

經濟部礦務局 98 年度提升服務品質執行績效及成果

面向一、便民標準服務

執行策略	執行方法	執行績效與成果
<p>(一) 營造機關為民服務專業、親切之良好形象</p>	<p>1.提升服務場所之便利性</p> <p>(1)進行環境美(綠)化,及提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。</p> <p>(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,且提供雙語標示服務。</p> <p>(3)申辦動線規劃妥適並符合民眾使用習慣。</p> <p>(4)檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。</p> <p>(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。</p> <p>(6)提供各種申辦書表及填寫範例。</p>	<p>(1)辦公大樓環境美化綠化,除大廳備有沙發、桌子、書報、茶水等,提供舒適、明亮、整潔之辦公環境方便來局洽公民眾使用。各單位亦均備有桌椅、文具、紙張、書報、老花眼鏡,隨時接待洽公民眾或陳情民眾。</p> <p>(2)現場服務場所,建立雙語標示,提供明確指引,製作雙語服務項目與作業流程看板及服務人員名牌等設施。</p> <p>(3)依業者需求各服務窗口申辦動線規劃妥適,按不同性質業務區分申辦窗口,以縮短申辦時間,提供隨到隨辦服務。</p> <p>(4)為利身障人士到局洽公,設置斜坡道、專用停車位、愛心鈴、身障專用盥洗室等設施、各樓層間設置止滑帶、樓梯梯緣防護緣及身障識別標示,所有措施不定期檢視維護,並協助身障人士順利前往洽辦業務。</p> <p>(5)定期檢查維護各類硬體設施如:飲水機、座椅、盥洗室等,以確保設施品質。</p> <p>(6)服務現場備有申辦書表及填寫範例,並依步驟逐一標示明確,提供洽公民眾參考使用,縮短填寫時間及錯誤機率。</p>
	<p>2.加強服務行為之友善性與專業性</p> <p>(1)重視洽公服務禮儀,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,告知標準程序等。</p> <p>(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,電話禮貌測試量表。</p>	<p>(1)提供民眾更友善親和的服務,實施走動式、一次告知補正程序,並辦理相關服務禮儀教育訓練,以強化同仁的服務態度及作為。</p> <p>(2)建置本局電話禮貌測試機制,訂定電話禮貌測試執行計畫,不定期進行電話禮貌測試。</p>

執行策略	執行方法	執行績效與成果
	<p>(3)強化機關服務人員對涉及服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度。</p> <p>3.確保服務行銷之有效性</p> <p>(1)妥善規劃並辦理業務宣導活動。</p> <p>(2)鼓勵所屬單位藉由參與(或共同辦理或協辦)公益或社區活動進行施政宣導。</p> <p>(3)鼓勵所屬機關於業務調整或新增時，徵求服務對象之建議。</p>	<p>(3)經常對每位同仁加強各項業務訓練(含相關法規及業務办理流程等)，強化每位服務人員對涉及服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度，除針對業務內容之規劃作法及推展理念相互分享及學習外，並藉由實務經驗交流，使每位同仁均能處理相關業務，強化代理人制度，進而提升為民服務之專業品質。</p> <p>(1)為使民眾瞭解本局施政及服務內容，除編印各相關業務宣導手冊提供民眾及業者參考外，均依各項業務性質妥善規劃、辦理業務宣導活動，如辦理：「事業用爆炸物管理人員在職訓練及工程主管、礦場負責人」等座談會、「礦業土地使用現況調查成果報告發表會」，「礦場安全諮議委員會」，及辦理「土石採取場技術主管訓練」、「土石採取專區環評公開說明會」…等，利用會議宣導政府政策，與業者溝通瞭解所遭遇問題，並藉以聽取業者及民眾之建議，作為改善業務及服務民眾之參考。</p> <p>(2)參與礦業舉辦之會議，如「礦業促進協會」、「工業工程學會」之會議，會議中需本局提供服務或釋疑之處，立即予以回應，解決其困難。</p> <p>(3)制修訂相關礦業法規時，均徵求利害關係人、業者及專家、學者之意見，舉開討論會議，並經產、官、學、研各界共同參與討論，凝聚共識，以建立一致之共識。</p>
<p>(二)推動便捷、透明之服務流程，提供高效率之服務</p>	<p>1.強化單一窗口立即且全功能之服務</p> <p>(1)推動單一窗口全程處理服務。</p> <p>(2)縮短民眾於洽公現場辦理之等候時間。</p>	<p>(1)每月排定同仁專職服務單一窗口隨時服務洽公民眾，主動接待民眾洽公引導至相關組室辦理業務，並予說明办理流程，以縮短申辦案件等候時間。</p> <p>(2)服務櫃台均採取隨到隨辦服務，現場提供申請表格並指導填寫，若有須要，將提供影印機服務，有效縮短洽公等候時間。</p>

