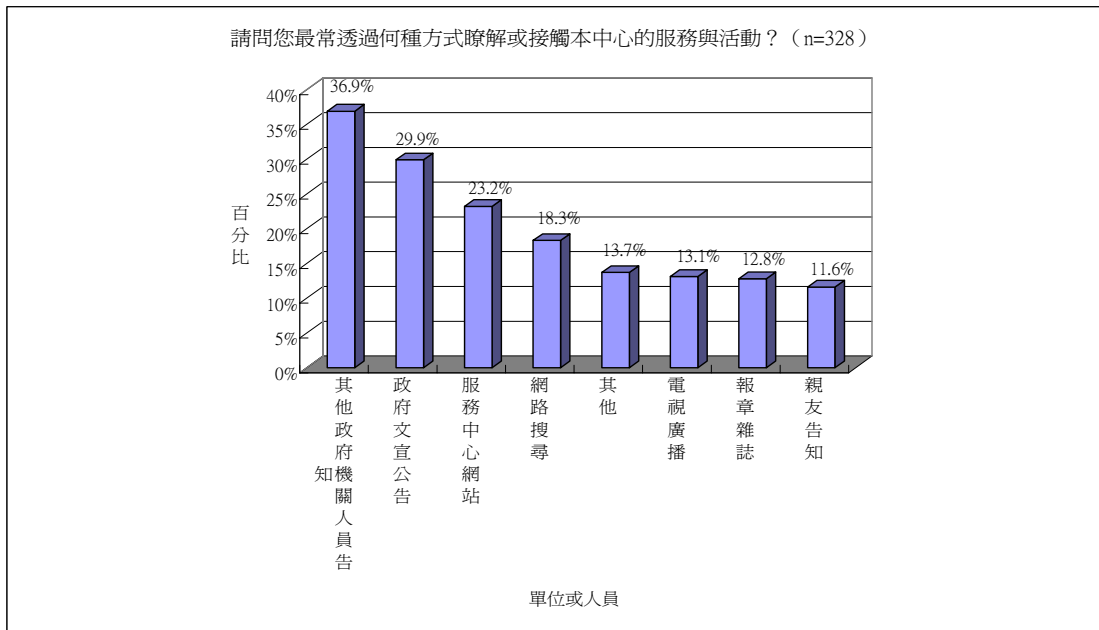
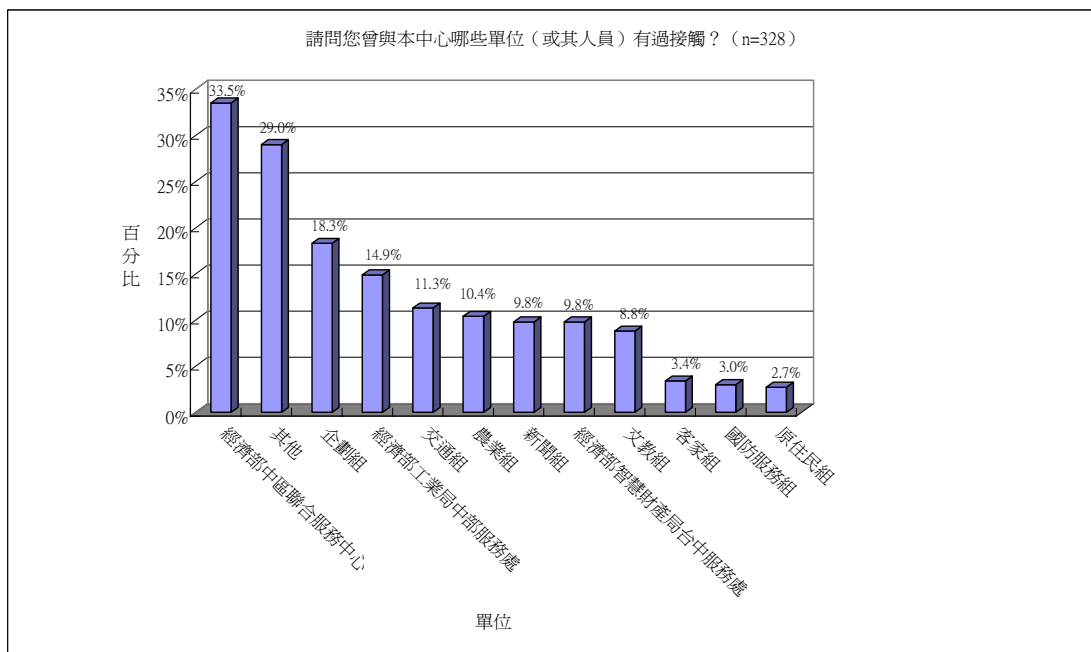


圖 6-4：受訪者與中心的接觸管道統計

資料來源：行政院中部聯合服務中心提供，本研究整理。

當被問及「請問您最常透過何種方式瞭解或接觸該中心的服務與活動？」時，如上圖 6-4 所示，37%的問卷填答者指出其最常經由「其他政府機關人員告知」以瞭解或接觸中心的服務與活動，約 30%的受訪者的管道為「政府文宣公告」，約 23%是透過「服務中心網站」，一成八亦是藉由「網路搜尋」，各 12%是看「電視廣播」或是經由「報章雜誌」得知的。12%的受訪者回覆指出其是因「親友告知」而瞭解或接觸該中心的服務與活動的，另有 14%的受訪者指出「其他」的管道。因此，總計最多數（超過三分之二）的受訪者是藉由「政府文宣公告」或「其他政府機關人員告知」瞭解或接觸該中心的服務與活動，除此之外的重要管道則是有超過 40%的民眾透過網路瞭解或接觸中心。

