

臺南市政府提升服務品質實施計畫

(114.2.25 核定修正)

一、依據

行政院函頒「政府服務躍升方案」。

二、目標

為提升本府為民服務品質，推行顧客導向理念，營造以民為本之服務型態，重視民意回饋，力求服務切合民眾需求並兼顧效率、品質及創新，建構公平共享、參與合作、開放透明的有感政府。

三、實施對象

本府各處會及所屬一、二級機關、各區公所。

四、實施方式

(一) 平時考核

1、隱匿性服務稽核

從民眾角度臨櫃洽辦業務，查核第一線為民服務現況，注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，並強化友善便民服務品質。

2、電話禮貌測試

從民眾角度實際抽核本府同仁電話禮貌，確保基本服務禮儀。

3、陳情案件回復效能

依據為民服務摘要報告，針對線上即時服務系統案件處理時效進行評核。

(二) 年度專案考核

報送「政府服務獎」專案摘要表：本府各機關及區公所以強調服務專案運用的解決手法與實際效果，提出當年度為民服務亮點政策，撰寫專案摘要表，並配合本府研考會推薦參獎

執行作業(專案摘要表格式詳附件)。

- (三) 各實施對象除接受主管機關之訪查、輔導與考核，平時應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。

五、權責分工

(一) 本府研考會權責

- 1、負責本計畫訂(修)定、實施對象機關屬性調整以及適用疑義認定。
- 2、負責本計畫實施、輔導、教育訓練及標竿學習，並與獲獎機關代表及專家學者組成輔導小組。
- 3、辦理隱匿性服務稽核、電話禮貌測試及陳情案件回復效能平時考核作業。
- 4、辦理年度薦送「政府服務獎」參獎事宜，經本府推薦參獎之機關，應配合參與研考會辦理之相關輔導參獎作業，研考會得使用前開及參獎相關資料，作為本府教育訓練標竿學習用途。

(二) 一級機關權責

- 1、各一級機關每年應提出當年度為民服務亮點政策，並推薦其所屬機關，併同報送「政府服務獎」專案摘要表。
- 2、各一級機關及其所屬機關應組成機關內跨單位之為民服務推動小組，以全體動員之方式逐步推行。
- 3、各一級機關除接受本府之考核、訪查與輔導外，應加強對所屬機關平時測試及查核，針對機關缺失予以輔導改進。

(三) 區公所權責

- 1、各區公所每年應提出當年度為民服務亮點政策，報送「政府服務獎」專案摘要表。
- 2、組成為民服務推動小組，以全體動員之方式逐步推行，並將計畫主動公開於機關網站。
- 3、接受本府之考核、訪查與輔導及配合本府年度評獎作業，

辦理推薦「政府服務獎」參獎事宜。

六、獎勵方式

(一) 平時考核獎勵方式

1、公開表揚

績優第一名機關(單位)，提送市政會議公開表揚。

2、敘獎獎勵

年度總成績達 90 分以上之特優機關(單位)，電話禮貌受測人員嘉獎 2 次；單位主管、研考人員各嘉獎 1 次，人員以不重複敘獎為原則。

(二) 年度專案考核獎勵方式

1、敘獎獎勵

經本府推薦參加「政府服務獎」之機關，首長(主管)與主要承辦人員最高核予嘉獎 2 次；經本府推薦參獎獲獎之機關，由國發會頒發獎座，機關首長(主管)、承辦人員及其他有功人員由本府研考會依據國發會及本府獎勵標準另專簽陳報敘獎事宜。

2、獎補助金

經本府推薦參加「政府服務獎」之機關，給予 1 萬元獎補助金；經本府推薦參獎獲入圍之機關，給予 3 萬元獎補助金；經本府推薦參獎獲獎之機關，由國發會給予獎補助金。

七、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

專案摘要表

第一部分、基本資料

機關(構)名稱		首長		職稱	
機關(構)地址					
機關(構)員額	共計： 人（含約聘僱及臨時人員）				
機關(構)預算	千元				
參獎名稱 (必填)	(請填寫參獎主要亮點服務措施名稱)				
團隊成員 (必填)	(機關(構)名稱，以及協力合作之主要民間團體或企業名稱) - (成員姓名及職稱) 共計： 人				
投入經費 (必填)	千元 (請簡要說明經費(含共同推動公私協力)來源及使用情形)				
與行政院重要政策 或主要中長程個案 計畫之關聯 (如無免填)	(請簡要說明)				
公私協力合作情形 (如無免填)	(參獎內容若屬公私協力推動服務創新，請簡要說明主要合作之民間團體或企業相關資訊，包括名稱、投入資源、合作內容，以及其實質貢獻度)				
執行起迄日期 (必填)					
參獎團隊架構圖					

- 一、參獎資料須遵守著作財產權、個人資料保護等相關規定，如有違反法令規定之情事，須自行負擔法律責任，所提報成果數據，應為真實，參獎申請書由參獎機關（構）人員自行撰寫，不可委外辦理。若評獎過程發現參獎機關違反上開情事並經查證屬實，國發會有權取消其參獎資格；若於獲獎後發現，得撤銷其獲獎資格，並由主管機關於撤銷後追繳獎金及獎座，所有法律責任由參獎機關（構）自負，不得異議。
- 二、參獎資料（包括參獎申請書、簡報、照片及影片等）無償授權國發會，或再授權第三人使用，以不限區域、時間、次數及非營利之方式，作為廣宣表揚用途。
- 三、參獎機關（構）於獲獎後應受主管機關督導維持服務品質；若獲獎3年內服務形象有重大缺失，國發會得要求其改善；如限期未改善，得撤銷其獲獎資格，並追回獎座。

機關(構)首長：_____ (請簽名或蓋章) 日期：中華民國 年 月 日

第二部分、專案摘要

壹、專案簡介

〔簡要介紹專案項目、執行概況、服務地區及服務對象特色。〕

貳、服務內容

〔簡要說明各服務特色、策略或措施，及其經費規模與使用情形。〕

（參獎內容若屬公私協力推動服務創新，請說明主要合作之民間團體或企業相關資訊，包括名稱、投入資源、合作內容，以及其實質貢獻度）解決公眾關注的重大問題。）

參、推動成效

〔強調服務具體效益（含公私協力合作之實績及具體成果效益），及解決公眾關注的重大問題，可提供問題改善前後之量化數據或質化資料，如為持續性，請以最近1~2年間創新之服務策略或措施為主。〕

肆、未來努力方向

〔說明未來推動及精進方向。〕

摘要撰寫說明：

1、請於上開表格依各標項說明專案（**2000字以內**）。

2、字體規格：

(1)標題為16號字標楷體；內文為14號字標楷體；行距為固定行高20點。

(2)數字標號：依序為壹、一、(一)、1、(1)，其餘標號自訂。