

經濟部中央地質調查所 109 年度提升服務效能執行計畫

109 年 1 月**日核定

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、經濟部 106 年 3 月 15 日經研字第 10604502170 號函頒「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，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心精神，持續推動服務效率，以提升經濟部中央地質調查所（以下簡稱本所）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。

參、實施對象

本所各組室。

肆、執行構面及策略方法

一、整體服務類

面向	執行策略		執行方法	執行項目
一、基礎服務	服務一致及正確性	訂定申辦業務標準作業流程	訂定查詢業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，且持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。	1. 地質敏感區查詢業務。 2. 活動斷層相關函詢案件。 3. 土壤液化查詢服務。 4. 測量資料之申請案件。
		提升服務及時性	提升民眾查詢案件的處理效率，確保於處理時限內完成。	1. 地質敏感區查詢業務。 2. 活動斷層相關函詢案件。 3. 測量資料之申請案件。

面向	執行策略		執行方法	執行項目
		提高服務人員專業度	強化服務人員對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業與熟悉程度。	1. 地質敏感區查詢業務。 2. 各類地質敏感區諮詢服務。 3. 土壤液化查詢服務。 4. 礦產資源相關地質查詢業務。 5. 活動斷層相關函詢案件。 6. 測量資料之申請案件。
	服務友善性	提升服務設施合宜度	1. 檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。 2. 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。	本所地質研究館或岩心資料館各樓層設施改善。
		提高網站使用便利性	本所各相關網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。提供多元及便利的資訊檢索服務，以及關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。	本所各相關服務網站。
		檢討資訊內容之有效性	定期更新本所各相關網頁資訊。並確保網站內容的正確性及有效連結。	本所各相關服務網站。
		提升服務資訊透明度	以簡明易懂易讀易用之形式，主動公開服務相關資訊供民眾查閱或運用。	本所各相關服務網站。
二、服務遞送	服務便捷性	建置單一窗口整合服務	設置單一窗口櫃台，提供整合服務。	1. 各類地質敏感區查詢與諮詢業務。 2. 地質專業諮詢服務。

面向	執行策略		執行方法	執行項目
	開辦線上申辦或跨平臺服務	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. 開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用。 3. 向民眾推廣使用網路申辦案件。 4. 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，統一電子表單格式。 5. 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。	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. 開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用。 3. 向民眾推廣使用網路申辦案件。 4. 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，統一電子表單格式。 5. 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。	推動線上申請參觀機制，及線上報名系統。
	客製化服務	因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。	因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。	推動與地質生活圈示範。
	專人全程服務	主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關（單位）垂直或水平整合或由機關（單位）內部進行協調整合等方式，提供專人全程服務。	主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關（單位）垂直或水平整合或由機關（單位）內部進行協調整合等方式，提供專人全程服務。	1. 開放申請參關或諮詢等。 2. 辦理地質敏感區說明會。
	主動服務	針對偏遠或交通不便地區民眾，提供到點服務。	針對偏遠或交通不便地區民眾，提供到點服務。	推動地方輔導，行動型服務等。
服務成長及優化	突破成長	運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法。考量本所任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素克服劣勢達成服務目標。	運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法。考量本所任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素克服劣勢達成服務目標。	1. 地質敏感區查詢業務。 2. 工程地質探勘資料庫服務。
	優質服務	運用自身優勢，採取多元策略，提出符合本所且特色較現有服務措施具有挑戰性、吸引力、豐富性之其他服務措施。	運用自身優勢，採取多元策略，提出符合本所且特色較現有服務措施具有挑戰性、吸引力、豐富性之其他服務措施。	1. 地質敏感區查詢業務。 2. 所長信箱回覆。 3. 民意代表施政意見辦理。 4. 辦理地質知識推廣。 5. 地質資室整合查詢系統服務。

面向	執行策略		執行方法	執行項目
三、服務量能	內部作業簡化	提升同仁行政效率	檢討及改造內部流程，簡化內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序。	精進公文線上簽核系統。
	服務機制精進	深化服務量能	建立內部常態性服務精進運作機制，首長領導參與及成員投入服務創新精進。	建立環評與各類土地利用或開發審議有關之地質專業諮詢服務作業原則。
四、服務評價	提高服務滿意度	辦理服務滿意度調查	根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查。	辦理地質相關實務宣導：研習班、研討會、座談會等滿意度調查。
	積極回應民眾意見	有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情	建置民眾意見反映（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序。提供民眾意見反映後續追蹤處理。	1. 新聞輿情處理與通報。 2. 所長信箱回覆。
五、開放創新	開放參與		適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創本所與民眾合作契機。如：透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。	1. 參與公共政策網路參與平臺。 2. 舉辦研討會，提升民眾對於地質的認識。
	創新服務		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。如：在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務。	

伍、實施步驟

一、依據經濟部提升服務效能實施計畫，本所綜合考量創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及本所業務特性，於 12 月底前研提次年提升服務效能執行計畫。

二、針對前述所訂之提升服務效能執行計畫，本所於每年 1 月底前簽報本

部完成當年度執行計畫審定，並將計畫公開於本所網站及服務場所。

陸、考核作業

為推動本所提升服務效能實施計畫，推動計畫執行單位上年度自行檢討提升服務品質工作辦理情形，並於年度結束後綜評各單位執行績效、督導改進，接受本部不定期派員實地考核，其作業方式如下：

一、自行考核

- (一) 本所依所擬之執行計畫，配合「政府服務獎評獎實施計畫」評核項目及標準，於上、下半年度將執行成果彙整提送所務會議自行實施考核各1次。
- (二) 執行績效與成果於次年1月15日前陳報本部備查，並公開本所網頁。

二、本部考核

- (一) 考核方式：由本部研發會不定期邀請專家學者及相關單位派員進行實地查核，其中連續3年未參選「政府服務獎」或外界對服務品質有所批評之機關（單位），以及當年度參選「政府服務獎」者，當優先列為受輔導（考核）對象。
- (二) 考核內容：依「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：本所應於2個月內督導所屬就本部考核結果函報改進情形。。

三、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：本所得依業務需求，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、本部考核：如經本部薦送參選「政府服務獎」，首長(主管)、主要承辦人員及其他有功人員，依「經濟部提升服務效能實施計畫」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

經濟部中央地質調查所 109 年度提升服務效能執行計畫

整體服務類自行考核項目及評分表

總分 (滿分 1,000 分)： 考核人員： 考核日期：

評核構面		評核項目	完成工作及具體效益	評分
個別 評核 構面	基礎服務 (200 分)	服務一致及正確性		
		服務友善性		
	服務遞送 (300 分)	服務便捷性		
		服務成長及優化		
	服務量能 (200 分)	內部作業簡化		
		服務機制精進		
	服務評價 (200 分)	提高服務滿意度		
		積極回應民眾意見		
整體 評核 構面	開放創新 (100 分)	開放參與		
		創新服務		

附表 2

經濟部中央地質調查所 109 年度提升服務效能執行計畫
 整體服務類自行考核結果統計表

優=900 分以上；甲=899-800 分；乙=799-700 分；丙=699-600 分；丁=599 分以下

編號	考核項目成績 (1000 分)					總分	等第	考核年月
	個別評核構面				整體評核構面			
	基礎服務 (200 分)	服務遞送 (300 分)	服務量能 (200 分)	服務評價 (200 分)	開放創新 (100 分)			