

## 經濟部中部辦公室 111 年度提升服務效能執行計畫

壹、計畫依據：經濟部 106 年 3 月 15 日經研字第 10604502170 號函頒「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，以提升為民服務效能，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、實施對象：本辦公室各科。

肆、執行策略及執行方法

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。
		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) 持續思考進行環境美(綠)化導入文化質素，建構舒適、明亮、整潔之民眾臨櫃洽公的合宜服務環境。 (2) 建置服務項目、服務人員(姓名及代理人)、方向引導等正確標示易於辨識，且提供雙語標示指引說明之多元服務。 (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及洽公民眾進出動線是否妥適安全，並定期檢測維護。 (5) 定期檢查保養維護各類硬體設施(如飲水機、座椅、走道牆壁、盥洗室等)，以確保設施品質及安全。 (6) 提供各種申辦書表(含範例)、文具等服務。 (7) 提供老花眼鏡、血壓機供民眾使用。 (8) 提供超商繳納規費，便利民眾繳納管道。

面向	執行策略		執行方法
		2. 提高網站使用 便利性	(1) 滾動式調整本室網站，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) 定期更新網頁資訊。 (5) 本室網站（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	瞭解民眾需求配合新媒體趨勢，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。

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(動產擔保交易登記、公司與有限合夥名稱及所營事業預查、公司登記、電子遊戲機查驗貼證、決算書表查核)線上服務,如表單下載、服務申辦、網路繳費、及取件通知等服務。 (2) 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	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,採取多元策略,提出符合單位任務且較現有服務措施具有挑戰性,或符合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	(1) 聚焦核心業務蒐集單位成員意見,據以檢討內部流程,精實作業,減省不必要的人力、時間,精進服務。 (2) 配合組改人力精簡規劃,思考行政再簡化。
	(二) 服務機制精進	深化服務量能	(1) 建立內部常態性服務精進運作機制,要求主管領導參與及成員投入服務創新精進。 (2) 推廣單位讀書會,鼓勵閱讀追求自我成長、公開分享、落實經驗傳承及深化服務量能。
四、服務評價	(一) 提高服務滿意度	1. 辦理服務滿意度調查	根據服務對象進行滿意度調查,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. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	(1) 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。 (2) 提出調查結果分析及檢討改善情形。

面向	執行策略		執行方法
	(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) 適時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		運用臉書社團管道，與民眾交流互動，主動傳遞及回應民眾問題。
	(二) 創新服務		跨單位及跨機關服務流程整合，儘可能開放業務資料集，政府資訊資源供民眾加值利用共享，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務。

#### 伍、實施步驟

- 一、每年 12 月底前，依據本部提升服務效能實施計畫規定，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，並於每年 1 月底前將當年度計畫公開於本辦公室網頁及服務場所。
- 二、各實施對象研訂年度執行計畫執行時應盡可能具體明確，以量化方式呈現、優先開發具有創意的服務作為，發揮單位特性。

#### 陸、考核作業

##### 一、自行考核

- (一) 由本辦公室副主任擔任召集人及各科科長擔任委員，組成「為民服務審查小組」，依本執行計畫配合「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，相關評核結果登載於本辦公室網頁。
- (二) 各實施對象應於次年 1 月 8 日前將年度執行績效與成果填送本室總務科，俾利彙報本部。

##### 二、本部考核

- (一) 配合本部辦理不定期實地考核作業，準備資料接受考核。
- (二) 本辦公室接到本部不定期考核結果，應於 2 個月內將改進情形彙報本部。

柒、獎勵方式：依據「經濟部提升服務效能實施計畫」敘獎原則辦理。

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。