



Built to Lead

即時發佈：2016年4月7日

州長 **ANDREW M. CUOMO**

州長 CUOMO 宣佈紐約州的精益計畫贏得了公民預算委員會的公共服務創新獎

每年頒發 CBC 獎項來表彰在公共服務領域的成功創新

州長 Andrew M. Cuomo 今日宣佈紐約州的精益計畫(Lean Initiative)榮獲了 2016 年公民預算委員會(Citizens Budget Commission, CBC)的公共服務創新獎(Prize for Public Service Innovation)。精益計畫是一項創新的公私合作關係，旨在提高政府的效率和應對能力，而自其於 2013 年底啟動以來已產生了廣泛的影響。每年頒發 CBC 獎項（隔年頒發給紐約州或紐約市機構）來表彰和促進於公共服務領域的成功創新。該獎項將會於 4 月 7 日的 CBC 年會上頒發。

「本政府正在兌現對改善政府服務和降低納稅人成本的承諾，」州長 **Cuomo** 說。「我們已提高了將私營部門帶入公共部門服務的標準，藉此我讚賞數以千計的州員工幫助我們構建了一個更為強大、有力和高效的紐約州。」

精益是一種流程改善工具，其靈感來自私營部門製造商旨在精簡其經營的措施。最初由豐田發起，如今大多數的財星 100 強公司皆擁有精益或精益六西格瑪(Lean Six Sigma)計畫。州長 **Cuomo** 於 2013 年在其支出與政府效率(Spending and Government Efficiency, SAGE)委員會的建議下於紐約州實施了該計畫。精益計畫可促動一線州員工改善其自己的流程來消除非必要的步驟並簡化政府服務，而非使用昂貴的外部顧問。

CBC 會長 Carol Kellermann 說：「紐約州因實施和擴大其精益計畫而實至名歸地獲得表彰。精益計畫已取得了顯著的效率和服務改善並惠及納稅人，且州政府做出了對進一步擴大這些意義深遠的管理技術的更大承諾。」

紐約州精益計畫：

自該計畫於 2013 年啟動以來，紐約州已成為將精益原則採納並套用至政府活動的領導者和創新者。儘管州員工減少了百分之一，但精益計畫已促進了州機關的效率提升。它已幫助將機構運轉的年均支出增長率保持在百分之一的水平，並已幫助實現州長將年支出增長率上限控制在百分之二以下的目標。2013 年，本州使用精益計畫開展了十項試點專案。如今該計畫包括 38 個機關中的近 400 項專案，參與的州員工人數超過 8,500 人。

精益專案的焦點是州機關和流程，重點關注三個共同主題中的一個或多個。許多專案專注於與公眾互動率最高的機關和流程。

- 得益於實施該計畫，機動車部(Department of Motor Vehicles, DMV)已將登記一臺透過非正式銷售獲得的車輛的平均辦公室內等候時間從 60 分鐘縮短至 39 分鐘，而在選定的試點辦公室，獲得駕駛許可的時間從 172 分鐘縮短至 45 分鐘。
- 精益亦已幫助 DMV 將辦公等候時間平均縮短了超過 50%。

精益專案已幫助簡化和加快了紐約州兩百萬企業和 800,000 個人許可從業者的授權、許可和登記流程。這些跨多個機關的職能部門業已將其週期時間平均縮短了約一半。

- 州務院(Department of State)已將為房產經紀人和代理人辦理執照的時間從 20 天縮短至 4 天。
- 衛生部(Department of Health)已縮短了醫療服務提供商為新設施徵得批准的時間。辦理需求證書所需的時間已從中值 157 天縮短至 100 天；辦理營運證書的時間從平均 137 天縮短至 31 天。

精益計畫已增強了對些許公眾亟需政府服務的一般響應能力，包括辦理福利申領、安排聆訊會和調查聲稱的不當行為。

- 勞工部(Department of Labor)已將其積壓的失業保險中斷索賠申請數減少了 77%，工作效率翻了一番，並將從申請到恢復的時間從 42 天縮短至不到 10 天。

該計畫的一項要素一直是利用來自世界級企業合作夥伴的無償支援，包括豐田、Xerox 和 GE，而他們一直委派自己的精益專家來訓練、教導和輔導紐約州員工。在一線員工重新設計流程的集中研討會期間制定改善措施。

Xerox Corporation 首席流程官 Gregory North 說：「從一開始，機關領導和員工合作夥伴便渴望採用精益計畫。精益計畫的目標是改善流程，以便本州能夠為其公民提供更好的服務。透過齊心協力，我們能夠實現該目標。」

豐田生產系統支援中心(TSSC)副總裁 Jamie Bonini 說：「在激勵持續改善文化，促進員工採用新理念來更好地為紐約州人民服務方面，紐約州已迅速成為領導者。」

如今，本州正在探索其精益計畫的下一領域，包括對其他州實體、地方政府及其他撥款獲得者試點精益計畫（類似於豐田和 GE 與其客戶和供應商合作來簡化其自己的營運）的可行性。

###

欲知詳情，請造訪 www.governor.ny.gov
紐約州 | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418