

整體服務類-新竹市東區區公所106年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：行政院106年函頒之「政府服務躍升方案」暨國家發展委員會106年1月25日發社字第1061300083號函之「政府服務獎」及新竹市政府106.3.3府行設字第1060038035號函辦理。

貳、計畫目標：

服務人員目標：1.事前計劃、過程中發覺問題，提出解決方案。

2.定期檢視及即時維護標準作業服務流程。

3.提出創新作為:主動發掘議題、運用新工具或方法、結合跨單位、課室或外部單位，提出創新作為或建議事項。

團 隊 目 標：1.透過 TQM 全面品質管理、PDCA 目標循環管理，強化各項便民措施，精進服務機制。

2.並以「貼心、用心、愛心、關心、溫馨、創新」提供五心級服務，達成符合民眾期待及區政服務提升之目標。

參、實施對象：本所各課室

肆、執行期程：106年1月至106年12月

伍、計畫內容：

個別 評核構面	執行項目	執行重點	完成期限	承辦單位
一、 基礎服務	(一) 服務一致 及正確	1. 申辦業務標準作業流程訂定情形：申辦業務標準作業流程訂定比率及持續檢討情形。	1-12月	各課室
		2. 服務及時性：申辦案件於處理時限內完成之案件比率。	1-12月	各課室
		3. 服務人員專業度：說明提升服務人員專業度之作法及執行成效，並提供服務人員專業度測試結果，如專業知識測驗或申辦案件處理測試等。	1-12月	各課室
		4. 其他	1-12月	各課室
	(二) 服務友善	1. 服務設施合宜程度：依業務屬性及服務對象需求，提供合宜服務設施。	1-12月	各課室
		2. 網站使用便利性：機關網站應以使用者為導向	1-12月	各課室

		設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務；提供多元及便利的資訊檢索服務；確保網站內容的正確性及有效連結等。		
		3. 服務行為的友善性：注重服務人員的禮貌態度，應以電話禮貌測試結果呈現績效（測試量表如後附件）。亦可提供其他提升服務人員禮貌態度之作法及執行成效。	1-12月	各課室
		4. 服務資訊透明度：		
		<ul style="list-style-type: none"> ● 資訊公開：主動公開服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。公開資訊應以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，供民眾查閱或運用。 	1-12月	各課室
		<ul style="list-style-type: none"> ● 資料開放：從民眾應用面思考，盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，並應定期檢視及更新資料。 	1-12月	各課室
		<ul style="list-style-type: none"> ● 案件查詢管道：提供多元管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。 	1-12月	各課室
		5.其他	1-12月	各課室
二、	(一)	1. 建置單一窗口整合服務：依受理方式，又可分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。	1-12月	各課室
服務遞送	服務便捷	2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本：運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附紙本佐證資料。本項得以簡化書表謄本之數量或比率、縮短民眾往返	1-12月	各課室

		<p>辦理時間或規費等數據呈現績效。</p> <p>3. 開發線上申辦或跨平台通用服務：衡酌民眾實際需要，提供線上申辦，或跨平台通用服務(即可透過各式行動載具閱覽及使用)。本項得以可線上申辦業務項目數比率、使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平台使用比率等數據呈現績效。</p>	1-12月	各課室
	(二) 服務可近性	<p>1. 客製化服務：因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。</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. 主動服務：針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。</p>	1-12月 1-12月 1-12月	各課室 各課室 各課室
	(三) 服務成長及優化	<p>1. 突破成長:機關為完成服務遞送，於考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素達成服務目標所展現之努力與成效。</p> <p>2. 優質服務:機關在其核心業務範疇內，於設定服務目標後，運用多元策略，提出符合機關任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。</p>	1-12月 1-12月	各課室 各課室
三、 服務量能	(一) 內部作業	機關運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行	1-12月	各課室

四、 服務評價	簡化	政程序之情形。本項應說明簡化作法並提供具體數據，如減省的人力、物力或時間等。		
	(二) 服務精進 機制	深化服務量能關鍵在於組織內部建立常態性運作機制，以及在首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進。評核重點包括機關內部服務精進機制運作情形、創新服務提案情形及採行率等。	1-12月	各課室
	(一) 服務滿意 情形	1. 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，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，並提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。另亦應進行內部同仁滿意度調查。	1-12月	各課室
	(二) 意見回應 處理情形	2. 除滿意度調查外，機關可彈性運用其他機制瞭解民眾對服務的評價，並請提供執行情形及結果。 說明民眾意見回應處理機制、處理情形及陳情案件處理滿意度調查分析(含趨勢分析)及檢討改善情形等。	1-12月	各課室
整體 評核構面	執行項目	執行重點		
開放創新	(一) 開放參與	1. 開放參與及創新性在基礎服務、服務遞送、服務量能及服務評價等構面有不同運用方式，請依實際運用情形於個別評核構面中撰寫即可。 2. 開放參與係指機關提供服務時，除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機		

	<p>(二) 創新性</p>	<p>關與民眾合作的契機。例如，透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。</p> <p>3. 創新性係指機關就核心業務規劃服務作法或措施時，提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。例如，在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務等。</p>
--	--------------------	---

陸、執行步驟：

- 一、本計畫各項評核項目，由同仁確實執行，並不定期召開課室、里幹事、專案工作會議及本所主管會議..等，檢討業務執行情形、進度或績效，經指示轉由行政室列管之案件由行政室列案管制追蹤至結案。
- 二、成立業務研討推動小組，經由共同研討方式，以達業務全面服務品質提升之目標。

柒、考核獎懲：

- 一、依據上級、市府及各課推動暨重要工作所訂期程，各項工作執行情形優良者，得由為民服務推動小組推薦本所課長及承辦員，簽請獎勵。
- 二、配合市府不定期考核，依考核結果辦理獎懲。

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。