

經濟部礦務局 99 年度提升服務品質執行計畫

99 年 1 月 28 日礦局秘一字第 09900006590 號函頒

99 年 4 月 27 日礦局秘一字第 09900052880 號函修正

壹、計畫依據：

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、行政院研究發展考核委員會 98 年 9 月 16 日會研字第 0982161692 號函頒修正之「政府服務品質獎評獎實施計畫」及「政府服務品質獎作業手冊」。
- 三、經濟部 99 年 1 月 11 日經研字第 09804509480 號函頒之「經濟部 99 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標

為提升本局為民服務品質，持續深化服務績效，探查民意趨勢，導入創新服務方式，整合服務資源，促使民眾在資訊與流程的透明公開下，享有專業、便捷及高效率之服務。

參、實施對象

以本局日常業務中，需直接與民眾或外部服務對象接洽之業務單位及秘書室為本計畫實施對象。

肆、執行策略及方法

| 面向 | 執行策略 | | 執行方法 |
|----------|---------------------------|--------------|--|
| 一、便民標準服務 | (一) 推動便捷、透明之服務流程，提供高效率之服務 | 1. 提升服務流程便捷性 | (1) 提供專人、電話、傳真、電子郵件及書面等多元服務。 (2) 縮短民眾於洽公現場辦理之等候時間。 (3) 簡化申辦流程、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。 |

| | | | |
|------------------------|-------------------|--|---|
| | | 2. 提供案件處理情形流程及回應之公開查詢服務 | <p>(1) 提供承辦單位及電話等訊息。</p> <p>(2) 提供案件處理查詢管道(含電話、網路、現場查詢)。</p> <p>(3) 將服務案件標準處理流程公布於機關網頁及服務場所。</p> <p>(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。</p> |
| (二) 營造機關為民服務專業、親切之良好形象 | 1. 提升服務場所之便利性 | <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(或多語)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> | |
| | 2. 加強服務行為之友善性與專業性 | <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。</p> <p>(3) 強化機關服務人員(含機關委外call center)對涉及服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度。</p> | |
| | 3. 確保服務行銷之有效性 | <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> | |
| (三) 重視顧客關係，提升民眾滿意度 | 1. 提高民眾滿意度 | <p>(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。</p> <p>(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。</p> | |

| | | | |
|----------|---------------------------------|-------------------|--|
| | | 2. 有效且及時處理民眾之意見 | (1) 訂定民眾意見反映(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。 |
| 二、資訊流通服務 | (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 | 1. 檢視資訊公開之適切性 | (1) 依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網頁。 (2) 鼓勵所屬機關於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。 (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。 |
| | | 2. 檢討資訊內容之有效性 | (1) 機關網頁提供即時正確之資訊內容與連結。 (2) 定期更新機關網頁資訊。 (3) 網頁用他人資料將標明出處並提供連結。 |
| | | 3. 提升資訊檢索之完整性與便捷性 | (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。 (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。 (3) 提供進階檢索功能，如關鍵字、全文檢索等搜尋服務。 |
| | (二) 推廣網路申辦及電子參與，提供友善網路服務，促進網路溝通 | 1. 擴展線上服務量能 | (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。 (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. 增加電子參與之多樣性 | (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。 (2) 電子參與途徑如：留言版、民意論壇、專業論壇、網路投票、民意調查等。 |

| | | | |
|----------|-------------------------|----------------|--|
| 三、創新加值服務 | 建構有價值的創意服務，提升服務產出之效率與效能 | 提出有價值的創意服務 | <p>(1)鼓勵所屬機關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)有價值的創意服務列舉如次：</p> <p>a. 服務時間彈性調整：如採取假日門市、中午不打烊、夜間服務等作法。</p> <p>b. 服務地點延伸：如突破現場、臨櫃辦理之限制，採取異地申辦/取件，電話、傳真辦理/取件等作法。</p> <p>c. 服務項目改造：如服務項目總體檢，檢討非必要之服務並予以終結；或新增（創）服務項目，如策略聯盟、開發客製化服務等。</p> <p>d. 服務方法創新：如利用資訊科技推動網路繳、付款服務等。</p> |
| | | 延續有價值的創意服務措施 | <p>(1)鼓勵所屬機關將創意服務措施納為機關標準服務並設立標準作業流程。</p> <p>(2)定期檢討各項創意服務措施並提出改善。</p> |
| | | 注重服務措施執行方法的效能性 | <p>(1)定期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>(2)部分執行方法雖不符合成本效益，但若有益於社會公平正義的實現，仍鼓勵所屬機關存續提供。</p> |

伍、實施步驟

本局依據前述執行策略及方法，以創新思維、顧客滿意及業務特性為考量，審酌服務需求及業務特性研訂 99 年度執行計畫於函報經濟部備查後切實執行，並將該執行計畫公開於本局網頁。

