

經濟部中區聯合服務中心 109 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」。
- 二、 本部 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

- 一、 有效掌握民眾對多元化公共服務需求，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心精神，持續推動本中心為民服務效能，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。
- 二、 整合中部地區工商團體意見與建議及服務資源，導入創新服務方式，運用資通訊科技，提升為民服務之品質。

參、 實施對象：本部各單位（含中小企業處、國貿局、標準檢驗局、加工出口區管理處等）派駐於本中心人員。

肆、執行構面及策略方法

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	將本中心服務標準處理流程公布於機關網頁及服務場所，維持服務措施的一致性，並持續檢討案件處理查詢管道，進行簡化與標準化。
		2. 提升服務及時性	提升民眾申辦案件的處理效率，縮短案件處理時間，並迅速回覆民眾所查詢問題，確保於處理時限內完成。
		3. 提高服務人員專業度	設置業務服務台，包括設置中小企業馬上辦服務中心（call center）、派駐單位業務專責人員，提供全方位服務，並強化服務人員對業務處理流程及專業的熟悉程度。

面向	執行策略	執行方法
	<p>(二) 服務友善性</p> <p>1. 提升服務設施合宜度</p> <p>2. 提高網站使用便利性</p>	<p>(1) 加強環境美(綠)化公共設施，並建置舒適、明亮、整潔的業務櫃台環境，以利民眾方便臨櫃問詢。</p> <p>(2) 標示服務項目、服務人員(姓名及代理人)、方向引導且提供易於辨識的雙語標示服務。</p> <p>(3) 建置妥適民眾臨櫃洽公的諮詢動線，符合民眾使用習慣。</p> <p>(4) 檢視各項無障礙措施，並定期檢測維護，確保妥適安全。</p> <p>(5) 定期檢查飲水機、電話、座椅、盥洗室等各類軟、硬體設施等之設施品質。</p> <p>(6) 提供承辦單位、人員及電話等查詢訊息及書表範例，便利民眾諮詢。</p> <p>(1) 本中心網頁設計以使用者為導向，提供開放文件格式(ODF)、PDF檔、Office文書檔，方便瀏覽及查詢資料與使用。</p> <p>(2) 本中心網頁提供多元及便利的資訊檢索服務、關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。</p> <p>(3) 不定期即時檢查網站內容的正確性，確保本中心與相關機關網頁的有效連結。</p> <p>(4) 本中心網頁置於經濟部網頁底下，並配合電子化政府入口網MyEGov提供分類檢索服務。</p> <p>(5) 本中心網站提供主題、施政與服務等3種分類檢索方式。</p> <p>(6) 本中心網頁將定期更新網頁等資訊使用內容。</p> <p>(7) 本中心於網頁公開服務項目內容、常見問答集(FAQ)、中心活動等訊息，如網頁引用他人資料時，將標明出處並提供連結。</p> <p>(8) 本中心網頁網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p>

面向	執行策略		執行方法
		3. 提高服務行為友善性	(1) 重視服務人員對洽公民眾的服務禮儀，主動協助引導民眾及提供政府輔導企業相關措施、資料與告知標準程序等。 (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：主動標示承辦單位、人員、服務項目及服務標準處理流程公布，供民眾查閱或運用。 (2) 資料開放：本中心盤點業務資料，經結構化及去個資識別化後，提供開放文件格式(ODF)等於網站對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，並定期檢視更新資料。 (3) 提供多元案件查詢管道：本中心於服務場所提供電腦、網路、電話等設施裝置，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	設置業務服務台，瞭解民眾需求，並運用與中部各縣市中小企業服務中心等機構，協力提供民眾聯絡資訊等策略，提升服務便捷度。
		2. 建置單一窗口整合服務	(1) 設置全功能馬上辦服務中心之單一窗口櫃台(含臨櫃、電話或網站單一窗口服務)，提供整合服務。 (2) 透過馬上辦服務中心人員迅速回覆民眾查詢問題，簡化流程及縮短案件處理時間。 (3) 配合中部各縣市中小企業服務中心等機構，提供親赴或電訪轄區廠商等走動式與客製化服務。
		3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	整合運用經濟部國貿局、商業司等機關提供的線上經貿資訊網、商工服務行政系統等電子簽證作業系統，取代要求廠商或民眾檢附各類紙本書表、證件、謄本等申請佐證資料。

