

新竹市東區區公所 107 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒之「政府服務躍升方案」暨國家發展委員會 107 年 1 月 15 日國家發展委員會發社字第 1071300028 號函訂定及新竹市政府 107 年 2 月 14 日府行設字第 1070034424 號函辦理。

貳、計畫目標：

- 一、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。
- 二、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」提供六心級服務，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：107 年 1 月至 107 年 12 月

伍、計畫內容：

個別評核構面	評核項目	評核重點	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. 除上述 3 項外，機關可自行提供其他足以呈現服務一致性及正確性的數據或具體事證說明。	1-12 月	各課室
	(二) 服務友善	1. 服務設施合宜程度：依業務屬性與服務對象需求，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。	1-12 月	各課室
3. 服務行為的友善性：注重服務人員的禮貌態		1-12 月	各課室	

個別 評核構面	評核項目	評核重點	完成期限	承辦單位
		<p>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。</p> <p>4. 服務資訊透明度：</p> <p>（1）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。</p> <p>（2）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。</p> <p>（3）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。</p> <p>5. 除上述 4 項外，機關可自行提供其他足以呈現服務友善性的數據或具體事證說明。</p>	<p>1-12 月</p> <p>1-12 月</p>	<p>各課室</p> <p>各課室</p>
<p>二、 服務遞送</p>	<p>（一） 服務便捷</p>	<p>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。</p> <p>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(可支援各式載具及不同瀏覽程式使用)。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> <p>4. 其他服務作法。</p>	<p>1-12 月</p> <p>1-12 月</p> <p>1-12 月</p> <p>1-12 月</p>	<p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p>
	<p>（二） 服務可近性</p>	<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</p>	<p>1-12 月</p> <p>1-12 月</p> <p>1-12 月</p>	<p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p>

個別 評核構面	評核項目	評核重點	完成期限	承辦單位
		便地區民眾，提供到府、到點服務。 4. 其他服務作法。	1-12 月	各課室
	(三) 服務成長 及優化	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。 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。	1-12 月 1-12 月	各課室 各課室
三、 服務量能	(一) 內部作業 簡化	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。	1-12 月	各課室
	(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
四、 服務評價	(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。 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。	1-12 月 1-12 月	各課室 各課室
	(二) 意見回應 處理情形	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
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。	1-12 月	各課室
	(二) 創新性	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。 3.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	1-12 月 1-12 月	各課室 各課室

個別 評核構面	評核項目	評核重點	完成期限	承辦單位
		<p>入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機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>4.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>	1-12 月	各課室

陸、執行步驟：

(一) 平時執行之管控及推動：

1. 本為民服務品質提升推動，依據上級、市府推動作業及本所各課室年度施政計畫、施政重點，均納入本計畫提升服務品質範圍。
2. 納入本計畫內容之各項工作執行進度，由各權責課室同仁確實規劃執行，並由各權責課室自行檢討管控外，經指示轉由行政室列管之案件由行政室列案管制追蹤。
3. 本計畫除由各權責課室管控外，訂有執行月份之業務由行政室管制追蹤，年度中辦理乙次課室自評檢視，做為管制及執行重點。
4. 上表評核項目之執行重點請各課室依各自業務特性自行推動。
5. 視需要成立業務研討推動小組，經由各式研討方式，以達業務全面服務品質提升之目標。

研討推動小組 名稱	召集人	任 務
民政相關研討組	民政課課長	主動召集研討或服務同仁提出有關 <u>民政</u> 相關業務議題之推動、改進或創新方案。
社政相關研討組	社政課課長	” <u>社政</u> 相關業務議題之推動、改進或創新方案。
經建相關研討組	經建課課長	” <u>經建</u> 相關業務議題之推動、改進或創新方案。
人事相關研討組	人事室主任	” <u>人事</u> 相關業務議題之推動、改進或創新方案。

研討推動小組 名稱	召集人	任 務
會計相關研討組	會計室主任	” <u>會計</u> 相關業務議題之推動、改進或創新方案。
行政相關研討組	行政室主任	” <u>行政</u> 相關業務議題之推動、改進或創新方案。
跨課室 跨機關研討組	秘書、區長	” 跨課室、跨機關及重大議題之推動、改進或創新方案。
上列各業務研討項執行秘書及組員：由召集人視依業務形態需要，指定相關人員擔任或另指定人員擔任召集人。		

(二) 年度考核：依據各自上級、市府及各課室推動重要工作所訂期程，執行情形優良者，得由本所主管、各課室、研討小組等推薦，簽請獎勵。

柒、考核獎懲：配合各自上級單位、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。