

新竹市政府 103 年度提升服務品質實施計畫

壹、計畫依據：

行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」暨行政院研考會 102 年 8 月 15 日會研字第 1022160894 號函修正之「政府服務品質獎評獎實施計畫」參酌本市現況暨實際需要制定。

貳、計畫目標：

秉持市長「唯民是寶」，用心傾聽民意，實現政見諾言的服務精神，落實推動市政建設，提供民眾安心、快樂環境，提升生活品質，逐步達成讓新竹市「幸福平安」的施政目標。

參、實施對象：

衡酌本府各處暨所屬機關屬性，實施對象分為 2 類：

一、第一線服務機關（單位）：指日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務之機關，計分 3 組別：

（一）第 1 組：衛生局、稅務局、環保局、消防局、文化局。

（二）第 2 組：東區區公所、北區區公所、香山區公所、東區戶政事務所、北區戶政事務所、香山戶政事務所。

（三）第 3 組：地政事務所、殯葬管理所、東區衛生所、北區衛生所、香山衛生所。

二、服務規劃機關（單位）：透過其規劃、資源挹注或跨機關業務的流程整合（含法規檢討、鬆綁及流程簡化），以提升便民服務品質。

肆、計畫內容：

一、第一線服務機關（單位）：包括優質便民服務、資訊流通服務及創新加值服務 3 個構面：

評核構面	評核項目	評核指標
優質便民服務	服務流程	服務流程便捷性
		服務流程透明度
	機關形象及顧客關係	洽公環境及服務行為
		服務行銷有效性
		顧客滿意度
	高齡友善環境	民眾意見處理有效性
資訊流通服務	資訊提供及檢索服務	建構高齡友善洽公環境的有效性
		資訊公開適切性與內容有效性
	線上服務及電子參與	資訊檢索完整性與便捷性
		線上服務量能擴展性
創新加值服務	創新加值服務	電子參與多樣性
		有價值的創新服務
		創新服務標竿學習效益
		組織內部創新機制及運作情形

二、服務規劃機關（單位）：包括實際效果及整合性解決方法 2 項

評核項目	評核指標
解決方法	整合性解決方法
實際效果	外部效益
	內部效益
	成本合理性

伍、實施方式：

- 一、各機關（單位）依據實施計畫，參酌業務屬性，選訂類別，訂定執行計畫格式（如附件 1、2），並公布於機關（單位）網站。
- 二、各機關（單位）應依執行計畫推動各項服務工作，加強辦理平時測試及查核；並配合本府辦理為民服務考核工作及推薦參加「政府服務品質獎」評獎。

陸、管制查核：

- 一、由各機關（單位）確實檢討改進執行情形。
- 二、依本府為民服務考核工作計畫，組成為民服務考核小組，辦理考核作業。
- 三、配合中央「政府服務品質獎」評獎，列為推薦參加評獎之參考。

柒、獎勵規定：

依本府「為民服務考核工作計畫」考核結果及政府服務品質獎參獎及獲獎情形辦理獎懲。

捌、其他：

本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充之。

附件一 第一線服務機關（單位）103 年度提升服務品質執行計畫

附件二 服務規劃機關（單位）103 年度提升服務品質執行計畫

附件 1

第一線服務機關 103 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

貳、計畫目標：

參、實施對象：

肆、執行期程：

伍、計畫內容：

評核構面	評核項目	評核指標	檢核項目	完成期限	承辦單位
壹、優質便民服務	一、服務流程	(一) 服務流程便捷性	1.單一窗口服務全功能程度 (1) 單一窗口服務：機關提供「一處收件、全程服務」、「單一經理人包辦制」、「全櫃員式服務窗口」，強調以內部作業取代民眾奔波。 (2) 全功能程度：提供多種服務(係指單一窗口能提供服務項目的完整程度)、整合服務(係指單一窗口整合服務流程的完整程度)。 2.申辦案件流程簡化程度 (1) 「臨櫃辦理」案件(指民眾於現場辦理案件)及「非臨櫃辦理」案件(指民眾非經臨櫃直接辦理完成之案件，如線上申辦、書面申請或臨櫃收件續處案件等)。 (2) 案件處理時間縮短情形；提出流程簡化前後之比較及其他有助於簡化流程之作為。 (3) 改善走動式服務或特殊服務方式(如居家訪視、醫師看診等)措施，縮短民眾在接受服務前、後的等待時間程度(如掛號、領藥)。 3.申辦案件書表減量程度 (1) 減少民眾申辦案件時應檢附的文件種類，包括申請書(表)、同意書、授權書、證件正本、影本、謄本等。 (2) 減少申請人於申辦過程補件次數，減少申辦人來回奔波。 (3) 使用跨機關電子開門或自行開發之資訊共享平台系統協助查詢及驗證資料。		

