

新竹市政府 104 年度提升服務品質實施計畫

壹、計畫依據：

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」，並參酌本市現況及實際需要制定。

貳、計畫目標：

藉由推動本計畫，促使市府第一線服務機關提供便民措施及各項創新服務作為，用心傾聽民意，提升市政品質、打造優質的為民服務典範，以落實市長「以市民為本」的施政理念，達到「清廉、勤政、愛民」的核心價值。

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增值服務 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	機關形象
		顧客滿意情形
高齡友善環境	建構高齡友善洽公環境的有效性	
資訊網路服務	資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性與內容有效性
		資訊檢索完整性與便捷性
	線上服務及電子參與	線上服務量能擴展性
		電子參與多樣性
創新增值服務	創新服務情形	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）104 年度提升服務品質執行計畫

附件二 服務規劃機關（單位）104 年度提升服務品質執行計畫

附件 1

第一線服務機關 104 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：係指民眾可以從「單一窗口」獲得多種或整合的服務，亦即「一處收件、全程服務，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。以「窗口種類越少」，但「每類窗口可辦理的業務及服務事項越多」為目標。 (2) 整合服務：係指單一窗口整合服務流程的完整程度。 2.申辦案件流程簡化情形 (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，減少申辦案件所需檢附之書表謄本情形。 (3) 運用跨機關電子開門或資訊共享平台查詢資料，簡化民眾申辦案件流程情形，及其他簡化流程。		
		(二) 服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度 (1) 提供承辦單位聯絡資訊、標準處理程序及辦理時限等訊息。 (2) 提供案件查詢管道：現場、電話、網路及其他方式（如 App 或二維條碼等），亦應注意查詢回應處理時效。 2. 案件處理流程主動回應程度 (1) 機關受理案件後，應主動通知申請人案件受理及辦理情形。 (2) 處理案件超過標準作業時間主動告知申請人。		

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、機關形象及顧客關係	(一) 機關形象	<p>1. 服務設施合宜程度</p> <p>(1) 核心設施(含法定設施): 服務櫃台、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。</p> <p>(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。</p> <p>(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性的服務設備。</p> <p>2. 服務行為友善性及專業度:</p> <p>(1) 電話禮貌測試績效。</p> <p>(2) 服務人員回應問題的正確率。</p> <p>3. 服務行銷有效程度:</p> <p>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。</p>		
		(二) 顧客滿意情形	<p>機關服務滿意情形</p> <p>1. 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。</p> <p>2. 內部同仁滿意度是影響組織發展及服務品質提升的關鍵, 應針對內部同仁進行滿意度調查。</p> <p>3. 有效地設計執行滿意度調查, 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, 並將滿意度調查結果回饋於業務推動中, 以持續精進服務作為。</p> <p>4. 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%。</p> <p>民眾意見回應與改善情形</p> <p>1. 針對民眾意見、抱怨與新聞輿情妥善回應、追蹤處理情形, 並針對相關意見進行分析及評估, 進而產出新的服務措施。</p> <p>2. 建立民眾意見處理機制, 定期檢討, 適時改善及修正。</p> <p>3. 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%。</p>		

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. 資訊公開程度及內容正確度 <ol style="list-style-type: none"> (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。 (2) 公開方式以登載機關網站(頁)為主，並設置「主動公開資訊」專區。 (3) 積極維護網站(頁)資訊，避免有無明顯錯誤及過期資訊。另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) 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。 		

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. 檢索資訊過多時分頁方式檢索，及檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列。 2. 機關網站首頁版面配置應符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 3. 機關網站(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。		
	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. 提供民眾服務申辦、網路繳費、取件通知、預約等服務。 2. 線上服務量能及創新作為；民眾使用線上服務案件數占該項服務總案件數之比例；提出線上服務項目數成長情形；提出民眾使用線上服務成長情形；上開成長情形可用成長率來佐證績效。 (1) 線上服務項目數成長率計算式： (本年度提供線上服務項目數-上年度提供線上服務項目數)/上年度提供線上服務項目數*100%。 (2) 使用線上服務案件成長率計算式： (本年度使用線上服務案件數-上年度使用線上服務案件數)/上年度使用線上服務案件數*100%。		
		(二) 電子參與多樣性	電子參與多元程度及互動回應情形 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 網路社群(如 Facebook、YouTube、Twitter、Google 好問、Loomio 等)。並定期與民眾互動及回應。		

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 加值服務	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.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。 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。 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。 7.其他創新服務樣態。		
		(二) 創新服務標竿學習效益	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情形	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104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	<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。此外，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>			

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、實際效果	(一)外部效益	<ol style="list-style-type: none"> 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。 			
	(二)內部效益	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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。 			

陸、執行步驟：

柒、考核獎懲：

捌、其他：