圖 6-5：受訪者與中心各單位的接觸情況統計



資料來源：行政院中部聯合服務中心提供，本研究整理。

在隸屬中心的許多單位中，三分之一的受訪者表示其曾與「經濟部中區聯合服務中心」或其人員有過接觸，佔最多數。如上圖七所示，18%的受訪者表示曾與「企劃組」有過往來，居次。15%表示接觸過「經濟部工業局中部服務處」，表示接觸過「交通組」、「農業組」、「新聞組」、「經濟部智慧財產局台中服務處」、以及「文教組」者各約為 10%上下，與「客家組」、「原住民組」、和「國防服務組」有過關係者各約 3%左右。29%的受訪者表示其曾接觸者為「其他」單位，此應為受訪者並不十分清楚其接洽對象，而

以其他選項概括之。

（二）受訪者對於中心評價

本調查問卷詢問受訪者「請問您最近一次向該中心辦理事項、或與該中心人員接觸時，您對辦事人員的服務態度滿意嗎？」28%的受訪者表示很滿意、68%表示滿意，總計有 96%的受訪者對於中心人員的服務態度表示肯定，如下圖 6-6 所示。如下圖 6-7 所示，在對辦事人員的辦事與專業能力方面，則僅 26%的受訪者表示很滿意、70%表示滿意，總計亦有 96%的受訪者表示肯定該中心人員的辦事與專業能力。24%的受訪者表示很滿意、69%表示滿意辦事人員的處理業務的速度，總計有 93%的受訪者持肯定的態度，但亦有 7%的受訪者並不滿意該中心人員的處理業務的速度，如下圖 6-8 所示。

對辦事人員的處理業務的結果方面，28%的受訪者表示很滿意、66%表示滿意，總計有 94%的受訪者表示肯定該中心人員的處理業務的結果，但亦有 6%的受訪者並不滿意該中心人員的處理業務的結果，如下圖 6-9 所示。

整體而言，20%的受訪者表示很滿意、74%表示滿意該中心的行政業務品質，總計有九成四的受訪者對於該中心的行政業務品質表示肯定。如下圖 6-10 所示；另有 6%的受訪者則表示並不滿意。

