

新竹市政府 105 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」及國家發展委員會 104 年 4 月 7 日發社字第 10413004712 號函頒之「第八屆政府服務品質獎評獎實施計畫」。

參、實施對象：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。

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，考核小組由行政處處長擔任召集人、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：按組別分年辦理考核。

伍、考核時間：105 年 9~10 月。

陸、考核範圍：105 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、評獎總分 1,000 分，包括 3 個評核構面：優質便民服務（400 分）、資訊流通服務（300 分）及創新加值服務（300 分）

【優質便民服務（400分）】

評核指標	次評核指標	評核重點	
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)	建置全功能化單一窗口,提供民眾多種與整合服務,亦即「一處收件、全程服務」,強調以內部作業取代民眾奔波。
		2.申辦案件流程簡化情形(60分)	檢討並簡化申辦流程,提供民眾更便捷之服務。例如: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、向主管機關提出流程簡化之建議、其他有助於簡化流程之作為。
	服務流程透明度 (80分)	1.案件處理流程查詢公開程度(40分)	(1)提供案件承辦資訊。(20分) (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)。(20分)
		2.案件處理流程主動回應程度(40分)	(1)主動提供申請人收件確認訊息。(20分) (2)若案件處理超過標準作業時間主動告知申請人,並提供逾期主動告知服務。(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)	視機關業務與民眾需求,提供合宜的服務設施,並確保設施品質。
		2.服務行為友善性及專業度(40分)	(1)電話禮貌測試績效。(20分) (2)服務人員回應問題正確率。(20分)
		3.服務行銷有效程度(30分)	(1)服務行銷:依據不同服務對象,運用多元行銷方式,加強民眾對機關施政及服務的瞭解。(20分) (2)評估行銷效益:檢討分析因行銷活動而瞭解服務內容或有意願來使用服務項目、設施的人數及成長情形。(10分)

評核指標	次評核指標	評核重點	
	顧客滿意情形 (100分)	1.機關服務滿意情形 (50分)	(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) (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： $(\text{本年度平均服務滿意度}-\text{上年度平均服務滿意度})/\text{上年度平均服務滿意度} \times 100\%$ 。
		2.民眾意見回應與改善情形(50分)	針對民眾意見、抱怨及新聞輿情妥善處理，並針對處理結果進行滿意度調查，分析檢討改進，進而產出新的服務措施。(50分) ※民眾意見處理滿意度成長率計算式： $(\text{本年度意見及抱怨處理平均滿意度}-\text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度})/\text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度} \times 100\%$ 。

【資訊流通服務(300分)】

評核指標	評核重點	
資訊提供及檢索服務(100分)	資訊(料)公開適切性與內容有效性(60分)	1.依據「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開政府資訊及相關服務資訊等。機關對外提供之文件應包 ODF 格式。(20分) 2.主動盤點及開放依法應公開之公開性資料或無法規限制之業務資料。(20分) 3.訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)，並積極維護網站(頁)資訊，避免有無明顯錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。(20分)
	資訊檢索完整性與便捷性(40分)	1.網站提供多元及便利的資訊檢索服務，並提升網站的友善度。(25分) 2.網站首頁版面配置符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。(15分)

評核指標	評核重點	
線上服務及網路參與(200分)	線上服務量能擴展性(100分)	<p>1.提供線上服務項目及創新作為。(60分)</p> <p>※線上服務項目數成長率計算式：$(\text{本年度提供線上服務項目數}-\text{上年度提供線上服務項目數})/\text{上年度提供線上服務項目數} \times 100\%$。</p> <p>2.使用線上服務案件成長績效。(40分)</p> <p>※使用線上服務案件成長率計算式：$(\text{本年度使用線上服務案件數}-\text{上年度使用線上服務案件數})/\text{上年度使用線上服務案件數} \times 100\%$。</p>
	網路參與應用情形(100分)	<p>1.提供多元的網路參與管道，如留言板、民意論壇、網路投票、民意調查及 Web 2.0 網路社群(如 Facebook、YouTube、Twitter、Loomio)等，供民眾反映意見。(50分)</p> <p>2.民眾互動機制及實際回應情形。(50分)</p>

【創新增值服務(300分)】

評核指標	評核重點	
創新服務情形(300分)	有價值的創新服務(200分)	<p>1.服務流程改造：以政府為一體的概念，透過跨機關合作及資通訊科技的運用，提供民眾一站式整合服務，簡化民眾申辦流程及時間。</p> <p>2.專人全程服務：改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。</p> <p>3.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>4.跨機關電子查驗：善用資訊系統針對政府已有或公權力可調閱的資訊，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>5.在地化特色服務：因應所轄地區或業務之特性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。</p> <p>6.其他創新服務策略。</p>
	創新服務標竿學習效益(60分)	創新服務如何提供作為其他機關標竿學習效益與實際擴散效果。
	組織內部創新機制及運作情形(40分)	<p>1.組織內部創新提案機制運作情形。</p> <p>2.創新服務措施與組織內部創新機制實際運作之關連。</p>

捌、考核結果：

一、考核成績達 800 分以上者列為甲等；700 分以上未達 800 分者列為乙等；未達 700 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：

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，不予重複給獎。

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。