

新竹市東區區公所 109 年度提升服務品質執行計畫

109 年 4 月 16 日 1090005486 簽奉核可

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 108 年 12 月 10 日發社字第 1081301921 號函訂定及新竹市政府 109 年 1 月 7 日府行設字第 1080198577 號函辦理。

貳、計畫目標：

- 一、定期檢視並即時維護各項標準作業服務流程。
- 二、主動挖掘議題、有效運用科技融入服務，積極提出創新作為或建議事項。
- 三、鼓勵事前計畫並在執行過程中發掘問題、提出解決方案。
- 四、提供六心級服務—「貼心、用心、愛心、關心、溫馨、創新」，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：訂定日起至 109 年 12 月 31 日止。

伍、計畫內容：

重點項目	執行重點	承辦課室
提供有效率且一致性的服務	1. 檢視業務標準作業流程正確性。 (1)承辦資訊 (2)相關法規 (3)作業流程 (4)應備表件 (5)空白表 (6)範例	各課室
	2. 提升申辦案件於處理期限內完成比率。	民經社
	3. 服務人員建立並持續更新個人業務工作手冊。	各課室

重點項目	執行重點	承辦課室
營造服務友善環境	1. 定期檢視提供設施之合宜性，例如哺集乳室、無障礙設施之加強…等。	各課室
	2. 服務指引定期檢視(雙語牌示、服務動線、方向標示、機動指引及服務)。	各課室
	3. 主動檢視補足櫃台申請書表、文具、填寫範例、一次告知單、老花眼鏡等。	各課室
	4. 定期檢視並更新網站公開資料及常見問答集。	各課室
	5. 加強服務資訊透明化、案件查詢管道多元化。	各課室
	6. 網頁對外提供之可編輯文件，應包括提供ODF開放文件格式。	各課室
服務便捷及可近性	1. 定期檢討1樓服務櫃台服務項目、單一窗口整合服務項目。(臨櫃、電話、網站)	民經社行
	2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本。	各課室
	3. 開發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)	各課室
	4. 檢討提供書表下載、網路繳費、取件通知、預約等服務項目。	各課室
	5. 針對服務對象之屬性、居住地區差異及數位落差情形，運用多元策略提供在地化之服務、專人全程服務及主動服務等。	民經社
	6. 對偏遠、交通不便或中高年齡層及行動不便的民眾提供到府訪視或協助文件遞送的服務，提供更	民經社

重點項目	執行重點	承辦課室
	便捷貼心服務。	
服務精進、成長及優化創新	1. 持續提升經辦各項業務之優質服務。	民經社
	2. 開辦或鼓勵職員參加與業務相關之教育訓練、專業課程。	各課室
	3. 定期召開本所區務會議、里幹事工作會報暨不定期各式課室、專案工作等會議，精進服務品質。	各課室
	4. 鼓勵同仁或課室積極提改善或創意案，附為民服務精進創意簡表、會議提案單(詳附件一)。	各課室
	5. 加強提升客語學習及服務能力。	社政課
	6. 同仁應加強與落實服務禮儀要求，經由應對與細緻貼心的服務行為表現，讓民眾感受到親切、熱誠與尊重的服務。	各課室
內部作業簡化	1. 定期檢視更新各課室內部共用資料。	各課室
	2. 善用員工群組分享訊息(包含員工電郵、各種Line群組或社群媒體等)	各課室
	3. 簡化內部作業提升行政效率。	各課室
服務滿意度與意見回應	1. 辦理本所服務品質滿意度調查1次，分析問卷調查結果，作為服務改善之之參考。	行政室
	2. 運用辦理各式檢討會議、各類型座談會及說明會或里幹事下里服務等時機，主動蒐集民意提出反映或解決意見，提升服務滿意度。	各課室

重點項目	執行重點	承辦課室
	3. 各課室針對業務特性辦理意見調查或滿意度調查。	各課室
	4. 依據新聞輿情機制及流程加強新聞發佈及民意回應。	各課室

陸、執行檢討、管制查核：

(一)執行之管控及推動：

1. 依據上級、市府相關推動作業辦理，並將本所各課室年度施政計畫、施政重點相關服務重點，納入本計畫推行範圍。
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，於年度中辦理課室自評檢視，做為行政室管制及執行重點。
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	主動召集研討或服務同仁提出有關 <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	主動召集研討或服務同仁提出有關 <u>經建</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
人事相關研討組	人事室主任	主動召集研討或服務同仁提出有關 <u>人事</u> 相關業務議題之推動、改進或創新方案。
會計相關研討組	會計室主任	主動召集研討或服務同仁提出有關 <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	主動召集研討或服務同仁提出有關 <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、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。

新竹市東區區公所 109 年為民服務精進創意簡表

附件一

研究人員	服務課室		研究期間	
	職稱姓名			
研究項目				
問題分析				
改進意見				
理由及說明				

承辦員

課室主管

注意事項: 本表由提案人主動填寫，陳核課室主管後，自選提至所內各式會議研討。

審查意見	<input type="checkbox"/> 採行 <input type="checkbox"/> 可採行，請修正 <input type="checkbox"/> 不可採行 <input type="checkbox"/> 可據以建議修訂法規 <input type="checkbox"/> 請另填市府發展意見簡表
------	--

新竹市東區區公所 109 年

會會議提案單

編 號

提案單位
提案人

案 由

說 明
及建議作法

決 議