評核構面	評核項目	評核指標	檢核項目	完成期限	承辦單位
		(二) 服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度 (1) 提供承辦單位名稱(科、課、室或其他)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。 (2) 提供案件現場、電話、網路及其他方式(如 App 或二維條碼等)查詢管道種類及查詢回應處理時效。 2. 案件處理流程主動回應程度 (1) 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。 (2) 處理案件超過標準作業時間主動告知申請人。		
二、機關形象及顧客關係		(一) 洽公環境及服務行為	1. 服務設施合宜程度 (1) 核心設施(含法定設施):櫃台、座椅、盥洗室、哺乳室、身障無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身障專用盥洗室等);申辦書表和填寫範例。 (2) 一般設施:書寫台、電腦(網路)、免費無線上網、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室;宣導資料及文具用品。 (3) 上開設施應視機關業務與民眾需求而定,並非所有列舉項目都需齊備,也可提供替代性或創意的服務設備。 (4) 鼓勵機關依「行政院及所屬各機關(構)辦理無線上網服務永續發展作業原則」提供服務。 (5) 鼓勵機關設置各項行政設備及輔助文件(具)時,考量「環境友善行為」因素,彰顯環保作為。 2. 服務親和程度 電話禮貌測試績效。 3. 服務可勝任程度 (1) 服務人員所具備的專業知識(含法令)、對於處理流程及要件之熟悉程度。 (2) 服務人員(包括機關人員及委外 call center 人員)精準、主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾(一次告知服務),避免民眾來回補件情形。		

評核構面	評核項目	評核指標	檢核項目	完成期限	承辦單位
		(二) 服務行銷有效性	1. 施政宣導有效程度 (1) 運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行施政宣導。施政宣導內容：除一般服務措施宣導外，亦包括機關對於研擬計畫之宣告、徵求意見、相關建議採納與否之說明、確定實施期日及內容公告、執行現況績效及檢討變動方向等。 (2) 運用企業、團體、社區等多元化的管道，提供相關文宣品等方式，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。		
		(三) 顧客滿意度	機關服務滿意度 1. 機關應有效地設計及執行滿意度調查，重視調查的信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等。 2. 趨勢分析建議檢討改善措施或執行績效。 3. 服務滿意度成長率：計算式：(本年度平均服務滿意度-上年度平均服務滿意度)/上年度平均服務滿意度*100%。		
		(四) 民眾意見處理有效性	民眾意見回應與改善程度 1. 民眾意見處理包括對於民眾提出之建議、抱怨與新聞輿情的回應；並強調相關意見應進行系統性的分析及評估，進而產出新的服務措施。 2. 民眾意見及抱怨來源，區分為「現場」及「非現場」(如透過電話、網路、電子郵件、書面、媒體等方式) 2 類。完善的處理機制應包括案件後續的追蹤處理。 3. 應設有民眾意見處理機制，如：訂定民眾意見(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序，且定期進行演練及檢討，並提供協談諮商服務；並應定期檢討、改善及修正。 4. 民眾意見處理滿意度成長率計算式：(本年度意見及抱怨處理平均滿意度-上年度意見及抱怨處理平均滿意度)/上年度意見及抱怨處理平均滿意度*100%。		

評核構面	評核項目	評核指標	檢核項目	完成期限	承辦單位
	三、高齡友善環境	建構高齡友善洽公環境的有效性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 無障礙設施完整性及安全性 提供無障礙設施供予長者使用，並定期檢查與充實，確保設施品質與安全。 2. 其他高齡友善設施的合宜程度 <ol style="list-style-type: none"> (1) 提供老花眼鏡、服務鈴、放大鏡、輪椅借用、血壓量測、飲水機、急救箱等服務。 (2) 高齡者使用之服務台、長者安全走道、扶手、舒適敬老座椅、無障礙廁所等敬老優質設施。 3. 高齡友善服務措施 <ol style="list-style-type: none"> (1) 一處收件提供全程服務，且提供專人導讀諮詢、協助叫車、協助填寫申請表件、相關文件字體放大或高齡者優先受理等親善措施，提供高齡者更便捷的服務。 (2) 受理連線申辦，透過網路及行動載具，主動關心服務到家。 4. 高齡友善服務宣導有效性 <ol style="list-style-type: none"> (1) 文宣製作、入口資訊引導、告示，或執行各項溝通傳播有納入高齡友善之考量等。 (2) 辦理機關內部同仁講習，加強了解高齡者服務需求，以建立同理心，達擴散效益。 		
貳、資訊流通服務	一、資訊提供及檢索服務	(一) 資訊公開適切性與內容有效性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 應公開且已公開資訊比例 <ol style="list-style-type: none"> (1) 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於機關網站(頁)，設置「主動公開資訊」專區。 (2) 相關公開資料內容應回溯至民國96年。 2. 服務措施及出版品資訊周知度 3. 資訊內容的正確程度 <ol style="list-style-type: none"> (1) 訂有網站(頁)資料定期更新規定並確實執行。 (2) 網站(頁)資訊標題應與內容一致；所有資料的網站(頁)超連結皆有效且正確；引用他人資料要標明來源出處或版權，並提供連結。 4. 網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章情形。 		

