

經濟部標準檢驗局基隆分局 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」及總局 115 年 1 月 28 日經標秘字第 11590001160 號函訂「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，配合總局「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

本分局各科室及各辦事處。

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。 | 各科室 各辦事處 | (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，以及臨櫃、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，提升服務品質。 |
| 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。 | 各科室 各辦事處 | (一)配合總局各項政策正式實施前，辦理說 |

| 執行策略 | 主辦單位 | 具體推動作法 |
|---|----------------------|---|
| (二)運用調查機制,瞭解服務評價。 | | <p>明會及座談會,徵詢民眾意見,開放民眾共同參與。</p> <p>(二)設置意見信箱、配合總局辦理滿意度調查,聽取建議,回應改善。</p> |
| <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> | 各業務科 各辦事處 | <p>(一)運用線上申辦服務,減除申辦案件所需檢附之書表謄本。</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)建置基隆、五堵、蘇澳及馬祖等處服務據點,就近提供臨場服務,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> | 各業務科 資訊小組 各辦事處 | <p>(一)落實資料公開透明,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)運用實體或網路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,簡化作業程序,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> | 各業務科 資訊小組 各辦事處 | <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)研提業務精進及改善建議,參與總局工作小組,評估導入 AI 等資通訊技術應用可行性。</p> <p>(三)結合與地方政府及民間團體合作,公私協力解決問題。</p> |

伍、 實施步驟

- 一、本分局依據總局執行計畫，研訂本分局之執行計畫並經提報總局核備後，公開於本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)總局依其執行計畫，配合「政府服務獎」評獎實施計畫之評核項目及標準，於 115 年底前考核本分局提升服務效能工作辦理情形，並督導改進。
- (二)本分局依執行計畫自行實施考核，並於 116 年 1 月 5 日前將 115 年度執行計畫之績效與成果提報總局，爰各單位應於 115 年 12 月 18 日前提供年度執行績效與成果，送本分局秘書室彙辦。

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（經濟部於每年 2 月底前調查當年度參獎機關及單位）：總局將配合經濟部調查作業，並簽陳辦理。
2. 由經濟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敘獎作業；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) 經經濟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。