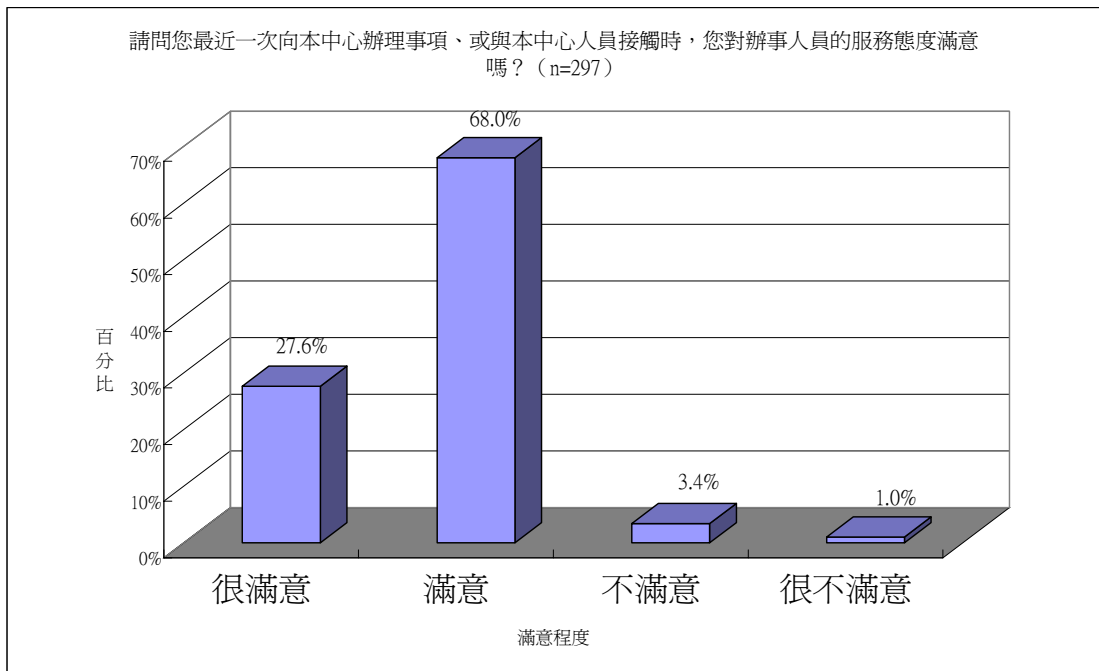


圖 6-6：受訪者對於該中心辦事人員的服務態度的滿意度

資料來源：行政院中部聯合服務中心提供，本研究整理。

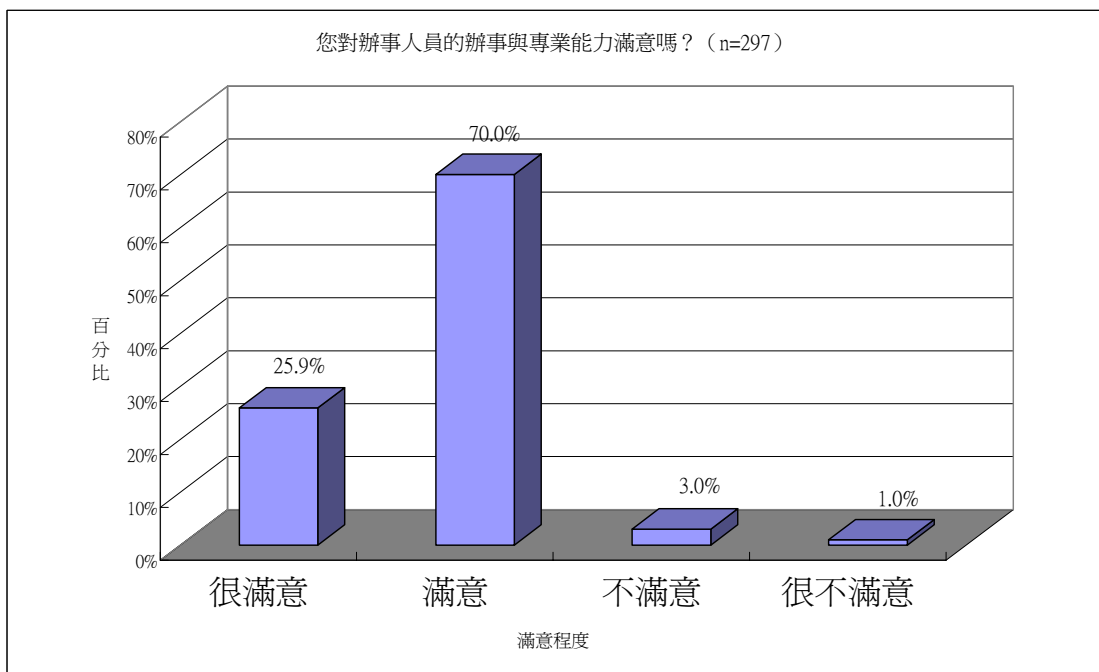


圖 6-7：受訪者對於該中心辦事人員的辦事與專業能力的滿意度

資料來源：行政院中部聯合服務中心提供，本研究整理。

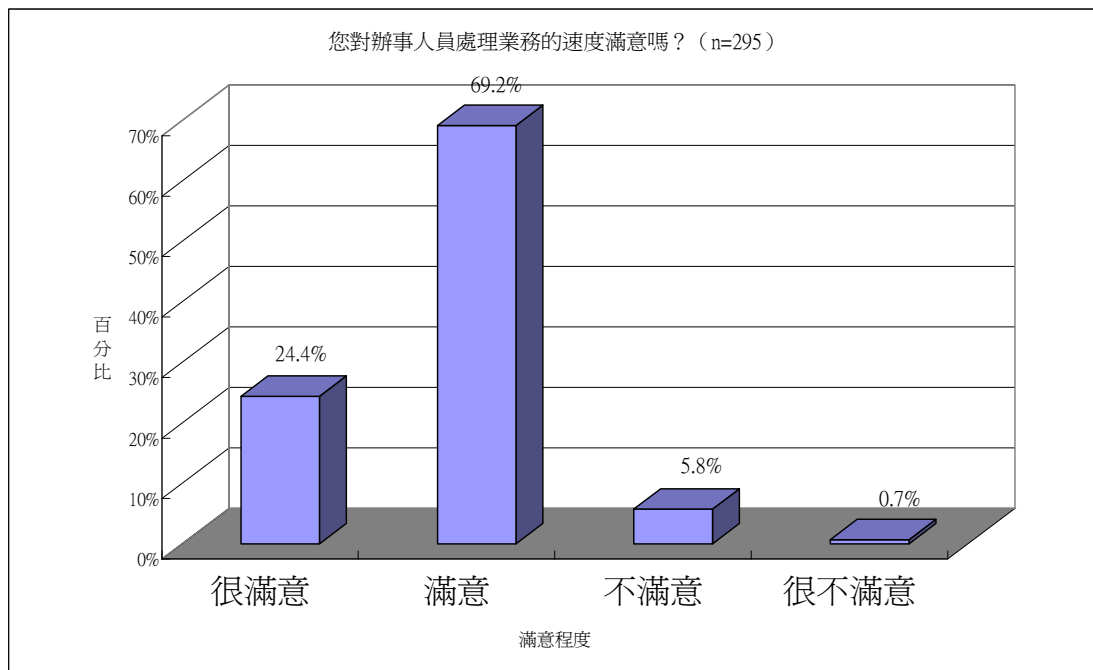


圖 6-8：受訪者對於該中心辦事人員處理業務的速度的滿意度

資料來源：行政院中部聯合服務中心提供，本研究整理。

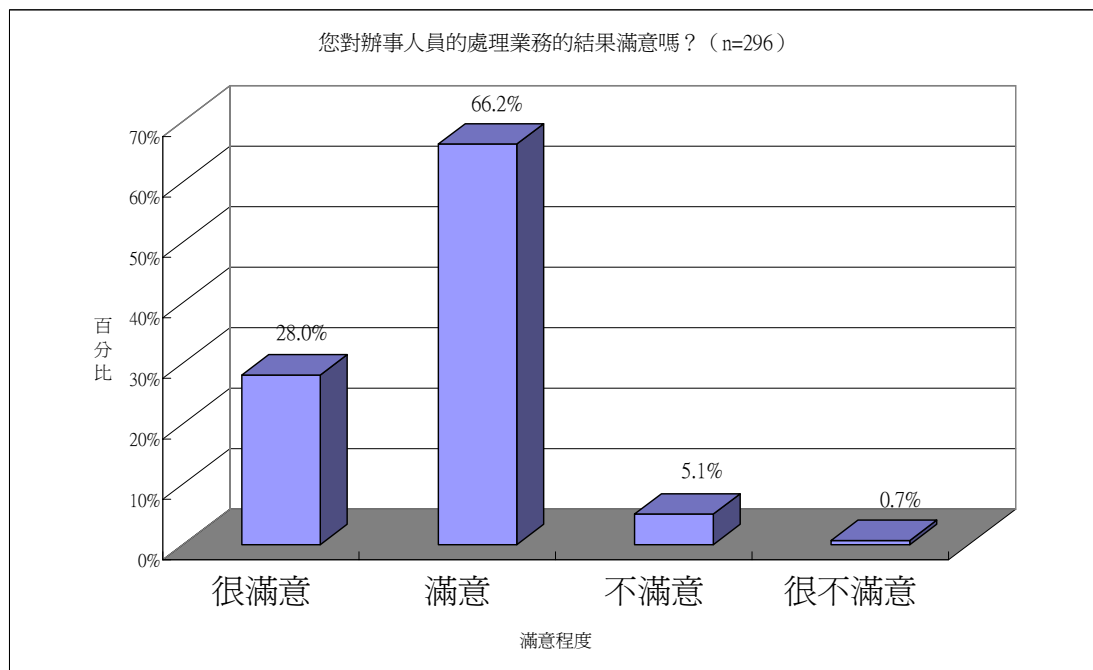


圖 6-9：受訪者對於該中心辦事人員處理業務的結果的滿意度

資料來源：行政院中部聯合服務中心提供，本研究整理。

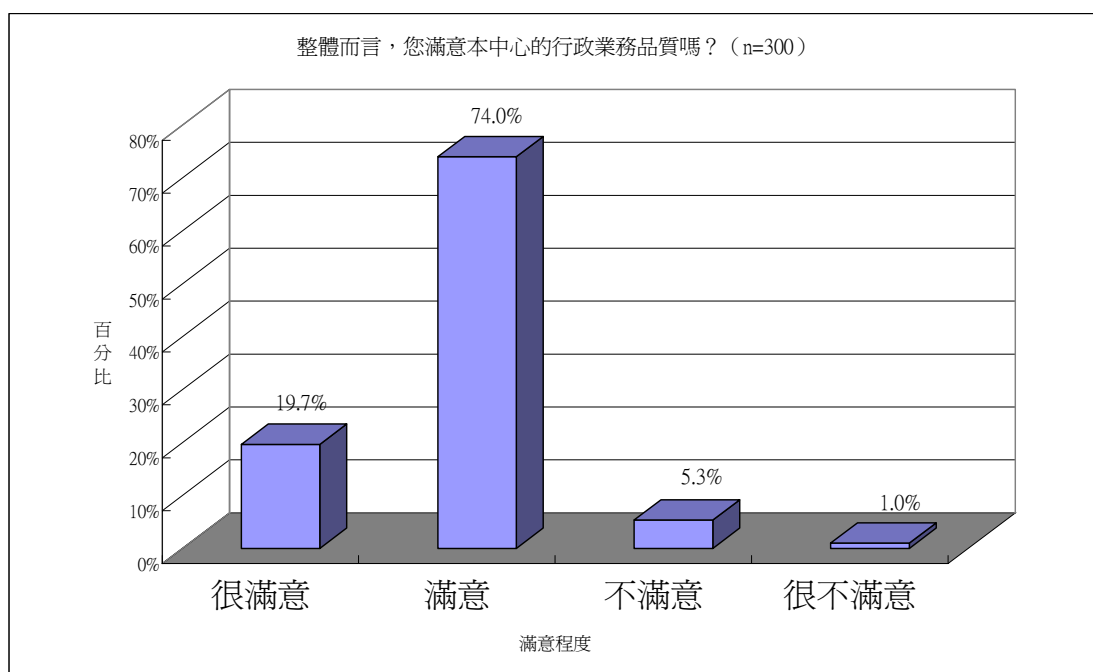


圖 6-10：受訪者對於該中心行政業務品質的滿意度

資料來源：行政院中部聯合服務中心提供，本研究整理。

比較而言，如下表一所示，受訪者似乎較肯定該中心人員的服務態度與辦事和專業能力，但對於受機構與其他因素影響較大的處理業務的速度與結果，則似乎有較多的不滿意見。

