

經濟部產業發展署提升服務效能執行計畫

115年2月2日產秘創簽字第11500099420號簽奉核可

壹、計畫依據

經濟部113年9月5日經綜字第11301409590號函修正之「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，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，促使民眾享有便捷、創新及包容的政府服務之服務。

參、實施對象

本署各組室。

肆、服務內涵及評核項目

核心理念	評核項目	評核指標	說明
專業	專業實績	外部績優事實	各組室提列參獎、獲獎及外部評比績優事例。
	交辦量能	緊急交辦事項	署長室提供各組室辦理緊急臨時案件，含數量及完成度。
	作業簡化	行政效率提升	資訊室提供、各組室填列使用資通科技、人工智慧輔助工作之情形。
服務	解決方案	對服務對象具有實質效益	各組依重大績效填列專案自行評核，回應業界訴求，為廠商解決問題。 (填列專案自行評核，格式如附表)
關懷	友善職場	工作環境優化	各組室填列改善工作條件，排解人事物等工作障礙，秘書室另提供內部顧客滿意度調查意見之改善情形。
	廠商夥伴	人文關懷與同理	各組室提供有溫度的溝通服務，主動關心廠商經營痛點，非僅止於法規面的制式回復。

伍、評核作業

- 一、配合本署年終考績評核時程，秘書室協請各組室辦理「服務效能評核」作業，彙整各組室服務效能成果，簽報署長核定，為署長核配各組室年終考績增列甲等之依據。
- 二、於次年1月15日前，將評核項目「解決方案」之年度績效與成果報部備查，登載於本署網站。

陸、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。