

臺南市政府提升服務品質實施計畫

110年6月30日府研綜字第1100798733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，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，並持續創新改善。

2、服務效能評比

分別以電話禮貌測試及陳情案件回復品質進行評比，以強化優質服務，確保服務品質及迅速回應民意。

(1) 電話禮貌測試：從民眾角度實際抽核本府同仁電話禮儀態度。

(2) 陳情案件回復品質：針對市民服務即時系統案件回復情形進行成績統計。

(二) 年度考核

報送「提升政府服務品質」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專案重點，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及為民服務效能評比平時考核作業。
- 4、辦理年度薦送「政府服務獎」參選事宜，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)一級主管機關權責

- 1、各一級主管機關每年應提出當年度專案重點，報送提升為民服務品質專案摘要表。
- 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。
- 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、各區公所每年應提出當年度專案重點，報送提升為民服務品質專案摘要表。
- 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，辦理推薦參選「政府服務獎」事宜。

六、評審及輔導參獎機制

依各機關及區公所提出之專案摘要表，從中擇優遴選機關，或挑選具有為民服務亮點機關，列入本府輔導參獎流程，進行書面初審等作業後，由本府薦送參獎。

七、獎勵方式

(一) 隱匿性服務稽核獎勵方式

績優前三名機關，提市政會議公開表揚，受測人員嘉獎 2 次；受測單位主管及研考人員各嘉獎 1 次，人員以不重複敘獎為原則。

(二) 服務效能評比獎勵方式

年度平均分數達 90 分以上之特優機關，電話禮貌受測人員嘉獎 2 次；單位主管、研考人員及陳情案件回復有功人員各嘉獎 1 次，人員以不重複敘獎為原則。

(三) 政府服務獎獎勵方式

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，頒發 1 萬元獎補助金；經本府推薦參獎獲入圍之機關，頒發 3 萬元獎補助金；經本府推薦參獎獲獎之機關，由國發會頒發獎補助金。

- 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。