

經濟部提升服務效能實施計畫

106年3月15日經研字第10604502170號函頒

壹、計畫依據：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」。

貳、計畫目標：掌握內外環境轉變及民眾對公共服務需求多元化，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心精神，持續推動服務效率，以提升經濟部（以下簡稱本部）為民服務效能，促使民眾在開放政府透明治理下，享有專業、便捷及高效率之服務。

參、實施機關（單位）

一、本部商業司、技術處、投資業務處、中部辦公室、智慧財產局、中小企業處、工業局及各服務中心、國際貿易局、標準檢驗局及各分局、能源局、加工出口區管理處及各分處、水利署、中央地質調查所、礦務局、投資審議委員會、貿易調查委員會、國營事業委員會、中區聯合服務中心、南區聯合服務中心、台灣自來水公司及各區管理處、台灣電力公司及各區營業處、台灣中油公司及油品行銷事業部各營業處、台灣糖業公司及各區處。

二、前開實施機關（單位）分為整體服務及專案規劃2大類別，由機關（單位）依業務屬性及服務項目自行設定或調整類別辦理，務實推動發展以民為本的服務角色。

（一）整體服務類：係日常業務直接、高頻率接觸民眾提供服務之機關（單位），以基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價及開放創新等面向為服務提升重點。

（二）專案規劃類：針對社經發展趨勢、關鍵公共問題，或本機關（單位）與第一線機關（單位）服務問題，規劃專案務實推動執行，並據以解決。以專案之問題分析、規劃內容、推動成效及開放創新等面向為服務提升重點。

肆、執行構面及策略方法：執行策略及執行方法係採例舉，機關（單位）可適性增列或調整。

面向	執行策略		執行方法
一、基礎服務	(一) 服務一致及正確性	1. 訂定申辦業務標準作業流程	訂定申辦業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，且持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。
		2. 提升服務及時性	提升民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。
		3. 提高服務人員專業度	強化機關（單位）服務人員（含委外 call center 人員）對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業與熟悉程度。
	(二) 服務友善性	1. 提升服務設施合宜度	(1) 進行環境美（綠）化及輔以舒適、明亮、整潔，建置民眾臨櫃洽公的合宜服務環境。 (2) 確保服務項目、服務人員（姓名及代理人）、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語（或多語）標示服務。 (3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。 (4) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。 (5) 定期檢查各類硬體設施（如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等），確保設施品質。 (6) 提供各種申辦書表及填寫範例。

面向	執行策略		執行方法
		2. 提高網站使用 便利性	(1) 機關（單位）網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 (2) 提供多元及便利的資訊檢索服務，以及關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。 (3) 確保網站內容的正確性及有效連結。 (4) 機關（單位）資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。 (5) 機關（單位）網站至少提供主題、施政與服務等3種分類檢索方式。 (6) 定期更新機關（單位）網頁資訊。 (7) 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結。 (8) 機關（單位）網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章。
		3. 提高服務行為 友善性	(1) 重視服務人員的禮貌態度，如現場主動協助引導民眾、協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序等。 (2) 注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試，每4個月至少測試1次。
		4. 提升服務資訊 透明度	(1) 資訊公開：以簡明易懂易讀易用之形式，主動公開服務相關資訊供民眾查閱或運用，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。 (2) 資料開放：盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，定期檢視及更新資料。 (3) 提供多元案件查詢管道：如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。
二、服務遞送	(一) 服務便捷性	1. 檢討既有服務 措施	瞭解民眾需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度。

面向	執行策略		執行方法
		2. 建置單一窗口整合服務	(1) 設置全功能單一窗口櫃台(含臨櫃、電話或網站單一窗口服務)，提供整合服務。 (2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。 (3) 提供走動式服務或客製化服務方式。
		3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	運用跨機關(單位)電子查驗，取代要求民眾檢附各類紙本書表、證件、謄本之佐證資料。
		4. 開辦線上申辦或跨平臺服務	(1) 提供各類線上服務，如表單下載、服務申辦、網路繳費、取件通知、及預約等服務。 (2) 開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用。 (3) 向民眾推廣使用網路申辦案件。 (4) 定期檢視電子表單之必要性與合宜性，並執行表單簡化工作，統一電子表單格式。 (5) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。
	(二) 服務可近性	1. 客製化服務	因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。
		2. 專人全程服務	主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關(單位)垂直或水平整合或由機關(單位)內部進行協調整合等方式，提供專人全程服務。
		3. 主動服務	針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。
	(三) 服務成長及優化	1. 突破成長	運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法：考量機關(單位)任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素克服劣勢達成服務目標。
		2. 優質服務	運用自身優勢，採取多元策略，提出符合機關(單位)任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關(單位)特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。

