

高雄市政府 105 年度提升服務品質實施計畫

105 年 1 月 18 日高市府研發字第 10530055600 號函頒

壹、計畫依據

依據行政院 104 年頒「政府服務創新精進方案」及國家發展委員會「第九屆政府服務品質獎評獎作業手冊」訂定本實施計畫。

貳、計畫目標

一、優質便民服務

營造優質服務環境、精簡服務流程、發展友善顧客關係，擴展線上服務能量及善用群眾智慧推動公民參與。

二、資訊網路服務

提供雙語、友善網路服務，資訊公開透明、便捷檢索功能，建置行動化線上服務及網路參與管道。

三、創新增值服務

積極推動跨域、跨機關服務流程整合，以及資通訊（ICT）服務、雲端運算科技、公共服務物聯網之導入運用。

參、實施對象

高雄市政府所屬各級機關及區公所。

本市茂林、桃源、那瑪夏區公所三原住民區得參酌本實施計畫或行政院函頒之「政府服務創新精進方案」，自行訂定及辦理「提升服務品質執行計畫」。

肆、計畫內容

	實施要項	實施(參考)方法
一、提升服務品質，深化服務績效	(一) 訂定機關年度提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作。	機關依業務特性、顧客需求及年度重點工作，研訂執行計畫，公佈於機關網站及服務場所。
	(二) 考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	1. 友善洽公環境 規劃友善節能洽公環境，妥適便捷服務動線，充實核心設施或一般設施(例如：單一窗口或多功能櫃檯、申辦動線、書表填寫範例、簡便繳(退)費、雙語標示、停車空間、等候區、性別或無障礙設施等)，以及必要性之「創意性服務設施」。設置各項行政設備時，考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作為。
		2. 分眾服務設施 機關應審酌業務狀況及內、外部顧客需求，重視性別平等及友善國際環境營造，提供銀髮族、外籍人士、新住民...等合宜服務設施及引導資訊。
		3. 免費網路服務 鼓勵依「行政院及所屬各機關(構)辦理無線上網服務永續發展作業原則」提供(i-Taiwan 免費上網)服務，並考量遠距顧客需求，提供視訊、Skype、App、fb、Line、QR code 申辦或查詢服務。
		4. 定期維護 每年至少辦理洽公環境設備檢查及使用者滿意度調查1次，適時更新改善。
	(三) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。	1. 服務人員專業能力 應注重服務人員提供服務時的態度、行為、外語能力及專業知識，確保服務人員能夠親切、主動的提供服務。並適時辦理研習，提升專業能力以勝任服務工作。
2. 臨櫃主動引導服務 主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務(協助備齊所需證件或預審、告知申辦流程)，並引導至正確櫃台完成申辦程序。		

實施要項	實施(參考)方法
	<p>3. 一次完整服務 提升民眾臨櫃或電話諮詢「正確性」、「一次完整告知」之專業能力，避免讓民眾多次洽詢申辦。</p> <p>4. 服務問題系統化 提供為民服務諮詢及常見問題集(Q&A、FAQ、範例)，辦理「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」。</p>
<p>(四) 善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。</p>	<p>1. 服務行銷 施政宣導應著重「精準行銷」及「分眾行銷」，依據服務對象之不同，鼓勵妥善運用社會資源或整合企業、社區，進行整合行銷。</p> <p>2. 行銷方式 行銷方式除自行辦理外，尚可運用社會資源協力。善用下列管道，以節省成本並提升行銷效益。</p> <p>(1)他機關大型活動或社區集會活動。</p> <p>(2)運用多元傳播媒體(包含文宣、電子、影音等)，如在地廣播電台、電視台等、大眾傳播媒體傳遞政府服務資訊。</p> <p>(3)善用政府入口網站、機關網站(活動訊息、便民服務)、社群網站、APP、QR code…等資通訊設施，結合行動載具迅速傳遞擴散。</p> <p>(4)運用公、私部門服務據點(如便利超商、交通轉運站、觀光服務據點、各類型商家、社區團體、學校…)，強化行銷成效。</p>
<p>(五) 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。</p>	<p>1. 善用地社會資源 善用地社會資源，推動政府服務業務；如社區、民間社團(NGOs)、便利超商…之通路、據點、人力等資源，協助政府服務訊息擴散或申辦服務。</p> <p>2. Web2.0 網路行銷 參照「政府網站 Web2.0 營運作業指導參考原則」發展 Web2.0 深入應用功能，將政府服務資訊傳遞至公、私部門或個人社群網站，發展網路行銷。</p>

