

臺南市政府農業局為民服務績效考核辦法

臺南市政府農業局 108 年 3 月 7 日

壹、目的：

為活絡人力資源及資訊運用，發揮服務熱誠，加強親民便民服務，重視民眾反映意見，持續不斷創新及改善服務措施，以提升為民服務品質績效，特定本辦法。

貳、實施日期：

每年 1 月 1 日至 12 月 31 日。

參、考核期間：

以半年為一期間評比考核。分為 1 月至 6 月及 7 月至 12 月。

肆、評比對象及範圍：

本局各業務科。

伍、考核項目：（詳如評分表）

一、洽公環境及服務行為：(35%)

包含民眾洽公環境舒適度及民眾洽公滿意度調查。

二、資訊提供：(5%)

針對民眾申請案件資訊提供情形。（如：是否提供申請流程及表單下載與資訊內容的正確程度等）

三、案件處理效率：(25%)

民眾申訴與陳情案件之處理效率與線上即時服務系統案件處理速度。

四、自訂案件考核標準：(30%)

各業務科依其業務性質制訂民眾申請案件績效考核標準（如：容許案件辦理期限等）。

五、創新增值服務：(5%)

成員透過創新管理方法，改善便民服務措施，提升為民服務品質，其具體作法可供機關採行。

陸、考核方式：由本局為民服務考核小組定期評鑑考核各科辦理為民服務工作之績效，其作業方式如下：

一、為民服務考核小組成員：

本局主任秘書、專門委員及簡任技正，並得另擇適當人員擔任評審。

二、定期評鑑：採書面及實地審查二階段辦理。

(一) 書面審查(初審)：

1、受評單位應提出「自評報告」(如附件)一式三份，於7月5日(考核當年1至6月)及1月5日(考核前一年7至12月)前逕送本局人事室。

2、受評單位應提出當年度1至6月與7至12月的成果與績效；如因情況特殊無法即時提供，請於自評報告載明資料統計期間，俾供初審時查核。

3、由本局為民服務考核小組召開初審會議，進行自評報告評審。

(二) 實地審查(複審)：

於初審完成後，由為民服務考核小組前往各受評單位進行實地查證，並以該單位書面評分為基準，分別依實地評審成果加計分數(3至10分)。

三、敘獎：

評審委員將書面與實地實查評分表送人事室彙整加總平均各科之評分，評分取前3名給予獎勵。

柒、獎勵標準：

第一名	敘獎人數最多2人，最高記功1次獎勵。
第二名	敘獎人數最多2人，最高嘉獎2次獎勵。
第三名	敘獎人數最多2人，最高嘉獎1次獎勵。

柒、本辦法經局長核定後實施，修正亦同。

臺南市政府農業局為民服務績效評分表

受考核科室：	
考核日期： 年 月 日	委員簽名：

考核構面	評分項目	評分方式	評分標準	配分	評分
一、洽公環境及服務行為	民眾洽公滿意度調查卷	1. 民眾洽公滿意度問卷調查。 (項目：包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施)等提問卷供填報，總問卷數之總平均分數計分。) 2. 由人事室製作調查表。 3. 自評報告檢附調查表。	以總問卷數之總平均分數給分： 90(含)分以上給35分 80-89分給30分 70-79給25分 60-69分給20分 60分以下給15分	35	
二、資訊提供	民眾申請案件資訊提供	1. 網站是否提供申請流程及表單下載等資訊。 2. 資訊內容正確程度及友善程度。	依業務科提供佐證資料由委員評估給分	5	
三、案件處理效率	民眾申訴與陳情案件之處理效率	民眾陳情案件及線上即時服務系統案件處理速度。	由秘書室統計處理天數： 1. 0-2.0天給25分 2. 1-4.0天給20分 4. 1-6.9天給15分 7. 0天以上給0分	25	

四、自訂 案件考 核標準	各科目訂民眾 申請案件考核 項目及考核標 準	1. 各業務科依其業務 性質制訂民眾申請 案件績效考核標準 。(如：容許案件 辦理期限等) 2. 各科目訂考核標準 ，請檢附於自評報 告內。	依自訂標準評估給分： 全部達標者給 30 分 一項未達標者給 20-29 分 二項未達標者給 10-19 分 三項以上未達標者給 5-9 分	30	
五、創新 增值服 務	提供創新增值 服務(如聯審)	是否提出具有價值之 創新服務	由委員依提出創新增值程度 給分： 佳者給5分 尚可者給3-4分 不佳者給1-3分 未提供0分	5	
		書面審查(初審) 評 分 合 計			
		實地審查(複審)加計分數 3-10 分			
		排 名			
優點		0			
建議改善事項					