執行策略	執行方法	執行績效與成果
	(3) 縮短案件處理時間。 (4) 減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。	(3) 為簡化行政流程，力求縮短案件處理時間，受理案件後，若需補正事項，均以電話告知，並附相關案例，請民眾參考，以縮短申辦案件時間。 (4) 於法規修正時，檢討受理之業務所須檢附之紙本書表、證件、謄本種類。
	(5) 鼓勵所屬單位於辦理案件過程採用電子謄本認證或跨機關電子認證。 2. 提供案件處理情形流程及回應之公開查詢服務 (1) 提供承辦單位及電話等訊息。 (2) 提供案件處理查詢管道（含電話、網路、現場查詢）。 (3) 將服務案件標準處理流程公布於機關網頁及服務場所。 (4) 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息，且超過標準作業時間將主動告知申請人。	(5) 本局倘有電子認證機制，將配合辦理。 (1) 於服務場所及本局網站提供機關基本資料、各項作業流程、業務承辦單位資訊，供民眾查詢及下載使用，同時除要求各項服務資訊透明、多元化外，亦注重公開資訊之正確性及公信力，隨時檢視各項服務資訊有無適時更新，保持資訊之即時性。 (2) 為協助民眾申辦案件進度查詢及掌握，公文內詳細註明承辦同仁姓名、電話、傳真、電子郵件信箱等，可供民眾隨時洽詢等多元查詢管道。 (3) 服務場所申辦現場及本局資訊網站公布標準處理作業流程，提供民眾閱覽申辦流程。 (4) 除主動通知業者辦理各項屆期之申辦案件應辦理事項外，並於受理案件後以書面、傳真及電話等方式，迅速回復收件確認訊息；另為使民眾瞭解業務進展，於辦理完竣時或超過標準作業時間時，均會主動回應告知申請人，以維業者權益。
(三) 重視顧客關係，提升民眾滿意度	1. 提高民眾滿意度 (1) 辦理服務滿意度調查，並針對服務滿意度趨勢進行分析，提出改善服務措施且確實執行。	(1) 處理人民陳情案件後，由專人登錄列管，回復時附寄「人民陳情案件處理情形調查表」了解民眾陳情事項是否獲得改善。
	(2) 未進行服務滿意度趨勢分析者，改以自我檢討方式，提出改善服務措施且確實執行。	(2) 本局同仁秉持良好服務態度，詳盡答復民眾詢問事項。如有民眾現場表達不滿，主管及相關同仁立即予以委婉說明處理程序及方式，充分與其溝通，使其

執行策略	執行方法	執行績效與成果
		<p>瞭解法令規定，以紓解其不滿情緒；如有抱怨案件，依規定簽報核定後分別於民意論壇或以電子郵件、書面公文等適當方式回應民眾；迄今尚無民眾有向本局投訴之情事發生。</p>
	<p>2.有效且及時處理民眾之意見 (1) 訂定民眾意見反應(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。 (2) 提供民眾意見反應後續追蹤處理。 (3) 定期演練及檢討對民眾意見反應之處理機制及標準作業程序。</p>	<p>(1) 訂定本局「民眾意見反應處理作業程序」對民眾所提意見反應(含新聞輿情、民意論壇及局長信箱等)隨時簽報回應，將所詢問之內容詳細擬妥內容奉核後，登載於網頁，並妥善協助解決。 (2) 針對民眾意見反應，隨時彙陳人民陳情案件，並迅予解決。 (3) 對於現場民眾反應意見，由各主管會同相關同仁處理，並適時檢討改善。</p>