實施要項	實施(參考)方法
	<p>(六) 積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。</p>
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>鼓勵參獎建立標竿 本府執行機關(單位)應積極參與「政府服務品質獎」評選，並鼓勵參與國際性評獎，藉由評獎機制自我努力及學習，提升服務品質。</p>
	<p>1. 流程改造.簡政便民 以單一窗口全功能服務為基礎，進行流程改造，配合推動減少申辦案件核章數及申辦案件書表減量，並鼓勵機關減少民眾申辦案件應檢附的書表謄本等紙本資料。</p>
	<p>2. 全功能化單一窗口 建置全功能化單一窗口，提供民眾多種、整合服務-即「一處收件、全程服務」，包括申辦、繳費、取件一櫃完成強調以內部作業取代民眾奔波。</p>
	<p>3. 服務動線規劃及服務櫃台設置位置、高度、雙螢幕等設備，應以民眾之方便性來設置。</p>
	<p>4. 服務尖峰人潮疏散機制 建立臨櫃「服務尖峰人潮疏散機制」及網路流量管控，以維持線上作業順暢，縮短民眾辦理時間，減少民怨。</p>
	<p>1. 定期檢討表單及作業流程 定期檢查或檢討各項作業流程及申請表單，減併表單或減少民眾應檢附的文件種類，包括申請書(表)、同意書、授權書、證件正本、影本、謄本等。</p>
	<p>2. 外國人士服務 因地制宜考量外國人士服務業務量及需求，增列多語(翻譯)申辦表單，或設置外語志工全程協助。</p>
	<p>3. 訂立標準作業程序/SOP 訂立標準作業程序，包括流程說明及流程圖與核辦時限，登載於機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。</p>
<p>4. 建置「非臨櫃辦理」包含：線上申辦、及「臨櫃收件續處案件」的標準作業規範(sop)登載於機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。</p>	
<p>(二) 澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p>	

實施要項	實施(參考)方法
	<p>(三) 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。</p>
	<p>(四) 公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p>
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	<p>(一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。</p>

實施要項	實施(參考)方法
	認信機制、受理案件處理分析及回覆流程。
(二) 廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。	<p>1. 民眾參與多元管道 建置民眾建言多元管道，包含「與民有約」、首長信箱、民調、隨案問卷調查、座談會、公聽會、公共論壇、公民參與，或自訂公共議題張貼於網站共用平台區、網路社群…等，並即時予以回應。</p> <p>2. 輿情處理標準程序 訂定民眾建議意見(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序，或提供協談會商方式，檢討改善不合時宜作法。</p>
(三) 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	<p>1. 輿情回應機制 機關應針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善因應掌握回應時效。並針對處理結果進行滿意度調查，分析檢討改進，進而產出新的服務措施。</p> <p>2. 危機處理停損點 依據「高雄市政府所屬各機關危機事件新聞處理作業規定」須掌握即時正確資訊，迅速研析並提供媒體適時發布，以利市民瞭解。</p>
(四) 有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。	<p>1. 常見問題集(FAQ) 透過民眾經常詢問的案件，整理後回饋轉化為「常見問題集」(FAQ)，置於機關網站供民眾參閱。</p> <p>2. 大數據分析 善用各種陳情系統累積之大數據進行陳情型態、地域分佈、回覆時限、滿意度…等相關統計分析，做為未來改善之參考。</p>
(五) 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進	<p>1. 分眾滿意度調查 機關應根據服務對象及類型的不同，設計與執行合適之一般性或專案性之滿意度調查，以瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受。</p> <p>2. 重視調查的信度及效度 機關有效設計執行滿意度調查時，應重視調查的信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等。</p>