表 6-2：受訪者對於中心人員服務各面向的滿意度比較

| 內容 | 很滿意 | 滿意 | 不滿意 | 很不滿意 | 小計 |
|---------|-------|-------|------|------|--------|
| 服務態度 | 27.6% | 68.0% | 3.4% | 1.0% | 100.0% |
| 辦事與專業能力 | 25.9% | 70.0% | 3.0% | 1.0% | 100.0% |
| 處理業務的速度 | 24.4% | 69.2% | 5.8% | 0.7% | 100.0% |
| 處理業務的結果 | 28.0% | 66.2% | 5.1% | 0.7% | 100.0% |

資料來源：行政院中部聯合服務中心提供，本研究整理。

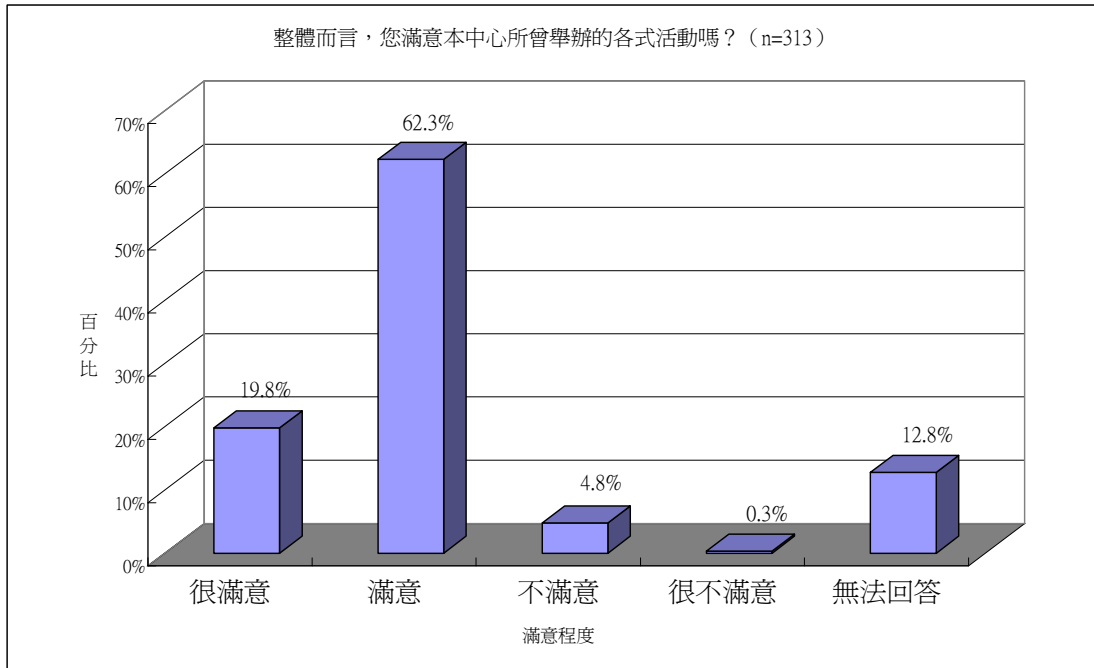


圖 6-11：受訪者對於該中心舉辦之活動的滿意度

資料來源：行政院中部聯合服務中心提供，本研究整理。

對於該中心所曾舉辦的各式活動，如上圖 6-11 所示，20%的受訪者表示很滿意，62%者表示滿意，總計有 92%的民眾肯定該中心所舉辦的活動。另有 5%的民眾表示不滿；13%的受訪者或因不曾親身參加活動、而表示無法回答此問題。