面向二、資訊流通服務

執行策略	執行方法	執行績效與成果
<p>(一)強化資訊提供與檢索服務，確保民眾知的權利與資訊使用權</p>	<p>1.檢視資訊公開之適切性</p> <p>(1) 依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網頁。</p> <p>(2) 鼓勵所屬單位於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。</p> <p>(3) 於機關網頁公開服務措施、機關文宣品（如宣導手冊、為民服務白皮書）及出版品、常見問答集（FAQ）、機關活動等訊息。</p> <p>2.檢討資訊內容之有效性</p> <p>(1) 機關網頁提供即時正確之資訊內容與連結。</p>	<p>(1) 機關網頁由本局統一建置，各項業務法規均於本局網站上公開供民眾檢索。建置本局英文網頁，並完成本局網站中英文詞彙對照表，提供民眾相關重要法規及資訊閱覽。</p> <p>(2) 本局網頁已設置「主動公開資訊」專區，將行政院、經濟部重大政策及就業資訊等重要訊息公告於本局網站連結，提供民眾上網查詢。</p> <p>(3) 於本局網頁公開服務措施、機關文宣品（為民服務白皮書）及出版品、常見問答集（FAQ）、機關活動刊登最新消息、礦業資源資料庫、查詢系統、當年度各項訓練訊息措施及相關內容等訊息，提供民眾上網瀏覽。</p> <p>(1) 本局網頁提供即時正確之資訊內容與其他相關機關資訊連結，如行政院公報資訊網、政府電子採購網、環保標章資訊站、行政院與經濟部等重大政策及就業資訊等。定期並隨時更新本局網頁相關資訊。網頁使用他人資料時均標明出處，並提供連結。</p>
	<p>(2) 定期更新機關網頁資訊。</p> <p>(3) 網頁使用他人資料將標明出處並提供連結。</p>	<p>(2) 定期並隨時更新本局網頁相關資訊。如各項業務資料統計，依更新週期如月報、季報、年報，由系統設定稽催日數週期，自動通知資料維護單位檢視資料之正確性。</p> <p>(3) 網頁使用他人資料將標明出處並提供連結。如行政院公報資訊網、政府電子採購網、環保標章資訊站、行政院與經濟部等重大政策及就業資訊等。</p>
	<p>3.提升資訊檢索之完整性與便捷性</p> <p>(1) 機關資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。</p> <p>(2) 機關網站至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。</p>	<p>(1) 本局網頁資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務；提供連結行政院研究發展考核委員會無障礙網路空間服務網。</p> <p>(2) 本局網站已建置至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。</p>

執行策略	執行方法	執行績效與成果
	(3) 提供進階檢索功能，如關鍵字、全文檢索等搜尋服務。	(3) 本局網站首頁及資訊公開服務專區，皆設有搜尋引擎提供進階檢索功能，如關鍵字、全文檢索等搜尋服務。 A. 網站全文檢索(包含網頁資料與附件)，並提供進階檢索功能。 B. 站內分類檢索，提供本局(含各單位)網頁資料詮釋分類的檢索功能，讓使用者以主題、施政、服務不同面向查詢資料。 C. 單元內文檢索，提供單元內快速找尋資料之功能。 D. 提供連結行政院研究發展考核委員會無障礙網路空間服務網。
(二) 推廣線上申辦及電子參與，提供友善網路服務，促進網路溝通	1. 擴展線上申辦量能 (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。	(1) 本局網站提供各類線上服務，如表單格式下載服務。至於本局各項業務，因有須書件審查、涉及主管機關核發許可證、准駁…等問題，仍應以書面辦理。
	(2) 向民眾推廣使用網路申辦案件。 (3) 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。 (4) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。	(2) 除山坡地開發與礦區重複關係檢查業務受理通信申辦及一般案件之傳真申辦外，礦業申請案件因特殊、緊迫，接受傳真申辦，惟正式申請文件仍須於發文前補送至本局。 (3) 為提升電子表單使用效益，持續檢討現行種電子表單之必要性與合宜性，隨時修正電子表單格式之簡化性，公布於本局網頁，提供民眾取用。 (4) 因本局業務性質特殊，除礦區(礦坑)資訊資料庫查詢系統，礦業及土石資源資料庫查詢系統…等，提供合乎安心與安全使用系統環境，業者使用線上申辦查詢之前，需依本局「網際網路申辦作業程序」，附相關證明文件提出申請，經相關單位核准後取得帳號及密碼，做為身分之識別與驗證。制定資訊安全政策；另為進一步保護本局網站使用者之隱私權，遵守「電腦處理個人資料保護法」之規範，訂定隱私權保護政策，在未經使用者許可，本局不會以電腦蒐集使用者個人資料，使用者填寫個人資料，如姓名、電話及電子信箱位址等，本局亦嚴禁內部人員私自使用這些資料。