附件一

() 年 1-6 或 7-12 月「為民服務績效定期評鑑」 自評報告

(單位名稱)

中華民國 年 月

壹、為民服務業務現況簡介

[簡要介紹單位為民服務業務項目及概況]

貳、提升為民服務品質績效

一、洽公環境及服務行為：…

二、資訊提供：…

三、 案件處理效率：…

四、 自訂案件考核標準：〔請各科檢附自行訂定之考核標準表〕

五、 創新增值服務：…

〔參考本局為民服務考核辦法及其為民服務績效評分表，內容表達宜簡要、清楚，除以量化數據展現當年與往年績效之差異外，亦可使用質化資料（如服務產生的無形影響與改變）論述及呈現績效成果〕

參、 未來努力方向

〔針對服務品質不足之處說明未來努力方向〕

肆、 附件

〔檢附單位佐證資料，如相關照片、問卷調查、統計資料或考核資料等，並以精簡方式呈現〕

※自評報告格式如下：

1. 以 A4 紙張，雙面、直式、橫書繕打，並裝訂左側。

2. 自評報告字體格式：

(1) 標題為 16 號字標楷體；內文為 14 號字標楷體。

(2) 數字標號：依序為壹、一、（一）、1、（1），其餘標號自訂。

3. 自評報告(含附件，不含封面、封底及目次頁)不得超過 100 頁，本文中可附上重要之圖、表或照片輔助說明。

臺南市政府農業局_____ (單位) 民眾洽公滿意度問卷調查

填卷說明：本問卷旨在瞭解您對_____(單位) 洽公環境、服務專業性、服務態度等的看法，請您依實際經驗與個人認知，回答下列所有的問題，並在適當□打√。感謝您的合作與配合!

洽辦業務：_____。日期：_____年__月__日。
業務承辦人：_____。

第一部分:洽公環境 (25分)

很 滿 尚 不 很
滿 滿 可 滿 不
意 意 可 意 滿
意 意 意 意 意

- 1. 洽公相關告示牌標示清楚，容易找到洽辦人員……
- 2. 辦公室人員位置及設施配置恰當，動線安排適宜……
- 3. ……
- 4. 提供茶水、椅子等供民眾洽公事宜……
- 該單位有人員協助引導，容易找到承辦人……
- 5. 整體而言，我對洽公空間環境配置滿意的程度……

第二部分:服務專業性 (30分)

很 滿 尚 不 很
滿 滿 可 滿 不
意 意 可 意 滿
意 意 意 意 意

- 1. 該單位人員對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉，能解決民眾的問題……
- 2. 該單位人員能清楚解釋各項訊息，並協助提供非自身業務轉介的服務……
- 3. 該單位人員具有溝通協調能力，能讓民眾認知及瞭解……
- 4. 該單位非常注重團隊合作，忙碌時其他同仁立即出面提供服務……
- 5. 欲洽公之承辦人員未在勤，有其他同仁負責處理…
- 6. 整體而言，我對該單位專業素質感到滿意的程度…

第三部分:服務禮儀 (30分)

很 滿 尚 不 很
滿 意 可 滿 不
意 意 意 意 滿
意 意 意 意 意

1. 該單位人員擁有高度服務熱忱、語氣溫和親切有禮、願意傾聽、會耐心解釋答覆問題……………
2. 該單位對於民眾提出的抱怨及問題，主動說明及協助決……………
3. 整體而言，我對該單位服務態度感到滿意的程度……………

第四部分:服務行政效率 (15分)

很 滿 尚 不 很
滿 意 可 滿 不
意 意 意 意 滿
意 意 意 意 意

1. 該單位洽公作業流程簡便，等待時間合理程度……………
2. 該單位是否協助民眾填報申辦資料……………
3. 整體而言，我對該單位的服務行政效率感到滿意的程度……………

第五部分:意見填寫 (您對於該單位有何具體建議，請提供。)

本問卷到此全部填答完畢，請您檢查是否有遺漏的部分。
再次感謝您的合作與配合!!

※問卷計分方式：

評分部分	占分比例	題數	配分
第一部分:洽公環境	25	5	很滿意 5分 滿意 4分 尚可 3分 不滿意 2分 很不滿意 1分
第二部分:服務專業性	30	6	很滿意 5分 滿意 4分 尚可 3分 不滿意 2分 很不滿意 1分
第三部分:服務禮儀	30	3	很滿意 10分 滿意 8分 尚可 6分 不滿意 4分 很不滿意 2分
第四部分:服務行政效率	15	3	很滿意 5分 滿意 4分 尚可 3分 不滿意 2分 很不滿意 1分