

# 基隆市政府 97 年度提升服務品質實施計畫

## 壹、計畫依據：

行政院研考會 96 年 12 月 27 日會研字第 0962160343 號函修正「政府服務品質獎評獎實施計畫」辦理。

## 貳、計畫目標：

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、鼓勵機關積極進行多面向整合各級政府服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

## 參、實施對象

本府各處暨文化局、稅捐局、衛生局、消防局、環保局、公車處、各區公所、戶政事務所、地政事務所。(以下簡稱各單位)。

## 肆、計畫內容

依據機關(單位)業務屬性及服務品質目標區分為「第一線服務機關」及「服務規畫機關」2 類計畫內容，第一線服務機關係指日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務之機關(單位)；服務規劃機關指負責統籌規畫服務作業為主之機關(單位)。實施對象自行界定類別後，訂定機關(單位)「年度提升政府服務品質執行計畫」。

## 伍、管制考核

- 一、各單位應依本計畫工作項目，參酌年度內所蒐集之民意調查結果、輿情反應等服務需求資料，依單位性質自訂相關計畫與具體實施步驟，並於 97 年 1 月底前完成當年度執行計畫審定，並將計畫主動公開於機關(單位)網站及服務場所。
- 二、除各區公所、各戶政事務所、各地政事務所、各衛生所訂定之執行計畫逕送本府民政處、地政處、衛生局備查外，其餘各實施對象應簽陳機關

(單位)主管核定後實施，並副知本府研考處備查。

三、本實施計畫考核作業如下：

- (一) 平時考核：依據本府「加強推動提昇為民服務品質績效實施計畫」實施不定期考核。
- (二) 年度考核：為配合「政府服務品質獎」評獎辦理時程本府執行機關(單位)應於當年10月底前向本府提送政府服務品質獎參獎申請書，參加本府辦理之推薦參獎評核作業。

陸、具體實施計畫暨內容：

實施要項	評核項目	評核指標	檢核項目	完成期限	執行單位	預期效益
壹、便民標準服務	一、機關形象	(一)服務場所便利性	1. 推動辦公室(整理、整頓、清掃、清潔) 2. 單位(機關)內外環境規劃具特色並符合民眾需求 3. 服務標示及方向引導(含雙語標示)清楚及正確 4. 提供民眾申請書表(含範例、宣導資料、文具)並符合需求	經常性辦理 97年10月 97年10月 97年10月	各單位 各單位 各單位 本府公共空間 由行政處規劃 各單位	檢視辦公環境務期達到民眾最高便利性
		(二)服務行為友善性與專業性	1. 推動服務禮貌運動 2. 服務親和程度與可勝任程度 (1) 電話禮貌測試 (2) 臨櫃服務禮儀 (3) 現場主動協助引導 (4) 服務人員回應品質(含法規及業務)	經常性辦理  經常性辦理 經常性辦理 經常性辦理	各單位 各單位 各單位 各單位	落實禮貌服務推動建立單位(機關)服務形象
		(三)服務行銷有效性	透過施政宣導 <u>提高民眾瞭解</u> 單位(機關) <u>服務內容</u> 績效	經常性辦理	各單位	主動提供單位(機關)服務訊息積極行銷基隆
	二、服務流程	(一)服務流程便利性	1. 推動單一窗口申辦服務	97年10月	各單位	提供便民服務管道加速各項申辦業務
			2. 申辦等候時間縮短情形 (1) 現場辦理等候時間縮短 (2) 案件處理時間縮短	97年10月 97年10月	各單位 各單位	
			3. 申辦案件檢附書證謄本減量情形 (1) 申辦人檢附之各類紙本書表、證件、謄本減少數量 (2) 使用跨機關電子開門認證辦理案件	97年10月 97年10月	各單位 各單位	

			數成長率 3. 各項申辦案件依規定開立一次告知單	經常性辦理	各單位	
		(二)服務流程透明度	1. 制訂各項申辦案件標準化作業流程及相關書表範例 (1) 訂定各單位各項申辦案件標準化作業流程及相關書表範例 (2) 按時更新及簡化各項申辦案件標準化作業流程及書表範例並公布於本府網站上 2. 案件處理流程查詢公開及回應程度 (1) 提供案件承辦人員、承辦進度、辦理程序等訊息 (2) 提供案件處理查詢管道(含電話、網路、現場查詢) 3. 提供案件主動通知及確認功能	97年10月  97年10月  經常性辦理  經常性辦理  經常性辦理	各單位  各單位  各單位  各單位  各單位	透明化便民服務管道提升民眾滿意度
	三、顧客關係	(一)民眾滿意度	1. 服務滿意度趨勢分析及檢討 2. 服務滿意度成長率	97年10月 97年10月	各單位 各單位	廣納民意反應提升市政施政效能
		(二)民眾意見處理的時效性與有效性	1. 設有民眾意見及抱怨的處理機制(如意見箱、首長信箱、電話陳情管道等) 2. 民眾意見及抱怨處理滿意度提升	97年10月 97年10月	各單位 各單位	廣納民意反應提升市政施政效能
貳、資訊流通服務	一、資訊提供及檢索服務	(一)資訊公開適切性	1. 依據政府資訊公開法第7條主動公開相關資訊於網站之比例 2. 服務措施及出版品資訊周知度 (1) 透過網路提供單位(機關)最新消息、活動及常	經常性辦理  經常性辦理	各單位  各單位	公開施政相關資訊，主動滿足民眾知的需求，讓民眾與政府間的資訊落差降到最低