執行策略	執行方法	執行績效與成果
	<p>2.增加電子參與之多樣性</p> <p>(1)鼓勵所屬機關於機關網頁提供多種電子參與途徑，且設有互動機制及實際回應。</p> <p>(2)電子參與途徑如：留言板、民意論壇、專業論壇、網路投票、民意調查等。</p>	<p>(1)本局網頁提供民眾多種電子參與途徑，且設有互動機制及實際回應，提供民意論壇及局長信箱，接受民眾陳情或詢問業務及相關問題等，並隨時簽報主動予以回應。</p> <p>(2)本局網頁提供電子參與途徑，如：民意論壇、局長信箱等，提供民眾陳情或詢問相關業務等管道。</p>

面向三、創新加值服務

執行策略	執行方法	執行績效與成果
<p>提出有價值的創意服務，提升服務產出之效率與效能</p>	<p>1.本局各單位重新審視現有之服務時間、服務地點、服務項目等常態性之服務方法，提供有價值的創意服務。</p> <p>2.延續有價值的創意服務措施</p>	<p>1.服務時間作彈性調整：如有民眾利用同仁中午午休時間洽公，則同仁中午以不打烊方式繼續提供辦理申請各項業務，予以最親切且最完整之服務。</p> <p>2.利用內政部國土測繪中心圖資查詢系統連線予以核對，主動為未提供坐標僅提供土地地號之民眾服務，免除民眾奔波洽詢之苦，不但減少退件數量及縮短時間更能增加行政效率。</p> <p>3.運用 Google 地球數位地理模型軟體，配合該網站之衛星空拍圖，匯入外業定位坐標及照片等資料，加強監督管理礦場作業動態。</p> <p>4.本(98)年度起試辦利用數位科技遠端監控，責請位處敏感區之礦場於適當地點設置監視設備，實施各礦場自主監管，同時透過網路傳輸，將其影像傳至本處所設置之遠端數位監管站，期以最少又最有效之人力運用，達到多礦同時監管以維護礦場門禁安全工作，進而有效預防遏阻違法違規之行為發生。</p> <p>1.服務地點延伸：</p> <p>a.事業用爆炸物申配案件、事業用爆炸物運輸證之核發等，如事業單位因時間緊迫急需使用炸藥，除可派員至局採取臨櫃辦理之方式隨到隨辦外，為提高便民措施，加強服務民眾，接受採取傳真方式辦理之作法，減少洽公民眾往返時間，但申請書件正本仍應由寄至局歸檔。</p> <p>b.提供優良有經驗之師資協助中華民國工業安全衛生協會、宜蘭縣勞工教育訓練協進會、內政部消防署及人事行政局地方行政研習中心辦理火藥爆破作業人員安全衛生教育訓練講師，事業用爆炸物安全管理…等課程，加強爆炸物管理。</p> <p>2.配合受理批註土石採取、變更礦業權、礦業權展限時，主動查核是否牴觸各項</p>

執行策略	執行方法	執行績效與成果
	<p>3. 注重服務措施執行方法的效能性</p>	<p>相關法令之規定，若牴觸時則請礦業權者儘速辦理。</p> <p>3. 主動赴礦場集中地區（石油礦場於台探總處、露天礦場視實際需求於和平或瑞芳中心）辦理礦場安全管理人員技術及在職訓練班，避免學員路途奔波及節省礦場指派參訓人員之差旅費用之支出。</p> <p>4. 受理其他業務性質不同機關之服務事項，計有：配合內政部營建署推動營建剩餘土石方後續堆置處理回收再利用方案推動，並進行全國各縣市營建剩餘土石方回收再利用之調查，以促進提供砂石多元化來源之目的。</p> <p>5. 配合交通部加強推動公共安全方案，於輔導各碎解洗選場時宣導不超量供料給砂石車，避免砂石車超載，維護大家的安全。</p> <p>6. 運用台灣省砂石商業同業公會及台灣區土石採取業同業公會宣導土石採取業務相關政策法令及產銷動態。</p> <p>1. 為提昇資訊準確性及效率，以及隨時掌握砂石相關資訊，已建立砂石供需資訊平台提供業者申訴管道，以及資訊共享意見交換之連繫窗口。</p> <p>2. 有關土地開發案查詢，如申請查詢土地地號、坐標錯誤或申請人漏蓋章，避免退補件及公文往來費時，均以便民服務主動電話直接連絡，接受傳真或電子郵件信箱申辦。</p> <p>2. 由承辦人員、科長與組室主管採不定期方式檢視各項創意服務措施執行時是否符合成本效益，並依檢視結果改善執行方法。</p> <p>3. 辦理各項礦場安全教育訓練，有效提升從事礦場作業人員專業技術與自主保安之危機意識，避免工安事件發生，迄今礦場仍保持零災害。</p> <p>4. 利用資訊科技推動網路表單格式下載服務等。</p>