

檔 號：PER-0299
保存年限：10

教育部 函

地址：10051 臺北市中正區中山南路5號
傳 真：(02)23977022
聯絡人：官明賢
電 話：(02)77365928

受文者：國立暨南國際大學

發文日期：中華民國101年6月11日

發文字號：臺人(一)字第1010102284號

速別：最速件

密等及解密條件或保密期限：

附件：行政院及所屬各機關推動業務委託民間辦理參考作業流程
(0102284A00_ATTCH2.doc，共1個電子檔案)

主旨：檢送「行政院及所屬各機關推動業務委託民間辦理參考作業流程」1份，請 查照。

說明：

- 一、依行政院人事行政總處101年5月31日總處組字第1010038261號函辦理。
- 二、行政院人事行政總處為強化各機關推動業務委託民間辦理（以下簡稱委外）之業務檢討、履約管理及監督查核作業，依「行政院及所屬各機關推動業務委託民間辦理實施要點」（以下簡稱委外要點）等規定製定旨揭參考作業流程，以供各機關暨所屬機關辦理相關作業之參考。
- 三、各機關如因業務需要，已另訂相關委外辦理作業流程，仍得依現行方式辦理，惟仍應符合行政院100年8月23日函修正（101年3月5日配合該總處名稱變更再次修正）之委外要點相關規定，並持續推動。

正本：部屬機關學校及其附設機構

副本：本部總務司、社教司、高教司、中部辦公室、人事處(均含附件)

101/06/11
11:03:31

第二層決行



依分層負責規定授權單位主管決行

裝

訂



85030

線

行政院及所屬各機關推動業務委託民間辦理參考作業流程

101.5

壹、依據：

配合行政院 100 年 8 月 23 日函修正「行政院及所屬各機關推動業務委託民間辦理實施要點」(以下簡稱委外要點)，為利各機關推動業務委託民間辦理之業務檢討、履約管理及監督查核作業有所依循，爰制定本參考作業流程。

貳、主管機關

本參考作業流程所稱主管機關，係指中央二級行政機關、臺灣省政府、福建省政府及臺灣省諮議會。

參、參考作業程序：

一、各機關辦理委外業務作業程序

程序	作業細項	注意事項	說明
<pre> graph TD A[各機關業務委外準備作業] --> B[專案小組組成及運作] B --> C[專案小組組成] B --> D[專案小組運作] B --> E[專案小組審議項目及內容] </pre>		◎辦理委外業務之單位主管及承辦人員應熟悉相關法令依據，並參加委外訓練。	可參加包括行政院人事行政總處(以下簡稱本總處)所屬公務人力發展中心、地方行政研習中心及其他機關舉辦之政府採購法(以下簡稱採購法)、促進民間參與公共建設法(以下簡稱促參法)、委外要點等宣導會及研習課程。
	專案小組組成	◎由機關副首長或幕僚長擔任召集人。 ◎成員可包含推動委外之各業務單位及總務、主計、人事及政風等輔助單位。 ◎必要時得邀請外部學者、專家，擔任專案小組成員。	以任務編組方式組成，並指定一專責單位負責專案小組成員之聯繫及定期管考委外辦理成效等作業。
	專案小組運作	◎視委外案件需要，採定期或不定期召開會議，檢討各項委外辦理情形。	可於編列次年度概算前(規劃次年度委外案件)、本年度年底(檢討本年度委外履約情形及其辦理成效、確認次年度委外案件及其契約簽訂內容是否因應本年度履約情形而須變更之情形等)或由機關視業務需要，自行決定開會時間等，以至少每半年召開一次會議為原則，並配合部分於年度中簽約之委外案件，決定是否加開專案小組會議辦理評估作業。
	專案小組審議項目及內容	◎審議委外案件類型 1、整體業務委外案件：指機關依促進民間參與公共建設法(以下簡稱促參法)所辦理之 OT(公辦民營)案件及採購法第 99 條之委外經營案件。 2、部分業務委外案件：包含內部事務或服務、輔助行政等，未涉及公權力且適合委	1、整體業務委外部分：如屬促參法主管機關列管之案件，由該機關負責列管。 2、部分業務委外部分：指依採購法辦理勞務採購或勞務委託。又如經檢討現行運用派遣勞工仍有其必要性時，應依「行政院運用勞動派遣應行注意事項」之規定辦理各項管理措

