

經濟部標準檢驗局 115 年度提升服務效能執行計畫

115 年 1 月 28 日經標秘字第 11590001160 號函訂定

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」。

貳、計畫目標

掌握內外環境轉變及民眾對公共服務多元化需求，強化機關服務作為與政府施政連結性，扣合本局「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，兼顧數位創新加值及社會創新共融之內涵，提升為民服務效能，使民眾享有便捷、創新及包容之政府服務。

參、實施對象

本局各單位及各分局。

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、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化 (一)作業標準化與服務一致性。 (二)提升服務資訊透明度。 (三)提高服務人員專業度。 (四)因應業務屬性，提供優質服務。	各單位 (各分局)	(一)訂定申辦業務標準作業流程，並辦理一致性會議，確保資訊提供的正確性。 (二)提供民眾優化之申辦資訊系統及臨櫃、網路、電話及傳真等案件查詢管道。 (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)依業務職掌及特性，推動品質管理，並透過各類查核機制，提升服務效能。
二、重視意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求 (一)納入民眾參與，優化服務措施。 (二)運用調查機制，瞭解服務評價。	各單位 (各分局)	(一)主動徵詢民眾/業者/公會意見，納入服務規劃，提供符合需求的服務。 (二)設置電子意見信箱，並適時辦理滿意度調查，蒐集民眾意見，據以檢討改善。

執行策略	主辦單位	具體推動作法
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升服務便利性與可近性</p> <p>(一)減省申辦案件之書表謄本。</p> <p>(二)共享政府資源，提供整合服務。</p> <p>(三)考量服務對象，提供適性服務。</p>	<p>業務組 (各分局)</p>	<p>(一)建置業務申辦案件系統，並運用跨機關(單位)電子查驗，免除民眾檢附紙本書表、證件或謄本等佐證資料。</p> <p>(二)推動跨單位、跨機關服務流程整合，提升服務遞送的便捷性。</p> <p>(三)因應服務區域之特性與需求，依產業分布及服務對象屬性，設置專業實驗室，並提供臨場服務，促進服務可近性。</p>
<p>四、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p> <p>(一)建構友善安全資料開放環境。</p> <p>(二)促進民眾參與，強化政策溝通。</p> <p>(三)檢討內部流程，簡化行政作業。</p>	<p>業務組 資訊室 (各分局)</p>	<p>(一)落實資料公開透明，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)於政策或行政法規實施前，辦理預告或說明會，並藉由實地訪查行動服務，讓民眾參與決策過程，相互交流意見。</p> <p>(三)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>
<p>五、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p> <p>(一)發掘關鍵議題，預為因應規劃。</p> <p>(二)運用人工智慧，創新數位服務。</p> <p>(三)跨域整合，引進社會資源。</p>	<p>業務組 資訊室 (各分局)</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等資通訊技術應用。</p> <p>(三)透過公私協力，結合民間資源，提升政府服務量能。</p>

伍、 實施步驟

- 一、本局應於每年1月底前訂定當年度之執行計畫，並公開於機關網站及服務場所；各分局應依本局執行計畫研訂分局之執行計畫並報局後，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 115 年年底前自行考核所屬提升服務效能工作辦理情形，並督導改進。

(二) 本局應於 116 年 1 月 15 日前將 115 年度執行績效與成果報部，爰各單位應於 116 年 1 月 5 日前提供 115 年度執行績效與成果，送本局秘書室彙辦。

(三) 各分局應參酌前述作業方式與時程，自行實施考核，並於 116 年 1 月 5 日前將分局 115 年度執行計畫之績效與成果報局。

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）：本局配合本部調查作業，由秘書室簽陳辦理。

2. 由本部就具獲獎潛力之機關（單位）指定參選。

(二) 評核日期：本局或各分局如經推薦參選「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：本局及各分局得依業務需求，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。