

# 臺南市政府提升服務品質實施計畫

100年06月14日府研綜字第1000401276號函訂定

100年09月02日府研綜字第1000635360號函修定

101年03月07日府研綜字第1010178494號函修定

102年04月03日府研綜字第1020025612號函修定

## 一、計畫依據

臺南市政府（以下簡稱本府）為因應社會環境及人口結構變遷及更精進提升本府各機關之服務品質，依據行政院函頒「政府服務創新精進方案」及全面推動政府服務流程改造作業，修正「臺南市政府提升服務品質實施計畫」（以下簡稱本計畫）。

## 二、計畫目標

- (一) 活力服務：持續推動提升政府服務品質，塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務。
- (二) 數位服務：確保民眾知的權利與資訊使用權，促使各項施政資訊透明化，並提供友善、無障礙網路服務。
- (三) 創意服務：整合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。
- (四) 流程改造：簡化行政流程，促進跨機關合作，提供更主動便民的服務。

## 三、實施對象

- (一) 本府、所屬機關及各區公所。
- (二) 鑑於上開機關（單位）相關業務屬性與服務品質目標具差異性，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. 第一類：第一線服務機關（單位）：指日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務之機關。適用機關（單位）由一級主管機關認定。

2. 第二類：服務規劃機關（單位）：指本府一級主管機關（單位）負責統籌規劃服務作業為主之機關（單位）。

（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。（第一線服務機關參考格式詳如附件1、服務規劃機關參考格式詳如附件2）
3. 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12月1日前彙整執行實施成果（第一線服務機關參考格式詳如附件3、服務規劃機關參考格式詳如附件4）函送本府研考會，配合本府年度推薦參獎「政府服務品質獎」之評選作業。

（二）各實施對象除接受主管機關之考核、訪查與輔導，以及行政院研考會不定期查證外，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、宣導、教育訓練及標竿學習等活動。
3. 辦理薦送「政府服務品質獎」參選作業，相關作業另行訂定。

## (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，並將執行實施計畫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「政府服務品質獎」事宜。

## 六、評審機制

- (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：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「評選小組」進行書面與實地評核作業，選拔推薦個參加行政院評獎。評選小組成員，召集人由本府研考會主任委員擔任，委員 3 至 5 人由相關局處、學者或社會專業人士組成。

## 七、獎勵方式

- (一) 經本府推薦至行政院參獎獲獎之機關，由行政院頒發獎座及獎金，獲獎機關首長（主管）、承辦人員及其他有功人員由本府研考會依據院頒獎勵標準簽報敘獎事宜。
- (二) 經本府推薦至行政院參獎未獲獎之機關以及經本府評選未獲推薦至行政院參獎之機關，由本府研考會另行簽報獎勵事

宜。

(三)本府評選小組、幕僚作業機關或實際推動為民服務工作之輔導有功人員，由本府研考會簽報敘獎。

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。