程序	作業細項	注意事項	說明
		託民間辦理之委外業務。	施。
		◎審議項目 1、次年度委外案件： (1) 合理性：依委外要點第 3 點規定，檢討業務是否適合委外辦理。 (2) 適法性：辦理委外之方式及程序，是否符合促參法、政府採購法（以下簡稱採購法）、國有財產法（以下簡稱國產法）、或作用法、組織法等予以規範。 (3) 經濟效益：是否辦理成本效益分析，估算節餘人力及經費，及整體分析結果是否符合公益本質。 (4) 檢視契約內容：如是否課責廠商相關履約條件（包含公共任務執行、質化及量化評估指標等）、履約監督管理之作為及違約時處理方式等風險管理機制，以確保服務事項及品質不中斷。（按：本項於契約簽訂前完成檢視）	1、機關依促參法交由民間營運案件，須經前置作業（包含預評估作業、預評估可行者視需要辦理可行性評估及先期規劃作業）、擬訂招商文件並公告招商（第 42 條）、受理民間申請（第 43 條）、甄審評定最優申請人（第 44 條）、議約簽約（第 45 條）、依投資契約落實監督及管理（第 5 章）；申請及審核程序之爭議，依該法之爭議處理規則辦理（第 47 條）；簽約後之履約爭議，依投資契約之爭議處理條款（第 11 條）並組成協調委員會處理（細則第 22 條），是以，委外專案小組即就上述各業管單位辦理情形，提交至專案小組辦理評估考核作業，是否符合促參法各項規定。 2、依採購法辦理勞務採購案件，參照工程會訂定內部控制制度共通性作業範例之相關作業項目辦理。 3、有關節餘人力估算部分，如屬新增業務委外案件，可瞭解該項業務委外後，廠商辦理該項業務總計運用多少人力，以評估其如由政府自辦可相對節餘之人數。另原有業務委外時，則檢討現有人力裁減、移作其他業務運用，或移撥其他機關之人數。 4、有關節餘經費估算部分，如屬新增委外案件，可以委外前後之人事及管銷費用相抵，計算委外後之節省經費（如政府雖可能增加業務委辦費用，但可減少人事費用等）。如屬現有業務委外，則比較委外後經費節餘情形（如現有駐衛警離退後，改以委託保全業者辦理之經費節餘情形）。 5、課責廠商之條件，除量化指標外，應加入質化評估指標，如風景管理區及機關清潔、資訊等委外業務，均可要求廠商提供顧客（內部事務則為機關內部人員）服務滿意度調查結果，作為履約條件之一，以確保業務委外之服務品質（質化指標可採行包括顧客滿意度、服務品質、機關形象等）。 6、內部控制制度，可參酌行政院 101 年 1 月 10 日訂頒之內部控制制度設計範例，將委外業務進行風險評估（包含風險辨識、分析及評量）、控制作業
		2、本年度委外案件： (1) 如於年度中召開專案小組會議時，因委外契約期間尚未屆滿，可對該項委外項目進行效益評估，主要檢視項目包含： A. 履約成效是否符合委外前之評估效益。 B. 依契約定期或不定期考核廠商履約情形。 (2) 另如屬委外契約期限已屆滿者，則可檢視項目包含： A. 整體委外效益，並評估是否賡續委外。 B. 除其他法律另有規定者外，部分委外契約列有如民間機構表現優良者，可作為續約之評選條件參考，得列入專案小組一併檢討。	

程序	作業細項	注意事項	說明
			及監督，並填列自行檢查表，確認各項委外契約之履約情形。
	專案小組審議結果	◎次年度委外案件，簽陳機關首長核定（部分案件得視規模，並依相關規定報送主管機關進行核定作業，以下均同）。 ◎本年度委外案件，則送主管機關進行複查作業。	可由主管機關視委外案件需要，自訂授權規範，如由三級機關彙整四級機關之相關專案小組審議情形後，再送主管機關進行複查等。
	將各機關專案小組確認之委外案件，簽陳機關首長（或其指定之代理人）核定	◎次年度委外案件部分，於次年度開始前（或該項業務委外開始前），簽陳機關首長完成核定作業或得視規模，報送主管機關進行核定作業。 ◎本年度委外案件部分，應將專案小組審查委外案件履約情形送主管機關進行複查作業。	為免程序過於繁瑣複雜，建議機關於本年度即針對次年度各項委外案件預為規劃或循例辦理之委外業務（無論契約期間是否均於該年度 1 月啟動），均納入專案小組討論後，簽陳機關首長或得視規模，報送主管機關進行核定作業。
作業結束			