本調查請受訪者比較中心與其他政府行政機關的業務品質與服務水準。19%的受訪者表示該中心的業務品質與服務水準遠優於一般行政機關，51%表示該中心略優於一般行政機關，總計約有 70%的受訪者認為該中心的業務品質與服務水準是在一般行政機關之上的。亦有 25%的受訪者表示該中心的業務品質與服務水準與一般行政機關相當，約 6%認為該中心的業務品質與服務水準不如一般行政機關。如下圖 6-12 所示。

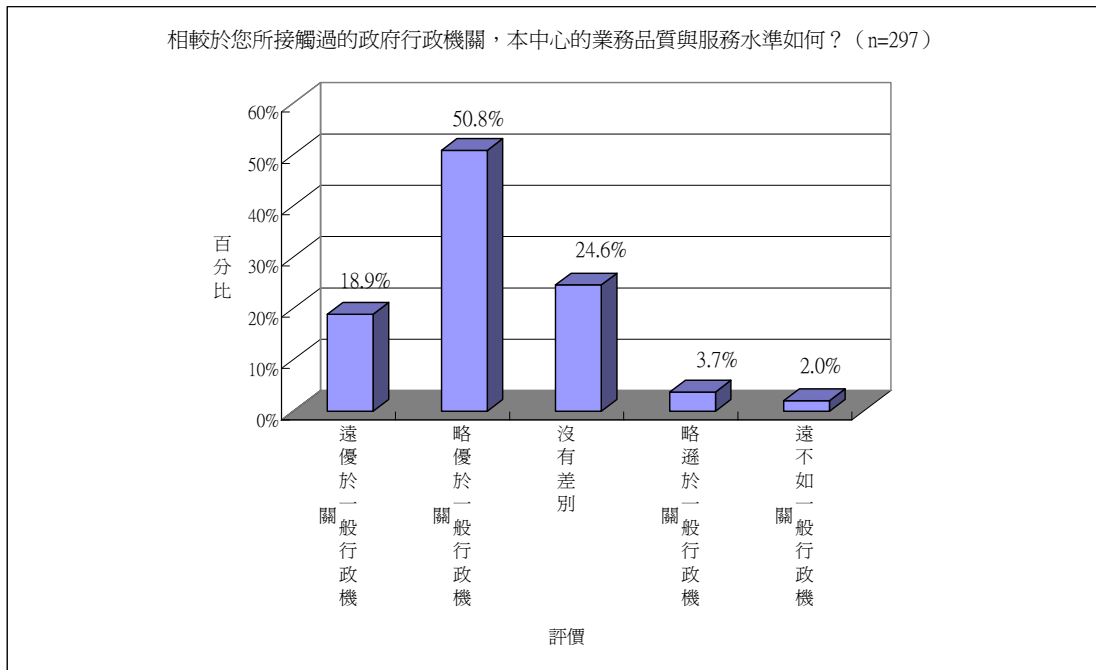


圖 6-12：受訪者比較本中心與其他政府行政機關之結果

資料來源：行政院中部聯合服務中心提供，本研究整理。

三、行政院中部聯合服務中心的目的與任務之實現

1. 受訪者對於中心組織目的實現程度的認知

行政院中部聯合服務中心之各項組織目的包括：促進區域均衡發展、加強服務中部地區民眾、整合行政院各相關部會在中部地區之現有資源、以單一窗口方式提供民眾便捷之服務。本調查因此詢問受訪者是否認為兩年來本中心之運作已經達成這些目的。

11%的受訪者表示中心兩年來之運作已經完全達到「促進區域均衡發展」的目的，38%認為已大部分達成此目的，總計有近一半的受訪者肯定中心在此方面的績效；亦有35%的受訪者表示中心僅少部分或甚至尚未達到「促進區域均衡發展」的目的；16%的受訪者表示並不清楚中心在此目的上的實現程度。14%的受訪者表示該中心兩年來之運作已經完全達到「加強服務中部地區民眾」的目的，41%認為已大部分達成此目的，總計有55%的受訪者肯定該中心在此方面的績效；亦有34%的受訪者表示中心僅少部分或甚至尚未達到「加強服務中部地區民眾」的目的；11%的