面向	執行策略		執行方法
		4. 開辦線上申辦或跨平臺服務	<p>(1) 本中心於網站提供馬上辦服務中心免費諮詢專線及承辦業務單位、人員及電話等訊息，便利民眾電話查詢及預約法律、會計等專業顧問之諮詢服務。</p> <p>(2) 提供線上政策摺頁說明、手冊或簡介內容等供民眾透過各式行動載具即時閱覽及使用。</p> <p>(3) 本中心提供業務機關單位線上申辦連結平台，鼓勵民眾使用網路申辦案件。</p> <p>(4) 本中心定期檢視會議室申請等電子表單格式之合宜性並一致性。</p> <p>(5) 本中心辦理各類講習、研討會時，如提供線上報名服務將注意使用者隱私權保護措施。</p>
	(二) 服務可近性	1. 客製化服務	因應中部地區業務特性，結合中部相關財、社團法人及縣市工、商業會等資源，舉辦工商團體座談會或研討會，提供中小企業等在地化、客製化之服務。
		2. 專人全程服務	提供專人全程服務，主動檢討服務流程，整合跨機關辦理座談會或研討會等需求服務。
		3. 主動服務	針對一般民眾或中小企業廠商對法律、會計等專業顧問需求，提供到點服務或利用在地之中小企業服務中心提供到府服務。
	(三) 服務成長及優化	1. 突破成長	運用創新整合策略，持續配合本部各局處工作計畫及中心業務內容，妥善辦理各項業務宣導活動，並與各單位合作舉辦研討活動與教育訓練，達成政府資源充分運用，擴大本中心服務能量。
		2. 優質服務	運用本中心優勢，蒐集本部各局處相關政策宣導資料、書冊等，並進行跨機關及區域多元宣導施政，供民眾索取及查詢，豐富本中心服務措施。
三、服務量能	(一) 內部作業簡化	提升同仁行政效率	聚焦核心業務並蒐集中心業務負責成員意見，並輔以自我檢討方式，提出可能改善服務措施與效率，減省不必要行政程序與層層轉介，包括人力、物力或時間，朝向單站式的精進服務。

面向	執行策略		執行方法
	(二) 服務機制精進	深化服務量能	透過內部業務檢討會議，建立內部常態性服務精進運作機制，並讓核心幹部積極參與會議檢討，讓成員同時積極投入服務創新，自我精進。
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，重視主動協助引導民眾洽公服務禮儀、服務業務流程及法規熟悉程度、服務措施等，並適時進行滿意度調查。 (2) 透過不定期電話禮貌測試，測試內部同仁滿意度調查。 (3) 自我提出調查結果及積極檢討改善情形等。
		2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	運用在本中心辦理之各類講習、研討會等問卷調查資料，瞭解民眾對本中心的服務評價與意見，據以改善服務措施。
	(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) 訂定民眾陳情(含意見反應及新聞輿情)處理標準作業程序並公布於本中心。 (2) 提供民眾意見反映案件後之後續追蹤處理，包括轉寄相關單位，並通知民眾知悉。 (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		於本中心機關網頁設置民眾電子意見信箱，並於中心現場設置申訴郵箱等民眾參與途徑，蒐集民眾對服務需求，適時導入民眾觀點，透過溝通與對話，共創機關與民眾合作契機。
	(二) 創新服務		藉由與中部五縣市中小企業服務中心、工、商業會及相關財、社團法人等機構共同辦理座談會、講習與教育訓練等，以進行資通訊及跨機關單位服務，讓政府及民間資訊共享，優化為民服務。

面向	執行策略	執行方法
六、專案規劃	(一) 法規調適及流程簡化	將本中心服務標準處理流程公布於機關網頁及服務場所，並簡化檢討民眾臨櫃洽公諮詢之流程，並強化馬上辦服務中心等業務服務人員對專業法規的運用，加強機關第一線人員服務效率及運作彈性。
	(二) 跨機關(單位)整合	以政府一體及單站式服務整合概念，配合本部各局處業務服務內容，辦理相關各項業務宣導及座談、研討及論壇等活動，提供跨機關資源整合服務。
	(三) 資料開放及政府資訊資源共用共享	盤點相關單位之開放政府資料，並蒐集整合本部各局處相關政策宣導資料、書冊等，供民眾索取及查詢，帶動各界加值應用，擴大本中心創新服務能量。
	(四) 引進社會資源	透過公私部門及結合民間資源，如與中部五縣市中小企業服務中心及縣市工、商業會及財團或社團法人等機構鏈結服務，延伸服務據點，擴大政府服務量能，共商解決公共問題。
	(五) 善用資通訊科技	透過本中心馬上辦服務中心提供民眾免付費諮詢專線服務，並結合中區各縣市中小企業馬上辦服務櫃台、產業 1999 專線等資通訊科技服務，提供民眾即時之
	(六) 分眾服務及其他策略或方法	因應中部縣市工商業之服務對象屬性及其數位能力差異，提供馬上辦服務人員專人全程服務，主動追蹤案件後續處理，適時解答或安排專家適性服務，增進民眾對政府政策資源之瞭解，降低資訊不對稱之服務成本。

伍、實施步驟：俟本執行計畫簽報審定後，由本中心確實施行並公開於機關網頁與公布欄上。

陸、考核作業本中心將自行考核服務品質工作辦理情形，進一步檢討改進，另接受本部不定期派員考核。有關自行考核作業方式如下：

一、考核方式：本中心每6個月進行執行考核評估，於上、下半年度自行實施考核各1次，以供本中心業務檢討時參考。

二、考核內容：依所擬之執行計畫，及參照「政府服務獎評獎實施計畫」所訂評核項目及標準進行考核。

三、考核結果：就109年度執行績效與成果，於110年1月15日前報部備查。

柒、獎勵方式本中心將依業務需求，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。

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。