

新竹市政府 105 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」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」，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	評核指標	評核重點
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
資訊網路服務	資訊提供及檢索服務	資訊（料）公開適切性與內容有效性
		資訊檢索完整性與便捷性
	線上服務及網路參與	線上服務量能擴展性
		網路參與應用情形
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）：包括解決方法及實際效果 2 項

評核構面	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 1：第一線服務機關（單位）105 年度提升服務品質執行計畫

附件 2：服務規劃機關（單位）105 年度提升服務品質執行計畫

第一線服務機關 105 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	評核指標	評核重點	完成期限	承辦單位
壹、優質 便民服務	一、服務 流程	<p>(一) 服務流程便捷性</p> <p>1. 單一窗口全功能程度： 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。</p> <p>2. 申辦案件流程簡化情形： 檢討並簡化申辦流程，提供民眾更便捷之服務。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；或是向主管機關提出流程簡化之建議及其他有助於簡化流程之作為。</p>		
		<p>(二) 服務流程透明度</p> <p>1. 案件處理流程查詢公開程度 主動提供案件承辦資訊，並提供多元管道，方便民眾查詢案件處理情形。案件查詢管道包括：現場、電話、網路及其他方式（如 App 或二維條碼等）。</p> <p>2. 案件處理流程主動回應程度 主動提供申請人收件確認訊息，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。</p>		
	二、機關 形象及顧 客關係	<p>(一) 機關形象</p> <p>1. 服務設施合宜程度 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。</p> <p>2. 服務行為友善性及專業度： (1) 電話禮貌測試績效。 (2) 服務人員回應問題的正确率。</p> <p>3. 服務行銷有效程度： 透過服務行銷，加強民眾對機關施政及服務的瞭解，並依據服務對象之不同，運用多元化的行銷方式，行銷適當的內容。此</p>		

評核構面	評核指標	評核重點	完成期限	承辦單位
		<p>外，亦應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，以評估行銷效益。</p> <p>(二) 顧客滿意情形</p> <p>1.機關服務滿意情形</p> <p>(1) 根據服務對象及類型的不同，設計與執行合適之滿意度調查，以瞭解民眾對機關及各項服務的看法。滿意度調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等，並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。</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) 服務滿意度成長率計算式：$(\text{本年度平均服務滿意度}-\text{上年度平均服務滿意度})/\text{上年度平均服務滿意度} \times 100\%$。</p> <p>2.民眾意見回應與改善情形</p> <p>(1) 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，應分析檢討改進，進而產出新的服務措施。</p> <p>(2) 民眾意見處理滿意度成長率計算式：$(\text{本年度意見及抱怨處理平均滿意度}-\text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度})/\text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度} \times 100\%$。</p>		
貳、資訊網路服務	一、資訊提供及檢索服務	<p>(一) 資訊(料)公開適切性與內容有效性</p> <p>1.主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊，包括「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開之政府資訊及相關服務資訊等。對外提供之文件應包含ODF格式。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>		

評核構面	評核指標	評核重點	完成期限	承辦單位
		<p>(二) 資訊檢索完整性與便捷性</p> <p>1.機關網站應提供多元及便利的資訊檢索服務，並提升網站的友善度。</p> <p>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。</p>		
	二、線上服務及網路參與	<p>(一) 線上服務量能擴展性</p> <p>1.善用資訊科技，針對民眾需求開發線上服務項目，如線上申辦、網路繳費、取件通知及預約等服務。</p> <p>2.線上服務量能之績效展現方式：列舉線上服務項目及創新作為；提出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。</p> <p>(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%。</p> <p>(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%。</p>		
		<p>(二) 網路參與應用情形</p> <p>提供多元的網路參與管道，如留言板、民意論壇、網路投票、民意調查等，供民眾反映意見。另亦應善用 Web 2.0 網路社群（如 Facebook、YouTube、Twitter、Loomio 等），定期與民眾互動及回應，以提高民眾參與度。</p>		
參、創新 加值服務	創新服務 情形	<p>一、有價值的創新服務</p> <p>(一) 檢討既有服務流程及措施，運用創新服務策略，規劃有價值的創新服務。</p> <p>(二) 可採行的創新服務策略如下：</p> <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>		

評核構面	評核指標	評核重點	完成期限	承辦單位
		<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> <p>(三) 機關提出的創新服務，應完成規劃並已具體執行，所提出之創新增值服務不以 1 項為限。可以申辦業務流程簡化後節省之比例、時間或金錢呈現服務績效。</p> <p>(四) 創新服務亦須考量成本效益，包括受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與投入成本相當等。若不符合成本效益，但在考量社會公平正義價值下，政府有責任提供該項服務者，亦可作為服務策略選擇的例外原則。</p>		
		<p>二、創新服務標竿學習效益</p> <p>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。</p>		
		<p>三、組織內部創新機制及運作情形</p> <p>(一) 組織內部創新提案機制運作情形。</p> <p>(二) 所推動的創新服務措施與組織內部創新機制實際運作之關連。</p>		

陸、執行步驟：

柒、考核獎懲：

捌、其他：

服務規劃機關105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	評核指標	評核重點	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) 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，可運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</p>			

評核構面	評核指標	評核重點	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>網路資訊之附加價值。</p> <p>(3) 雲端應用服務：運用雲端運算科技，建構網路的虛擬政府，提供民眾多樣性、互動性、全時性及一站性的政府服務。</p> <p>(4) 智慧辦公：以行動服務、協同合作、社群網路等特性，提供公務同仁公務處理、決策支援及整合通訊三大面向之智慧辦公服務，提升行政效率。</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>			
二、實際效果	(一) 外部效益	<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，如供其他機關進行服務措施移植的可行性及擴散效益等。</p>			
	(二) 內部效益	<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>			
	(三) 成本合理	<p>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</p>			

評核構面	評核指標	評核重點	推動作法	完成期限	承辦單位
	性	<p>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。</p> <p>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。</p>			

陸、執行步驟：

柒、考核獎懲：

捌、其他：