二、各主管機關對所屬機關辦理委外業務之監督作業程序

程序	作業細項	注意事項	說明
			主管機關專案小組成員，除機關內部相關單位主管外，建議得納入所屬機關專案小組召集人及委外主辦單位主管，並由主管機關通盤瞭解及檢討本機關及所屬機關各項委外業務。
主管機關對於所屬委外案件之複查作業	將所屬機關報送之原有委外案件履約情形，送專案小組複查	◎人力運用狀況：所屬機關如有新增委外案件時，可瞭解該項委外所需人力為何，除評估其相對節餘之人力外，須考量一旦遭遇委外困難時，機關自行承接該項業務之可行性。所屬機關原有業務委外時，則應依中央政府機關總員額法第 8 條之規定，檢討現有人力裁減、移作其他業務運用，或移撥其他機關。 ◎經費收支情形：部分業務委外部分，多係依採購法辦理，並無由機關向受託單位收取權利金之情形，爰業務委外辦理應著重在經費使用是否符合成本效益分析，且無浪費情事。整體業務委外部分，相關權利金之計收，應基於機關推動該案件之政策目標衡酌，並視個案財務可行性決定。其計收額度，應依促參案件現金流量特性、民間合理的投資報酬	本總處已依委外要點等規定，規劃委外評鑑或訪視相關計畫，因此，各主管機關關於辦理所屬機關委外案件之複查作業時，對其人力運用狀況、經費收支情形、及所屬機關考核報告等複查作業，如有發現尚待改善事項時，除列管期限其改善外，亦可納入上開委外評鑑或訪視之重點項目，要求各機關均應依委外要點之規定，通盤檢討各項委外之效益及落實履約管理。

程序	作業細項	注意事項	說明	
<pre>graph TD; Start(()) --> A[對委外複查結果簽陳核定]; A --> B[將專案小組複查結果簽陳首長核定]; B --> C[對委外複查結果發文]; C --> D[每年年底彙整所屬機關整體委外成效報告]; D --> E[將專案小組決議事項，做成整體委外成效報告]; E --> F([作業結束]);</pre>		率、公共建設對外收費之費率合理性以及公共建設資產價值及其機會成本試算或設定。 ◎針對所屬機關考核報告之複查作業：應包含公共任務或內部服務績效之達成情形，如透過顧客滿意度等非量化指標，瞭解委外辦理之服務或品質是否符合民眾或機關同仁之期待。公共資源之運用情形，是否有濫用資源或民間機構不當轉包等情事，造成公共資源浪費。所屬機關辦理委外案件，於遭遇民間機構違約時，是否即時發現，及風險管理機制是否發生效用，減低該機構違約時所造成之損失。		
	對委外複查結果簽陳核定	將專案小組複查結果簽陳首長核定	◎就本年度委外案件之履約情形，由專案小組審查後，說明是否均符合相關規定，及審查結果是否均具委外效益。	建議各機關為簡化相關作業，可將例行性之內部事務或服務案件以表列方式複查即可。
	對委外複查結果發文		◎就委外案件之履約情形，由專案小組審查及簽陳結果，函復所屬機關，如列有尚待改善事項，應加列限期改善之期間。	為強化複查機制之運作，如列有限期改善之事項，建議應定期列管其改善情形。
	每年年底彙整所屬機關整體委外成效報告	將專案小組決議事項，做成整體委外成效報告	◎為使專案小組之組成及運作，確實協助各機關委外業務之推動，建議於年度終了前，將歷次專案小組會議決議，製作成整體委外效益報告簽陳首長核定後作為次一年度推動委外業務之參據，內容應包含委外效益之說明及建議改善事項之改善措施及成果。	1、委外效益部分，可將各項委外案件之人力及經費等量化指標及非量化指標綜合，以呈現完整委外效益。 2、有關各項委外程序、履約管理及督導評鑑建議等，可將說明改善情況及未改善之原因均納入報告說明。
	作業結束			