受訪者表示並不清楚該中心在此目的上的實現程度。如下圖 6-13 及 6-14 所示。

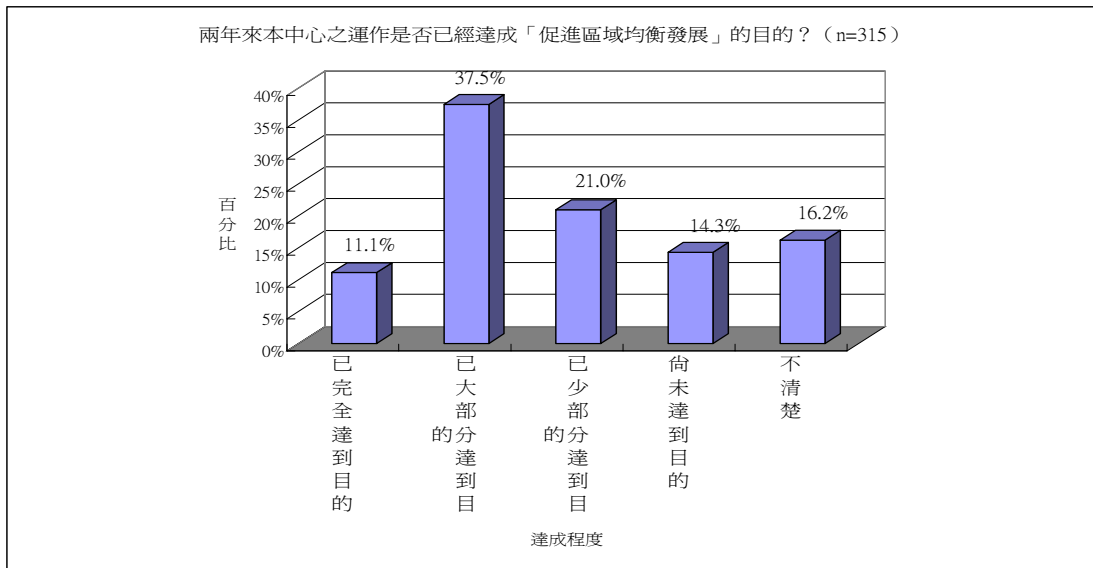


圖 6-13：受訪者認為中心之「促進區域均衡發展」目的達成程度

資料來源：行政院中部聯合服務中心提供

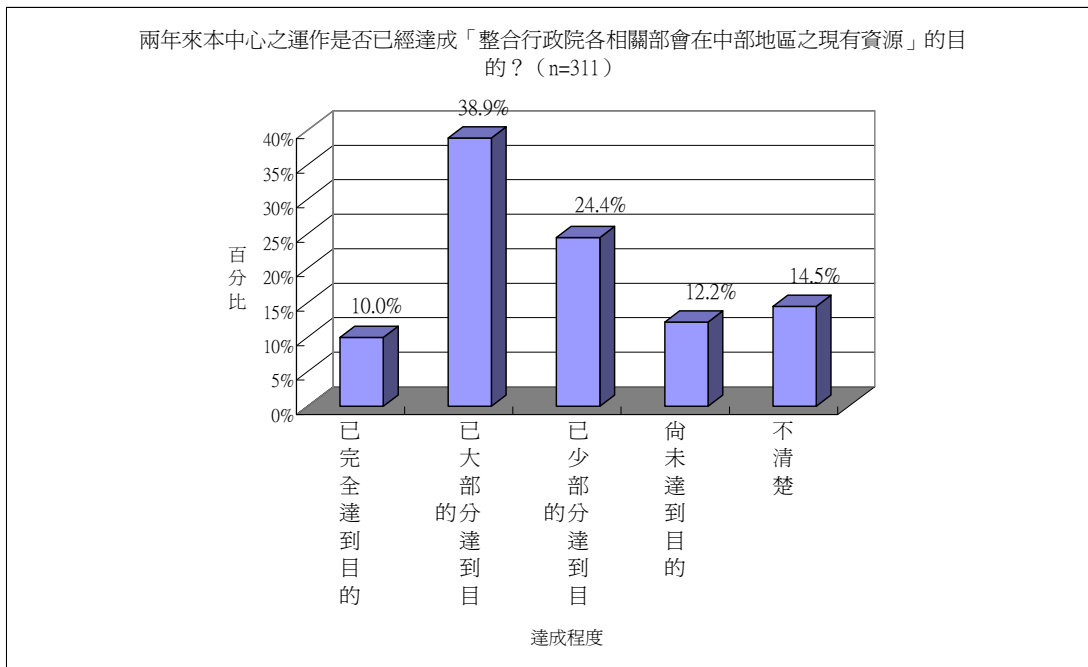


圖 6-14：受訪者認為中心之「整合行政院各相關部會在中部地區之現有資源」目的達成程度

資料來源：行政院中部聯合服務中心提供

表 6-3：受訪者對於中心各項組織目的達成程度認知比較

| 行政院中部聯合服務中心組織目的 | 已完全達到目的 | 已大部分達到目的 | 已少部分達到目的 | 尚未達到目的 | 不清楚 | 小計 |
|----------------------|---------|----------|----------|--------|-------|--------|
| 促進區域均衡發展 | 11.1% | 37.5% | 21.0% | 14.3% | 16.2% | 100.0% |
| 加強服務中部地區民眾 | 13.9% | 40.8% | 23.0% | 11.3% | 11.0% | 100.0% |
| 整合行政院各相關部會在中部地區之現有資源 | 10.0% | 38.9% | 24.4% | 12.2% | 14.5% | 100.0% |
| 以單一窗口方式提供民眾便捷之服務 | 16.4% | 41.5% | 19.3% | 9.0% | 13.8% | 100.0% |

資料來源：行政院中部聯合服務中心提供。

比較而言，如上表二所示，受訪者對於中心組織目的中的「以單一窗口方式提供民眾便捷之服務」以及「加強服務中部地區民眾」的達成程度較為肯定。中心於「促進區域均衡發展」與「整合行政院各相關部會在中部地區之現有資源」兩項目的實現上仍有努力的空間。

2. 受訪者對於中心組織任務實現程度的認知

行政院中部聯合服務中心之各項組織任務包括：1. 受理民眾各項證照申請及處理事項；2. 提供民眾所需資訊、諮詢、服務及輔導事項；3. 接受民眾對各部會主管事務之陳情及建議事項；4. 協調各部會及地方政府推動有關中部地區各項重大建設事項；5. 協調各部會相關政策及計畫須地方政府配合辦理之事項；6. 督導、協調及整合派駐中部地區之各部會所屬機關，提升為民服務品質事項；7. 推動中部地區資源整合，建立區域整合協調機制；8. 提供兩岸交流事務及文書驗證等事項；9. 其他涉及各部會主管權責須協調整合事項。本調查因此詢問受訪者是否認為兩年來本中心之運作已經發揮這些任務與功能。

