

經濟部標準檢驗局臺南分局 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、經濟部標準檢驗局 115 年 1 月 28 日經標秘字第 11590001160 號函訂定「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。	各單位	(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；因應法規修訂，持續滾動檢討作業程序及相關申請書表，以確保業務執行一致性。 (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： 1. 設置全功能化單一窗口，受理所有申辦服務案件。 2. 於機關網站公開申辦流程、所需文件及常見問答，便利民眾查詢。 3. 持續優化網站介面及無障礙設計，提升

執行策略	主辦單位	具體推動作法
<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>		<p>使用便利性。</p> <p>(三)辦理各類專業職能訓練及實驗室能力比對,強化服務流程及相關法規之專業與熟悉程度; 透過電話禮貌測試、外勤督考等機制,檢視人員服務態度及專業表現,作為精進依據。</p> <p>(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; 配合總局政策推動辦理專案輔導,協助業者符合相關法規。</p>
<p>二、重視意見回饋及參與,力求服務切合民眾需求</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>	各單位	<p>(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; 配合總局規劃,辦理各項業者說明會或教育訓練。</p> <p>(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; 結合外勤督考、廠場訪查及社群平台,蒐集多元回饋意見,作為服務精進參考。</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 嘉辦處 斗辦處	<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; 推廣線上申辦、領證、列印收據及多元化繳費機制,提升服務便捷度。</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>

執行策略	主辦單位	具體推動作法
<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>各業務科 嘉辦處 斗辦處</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，建立網站管理及內容檢核機制，確保資訊正確性。</p> <p>(二)於政策或行政法規實施前，配合總局辦理預告或說明會，或透過社群媒體促進政策溝通；運用實體及網路管道蒐集意見，讓民眾參與決策過程。</p> <p>(三)檢討改善作業流程、推動作業流程電子化或自動化，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>各業務科 嘉辦處 斗辦處</p>	<p>(一)配合總局政策與支援產業發展，規劃或參與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、本分局應依經濟部標準檢驗局(以下簡稱總局) 訂定之執行計畫，研訂分局之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 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) 本分局應於 116 年 1 月 5 日前將 115 年度執行績效與成果報總局，爰各單位應於 115 年 12 月 31 日前提供 115 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)：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。