

臺南市政府提升服務品質實施計畫

108年06月21日府研綜字第1080558455號函

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，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

(一) 本府、所屬機關及各區公所。

(二) 上開機關(單位)相關業務屬性及服務目標具差異性，實施對象區分為以下二類，以區別為民服務的角色與重點：

1、整體服務類

旨在鼓勵日常業務直接、高頻率接觸民眾提供服務之機關全方位提升服務效能。針對機關於基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價及開放創新等面向展現之績效進行規劃。

2、專案規劃類

旨在鼓勵機關掌握社經發展趨勢，發掘關鍵公共問題，或就本機關與第一線機關服務問題，規劃專案推動執行，據以務實解決。針對機關規劃專案之問題分析、規劃內容、推動成效及開放創新等面向進行規劃。

(三) 上開實施對象類別歸屬，得由本府認定調整之。

四、實施方式

(一) 訂定實施計畫

1、各一級主管機關及各區公所應參考本計畫，針對整體組織目標及所屬機關業務特性，考量民眾期望與需求，提出未來服務發展重點及優先順序，訂定機關提升服務品質實施計畫。

2、各一級主管機關及各區公所應於每年完成當年度實施計畫之審定，並於 4 月底前函送本府研究發展考核委員會（以下簡稱本府研考會）備查。實施計畫應包括：計畫封面、基本資料、為民服務業務現況簡介、計畫內容、管考規定及未來努力方向等。（整體服務機關參考格式詳如附件 1、專案規劃機關參考格式詳如附件 2）

（二）實施計畫撰寫注意事項

1、整體服務機關

- （1）以條列式說明年度內提升為民服務績效執行成果，並應著重創新改進之具體效益，各項服務績效請避免於不同評核構面重複撰寫。
- （2）機關經評估業務屬性無法完全適用評核重點，或相關執行績效再成長空間有限者，請敘明原因及提出實際執行情形，供評分參考。
- （3）有關顧客滿意情形請提供滿意度調查方法、抽樣方法、調查結果、趨勢分析、針對不滿意意見之改善措施及執行績效等資料。
- （4）撰寫各評核指標績效，若有涉及網站（頁）服務時，請提供網址供查核。

2、專案規劃機關

- （1）機關應針對專案所採用的解決方法，詳細說明執行規劃、實施步驟、配套措施及定期檢核改善機制等。
- （2）專案應提出解決方法之佐證資料供查核及檢測：專案執行計畫書、涉及跨機關、跨單位服務整合者，可篩選具關鍵性之過程性資料、涉及法令檢討修正、法規鬆綁者，可提供法規影響評估報告、專案服務網站及資料庫網址。
- （3）有關實際效果部分，機關所提供之績效資料應與專案之執行相關。
- （4）機關應詳列專案內、外部效益的衡量方式或計算公式，

並提出相關統計資料、具體事蹟供查核。若無法以量化資料展現效益者，亦可使用質化資料來呈現績效成果。

- (5) 應詳列專案所投入之成本，包含經費、人力及時間等，應主動說明成本與產生效益間之合理性，並提出相關佐證資料。

(三) 彙整執行成果

- 1、各一級主管機關及各區公所應依機關（單位）實施計畫中具體作法及預期目標執行各項為民服務工作，並於每年 11 月 1 日前彙整執行成果（整體服務機關參考格式詳如附件 3、專案規劃機關參考格式詳如附件 4）逕送本府研考會配合本府年度推薦參加國發會「政府服務獎」之評選作業。
- 2、整體服務機關執行成果：請以條列式說明年度內提升為民服務績效及強調創新改進之具體效益；內容表達宜簡要、清楚，除以量化數據展現本年度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。
- 3、專案規劃機關執行成果：請詳述執行專案的外部效益、內部效益及成本合理性；內容表達宜簡要、清楚，除量化數據外，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。

- (四) 各實施對象除接受主管機關之考核、訪查與輔導，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、辦理本府隱匿性服務稽核作業，從民眾角度臨櫃洽辦業務，

查核第一線為民服務現況。

- 4、辦理電話禮貌測試，實際抽核本府同仁電話禮儀態度，以提升服務品質。
- 5、辦理薦送「政府服務獎」參選作業，經本府或一級主管機關推薦參獎之機關，應配合參與研考會辦理之相關輔導參獎之教育訓練活動，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) 一級主管機關權責

- 1、各一級主管機關應將所訂實施計畫函頒所屬機關，所屬機關據以落實執行計畫內容，並將執行成果回報一級主管機關。
- 2、各一級主管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，並將計畫主動公開於機關網站。
- 3、各一級主管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、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。
- 2、接受本府之考核、訪查與輔導及配合本府年度評獎作業，辦理推薦參選「政府服務獎」事宜。

六、評審及輔導參獎機制

- (一) 區公所及二級機關初選：二級機關由一級主管機關進行初選擇優遴選 1 至 2 個機關參加本府評選。區公所部分，由本府研考會進行初選作業後，併本府參加評選。
- (二) 本府評選及輔導參獎：一級主管機關及被遴選參加本府評選之區公所與二級機關，由本府列入輔導參獎作業，進行書面初審與實地評核作業，遴選薦送參獎。

七、獎勵方式

- (一) 隱匿性服務稽核績優前三名機關，提市政會議公開表揚，受測單位研考、主管及受測人員（不得重複）各嘉獎 2 次。
 - (二) 電話禮貌測試年度平均分數達 90 分以上者，提市政會議公開表揚，受測單位研考、主管及受測人員（不得重複）各嘉獎 2 次；平均分數達 85 分以上者，受測單位研考、主管及受測人員（不得重複）各嘉獎 1 次。
 - (三) 經本府推薦參獎獲獎之機關，由主辦機關頒發獎座及獎金，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獎勵標準另專簽陳報敘獎事宜。
 - (四) 經本府推薦參加政府服務獎之機關，頒發 1 萬元獎補助金；經本府推薦參獎獲入圍之機關，再行頒發 3 萬元獎補助金。
- 八、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。