行政院中部聯合服務中心之各項組織任務如下(附錄四):您覺得兩年來本中心是否已經發揮這些組織任務和功能?其中有43%的民意表示非常同意,有52%的民眾表示同意,而有5%的民眾回答普通,從資料顯示,上述民眾對於該中心成立迄今的認知與態度上是給予認同的。

本研究主要探討民眾對行政院中部聯合服務中心的運作情形與認知及觀感等,藉由問卷調查的方式進行資料蒐集、分析與討論,進而達到研究目的。

一、受訪者身分與戶籍地

受訪者中,其所在戶籍地的分部,以台中市最多,佔41.8%其次為台中縣18%,而其餘4個縣市是分部較少的,可看出,行政院中部聯合服務中心成立較晚,未來在行銷、宣傳上應可以加強在台中縣市以外的縣市進行宣傳。

二、受訪者與中心的接觸情況

受訪者被問及「最常透過何種方式了解或接觸該中心服務與活動」時,有37%的回答者指出是透過由其他政府機關人員告知,而政府文宣公告佔30%,服務中心的網站23.2%,而透過電視、廣播、報章雜誌的管道獲知的人並不多,顯示,未來行政院中部聯合服務中心在舉辦各項政策宣導或活動時應多加強媒體宣導與行銷管道之建立。

三、受訪者對行政院中部聯合服務中心的評價

受訪者當中68%的民眾回答與該中心人員接觸時或辦事人員的服務上是表示滿意的,而有28%的民眾回答很滿意,但則有3.4%不滿意等。以上顯示,行政院中部聯合服務中心成立二年看來,民眾是給予肯定的,但是新單位或許接觸民眾較不多,因此,初期應可將各單位內部人員素質之提升或辦公環境之美化等,給予洽公民眾有普遍的好印象。

四、對於行政院中部聯合服務中心曾辦理過的各式活動滿意度

該中心成立之際,為加強宣導於是舉辦過數場宣導活動、座談會等,而其中參加過中心舉辦活動之受訪者,有62.3%的民眾是表示滿意,19.8%表示很滿意、4.8%回答不滿意,有12.8%民眾

無法回答。針對受訪者所接觸過的行政機關，該中心的業務品質與服務水準上，有 50.8% 回答略優於一般行政機關，18.6% 遠優於一般行政機關，24.6% 回答沒有差別，以上顯示：該中心所舉辦的活動內容是受到民眾正面的評價居多，行政院中部聯合服務中心未來可以透過活動舉行與民眾作更多的接觸、互動，未來在問卷上亦可進一步問及活動類型等，以作為日後之參考。

五、行政院中部聯合服務中心的目的與任務之實現

該中心之目的包括：促進區域均衡發展、加強服務中部地區民眾、整合行政院各相關部會在中部地區之現有資源、以單一窗口方式提供民眾便捷之服務。因此調查詢問受訪者是否認為兩年來中心之運作已經達成這些目的；其中，有 11.1% 認為以完全達到、37.5% 認為大部分已達到、21% 認為少部分達到、14% 的人認為尚未達到，有 16.2% 則是不清楚。以上顯示：行政院中部聯合服務中心未來應可朝促進區域均衡發展、整合行政院各相關部會在中部地區之現有資源等目的上加以努力，進一步扮演政府與政府間、政府與民眾間的溝通、協調、整合橋樑，惟該中心目前定位尚未明確，仍有待組織改造工作，以釐清該中心之定位與功能。

最後，本研究調查其問卷回收數在比預期樣本數設定上仍偏低，在未來調查執行上，應有許多改善空間。針對行政院中部聯合服務中心為研究對象初步以問卷方式進行，得其結論為：該中心初步已有相當績效，並獲得中部地區民眾普遍認同。

第二節 訪談調查之菁英政策導向

本訪談調查主要以選定中部地區地方菁英、代表及行政院中部聯合服務中心所任之顧問、行政人員，合署辦公、專家、學者及民代等共 14 人，以書面及訪談紀錄方法實施，以求進一步深入瞭解。經由實地訪談的結果發現，不論中央單位、地方政府首長或專家學者及高級行政幕僚等，基本上認同跨域管理的重要性，但對於行政院中部聯合服務中心未來定位發展有下列重要因素，應予考量：

書面/訪談名單：

| 單位/職稱 | 姓名 | 備註 |
|----------|-------------------|----|
| 研考會 | 陳俊麟副主委 | |
| 研考會地方發展處 | 吳松霖處長 | |
| 經建會 | 魏宗德處長 | |
| 台中市政府 | 胡志強/市長 | |
| 彰化縣政府 | 翁金珠/縣長 | |
| 台中縣政府 | 張壯熙/副縣長 | |
| 立法委員 | 盧秀燕 委員 | |
| 任務編組同仁 | 林錫潭/組長 | |
| 企劃組 | 林紹康/副組長 | |
| 交通組 | 陳士文/組長 洪育中/副組長 | |
| 工商組 | 吳坤發/組長 | |
| 專家學者 | 劉曜華 教授 | |
| 南部服務中心 | 胡以祥 研究員 | |

一、中央單位意見

- (一) 目前中央機關對於跨域管理機制大抵只扮演協調、規劃及補助的角色(如跨縣市大型公共建設)，對於府際關係仍缺乏跨部門、跨區域的對話平台，目前許多跨區治理的問題，仍以中央派出機關的方式處理(如高屏溪和台北特定水源區的處理問題，其所設置的機關在水利署下)。
- (二) 行政院相繼成立中部及南部聯合服務中心之目的，確有發揮具體效益，未來宜加強區域間協調、整合的功能，如朝議題導向功能為主，設定跨域相關議題，透過說明會、協調會、座談會等方式，除加強民眾認知，亦有助於產官學各界的認知與共識的形成，有效整合民間各界意見，供政府作為政策參考。
- (三) 行政院組織改造推動工作，提出「去任務化」、「行政法人化」、「委外化」和「地方化」等四化，建議中、南部兩服務中心的設置應當朝向「第五化-強化」的功能設計，若要澈底解決跨域問題，則應朝向調整地方行政區域才是根本之道。
- (四) 若要真正解決跨域治理問題，就是要將行政區劃調整為符