實施要項	實施(參考)方法
	<p>行比較，供改進服務之參考。</p>
<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>(一) 主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。</p>
	<p>3. 滿意度調查結果回饋業務 機關服務滿意度調查主要瞭解民眾對服務的感受，應將滿意度調查結果進行檢討與改善，回饋於業務，持續精進。</p> <p>4. 機關內部滿意度調查 機關內部同仁滿意度是影響組織發展及服務品質提升的關鍵，機關應針對內部同仁進行滿意度調查。</p>
	<p>1. 服務資訊主動公開 機關應主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊，包括「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開之政府資訊及基本資料、法令、核心政策、服務措施及預決算情形等重要資訊，機關對外提供之文件可編輯者應包含 ODF 文書格式非可編輯者，採用 PDF 文書格式。</p> <p>2. 政府資料開放 依據「行政院暨所屬機關政府資料開放作業原則」，機關各項業務，應優先以政府資料開放方式推廣予個人、學校、團體、企業提供創新服務及開發增值應用。機關的公開資料應上載於「高雄市政府開放資料平臺」，方便各界運用。</p>
	<p>3. 網站資料連結正確性 機關應訂定網站、網頁（中、英文或多語）資料定期更新規定（含標準作業程序），並積極維護網站（頁）資訊，避免有明顯錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。</p> <p>4. 無障礙網站認證 機關網站需符合「身心障礙者權益保障法」第52條之2要求，取得認證標章。</p>
<p>(二) 機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站（頁）資訊檢索應規劃</p>	<p>1. 網站結構內容標準化 機關網站應依「政府版型與管理規範」規劃設置，逐步增加行動版、多元語言功能，並發展行動化服務。</p>

實施要項	實施(參考)方法
	<p>2 網站資訊檢索服務 機關網站資訊提供及檢索服務，必須及時、正確地，提供民眾關於組織職責與服務措施內容等重要資訊，並且將政府資料以開放格式，無償授權民眾應用，滿足民眾「用」的權利。</p> <p>3. 網站分類檢索服務 機關網站應依據「行政機關電子資料流通實施要點」及「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」規定，提供分類檢索服務（包括功能說明、範例、找不到資訊時建議）。或將資料加註「主題分類」、「施政分類」、「服務分類」3種分類標示。</p>
<p>(三) 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。</p>	<p>1. 多元網路參與管道 機關應提供多元的網路參與管道，如留言板、民意論壇、網路投票、民意調查等，供民眾反映意見。另亦應善用 Web 2.0 網路社群（如 Facebook、YouTube、Twitter、Google 好問、Loomio 等），並制定管理規範，定期與民眾互動及回應，以提高民眾參與度。</p> <p>2. 市府網站 Web2.0 專區 將市府與民眾互動式電子參與途徑（Web2.0 網路社群、App、Facebook）及查詢服務連結至「高雄市政府全球資訊網」各屬專區或局處網站，提供民眾友善網路溝通環境。</p>
<p>(四) 賡續推動網站（線上）申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。</p>	<p>1. 線上申辦服務 機關應善用資訊科技，針對民眾需求開發線上服務項目，線上申辦服務項目，需佐以引導說明，服務聯絡、預約、服務申辦、網路繳費、取件通知及查詢等服務及相關屬性，方便民眾使用，並擬定管理規範。</p> <p>2 提供外語線上申辦服務 機關有涉及外籍人士申辦業務者，得視服務對象需求，適時提供外語線上申辦服務。</p>

