

# 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

掌握內外在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
<p>一、完備基礎服務，注重服務特性差異化</p> <p>(一)作業標準化與服務一致性。</p> <p>(二)提升服務資訊透明度。</p> <p>(三)提高服務人員專業度。</p> <p>(四)因應業務屬性，提供優質服務。</p>	各科室 臺東辦事處	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>

執行策略	主辦單位	具體推動作法
二、重視意見回饋及參與，力求切合民眾需求  (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。	各科室 臺東辦事處	(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。  (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。
三、便捷服務遞送方式，提升民眾便利性  (一)減省申辦案件之書表謄本。  (二)共享政府資源，提供整合服務。  (三)考量服務對象，提供適性服務。	業務科 臺東辦事處	(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。  (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。  (三)依服務對象屬性及東部產業特性，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。
四、開放政府透明治理，優化機關管理  (一)建構友善安全資料開放環境。  (二)促進民眾參與，強化政策溝通。  (三)檢討內部流程，簡化行政作業。	業務科 臺東辦事處	(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。  (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。  (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。
五、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務  (一)發掘關鍵議題，預為因應規劃。  (二)運用人工智慧，創新數位服務。  (三)跨域整合，引進社會資源。	業務科 臺東辦事處	(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。  (二)研提業務改善建議，參與總局工作小組，導入AI等資訊技術。  (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。

## 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。