合該時期的「域」的概念，兩中心未來將是府際關係間跨域問題討論的重要平台。

二、地方政府意見

- (一) 中央單位應實質協助地方政府跨域問題，並扮演鼓勵與協助的角色，若兩中心協調不成者，應可委託行政院協調。並建議修法以明確規劃，跨域管理的各地方政府，使地方政府放棄本位主義及不同政黨間意識型態的對立。
- (二) 中、南部服務中心的成立雖以達到中央與地方或地方與政府間的溝通橋樑，但未避免只是扮演郵差的角色，應主動積極負責中部六縣市綜合性、跨域性之工作。
- (三) 目前各縣市所面臨的相關問題，如：河川的蘓疏浚整治、河川漂流木的撿拾與處理、空氣污染、廢棄物處理、垃圾等問題，應主要了解並協調之。
- (四) 在法令規章下，兩中心並無太多資源與空間。因此，其功能與貢獻亦有所限制。
- (五) 若要處理跨域問題，應可修正行政區劃法，重新依據生活機能、經濟地理等因素，劃分成符合當前的客觀環境及國際潮流與趨勢。

三、民意代表意見、學者意見及行政院中部聯合服務中心所屬單位意見

- (一) 中央機關應扮演：1.重新規劃者的角色 2.參與協調的角色 3.資源供給者的角色 4.糾紛仲裁者的角色；以充分符合時代的需求及人民的期待。
- (二) 地方制度改造一直是政府多年來的重要議題，可惜都只是停留於討論階段，包括：區域調整、中央與地方關係之強化等尚待實際推動。
- (三) 適時修正區域計劃法及地方制度法等相關規定，賦予中心法定業務職權，以發揮實權與效能。目前中央機關缺乏跨域管理之機制，區域計劃法雖然有區域建設推動小組，但都實際卻又缺乏運作，而喪失區域整合的功能。
- (四) 法制化的必要條件：1.任務編組方式 2.科層組織方式。

第三節 建構有作為的聯合服務中心方案研擬

行政院中部聯合服務中心係以矩陣組織之任務編組型態運作，目前雖具有組織、業務彈性的優點，但在欠缺組織定位及人事晉用、升遷、福利等配套規定下，以致人員素質不定，在業務推動上也沒有實質受到院本部授權實施等，實難在短期間內發揮功效。個人認為：這一波行政院組織再造良機，應事實檢討該中心定位與職權，適時付予區域管理、監督、協調、整合等明確任務，朝法制化方向以爭取該中心定位，將俾使該任務編組在人員上有完整的員額編制，延攬專業人力派駐之意願，在科層組織方面，則直接設為行政院內之一級內部單位，以確實達到「第五化-強化」的實施目標邁進。

本研究透過問卷調查、菁英訪談等，期望為我國跨域管理機制提供一良好建言，亦希望台灣在邁進全球化城市的同時，能做好各項因應之道，個人建議：台灣在面對跨域治理的問題上，應就下列幾點作一修正與準備：

一、儘速修正地方制度法

綜觀我國地方制度發展的歷程至今，地方自治團體長期以來未能擁有充分自治權與財政權，對於推動跨域事務而言往往被動仰賴中央政府支配資源。1987年解嚴及至1992年修憲以後，也沒有重大突破仍囿於相關法制不完備，法理不周延之爭議。例如：地方制度法第二十一條；司法院大法官會議釋字第553號解釋所示等，即有中央對地方自治事項跨域合作模式之剝奪之虞或欠缺適當機制之設計。所以目前各縣市面臨跨域管理的問題，具有既是合作夥伴亦是競爭對手的微妙關係，其跨域管理的方式仍在摸索階段，當下須儘速修正地方制度法第二十一條，依地方制度法對於跨域自治事務之處理，主要於第二十一條及二十四條規定，為促使其合作機制，符合管轄權之恆定原則及自治化原則應儘速修正。將權利主體兩方，處於平等地位之協商，取得一致。在協商過程中，亦可有居中做證的第三人，對於跨域自治事務之合作，上級機關實有不得不負擔之協調角色與責任。

二、配合修正區域計劃法

目前中央機關缺乏跨域制理之機制，區域計畫法雖然有區域建設推動小組，但都實際卻缺乏運作，而喪失區域整合之功能。行政院中部及南部聯合服務中心之成立，係以跨縣市及部會整合為其主要之目的。例如：該中心在推動中部國際機場國際包機案，須協調相關部會如交通部、國防部、交通部民航局、交通部觀光局、財政部關稅局、內政部入出境管理局、農委會動植物防疫檢驗局、空軍總部、台中縣、市政府...等單位，來共同推動。嗣後應即通過「國土計畫法」草案，依國土計畫調整行政區劃，以減少跨域處理之常態性發生。

三、跨域管理相關法案

跨域治理在新公共管理學漸受重視，公共跨域事務本質錯綜複雜，無法由政府獨攬，但是觀察世界各國在發展跨域治理實務過程中，仍是由政府扮演啟動者、使能者的角色。我國在此一領域現有行政作用法中或有跨域治理的條文，但欠缺法理一致的原則依據，確實有法制不足之實，期待該中心及早完成法制化，以強化功能，並在現有基礎上扮演「先行者」的角色，發揮火車頭的作用。結合各級政府、民間之實務經驗與學界參與，積極的舉辦系列研討會互為交流，針對我國跨域治理的方向提出具體修正行政組織法、作用法的方案，以宏觀長遠為目標建全體制，乃基本要務。毫無疑問的中央與地方之關係，已不再是以往上對下之垂直監督關係，而是「相互合作」、「相輔相成」之「夥伴關係」，基於此，跨域問題之解決更顯得重要。