評核構面	評核項目	評核指標	檢核項目	完成期限	承辦單位
		(二) 資訊檢索完整性與便捷性	資訊檢索服務妥適性及友善程度 1. 機關資訊內容包括公報、公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等；並以機關網站(頁)為主要評核對象。 2. 機關依據行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」,及研考會函頒「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定提供分類檢索服務及訊息訂閱服務(RSS),可酌予加分。 3. 提供檢索功能說明、使用範例、資訊檢索建議及進階檢索功能。		
	二、線上服務及電子參與	(一) 線上服務量能擴展性	線上服務提供及使用情形 1. 提供民眾申請書表下載、服務申辦、網路繳費、取件通知、預約等線上服務項目及使用者隱私權保護措施。 2. 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。 3. 電子表單簡化績效。		
		(二) 電子參與多樣性	電子參與多元程度 1. 電子參與途徑包括提供民眾意見反映及討論區(如留言板、民意論壇、專業論壇…)等基本服務；另可視機關業務需要提供網路投票、民意調查、Web 2.0 電子參與(如Facebook、YouTube、Twitter等社群網絡)服務。 2. 除提供民眾參與途徑及工具外,電子參與亦強調與民眾的互動與回應。		

評核構面	評核項目	評核指標	檢核項目	完成期限	承辦單位
參、創新 <u>加值服務</u>	提供創新服務情形	(一) 有價值的創新服務	1.不出門能辦大小事：善用資通訊科技，持續創新多元服務管道，提供單一窗口服務，協助民眾可快速取得政府服務。 2.臨櫃服務一次OK：落實一處收件全程服務，主動檢討服務流程，以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。 3.主動關心服務到家：現場受理連線申辦，透過網路及行動載具，由第一線人員主動到府服務。 4.服務評價回饋：利用即時評價機制調查民眾接受服務意見，並回饋至業務流程改善。 5.跨機關電子查驗：善用資訊系統針對可調閱的資訊，進行跨機關電子查驗作業，減少民眾於申辦業務時，所需檢附之佐證資料。 6.智慧辦公：以行動服務、協同合作、社群網路等特性，提供同仁公務處理、決策支援及整合通訊三大面向之智慧辦公服務。 7.其他創新服務樣態。		
		(二) <u>創新服務標竿學習效益</u>	1.提出有標竿學習效益之創新服務。 2.創新服務措施是否提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果。		
		組織內部創新機制及運作	1.組織內部之創新機制及運作是否產生源源不絕的創新服務之關鍵所在。 2.創新機制是否可常態性持續運作。		

陸、執行步驟：

柒、考核獎懲：

捌、其他：

服務規劃機關103年度提升服務品質執行計畫

- 壹、計畫依據：
- 貳、計畫目標：
- 參、實施對象：
- 肆、執行期程：
- 伍、計畫內容：

評核項目	評核指標	檢核項目	推動作法	完成期限	承辦單位
一、解決方法	整合性解決方法	1. 流程整合 (1) 解跨機關水平整合：即跨機關單一窗口服務(如辦理戶政遷徙登記)，透過資訊系統或作業流程串接，讓民眾免再至相關機關(如至稅務局)洽辦其他事項(如更改稅單地址)，即能在單一機關(戶政所)取得全程及其他關連性服務。 (2) 跨機關垂直整合：業務性質相同之機關(如地政業務)透過資訊系統或作業流程串接，讓民眾由單一機關(任何一個地政所)遞件後取得全程及其他關連性服務。 (3) 同機關水平整合：同一機關內進行服務整合。 2. 資通訊 (ICT) 服務導入 (1) 運用線上服務系統，以網路方式提供給民眾網路申辦服務，包括服務內容說明、申請書表下載、民眾線上申辦或預約服務等方式之服務，利用資訊網絡管道提供民眾或企業便利服務。 (2) 運用辦公室自動化系統，因應業務服務需求，於機關內部運用行政資訊系統作業，促使內部資訊快速流通與容易取得，提升作業效率。 (3) 提供主動服務，以「使用者導向」的政府資訊整合服務，服務化被動為主動，主動推播訊息到使用者的服務機制，全面提升政府網路資訊之附加價值。 3. 結合社會資源：如運用志工服務、異業結盟等方式。 4. 其他可促進專案服務效能之工具與作法。			
二、實際效果	(一)外部效益	1. 協助第一線服務機關或服務規劃機關本身產出更好、更有效率、更便利服務的程度。 2. 服務對象滿意度提升、受益人數增加或其他具體受益情形。 3. 創造政府及機關正面形象，或社會正面影響與價值。 4. 其他具體外部效益。			

評核項目	評核指標	檢核項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	(二)內部效益	1. 第一線服務機關或服務規劃機關本身的人力、物力、時間等服務成本降低。 2. 第一線服務機關或規劃機關本身的工作士氣、配合度、協調性的提升。 3. 其他具體內部效益。			
	(三)成本合理性	1. 專案之執行可能增加機關經費支出，例如行政成本、開發網路系統等資本設備費用，也可需要增加人力，方能支應專案之運作，應考量受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與所需成本相當。 2. 如不符合成本效益，但在考量社會公平正義的價值下，政府有責任提供該項服務，可作為服務策略選擇的例外原則，惟應自行敘明理由，詳細加以說明。			

陸、執行步驟：
 柒、考核獎懲：
 捌、其他：