

# 經濟部標準檢驗局花蓮分局 115 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、總局 115 年 1 月 28 日經標秘字第 11590001160 號函訂定「經濟部標準檢驗局 115 年度提升服務效能執行計畫」。

## 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

本分局各科室及臺東辦事處。

## 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)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。	各科室 臺東辦事處	(一)訂定品質手冊、作業程序、申請書表範例等標準化文件，並參與總局辦理之業務一致性會議，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)透過各類專業職能訓練，強化同仁服務流程及相關法規之專業與熟悉程度。辦理電話禮貌測試及 5S 運動(含報驗發證大樓服務設施檢查)考核作業。  (四)依業務職掌及特性，訂定內部控制作業項目，並透過各類業務查(稽)核作業，提升服務效能。

執行策略	主辦單位	具體推動作法
<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，優化服務措施。</p> <p>(二)運用調查機制，瞭解服務評價。</p>	各科室 臺東辦事處	<p>(一)於總局各項政策正式實施前，配合總局規劃辦理說明會，徵詢民眾意見，開放民眾共同參與。</p> <p>(二)分局網頁設置電子意見信箱，辦理滿意度調查，蒐集民眾意見，據以檢討改善。</p>
<p>三、便捷服務遞送方式，提升民眾便利性</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>	業務科 臺東辦事處	<p>(一)減少申辦案件所需檢附之書表謄本，重複申請者採信任原則，如卷存資料已完備則無需再檢附申請。</p> <p>(二)依東部轄區特性並配合總局規劃，推動跨單位、跨機關整合服務。</p> <p>(三)依服務對象屬性及其東部產業特性，透過走動式公務辦理及專業實驗室建置，確保安心生活及扶植轄區產業。</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。</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>	業務科 臺東辦事處	<p>(一)於分局網頁設置「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)運用網路參與或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)透過各種業務查核機制，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>	業務科 臺東辦事處	<p>(一)推動國家政策與支援產業發展，有效運用資源，執行各項任務。</p> <p>(二)研提業務改善建議，參與總局工作小組，導入AI等資通訊技術。</p> <p>(三)總局經費支持之下，本分局與石資中心公私協力合作，成立「計量與綠能探索館」，共融推廣計量與淨零綠生活。</p>

## 伍、 實施步驟

- 一、本分局應依總局之年度執行計畫研訂分局之年度執行計畫，報局核備後，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，應配合總局規劃，並發揮機關特色。

## 陸、 考核作業

- 一、本分局應依年度執行計畫，配合「政府服務獎」評獎實施計畫之評核項目及標準，於年底前自行考核提升服務效能工作辦理情形。
- 二、本分局應於 116 年 1 月 5 日前提供 115 年度執行績效與成果，送總局秘書室彙辦。
- 三、本分局如經總局推薦報名參選「政府服務獎」，應全力配合總局規劃時程辦理各項作業。

## 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」：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：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) 經濟部薦送參選惟未入圍：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) 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。