實施要項	實施(參考)方法
	<p>3. 應逐年增加線上申辦項目，提高使用線上服務案件成長率，並廣為宣導，鼓勵民眾和公務人員使用。</p> <p>4. 發展提供線上服務時，應善用全國或跨機關服務資料庫，運用共用平台線上查詢功能，朝免附書證(紙本)、簡化流程便捷服務方向推動；落實個人資料保護及強化申辦安全認證。</p> <p>5. 行動化主題服務網頁 機關已發展之線上服務項目及行動化主題服務網頁，可連結至市府網站以下專區：「APPS」、「貼心e服務」、「資料開放平台」、Web2.0「社群網站」、「高雄即時通」、「熱門影音」或其他主題網頁專區，方便民眾下載使用。</p> <p>(五) 鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。</p> <p>1. 本府跨機關便民服務資訊平臺 強化本府「跨機關便民服務資訊平臺」及「跨機關便民服務線上申辦系統」功能，擴增使用機關數及服務項目，發展臨櫃申請、線上申辦，及透過個人行動載具查詢通報的功能。</p> <p>2. 鼓勵設置單一主題之跨機關資訊整合平台，方便民眾集中找尋主題資訊，例如：與青年就業、扶助有關的「青年展翅高飛平台」。</p>
五、創新服務方式，整合服務資源	<p>(一) 強調主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。</p> <p>1. 資通訊 (ICT) 服務導入 搭配導入 ICT 服務，可有效提升整體便民程度，主要工具及執行方式包括： (1) 運用線上服務系統 係以網路方式提供給民眾(或內部顧客)網路申辦服務，包括民眾線上申辦、線上繳費、預約服務等方式之服務，利用資訊網絡管道提供民眾或企業便利服務。 (2) 提供主動服務 現場受理連線申辦，透過網路及行動載具，由第一線人員主動服務。此外，可運用已建置之全國性及本府共用主動通知平台，如e管家(數位生活儀表板)服務平台等主動推</p>

實施要項	實施(參考)方法
	<p>播訊息到使用者的服務機制，全面提升政府網路資訊之附加價值。</p> <p>(3) 雲端應用服務 運用雲端運算科技，建構網路的虛擬政府，提供民眾多樣性、互動性、全時性及一站性的政府服務。</p> <p>(4) 智慧辦公 以行動服務、協同合作、社群網路等特性，提供公務同仁公務處理、決策支援及整合通訊三大面向之智慧辦公服務，提升行政效率。</p> <p>2. 結合社會資源 如運用志工服務，整合民間團體與建立社區夥伴關係，或透過公私協力、異業結盟、群眾智慧等方式，推動公共服務。</p> <p>3. 善用群眾智慧 透過多元網路參與管道，匯集群眾智慧，參與精進服務措施；由民眾提出意見構想選擇後，再由政府落實。</p>
<p>(二) 檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。</p>	<p>1. 提供有價值的創新服務 檢討既有服務流程及措施，運用創新服務策略，規劃有價值的創新服務。 創新的目的在於簡政便民，「創新」的概念可以是「無中生有」，即突破性、首創性的服務作為；或「有中生新」，即轉換性、改良性的服務作為。</p> <p>2. 各項問題或解決策略研析：可以透過多種的分析工具或行動方案來達成，例如：魚骨圖、SWOT 分析、專案會議、跨機關協調、公聽會、民眾參與、群眾外包…等，充分蒐集資料、界定問題，找出最佳解決模式，再擬訂行動方案、實施步驟、配套措施及定期檢核改善機制。</p> <p>3. 依據「全面推廣政府服務流程」推動重點，促成機關協力，以簡政便民目標，進行服務流程改造。</p>

實施要項	實施(參考)方法
	<p>(1)不出門能辦大小事 善用資通訊科技，持續創新多元服務管道，提供單一窗口服務，協助民眾在行動載具上可快速取得政府服務。</p> <p>(2)臨櫃服務一次OK 落實一處收件全程服務，主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。</p> <p>(3)主動關心服務到家 現場受理連線申辦，透過網路及行動載具，由第一線人員主動到府服務。</p>
<p>(三) 著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。</p>	<p>1. 外部效益</p> <p>(1)機關本身產出更好、更有效率、更便利的服務。</p> <p>(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。</p> <p>(3)創造政府及機關正面形象，或社會正面影響與價值。</p> <p>(4)其他具體外部效益，如供其他機關進行服務措施移植的可行性及擴散效益等。</p> <p>2. 內部效益</p> <p>包括同仁在組織內部整合、標竿學習、ICT 技能的運用、公帑節省、成功範例的擴展運用。</p> <p>(1)機關內部的人力、物力、時間等服務成本降低。</p> <p>(2)機關內部的工作士氣、配合度、協調性的提升。</p> <p>(3)其他具體內部效益。</p> <p>3. 成本合理性</p> <p>應考量受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益程度與成本是否合理。如不符合成本效益，但在考量社會公平正義價值下，政府有責任提供該項服務，可作為服務策略選擇的例外原則。</p>

