

## 經濟部提升服務效能實施計畫

113年9月5日經綜字第11301409590號修正

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」及國家發展委員會歷屆「『政府服務獎』評獎實施計畫」。

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，強化機關服務作為與政府施政連結性，扣合經濟部（以下簡稱本部）施政主軸，推動以人為本，提出善用數位科技、公私協力且具多元包容性之創新服務，兼顧經濟、環境及社會永續發展，進而擴散優質服務效益，樹立標竿學習楷模以提升本部為民服務效能，促使民眾享有便捷、創新及包容的政府服務之服務。

參、實施機關（單位）：本部產業技術司、投資促進司、投資審議司、商業發展署、產業發展署、國際貿易署、中小及新創企業署、能源署、水利署及各分署、智慧財產局、標準檢驗局及各分局、產業園區管理局及各分局、地質調查及礦業管理中心、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。

肆、服務內涵及執行構面：

一、服務內涵：聚焦於數位創新增值及社會創新共融2大類別，機關（單位）可依業務屬性與服務項目適性增列或調整策略方法。

（一）數位創新增值：運用數位創新策略及措施，有效增進經濟發展及就業機會，促進資源有效利用，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。包括連結政府及民間巨量資料，或運用人工智慧、物聯網、區塊鏈等數位科技，以及透過公私協力，運用科技創新、數位轉型及開放政府等策略，推動創新及跨機關的整合服務模式等。

（二）社會創新共融：關注服務對象社會經濟背景多樣化，解決年

齡、性別、族群等因素所造成之服務機會落差不均等現象，有效促進社會包容及社會資源衡平使用。包括提供在地化、客製化關懷服務，或透過法規及流程簡化，以及公私協力等模式，解決公共問題等。

二、執行構面：透過前項服務內涵及策略方法，落實創新性、效益及影響、可持續性、擴散應用等4項構面。

（一）創新性：服務策略或措施有別於現行作法。

（二）效益及影響：服務策略或措施對服務對象產生正面影響，或解決公眾關注的重大問題；提供性別友善、族群共融及人權保障等服務具有成效。

（三）可持續性：服務策略或措施具有可持續性，且達成預期成果。

（四）擴散應用：服務策略或措施具有可學習、推廣或應用價值。

#### 伍、實施步驟

一、各實施機關（單位）應於每年1月底前訂定當年度提升服務效能執行計畫（各服務中心、各分署、各分局、各區管理處、各(區)營業處、各區處則報上級機關審定），並公開於機關（單位）網站及服務場所。

二、各實施機關（單位）應依據本執行計畫規定，以創新思維、社會共融，審酌服務需求及業務特性研訂執行計畫，內容並應包括計畫依據、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、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，其作業方式如下：

（一）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，於每年底前自行實施考核。

（二）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、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。