三、各主管機關辦理委外業務之評鑑作業程序

程序	作業細項	注意事項	說明
各主管機關對委外業務之評鑑或訪視準備作業			各主管機關應就本總處規劃之委外訪視計畫（由主管機關主動訪視所屬機關委外辦理情形）及評鑑計畫，自行規劃訪視或評鑑所需之各項準備作業。
主管機關配合年度訪視計畫之具體作為	配合訪視計畫規劃辦理相關宣導或說明會及實地或書面訪視作業	◎本總處將視各機關委外推動情形訂定年度訪視計畫，其中包含委外教育或訓練辦理情形、訪查所屬機關委外辦理情形及發現、及配合監察院、考試院等機關之建議意見，須納入訪查重點事項部分等。各機關應配合訪查計畫規劃相關辦理期程。	1、有關委外教育或訓練部分，可參加包括本總處所屬公務人力發展中心、地方行政研習中心及相關機關舉辦之採購法、促參法、委外要點等宣導會及研習課程等，如各機關相關承辦同仁及主管於該年度均已參加相關教育或訓練活動，則可毋須再辦理相關宣導活動。 2、訪查計畫已規範各主管機

程序	作業細項	注意事項	說明
			關應辦理訪查之場次數量，並已規劃相關獎勵措施，因此，建議機關應積極完成委外訪視之場次，並瞭解所屬機關辦理委外之情形，就訪視發現，提出建議或改善事項，供所屬機關調整委外推動措施。 3、配合監察院等機關所提關注委外之推動情形，各主管機關應更加強於法制面、執行面及考核面等委外推動事項，如有相關機關列入建議改善之個案，主管機關應負起督導及協助的角色，要求所屬機關儘速改善。
主管機關配合評鑑計畫之具體作為	主管機關應明確說明本機關委外辦理情形及督導考核所屬機關之委外辦理情形	◎各受評機關應配合評鑑小組提供評鑑時所需資訊，必要時應要求受託之民間機構到場說明，或以書面提供該項業務委外之辦理情形。 ◎各受評機關應向評鑑小組說明其專案小組組成及歷次運作情形；如受評機關為主管機關時，除上開辦理情形外，另應說明督導所屬機關之辦理情形。 ◎另有關評鑑辦理方式、評鑑項目、評鑑結論之執行等項目，仍由各受評機關依委外要點規定，辦理受評資料蒐集，並由各主管機關依評鑑結論進行管考作業。	1、本總處依中央政府機關總員額法及中央政府機關員額管理辦法等規定，須定期辦理員額評鑑，為使各機關簡化作業流程，已將委外納入員額評鑑項目辦理，是以，各機關應就員額評鑑辦理方式、期程等，配合提供委外辦理情形，並納入評鑑報告中。 2、本總處配合推動委外政策，於年度訂定相關訪查計畫，由主管機關訪視所屬機關委外辦理情形，雖評鑑與訪視項目及內容不盡相同，但為簡化作業流程，主管機關可自行規劃於同一時間辦理評鑑及訪視作業，使委外之推動更具完整性。 3、主管機關因具主管機關及主辦機關之雙重身分，因此，在評鑑項目中應說明本機關業務委外推動情形及督導、考核所屬機關之委外辦理情形，毋須在本總處辦理二級機關評鑑時，列出所屬機關全部委外案件。 4、委外評鑑結論之辦理情形，雖配合員額評鑑辦理，惟其委外之評鑑結論及建議，如有尚待改善事項，仍須列管辦理，如未改善者，依委外要點第 14 點之規定，得視情節輕重追究相關人員行政責任。
將訪視發現及評鑑結論列為後續追蹤及評鑑重點項目	將尚待改善事項，列為追蹤重點項目，作為次年度委外之主要推動重點	◎各主管機關可將委外訪視之發現、建議改善事項，與評鑑結論及建議，均列為後續追蹤及評鑑重點項目，並作為次年度委外推動之重點項目，積極改善委外之辦理情形。	評鑑建議及訪視發現，如有尚待改善事項，主管機關應確實督導及協助所屬機關進行改善，並列為追蹤評鑑或訪視之重點項目，廣續列管查核其辦理情形，以落實委外監督考核機制及提升委外效益。
作業結束			

