

經濟部產業園區管理局臺中分局 114 年度提升服務效能執行計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函送「政府服務躍升方案」。
- 二、經濟部 113 年 9 月 5 日經綜字第 11301409590 號函送「經濟部提升服務效能實施計畫」。
- 三、經濟部產業園區管理局 114 年 1 月 21 日經園發計字第 1140100615 號書函送之「經濟部產業園區管理局 114 年度提升服務效能執行計畫」。

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，扣合經濟部產業園區管理局臺中分局（以下簡稱本分局）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分局為民服務效能，促使民眾享有便捷、創新及包容的政府服務之服務。

參、實施對象

本分局各科、室及所轄服務中心。

肆、服務內涵及執行構面：

- 一、服務內涵：聚焦於數位創新加值及社會創新共融 2 大類別，可依業務屬性及其服務項目適性增列或調整策略方法。
 - (一)數位創新加值：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、執行策略及具體推動作法

服務內涵	執行策略	具體推動作法
一、數位創新加值	提供線上申辦或跨平臺服務	「區內廠商全方位服務 e 路通平臺」提供外貿、投資、工商、勞動及環保等業務線上申辦服務。
	提升服務資訊透明度	1. 本分局網站以使用者為導向設計，版面配置方便瀏覽、查詢資料及使用。 2. 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。
	推動智慧化招商媒合服務	透過「一條龍服務與用地媒合資訊平臺」，提供需地廠商即時媒合服務。
	提升園區產業競爭力	深入輔導產業園區廠商數位轉型智慧創新。
二、社會創新共融	提升服務設施合宜度	透過環境美化、專人導引、無障礙設施，建置合宜服務環境。
	提高服務滿意度	運用多元管道進行服務滿意度調查，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善。
	建置單一窗口整合服務	1. 設置全功能單一窗口櫃臺（含臨櫃、電話或網站），提供整合服務，協助廠商解決所面臨之問題。 2. 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。

	客製化及主動服務	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。
	打造優質產業空間	推動新園區開發及舊園區更新，並透過公私協力形塑園區新風貌。
	推動勞動關係性別平權	提供企業在性別平等意識與勞資關係法律知識實務上的建議與解決方案，協助企業改善內部管理機制。

陸、實施步驟

- 一、本分局應於每年 1 月底前，依據本實施計畫規定，以創新思維、社會共融，審酌服務需求及業務特性，研訂當年度提升服務效能執行計畫，執行計畫內容應包括計畫依據、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。
- 二、所定之年度提升服務效能執行計畫，應於每年 1 月底前函報園管局完成當年度執行計畫審定，並將計畫公開於機關網站。
- 三、研訂年度執行計畫時應盡可能具體明確，以量化方式呈現，優先開發更有創意之服務作為，發揮園區特色，俾以提升為民服務品質。

柒、考核作業

本分局應自行考核提升服務效能工作辦理情形，並督導改進，另亦須配合園管局不定期派員實地考核，其作業方式如下：

- (一) 本分局依所擬之執行計畫，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 1 次。
- (二) 本分局應於次年 1 月 10 日前將當年度執行績效與成果函報園管局。

捌、獎勵方式

- 一、自行考核：本分局得依業務需求，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) 經經濟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) 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。

玖、本計畫如有未盡事宜, 得依實際需要修正或另行補充規定。