			見問答集 (FAQ) (2) 編印單位 (機關) 文宣品及出版品 (如: 為民服務宣導 手冊、為民服務白皮 書等)	97 年 10 月	各單位	
		(二) 資訊 內容有效 性	1. 各單位 (機關) 資訊 內容正確性 2. 各單位 (機關) 資訊 內容與連結正確 3. 各單位 (機關) 資訊 及網站資訊定期更 新 4. 各單位 (機關) 雙語 網站資訊內容與連 結正確且定時更新	經常性辦理 經常性辦理 經常性辦理 經常性辦理	各單位 各單位 各單位 各單位	提供正確及 適時之資 訊, 保障民眾 資訊使用權
		(三) 資訊 檢索完整 性與便捷 性	1. 資訊標示配合電子 化政府入口網提供 分類檢索比例 2. 檢索服務便捷度	97 年 10 月 97 年 10 月	各單位 各單位	區分單位 (機 關) 網站使用 者, 提升網站 檢索之完整 性與便利性
	二、網路 申辦及電 子參與	(一) 線上 服務量能 擴展性	1. 線上服務項目成長 率及推廣績效 (1) 單位 (機關) 提 供網路申辦項目 數及成長率 (2) 單位 (機關) 提 供網路申辦項目 數占單位 (機關) 業務項目比例及 成長率 (3) 單位 (機關) 自 訂網路申辦目標 值及執行績效 2. 網路申辦案件品質 及電子表單化績效 (1) 透過本府提供民 眾線上申辦業務 及電子表單下載 (2) 提供電子表單下 載正確性及完整 性 (3) 申辦網站連結正 確性並即時更新	97 年 10 月 97 年 10 月 97 年 10 月 97 年 10 月 隨時辦理	各單位 各單位 各單位 各單位 各單位	鼓勵單位 (機 關) 善用資訊 科技, 開發網 路服務項 目, 降低民眾 出門申辦的 不便與成本

			3. 提供案件主動通知及確認功能（如：以電話、簡訊或電子郵件等方式通知）	隨時辦理	各單位	
		(二)電子參與多樣性	1. 電子參與程度與因應機制 (1) 提供民眾意見反應區（或留言板） (2) 提供民眾討論區（或專業論壇） (3) 提供網路投票及民意調查 2. 配合業務推動辦理入口網行銷網頁製作或互動推廣 3. 網頁維護管理：包含網頁審查結果執行情形追蹤及網站營運績效成果	經常性辦理  經常性辦理  經常性辦理  經常性辦理  經常性辦理	各單位  各單位  各單位  各單位  各單位	提供多樣化的電子服務，廣納民眾意見
參、創新 新增服務	一、創新 服務績效	(一)有價值的創意服務	1. 服務措施創意程度（如：無中生有或有中生新） 2. 服務措施延續性 3. 服務措施執行方法效能性	97年10月  97年10月 97年10月	各單位  各單位 各單位	引進民間資源、應用資訊科技，進行政府服務之創新規劃
		(二)創新策略績效	1. 整合性：跨單位/機關整合以解決服務問題 2. 資訊通信科技(ICT)服務導入 (1)運用辦公室自動化系統 (2)提供主動服務	97年10月  97年10月 97年10月	各單位  各單位 各單位	激發單位（機關）同仁創新、創意概念之展現
		(三)整體 規劃績效	1. 外部效益 (1)服務單位（機關）產出更好、更有效率、更便利服務的程度 (2)服務對象滿意度提升、受益人數增加或其他具體受益情形 (3)創造政府及機關	97年10月  97年10月 97年10月	各單位  各單位 各單位	增加各單位（機關）為民服務工作績效

			正面形象，或社會正面影響與價值			
			2. 內部效益			
			(1) 服務單位(機關)人力、物力、時間等服務成本降低	97 年 10 月	各單位	
			(2) 服務單位(機關)工作士氣、配合度、協調性的提升	97 年 10 月	各單位	

## 柒、績效評估

一、 成立本府服務品質獎初審小組，於 97 年 11 月辦理本府服務品質獎初審作業。

二、 本府研考處依「本府服務品質初審小組」審核結果，及行政院研考會所定期限提報推薦參獎機關(單位)名單暨參獎機關(單位)之「2008 年度政府服務品質獎參獎申請書」參加初審。

捌、本實施計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。