實施要項	實施(參考)方法
	<p>(四) 鼓勵機關勇於突破現行機關(單位)間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p> <p>1. 流程整合 透過相關法令規範的檢討修正與合理化；內、外部流程的檢討修正與簡化等，包括：</p> <p>(1) 同機關水平整合 同一機關(科處室)內部整合，避免各行其政、自我運作、資料封閉。</p> <p>(2) 跨機關水平整合 即跨機關單一窗口服務的概念，讓民眾由單一機關遞件後，透過資訊系統或作業流程串接，讓民眾免再至相關機關洽辦其他事項，即能在單一機關取得全程及其他關連性服務。</p> <p>(3) 跨機關垂直整合 業務性質相同之機關透過資訊系統或作業流程串接，讓民眾由單一機關遞件後取得全程及其他關連性服務。</p> <p>2. 跨域整合 中央權管或跨縣市共同治理或服務措施(河流、環保、道路、交通、觀光、票證、鄰避設施…等)，應與相關權責主管機關及縣市政府進行協調後，再共同推動，以擴大效益。</p>

伍、計畫分工

一、本府研考會負責實施計畫之擬定、宣導及辦理研習：

(一) 計畫擬定

參考行政院頒「政府服務創新精進方案」及政府服務發展趨勢，提出年度服務發展重點，訂定「高雄市政府提升政府服務品質實施計畫」(以下簡稱本計畫)，函送本府所屬機關推動，並依政策檢討更新。

(二) 實施及宣導

為使各機關充分瞭解本實施計畫內涵預做規劃，本實施計畫函頒後，將辦理相關人員研習以加強宣導。

(三)標竿學習

為促進政府服務品質理念之擴散與深化，本府將選定「政府服務品質獎」獲獎機關舉行成果發表及經驗分享。另辦理機關績優個案上傳「市政研究成果網」，供各機關互相學習參考。

二、本府各一級機關暨區公所，依本實施計畫訂定「執行計畫」並督導所屬機關訂定「工作計畫」據以辦理：

(一)各一級機關暨區公所參考本計畫「實施內容」之「實施(參考)方法」，針對整體組織服務目標及所屬機關業務(單位)特性，參酌現行服務量能及資源配置情形，提出未來服務發展重點，訂定機關年度執行計畫，並定期依計畫執行情形及績效成果，滾動式檢討與更新。

(二)執行計畫訂定及修訂，應先確認民眾之期望與需求，廣納專家、學界、民間團體等各方意見。

(三)執行計畫函頒實施後，應主動公開於機關網站，並督導所屬機關依執行計畫訂定工作計畫。

三、本府各二級機關，訂定工作計畫：

各二級機關應參照一級主管機關所訂定之執行計畫，審酌服務需求及業務特性，增列量化指標或具體推動作法，研訂年度工作計畫，經審定後公開於機關網站或服務場所。

陸、管制考核

一、平時查核

(一)各一級機關暨區公所：應依據所訂執行計畫加強辦理，定期進行平時測試及查核；並督導所屬機關，俾作為年度績效評核及推薦參獎之依據。

(二)各二級機關：除接受一級主管機關之考核、訪查與輔導外，平時應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。

二、不定期查核

- (一)本府得視實際需要，研訂計畫不定期查訪各機關。
- (二)不定期查訪內容，除至各機關實地瞭解本計畫推動及執行情形外，並針對服務績效不彰或特定服務事項，會同相關領域專家及主管機關，進行實地考核及輔導。