陸、考核作業

本局對業務單位及秘書室辦理自行考核並督導改進所屬提升服務品質工作辦理情形，其作業方式如下：

一、考核方式：

由考核委員每年進行 2 次實地抽查，該抽查以不定期方式為之。

二、考核內容：

依所擬之執行計畫，並依附表 1 就服務流程、機關形象、顧客關係、資訊提供及檢索服務、線上服務及電子參與、有價值的創意

服務等 6 項評核項目，進行評核。

三、提報考核結果：

- (一) 本局將不定期考核結果(附表 2)函知受考核對象參考，並公布於本局內部網頁；各單位應於 1 個月內督導所屬就應改進事項簽報改進情形。

本局考核結果於 100 年 1 月 10 日前，將 99 年度執行績效與成果報部備查，並登載於本局網頁。

柒、獎勵方式

- 一、本局就自行考核結果成績列優等、甲等名次前二名者辦理敘獎；單位主管或相關人員記嘉獎 1 次，單位主辦人員記嘉獎 2 次。
 - 二、本局如經上級推薦參與「政府服務品質獎」經評選獲獎者，依上級規定首長記大功 1 次，主辦人員、主管(上級)輔導有功人員，依權責及規定辦理敘獎。
- 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。

附表 1

經濟部礦務局 99 年度提升服務品質考核項目及評分表

編號：

單位名稱：

總分（滿分 1000 分）：

考核人員：

考核日期：

| 優質便民服務構面（600 分） | | 優質便民服務著眼於著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。 | |
|---------------------|-------------------------|--|--|
| 評核項目 | 評核指標 | 次評核指標 | 評分參考標準 |
| 服務流程（280 分） *小計： | 服務流程便捷性（180 分） * 得分： | 1. 多元化服務功能程度（60 分） 2. 申辦案件流程簡化程度（60 分） 3. 申辦案件書表減量程度（60 分） | 1. 提供專人、電話、傳真、電子郵件及書面等多元化與整合服務情形。（1-60 分） 2. 檢討簡化申辦流程，提升便民服務之績效。（1-60 分） 3. 檢討申辦人檢附申辦書表情形，執行簡化措施，提升申辦便利性績效。（1-60 分） |
| | 服務流程透明度（100 分） * 得分： | 1. 案件處理流程查詢公開程度（60 分） | ※ 提供案件承辦資訊種類(40 分): 30-40 分 提供承辦單位（科、課、組或其他）及電話，且於服務場所及機關網站（頁）公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序。 20-30 分 提供承辦單位（科、課、組或其他）及電話，且於服務場所及機關網站（頁）公布標準處理流程。 1-20 分 提供承辦單位（科、課、組或其他）及電話。 ※ 提供案件查詢管道種類(20 分): 15-20 分 提供現場、電話、網路及其他方式（如 PDA 等）。 提供現場、電話及網路查詢。 1-10 分 提供現場查詢。 30-40 分 |

| | | | |
|-------------------------|--------------------------------|-----------------------|--|
| | | 2. 案件處理流程主動回應程度 (40分) | 30-40分 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息；且處理案件超過標準作業時間主動告知申請人。 1-30分 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。 |
| 機關形象 (170分) *小計： | 服務場所便利性 (50分) * 得分： | 1. 洽公環境適切程度 (25分) | 20-25分 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 85%以上。 15-20分 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 75%以上。 1-15分 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 65%以上。 |
| | | 2. 服務設施合宜程度 (25分) | 20-25分 除提供「核心設施」外，另備有「一般設施」供民眾使用，且有必要的說明與管理，確保設施品質。 15-20分 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的說明與管理，並定期檢查與充實，確保設施品質。 1-15分 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的說明與管理，確保設施品質。 |
| | 服務行為友善性與專業性 (90分) * 得分： | 1. 服務親和程度 (40分) | ※ 洽公服務禮儀滿意度 (20分)： 15-20分 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 80%以上。 10-15分 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 75%以上。 1-10分 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 65%以上。 |

| | | | |
|-----------------------|---------------------------|--------------------|--|
| | | | <p>※ 電話禮貌測試績效 (20 分):</p> <p>15-20 分 機關電話禮貌測試結果優良。(測試分數 90 分以上)</p> <p>10-15 分 機關電話禮貌測試結果良好。(測試分數 80 分以上)</p> <p>1-10 分 機關電話禮貌測試結果普通。(測試分數 70 分以上)</p> |
| | | 2. 服務可勝任程度 (50 分) | <p>45-50 分 服務人員回應問題正確率達 90% 以上。</p> <p>40-45 分 服務人員回應問題正確率達 85% 以上。</p> <p>35-40 分 服務人員回應問題正確率達 80% 以上。</p> <p>30-35 分 服務人員回應問題正確率達 75% 以上。</p> <p>1-30 分 服務人員回應問題正確率達 65% 以上。</p> |
| | 服務行銷有效性 (30 分) * 得分: | 施政宣導有效程度 (30 分) | <p>1-30 分 透過施政宣導提升民眾對於機關施政及服務的認知與回應情形。</p> |
| 顧客關係 (150 分) * 小計: | 民眾滿意度 (80 分) * 得分: | 機關服務滿意度 (80 分) | <p>1-80 分 機關服務滿意度調查結果如達 80% 以上, 可得基本分 50 分, 並依調查方法之信度及效度, 酌予增減分; 另如有提供服務滿意度成長率數據, 以及定期辦理服務滿意度趨勢分析, 並提出改善服務措施, 且有執行績效者, 可再予加分。</p> |
| | 民眾意見處理有效性 (70 分) * 得分: | 民眾意見回應與改善程度 (70 分) | <p>1-70 分 民眾意見處理滿意度調查結果如達 60% 以上, 可得基本分 45 分, 並依調查方法之信度及效度, 酌予增減分; 另如有提供民眾意見處理滿意度成長率數據, 以及設有民眾意見處理機制者, 可再予加分。</p> |

