

經濟部標準檢驗局臺南分局 114 年度提升服務效能執行計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」及國家發展委員會「『政府服務獎』評獎實施計畫」。
- 二、經濟部 113 年 9 月 5 日經綜字第 11301409590 號函頒修正「經濟部提升服務效能實施計畫」。
- 三、經濟部標準檢驗局 114 年 1 月 6 日經標秘字第 114900000310 號函訂定「114 年度提升服務效能執行計畫」。

貳、計畫目標

秉持「便捷服務遞送」、「擴大社會參與」及「開放政府治理」精神，持續以「標準最適化、計量準確化、檢驗優質化、商品安全化、行政效能化」之施政主軸，掌握內外環境轉變及民眾對公共服務需求多元化，兼顧數位創新加值及社會創新共融之內涵，擴散優質服務效益，樹立標竿學習楷模，進而提升機關為民服務效能。

參、實施對象

本分局各業務科、人事室、政風室、主計室、秘書室、嘉義辦事處(以下簡稱嘉辦處)、斗六辦事處(以下簡稱斗辦處)及資訊小組。

肆、執行策略及具體推動作法

執行策略	主辦單位	具體推動作法
一、完備基礎服務，注重服務特性差異化 (一)建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性。 (二)提供易讀、易懂、易用之服務申辦資訊及進度查詢管道。 (三)注重服務人員禮貌，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜之服務環境。 (四)因應業務屬性及其服務特性差異，投入品質改善，發展優質	各單位	(一)訂定品質手冊、作業程序、申請書表範例等標準化文件，並定期辦理業務一致性會議，適時修正，以確保業務執行之一致性與正確性。 (二)提供民眾優化之申辦資訊系統及臨櫃、網路、電話及傳真等進度查詢服務。 (三)辦理各類專業職能訓練，強化服務流程及相關法規之專業與熟悉程度。 (四)依業務權責及特性，訂定內部控制作業項目，並透過各類業務查(稽)核作業，

執行策略	主辦單位	具體推動作法
服務。		提升服務品質。
<p>二、重視意見回饋及參與，力求切合民眾需求</p> <p>(一)納入民眾參與服務設計規劃，提供符合民眾需求的服務。</p> <p>(二)運用意見調查機制，蒐集、傾聽民眾意見，積極回應，並據以檢討改善。</p>	各單位	<p>(一)於各項政策正式實施前，協助辦理預告、說明會、公聽會及業者輔導，徵詢民眾意見，開放民眾共同參與。</p> <p>(二)設置意見信箱、辦理滿意度調查及外勤督考，聽取建議，回應改善。</p>
<p>三、便捷服務遞送方式，提升民眾便利性</p> <p>(一)減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。</p> <p>(二)依所轄地區或業務之特性，提供適性服務，並提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。</p> <p>(三)政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。</p>	各業務科 嘉辦處 斗辦處	<p>(一)建置業務申辦案件系統或提報系統修正需求，不定期檢討紙本文件檢附必要性。</p> <p>(二)依產業分佈特性及服務對象屬性，設置專業實驗室，並提供臨場服務，延伸服務據點。</p> <p>(三)推動跨單位、跨機關整合服務。</p>
<p>四、開放政府透明治理，優化機關管理</p> <p>(一)建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明。</p> <p>(二)促進民眾運用實體或網路等多元管道參與政策制定，強化政策溝通。</p> <p>(三)檢討機關內部作業及法令合宜性，優化管理制度。</p>	各業務科 嘉辦處 斗辦處	<p>(一)於機關網站設置「資訊公開」專區，主動公開各項政府資訊，定期更新網頁資訊。</p> <p>(二)運用公共政策網路參與平台、社群媒體及邀請業者參加各類業務說明會等方式，納入民眾參與服務之設計規劃。</p> <p>(三)透過各種業務查核等方式，檢討改善作業流程，適時鬆綁法規，減省不必要的審核及行政作業。</p>

執行策略	主辦單位	具體推動作法
<p>五、規劃前瞻服務措施，提升服務效能</p> <p>(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p> <p>(二)導入資通訊技術，改善工作流程。</p> <p>(三)以跨域整合、引進民間資源等策略，務實解決問題。</p>	<p>各業務科 嘉辦處 斗辦處</p>	<p>(一)配合國家政策與支援產業發展，爭取資源，規劃前瞻性專案研究計畫。</p> <p>(二)研提業務改善計畫，成立工作小組，導入 AI 等資通訊技術。</p> <p>(三)與民間團體合作，公私協力解決問題。</p>

伍、 實施步驟

- 一、本分局應於每年 1 月底前，依經濟部標準檢驗局(以下簡稱總局)訂定之執行計畫，研訂分局提升服務效能執行計畫報總局核備後，公開於分局網站及服務場所。
- 二、應以創新思維、社會共融精神，審酌服務需求及業務特性研訂年度執行計畫，內容應包括計畫依據、目標、實施對象、執行策略及具體推動作法、實施步驟、考核作業、獎勵方式等項目。
- 三、研訂年度執行計畫時，應盡可能具體明確，以量化方式呈現，優先開發更有創意的服務作為，發揮機關特色。

陸、 考核作業

- 一、平時查核：
 - (一)本分局應依執行計畫，配合「政府服務獎」評獎實施計畫之評核項目及標準，於每年底前自行考核各單位提升服務效能工作辦理情形，並督導改進。
 - (二)本分局應於 115 年 1 月 20 日前將當年度執行績效與成果報總局，爰各單位應於 114 年 12 月 31 日前提供當年度執行績效與成果，送秘書室(研考)彙整。
- 二、年度查核：結合「政府服務獎」評獎作業，經濟部將組成初評小組，據以遴選績優機關(單位)推薦參選「政府服務獎」。
 - (一)參獎機關(單位)：
 1. 依據「政府服務獎評獎實施計畫」自行報名(本部於每年 2 月底前調查當年度參獎機關及單位)：配合本部調查作業，由總局秘書室簽陳辦理。

2. 由本部就具獲獎潛力之機關（單位）指定參選。

（二）評核日期：本分局如經推薦參選「政府服務獎」，應配合當年「政府服務獎評獎實施計畫」規定主管機關推薦參獎作業時程辦理。

柒、獎勵方式

一、自行考核：本分局得依業務需求，就自行考核結果辦理獎懲；並就考核結果改進情形，廣為宣導。

二、參與「政府服務獎」敘獎原則：

（一）獲頒「政府服務獎」機關（單位）：主要承辦人員記大功 1 次；首長（主管）、其他有功人員、上級機關輔導有功人員最高記功 1 次。

（二）獲頒（獎狀）入圍實地訪查機關（單位）：主要承辦人員記功 1 次；首長（主管）、其他有功人員、上級機關輔導有功人員最高嘉獎 2 次。

（三）經本部薦送參選惟未入圍機關（單位）：主要承辦人員嘉獎 2 次；首長（主管）、其他有功人員、上級機關輔導有功人員最高嘉獎 1 次。

（四）本分局輔導有功人員嘉獎 1 次。

（五）同時符合前開各項規定者，以最高額度辦理敘獎，不得重複敘獎。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。