

# 經濟部工業局提升服務效能執行計畫

106年4月26日訂定

## 壹、計畫依據

經濟部106年3月15日經研字第10604502170號函頒之「經濟部提升服務效能實施計畫」。

## 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，提升本局為民服務效能，促使民眾在開放政府透明治理下，享有專業、便捷及高效率的服務。

## 參、實施對象

本局各組室

## 肆、執行策略及方法

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	強化服務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) 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) 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) 網站通過無障礙檢測，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。
		2. 建置單一窗口 整合服務	(1) 設置單一窗口櫃台(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。

面向	執行策略		執行方法
		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。
	(三) 服務成長及優化	優質服務	運用自身優勢，精進服務遞送過程及作法；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。
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。 (2) 進行內部同仁滿意度調查。 (3) 提出調查結果及檢討改善情形等。
		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。

面向	執行策略	執行方法
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）服務措施的運作彈性，提升服務效率。
	(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、依據本部提升服務效能實施計畫之執行策略及方法，訂定本局提升服務效能執行計畫，簽奉核定後，報部備查。
- 二、本局分別於上、下半年辦理自行評核作業，並於次年1月15日前將當年執行績效與成果報部。

三、上述資料公開於本局網站。

陸、考核作業

一、由本局主任秘書督導，由秘書室協請各組室辦理本局自行考核作業，視需要得召開會議研商。

二、本局自行考核作業於上、下半年各辦理 1 次。

三、辦理本局自行考核作業時，針對「政府服務獎評獎實施計畫」評核項目及標準，進行評核。

四、本局於次年 1 月 15 日前將當年執行績效與成果報部備查。

五、上開考核結果登載於本局網站。

柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。