| 資訊流通服務構面 (2 5 0 分) | | 資訊流通服務著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。 | |
|------------------------------|----------------------------|--|---|
| 評核項目 | 評核指標 | 次評核指標 | 評分參考標準 |
| 資訊提供及檢索服務 (130分) *小計： | 資訊公開適切性 (40分) * 得分： | 公開法令、政策及服務資訊程度 (40分) | <p>※ 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站 (頁) 比例 (30分):</p> <p>20-30 分 應公開且已公開資訊比例達 100% 以上，並於網站 (頁) 設置「主動公開資訊」專區。</p> <p>1-20 分 應公開且已公開資訊比例達 90% 以上，並於網站 (頁) 設置「主動公開資訊」專區。</p> <p>※ 服務措施及出版品資訊周知度 (10分):</p> <p>8-10 分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品，另其他重要資訊 1 種以上。</p> <p>5-8 分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品。</p> <p>1-5 分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品。</p> |
| | 資訊內容有效性 (50分) * 得分： | 資訊服務正確程度 (50分) | <p>40-50 分 網站 (頁) 資訊內容及連結抽測正確件數達 14 件以上。</p> <p>30-40 分 網站 (頁) 資訊內容及連結抽測正確件數達 13 件。</p> <p>1-30 分 網站 (頁) 資訊內容及連結抽測正確件數達 12 件。</p> |
| | 資訊檢索完整性與便捷性 (40分) * 得分： | 資訊檢索服務妥適性及友善程度 (40分) | <p>1-40 分 機關網站 (頁) 資訊提供檢索服務情形及相關作為。</p> |

| | | | |
|------------------------------|-------------------------|---|---|
| 線上服務及電子參與 (120分) *小計： | 線上服務量能擴展性(80分) * 得分： | 1. 線上服務提供及使用情形 (80分) | ※ 線上服務量能 (45分): 1-45分 提供線上服務之項目數及民眾使用情形。 ※ 線上服務推廣績效 (20分): 1-20分 透過推廣行銷活動提升民眾對於線上服務的認知與回應情形。 ※ 電子表單簡化績效 (15分): 10-15分 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作，並進行電子表單管理。 1-10分 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。 |
| | 電子參與多樣性 (40分) * 得分： | 電子參與多元程度 (40分) | 30-40分 除民眾意見反映及討論區外，另提供電子參與方式2種以上，且有互動機制及實際回應。 20-30分 除民眾意見反映及討論區外，另提供電子參與方式1種，且有互動機制及實際回應。 1-20分 提供民眾意見反映及討論區，且有互動機制及實際回應。 |
| 創新加值服務構面 (1 5 0 分) | | 創新加值服務，著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。 | |
| 評核項目 | 評核指標 | | 評分注意事項 |

| | | |
|--------------------------------------|--|--|
| <p>提供創新（意）服務情形（150分）</p> <p>*小計：</p> | <p>有價值的創意服務（100分）</p> <p>（1）服務時間彈性調整：如採取假日門市、中午不打烊、夜間服務等作法。</p> <p>（2）服務地點延伸：如突破現場、臨櫃辦理之限制，採取異地申辦即取件，電話、傳真辦理及取件等作法。</p> <p>（3）服務項目改造：如服務項目總體檢，檢討非必要之服務並予以終結；或新增（創）服務項目，如策略聯盟、開發客製化服務等。</p> <p>（4）服務方法創新：如利用資訊科技推動網路繳、付款服務；提供主動服務等。</p> <p>（5）其他創新服務樣態。</p> | <p>1. 參獎機關提出的創意服務，應完成規劃並已具體執行，所提出之創新增值服務不以1項為限。</p> <p>2. 申請書請依評獎計畫規定格式撰擬，內容陳述方式不拘，可以自由發揮創意，惟請載明創新增值服務措施名稱，3個評核指標應分項敘述，並提出佐證。</p> <p>3. 創新增值服務措施如有網站（頁）或資料庫者應提供網址；如有特殊服務設施或服務地點者，請提供服務所在位址供查核。</p> <p>4. 實地評審時由評審小組進行訪談、檢測及查核，並隨機測試民眾認知及使用滿意度。</p> |
| | <p>服務措施延續性及標竿學習效益（30分）</p> | |
| | <p>服務措施執行方法效能性（20分）</p> | |
| <p>優點、建議改進事項</p> | | |