面向	執行策略		執行方法
三、服務量能	(一) 內部作業簡化	提升同仁行政效率	聚焦核心業務，運用多元管道蒐集機關（單位）成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序，包括人力、物力或時間，精進服務。
	(二) 服務機制精進	深化服務量能	建立內部常態性服務精進運作機制，首長領導參與及成員投入服務創新精進。
四、服務評價	(一) 提高服務滿意度	1. 辦理服務滿意度調查	(1) 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等。 (2) 進行內部同仁滿意度調查。 (3) 提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。
		2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。
	(二) 積極回應民眾意見	有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情	(1) 建置民眾意見反映（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序。 (2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。 (3) 定期演練及檢討對民眾意見反映之處理機制及標準作業程序。
五、開放創新	(一) 開放參與		適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關（單位）與民眾合作契機。如：透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。
	(二) 創新服務		提出有別於現行的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。如：在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務。
六、專案規劃	(一) 法規調適及流程簡化		1. 適時檢討及修改現有的法規。 2. 簡化內、外部作業流程，擴大本機關（單位）或第一線機關（單位）服務措施的運作彈性，提升服務效率。

面向	執行策略	執行方法
	(二) 跨機關(單位)整合	以政府一體的概念，整併跨單位、跨機關、跨中央及地方政府間服務流程，提供全程整合服務；並集結跨機關(單位)資源共同推動。
	(三) 資料開放及政府資訊資源共用共享	盤點並開放政府資料，提供各界下載及利用，藉由資訊資源共用共享，減省機關(單位)作業成本，並帶動各界加值應用，創新服務。
	(四) 引進社會資源	透過公私協力或結合民間資源，擴大政府服務量能及延伸服務據點；或導入社會創新，善用民間創意及行動力，解決服務或公共問題。
	(五) 善用資通訊科技	如建置線上服務系統，或運用行動裝置、雲端運算科技、巨量資料分析、物聯網等技術。
	(六) 分眾服務及其他策略或方法	因應服務對象屬性、居住地區及數位能力的差異，提供專人全程服務、主動服務或其他適性服務，降低取得服務成本。

伍、實施步驟

- 一、各實施機關(單位)應於每年12月底前，依據本執行計畫規定，以創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及業務特性，研訂次年度提升服務效能執行計畫，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。
- 二、各實施機關(單位)所定之年度提升服務效能執行計畫，應於每年1月底前簽報上級機關完成當年度執行計畫審定，並將計畫公開於機關(單位)網站及服務場所。
- 三、各實施機關(單位)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：各實施機關(單位)應自行考核所屬提升服務效能工作辦理情形，並督導改進，本部得不定期派員實地考核，其作業

方式如下：

(一) 自行考核

1. 各實施機關（單位）依所擬之執行計畫，配合「政府服務獎評獎實施計畫」評核項目及標準，於上、下半年度自行實施考核各1次，相關評核結果需登載於機關網頁。
2. 各業務主管機關（單位）應於次年1月15日前將當年度執行績效與成果報部。

(二) 本部考核

1. 考核方式：由本部研發會不定期邀請專家學者及相關單位派員進行實地查核，其中連續3年未參選「政府服務獎」或外界對服務品質有所批評之機關（單位），以及當年度參選「政府服務獎」者，當優先列為受輔導（考核）對象。
2. 考核內容：依「政府服務獎評獎實施計畫」所訂評核項目及標準進行考核。
3. 考核結果：各機關（單位）應於2個月內督導所屬就本部考核結果函報改進情形。

二、年度查核：結合「政府服務獎」評獎作業，本部將組成初評小組，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. 由各機關（單位）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）。
2. 由本部就具獲獎潛力之機關（單位）指定參選。

(二) 評核日期：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：各機關（單位）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) 本部輔導有功人員(本部初評小組)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。