

公平交易委員會提升政府服務品質實施計畫

98.1.19 公企字第 0980000650 號函分行

99.2.2 公企字第 0990000937 號函修正

101.3.21 公綜字第 1011160204R 號函分行，

溯及自 101 年 2 月 6 日生效。

102.1.3 公綜字第 1011161294 號函分行

105 年 11 月 28 日公綜字第 1051161060 號函分行

106 年 06 月 05 日公綜字第 1061160474 號函分行

一、計畫依據

行政院一〇六年一月九日院授發社字第一〇六一三〇〇〇〇八號函頒之「政府服務躍升方案」。

國家發展委員會（下稱國發會）一〇六年一月二十五日發社字第一〇六一三〇〇〇八三號「政府服務獎評獎實施計畫」。

二、計畫目標

秉持「自由公平競爭，共創經濟繁榮」的施政願景及「專業」、「公平」、「創新」的施政理念，並依據「政府服務躍升方案」，推動各項作為：

- (一) 結合資通訊整合服務，在效能與公平並重前提下，發展適性的正確服務。
- (二) 提供便捷的業務諮詢服務，擴大社會參與並重視服務對象的意見回饋，型塑專業、便民、高效率之有感服務形象與聲譽。
- (三) 透過完善的資訊科技，促使各項施政資訊透明化，提供友善、無障礙的網路線上服務環境，促進民眾與政府間的良好互動與參與。

三、實施對象

本會各處室。

四、實施策略

為提升本會施政服務效能，將秉持延續、修正、創新策略，充分運用資訊科技優勢，全面推動：

(一) 完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

1. 建立業務標準作業流程，確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理之一致性與正確性，提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊，提升服務便民度。
2. 重視服務人員服務禮貌，建置便捷友善的實體服務及網路服務環境，提升到會洽公民眾及網站使用者的便利性。
3. 因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，發展優質服務。

(二) 重視民眾意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

1. 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對本會的服務需求或建議，適予調整服務措施。
2. 辦理滿意度調查，瞭解民眾對本會現行服務措施的建議，據以檢討改善，以提供更貼近民眾需求的服務。
3. 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。

(三) 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾洽公便利度

1. 簡化各項業務申辦時所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。
2. 關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。

(四) 因應多元族群及數位落差，提供資源公平使用管道

1. 依據服務對象之屬性差異，考量其不同需求提供適性服務，降低民眾取得服務的成本。
2. 考量服務對象之數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。

(五) 開放政府透明治理，優化機關管理創新

1. 建構友善安全資訊開放環境，落實資訊公開透明，便利共享創新應用。
2. 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝

通及對話交流。

3. 檢討本會內部行政作業，簡化審核及行政作業流程，聚焦核心業務，推動服務創新。

(六) 掌握社經發展趨勢，規劃前瞻服務策略

1. 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。
2. 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本會服務措施的運作彈性。
3. 結合社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。
4. 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。

五、實施方法

- (一) 綜合規劃處應將本計畫函送各處室據以推動與執行，以全面提升本會服務品質。
- (二) 綜合規劃處應依國發會來函公布之當年度「政府服務獎」相關作業規定，先請各處室就推動提升服務品質成效，遴薦參獎之當年度服務提升專案後，再行簽陳核定推薦參獎業務。
- (三) 「政府服務獎」推薦參獎業務之執行單位應配合評獎作業時程及規定格式撰提參獎申請書及佐證資料，交由綜合規劃處彙送國發會參獎。

六、績效考核與獎勵

- (一) 考核作業：綜合規劃處依據「公平交易委員會為民服務不定期考核工作計畫」負責辦理不定期考核，各處室對於提升服務品質重點業務推動情形，應自主管理強化服務效能，俾以作為遴薦參獎之績效依據。
- (二) 獎勵作業：為鼓勵各處室踴躍遴薦年度服務績效專案參與「政府服務獎」評獎，倘專案僅獲致國發會遴選為「政府服務獎」入圍機關，

執行單位主管、主辦人員記嘉獎二次；倘專案獲致「政府服務獎」，依國發會評獎實施計畫規定，執行單位主管記大功乙次，主辦人員及協辦人員則依貢獻度參酌上開敘獎額度辦理敘獎。