三、提報年度執行成果

- (一)本計畫執行機關(單位)應於當年度結束後，於次年1月提送年度執行成果，由各主管機關彙整後併送本府研考會。
- (二)當年度經獲本府推薦參與行政院「政府服務品質獎」機關，得以參獎申請書替代年度執行成果。

柒、推薦參獎

本實施計畫實施對象應於當年度9月份依據國發會函頒年度政府服務品質獎評審作業手冊，提送參獎申請書，並配合評獎作業時程，參加本府辦理之績優機關推薦評核作業。本市茂林、桃源、那瑪夏區公所得參加本府推薦評核作業。

捌、其他

本實施計畫施行期間若有未盡事宜，得依精進方案規定或實際需要適時修正。

玖、附件

- 附件1 作業時程
- 附件2 執行計畫(參考格式)
- 附件3 工作計畫(參考格式)

附件 1、作業期程

高雄市政府

序號	作業項目	時程
1	本府「提升政府服務品質實施計畫」訂定	1 月
2	本府各機關訂定年度「執行計畫」及審核所屬機關「工作計畫」(附件 2、3)	2 月至 4 月
3	本府辦理年度提升為民服務研習	5 月至 6 月
4	本府電話服務品質及禮貌測試(第 1 次)	上半年
5	年度評獎作業啟動	8 月
6	機關提報參獎申請書	9 月
7	本府辦理不定期查訪暨輔導(視業務運作)	9 月至 11 月
8	本府電話服務品質及禮貌測試(第 2 次)	下半年
9	本府推薦「政府服務品質獎」初審作業	10 月
10	初審入選機關實地查訪	10 月至 11 月
11	各機關提報年度執行成果	12 月下旬至次年 1 月
12	本府受推薦「政府服務品質獎」機關輔導	12 月下旬至次年 1 月
13	函送行政院參獎	次年 1 月至 2 月上旬
※以上作業時程得視實際狀況予以調整		

附件 2 執行計畫(參考格式)

適用機關:本府一級機關、區公所

(機關全銜) _____ 提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

貳、計畫目標

參、實施對象

肆、計畫內容

執行要項 (內容同本府實施要項)		執行重點 (步驟、方法)	執行成果
<p>以下二欄說明:</p> <p>1. 本計畫「實施要項」即院頒「政府服務精進方案」內容。</p> <p>2. 以「政府服務精進方案」為推動框架，依貴機關服務功能屬性，參考「實施(參考)方法」研擬年度推動重點。</p> <p>3. 名稱可自行調整為「執行要項」。</p>		<p>本欄說明:</p> <p>1. 請參照「實施(參考)方法」依貴機關功能屬性及年度為民服務重點工作、計畫、措施、服務內容撰提綱目。</p> <p>2. 請分由業務單位(科/組/課)自行評估研訂年度推動重點。</p> <p>3. 表頭欄位名稱可依機關性質自行調整為「執行重點」、「執行步驟」或「執行方法」</p>	

伍、考核與獎勵

附件 3 工作計畫(參考格式)

適用對象:本府二級機關(包含各地政事務所、戶政事務所、衛生所…等)

(機關全銜) 提升服務品質工作計畫

壹、計畫依據

貳、計畫目標

參、實施對象

肆、計畫內容

工作要項 (內容同本府實施要項)	工作重點 (步驟、方法)	工作成果
<p>以下二欄說明:</p> <p>1. 本計畫「實施要項」即院頒「政府服務精進方案」內容。</p> <p>2. 請於此政策框架下，參考「實施(參考)方法」依貴單位服務功能屬性，確定年度推動框架。</p> <p>3. 名稱可調整為「工作要項」</p>	<p>本欄說明:</p> <p>1. 請參照「實施(參考)方法」及主管機關執行計畫，依貴機關年度重點服務工作之計畫、措施、服務內容撰提</p> <p>2. 請分由業務單位(科/組/課)提供年度推動重點工作綱目。</p> <p>3. 表頭欄位名稱可依機關性質自行調整為「工作重點」、「工作步驟」或「工作方法」。</p>	

伍、考核與獎勵