

新北市三芝區公所 101 年度提升服務品質實施計畫

101 年 6 月 22 日訂定

壹、依據

- 一、行政院研究發展考核委員會 100 年 8 月 16 日會研字第 1002161217 號函修正之「政府服務品質獎評獎實施計畫」與「政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 二、101 年 5 月 21 日「新北市政府服務品質獎實施計畫」。

貳、計畫目標

- 一、持續推動民眾滿意服務，簡政便民、高效率的服務形象。
- 二、持續推動資訊透明化，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、持續推動創新服務方式與措施，提升服務品質。

參、實施期程：自訂定日起至 101 年 12 月 31 日止。

肆、實施對象：

本所民政災防課、社會人文課、農經課、工務課、秘書室、人事室、會計室。

伍、推動小組：

一、提升服務品質小組委員

(一)委員：本小組由首長擔任召集人，主任秘書擔任副召集人，由區長任命；總幹事 1 人，由研考人員擔任；各課室主管擔任執行委員，

由民政災防課、社會人文課、農經課、工務課、秘書室、人事室、會計室之綜合同仁為執行委員及文書研考人員擔任幹事。

(二)職掌：推動委員責本所各項提升服務品質之指導、查核及考評，不定期召開會議研議相關事宜。執行委員負責課室提升服務品質措施方案之研擬、執行與績效之彙整與提供，定期召開會議（或書面報告）1 次，密切追縱工作進度及執行績效，定期向委員會呈報最新執行情形及進度報告，並陳奉鈞長裁示。

二、創新提案制度審議委員會

(一)委員：區長擔任召集人；主任秘書擔任副召集人；總幹事1人，由研考人員擔任；委員7人，由各課室主管擔任。

(二)運作方式：不定期召開「提案制度審查會議」，負責提案的審查評分，提案一經採行，相關課室、同仁均應確實執行。

陸、實施要項及內容

一、優質便民服務

(一) 服務場所便利性及服務行為友善性

考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造、更新及充實服務場所設備，提供民眾優質的洽公環境及完善的服務設施。包括申辦動線、書表範例、文宣資料、雙語標示、環境綠美化、停車空間、各項設備安全並定期檢測維護、等候區設施及無障礙設施之檢討與改善。並提升服務人員提供服務時的態度、行為及專業知識，確保服務人員能夠親切、主動的從事服務，並具備相當的專業能力足以勝任服務工作。

(二) 服務流程之便利性

持續推動全功能櫃台，提升櫃台人員處理各項申辦案件之熟稔度，以縮短申辦及等候時間為目標；配合推動書證謄本減量，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例；檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，合理減少民眾申辦案件應檢附的紙本資料；公開各項服申辦或申請案件查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。

(三) 民眾滿意度

定期、主動調查民眾滿意度，並進行趨勢分析檢討，

確實瞭解民眾對於機關及各項服務措施的觀感，並依調查結果改善服務措施，強化服務提供的正當性與效率，提升民眾對機關整體的滿意度。提供多元且便利之表達管道，包括定期辦理「服務滿意度調查」、每日值星官「民眾意見調查表」調查。

(四) 民眾意見處理時效性與有效性

針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善因應掌握回應時效，並做好後續的追蹤處理。包括設立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率；廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，審慎、迅速、正確地處理問題；建立新聞媒體及輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。

二、資訊流通服務

推動資訊透明化、豐富服務資訊，提供友善網路服務，促進網路溝通並確保民眾知的權利與資訊使用權。

(一) 資訊公開適切性及資訊內容有效性

配合政令公開基本資料、法令、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊與機關文宣品。並隨時或定期更新，確保資訊內容與網站資訊內容提供的正確性。

(二) 資訊檢索完整性與便捷性

網站（頁）資訊檢索規劃提供多樣性檢索方式，如提供主題、施政與服務等分類檢索；檢索及互動功能設計簡單方便民眾操作使用。

(三) 網站規範及內容整合性

依規定配合公所網站版型及內容標準規範及與市府網站平臺整合度等作業。

(四) 民眾申辦線上服務量能擴展性

善用資訊科技，開發網路服務項目，並廣續配合市府推動網站（線上）申辦業務及服務項目廣為宣導，鼓勵民眾使用，以降低民眾必須出門申辦的不便與成本，並符合「多用網路、少用馬路」之政策，提高線上申辦使用率。

三、創新加值服務

訂立「創新提案制度實施計畫」，鼓勵同仁積極發揮創意，利用創新手法，進行多面向整合課室服務功能。對於優良創新案件之提案人員，以員工鮮活時間公開表揚、網頁跑馬燈公佈及頒發提貨券等多元化的獎勵措施，期能有效引發同仁之潛力，展現更多的創意，提升服務品質。

柒、管制作為：

- 一、針對例常性業務，訂定業務管制考核方案，於主管會報提出檢討改善。
- 二、針對專性業務，由為民服務小組會議中，提出成效評估，針對缺失改善建議。

捌、考核獎懲：各項計畫訂定考核標準參照新北市及所屬機關學校公務人員平時獎懲基準，對表現優劣人員適時核予獎懲，並做為年終考核之依據。

玖、本計畫奉區長核定後實施，修正時亦同。