

## 新竹市政府 104 年度為民服務考核工作計畫

壹、宗旨：為加強本府各處暨所屬機關為民服務工作，提升服務品質，建立親民、便民之服務形象，特訂定本計畫。

貳、依據：行政院函頒之「政府服務創新精進方案」暨國家發展委員會 103 年 8 月 21 日發社字第 1031301420 號函修正之「政府服務品質獎評獎實施計畫」

參、實施對象：

一、第一線服務機關計分 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：本府各處及所屬一級機關、其他經本府認定符合服務規劃性質之機關。

肆、實施方式：

一、各機關（單位）應自行檢測為民服務工作辦理情形。

二、由本府組成考核小組實地考核各項為民服務工作，考核小組由張處長力可擔任召集人、行政處副處長擔任副召集人，考核小組委員由市長指派，並得視需要遴聘為民服務相關之學者專家參與考核。

三、實地考核對象：

(一) 按組別分年辦理考核。

(二) 自願參加受考核或政府服務品質獎之機關（單位）。

伍、考核時間：104 年 9~10 月。

陸、考核範圍：104 年 1 月至 7 月（當年度 8 月至 12 月預定辦理之為民服務工作，可納入相關評核項目之執行績效，供考核委員評分參考）。

柒、考核內容：

一、受考核機關依考核內容撰寫績效報告送本府。

二、第一線服務機關：評獎總分 1,200 分，包括 3 個評核構面：優質便民服務（600 分）、資訊流通服務（300 分）及創新加值服務（300 分）

(一) 優質便民服務（600 分）

評核項目	評核指標	次評核指標	檢核項目
服務流程 (200 分)	服務流程便捷性 (120 分)	1.單一窗口服務全功能程度(60 分)  2.申辦案件流程簡化情形(60 分)	1.1 建置全功能化單一窗口，提供民眾服務項目的完整程度。(30 分) 1.2 建置全功能化單一窗口，提供民眾整合服務的完整程度。(30 分) 2.1 案件處理時間縮短情形。(20 分) 2.2 減少申辦案件所需檢附之書表謄本情形。(20 分) 2.3 運用跨機關電子閘門或資訊共享平台查詢資料，簡化民眾申辦案件流程情形。(20 分)

評核項目	評核指標	次評核指標	檢核項目
	服務流程透明度 (80分)	1. 案件處理流程查詢公開程度 (40分) 2. 案件處理流程主動回應程度 (40分)	1.1 提供案件承辦資訊種類：承辦單位聯絡資訊、標準處理程序及辦理時限等訊息。(20分) 1.2 提供案件查詢管道種類：現場、電話、網站或其他方式。(20分) 2.1 提供主動通知案件受理及辦理情形功能。(20分) 2.2 建立處理案件超過標準作業時間主動告知陳情人機制。(20分)
機關形象及顧客關係(200分)	機關形象 (100分)	1. 服務設施合宜程度 (30分) 2. 服務行為友善性及專業度 (40分) 3. 服務行銷有效程度 (30分)	1.1 除提供核心設施 (服務櫃台、盥洗室、哺集乳室、身障無障礙設施等) 外，另備有一般設施 (飲水機、書寫台、宣導資料等)，供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。(30分) 2.1 電話禮貌測試績效。(20分) 2.2 服務人員回應問題正確率。(20分) 3.1 透過一般服務措施宣導或運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行服務行銷，以加強民眾對機關施政及服務的瞭解。(30分)
	顧客滿意情形 (100分)	1. 機關服務滿意度情形 (50分) 2. 民眾意見回應與改善情形 (50分)	1.1 服務滿意度調查項目包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施及機關內部同仁等。(30分) 1.2 滿意度調查結果回饋於業務推動中，以持續精進服務作為。(20分) 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%。 2.1 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情妥善回應、追蹤處理情形，並針對處理結果進行滿意度調查，據以檢討改進。(30分) 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%。 2.2 建立民眾意見處理機制，定期檢討，適時改善及修正。(20分)

評核項目	評核指標	次評核指標	檢核項目
高齡友善環境 (200分)	建構高齡友善洽公環境的有效性 (200分)	1.無障礙設施完整性及安全性(30分) 2.其他高齡友善設施的合宜程度(40分) 3.高齡友善服務措施(90分) 4.高齡友善服務宣導有效性(40分)	1.1 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。(30分) 2.1 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。(20分) 2.2 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。(20分) 3.1 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。(60分) 3.2 受理連線申辦，透過網路及行動載具，主動關心服務到家。(30分) 4.1 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。(20分) 4.2 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。(20分)

(二) 資訊流通服務 (300分)

評核項目	評核指標	次評核指標	檢核項目
資訊提供及檢索服務(100分)	資訊公開適切性與內容有效性(60分)	資訊公開程度及內容正確度(60分)	1.1 依據「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開政府資訊為主，另亦應主動公開相關服務措施、活動訊息、常見問題集、出版品等及與民眾相關之重要資訊。(15分) 1.2 設置主動公開資訊專區。(10分) 1.3 資訊內容、資料網站(頁)超連結等正確度。(20分) 1.4 訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)，並據以執行。(15分)
	資訊檢索完整性與便捷性(40分)	資訊檢索服務妥適性及友善程度(40分)	1.1 網站(頁)資訊提供檢索服務情形及便捷度。(25分) 1.2 網站(頁)應符合「身心障礙者權益保障法」第52條之2要求，應通過無障礙檢測，並取得認證標章。(15分)

評核項目	評核指標	次評核指標	檢核項目
線上服務及電子參與(200分)	線上服務量能擴展性(100分)	線上服務提供及使用情形(100分)	<p>1.1 提供線上服務之項目及績效創新作為。(50分)</p> <p>線上服務項目數成長率計算式：  <math>(\text{本年度提供線上服務項目數} - \text{上年度提供線上服務項目數}) / \text{上年度提供線上服務項目數} * 100\%</math>。</p> <p>1.2 使用線上服務案件成長績效。(30分)</p> <p>使用線上服務案件成長率計算式：  <math>(\text{本年度使用線上服務案件數} - \text{上年度使用線上服務案件數}) / \text{上年度使用線上服務案件數} * 100\%</math>。</p> <p>1.3 電子表單簡化情形。(20分)</p>
	電子參與多樣性(100分)	電子參與多元程度及互動回應情形(100分)	<p>1.1 提供民眾意見反映、討論區與其他電子參與方式(如留言板、民意論壇、民意調查、Facebook..等)。(50分)</p> <p>1.2 民眾互動機制及實際回應情形。(50分)</p>

### (三) 創新加值服務(300分)

評核項目	評核指標	檢核項目
創新服務情形(300分)	有價值的創新服務(200分)	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4.公私協力或異業結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。</p> <p>5.專人全程服務：機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。</p> <p>6.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。</p> <p>7.其他創新服務樣態。</p>

創新服務標竿學習 效益 (60分)	1.創新服務是否具有標竿學習效益。 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 及運作情形(40分)	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。 2.創新機制是否可常態性持續運作。

二、服務規劃機關(單位):評核項目分為,個案所採行的「解決方法」(300分)及個案所產生的「實際效果」(700分)2項,評核項目成績加總後總分最高為1000分,各評核指標的評核重點如下:

評核項目	評核指標	評核重點
解決方法 (300分)	整合性解決方法(300分)	<p>1.流程整合</p> <p>(1)跨機關水平整合:即跨機關單一窗口服務,讓民眾由單一機關遞件後,透過資訊系統或作業流程串接,免再至相關機關洽辦其他事項,即能取得全程及其他關連性服務。</p> <p>(2)跨機關垂直整合:業務性質相同之機關透過資訊系統或作業流程串接,讓民眾由單一機關遞件後取得全程及其他關連性服務。</p> <p>(3)同機關水平整合:同一機關內進行服務整合。</p> <p>2.資通訊(ICT)服務導入:</p> <p>(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,包括線上申辦、線上繳費、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。</p> <p>(2)運用辦公室自動化系統,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。</p> <p>(3)提供主動服務,現場受理連線申辦,透過網路及行動載具,由第一線人員主動服務。亦應善用已建置之全國性共用主動通知平台,如e管家(數位生活儀表板)服務平台,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。</p> <p>3.結合社會資源:如運用志工服務,整合民間團體與建立社區夥伴關係,或透過公私協力、異業結盟等方式。</p> <p>4.其他可促進專案服務效能之工具與作法。</p>
實際效果 (700分)	外部效益(500分)	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3.創造政府及機關正面形象,或社會正面影響與價值。</p> <p>4.其他具體外部效益。</p>
	內部效益(100分)	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3.其他具體內部效益。</p>

評核項目	評核指標	評核重點
	成本合理性 (100分)	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，也可能需要增加人力，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。

捌、考核結果：

一、考核成績達 960 分以上者列為甲等；840 分以上未達 960 分者列為乙等；未達 840 分者列為丙等，考列丙等之機關（單位）應辦理複評，複評通過予以改列乙等。

二、獎懲標準：

各類組考列甲等並獲第 1 名之機關（單位）主管、承辦科長及承辦人員記嘉獎 2 次；其餘考列甲等之機關（單位）主管、承辦科長及承辦人員記嘉獎 1 次；考列丙等未通過複評之機關（單位），主管、承辦科長及承辦人員記申誡 1 次，並列入次年額外考核，其他有功人員依規定辦理敘獎。

三、考核結果應行改進事項，由本府函請該機關限期改善，並將改善情形函報本府備查。

四、參加中央辦理「政府服務品質獎」評獎之獎勵方式：

（一）參加評獎之機關（單位）主管、承辦科長及承辦人員嘉獎 2 次。

（二）參獎評獎通過初審之機關（單位）主管、承辦科長及承辦人員記小功 1 次。

（三）獲獎之機關（單位）主管、承辦科長及承辦人員記大功 1 次。

上開獎勵俟「政府服務品質獎」評獎結果公佈後辦理，不予重覆給獎。

五、主辦單位及考核小組委員獎勵部分，由行政處依規簽辦。

玖、經費：由各機關自行編列預算支應。

拾、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。