

第三章 基隆市區公所為民服務現況之分析

基隆市各區公所是辦理為民服務工作的第一線機關，是市政府在各地的櫥窗，本章節對於基隆市區公所的機關特性、為民服務內涵、及配合現行「行政院服務品質獎」以提升服務品質的相關作法加以說明。

第一節 基隆市區公所之機關特性

壹、區公所是市府的執行機關

基隆市區公所是市政府與民眾接觸最頻繁，也是最直接、深入的單位，為民眾與市政府間一座重要溝通的橋樑，區政工作的良窳直接影響市政府為民服務的績效，因此，重視區公所的地位，發揮區公所的功能與提升區公所的服務品質是刻不容緩的。

基隆市的體制為「市」與「區」二級，在行政體系上言，區是市的地方層級，區公所是區的行政機關，區長是區的行政長官。區公所係基隆市行政區的基層行政組織，執行基隆市政府之政令，為基隆市政的基礎與延伸，區公所執行市政府授權所交辦之各項鄰里基層建設工作，均攸關民眾的福祉與市府的形象，區公所可說是市政府設於各行政區的「行政櫥窗」，以「為民服務」為其主要工作。

區政是市政的基礎，區公所是辦理為民服務工作的第一線機關，與民眾接觸最密切，市府政令能否貫徹及市民對市政府之向心力，端賴區公所發揮服務功能，滿足民眾需求，可見區公所地為之重要性。依「基隆市政府組織規程」第五條規定：「本市以下設區，區設區公所，各置區長一人，承市長之命綜理區政，並指揮、監督所屬職員。」及依「基隆市各區公所組織規程」第二條規定：「基隆市政府所屬各區公所(以下簡稱區公所)置區長一人，承市長之命，辦理市自治事項及執行交辦事項，並指揮監督所屬職員。」

區公所為基隆市政府最基層的機關，作為市政府與民眾之橋樑，直接服務民眾、肩負著市政府政策的貫徹與執行的責任，且扮演著關鍵性的角色。強化區政功能，落實區政工作，推動區政發展，加強區里建設，提升服務水準，使市政建設深入鄰里，改善生活品質，造福社會大眾，為市政府長遠之目標。尤其現今特別重視民意，對於位居第一線直接服務市民的區公所，也格外的要求其提升行政效能與服務品質，以達成市府政策目標。

貳、區公所是市政府的派出機關

國家設置政府或機關的主旨在為人民服務，由於人民散居各地，因此不得不分別在各地設置機關，以便就地就近為民服務。目前，基隆市政府是一個地方政府，區公所是市政府的派出機關(Field Agency)。派出機關在性質上與地方政府有三點不同：(一)地方政府是地域性的行政組織，派出機關則是功能性的業務組織。(二)地方政府是綜合性的統治組織，概括管轄一般行政事宜，派出機關則是單純的管理組織，經指定辦理某種特別事務。(三)地方政府普通皆具有法律規定的本身權力，而派出機關則僅是上級的委託機關或代理人而已，無本身權力，需以上級之意志為意志(張潤書，民 87：212-213)。

「地方制度法」第五條第三項規定：「直轄市、市之區設區公所」，「省縣自治法」第五條第二項規定：「區設區公所」，第三十八條規定：「市之區公所，置區長一人，依法任用之，並承市長之命綜理區政，指揮監督所屬人員」，「基隆市政府組織規程」第五條：「本市以下設區，區設區公所，各置區長一人，承市長之命綜理區政，並指揮、監督所屬職員」；「基隆市各區公所組織規程」第二條：「基隆市政府所屬各區公所置區長一人，承市長之命，辦理市自治事項及執行交辦事項，並指揮監督所屬職員」。就上述相關法令規定而言，區公所是直

接隸屬於基隆市政府之基層單位，直接接近民眾，是民眾與市政府的溝通橋樑，以「為民服務」為主要工作目標；區公所為市政府之下級機關，市政府為區公所的上級機關，其地位在政治上而言，是市政府的「派出機關」，在法律上而言，區公所不具「法人」身份，非地方自治團體，無獨立之財政收入，且年度預算均需列入市政府總預算中，經費由市府以通案為考量原則核定撥交。區公所雖為市政府派出機關，卻是以功能為導向的業務組織，也是單純性的管理組織，區公所綜理的區政業務，皆源自於市政府的「授權」或「交辦」，因此，區公所執行上必須以市政府的意志為意志，是以區公所是市政府的派出機關，非地方政府。

第二節 基隆市區公所為民服務之內涵

壹、區公所之業務職掌

我國體制是採取權能區分及權能互濟的市長議會制，而目前基隆市政府與區公所權限之劃分偏向市政集權。就目前區公所各課室職掌業務實際情況，真正屬於區公所職掌，且為其權責所能辦理者有限，因為市政工作大都仍集中由市府各局處直接執行。

依「基隆市區公所組織規程」第四條規定：區公所設下列單位分別掌理有關事項：

- 一、民政課：掌理自治行政、調解服務、地政、教育文化、環境衛生、災害防救、禮俗宗教、原住民生活改進、協助民防及其他有關民政事項。
- 二、社政課：掌理社會行政、社會福利、社會救助、社會發展及其他有關社政事項。

三、經建課：掌理農林、糧政、漁牧、工商、土木工程、協助稅捐稽徵及其他有關生產建設事項。

四、兵役課：掌理兵役行政、後備軍人管理、國民兵組訓及軍勤業務事項。

其他文書、庶務、出納、印信、研考、政風、便民服務及不屬於各單位事項，由秘書承區長之命指定人員辦理，並指揮監督之。

另依據鄉鎮市調解條例，在鄉鎮市及直轄市之區公所內，編制一個調解委員會的組織，聘請具有法律知識在地方上具聲望和信譽的公正人士為委員，對特定之民刑事案件，於雙方當事人訴訟之前，或第一審辯論終結之前，就隙爭事件，申請調解委員會予以調解，俾能達到不上法庭而能息訟止爭，而調解一經成立，調解書具執行名義，與法院同等效果，區調解會均設有秘書一名，負責調解業務，調解會辦理業務如下：(一)民事及告訴乃論刑事事件之調解聲請。(二)調解不成立證明書之核發。(三)法律諮詢服務。

貳、區公所為民服務之項目

目前基隆市民眾至區公所申請服務之項目及辦理情形可由下表得知：

表 3-1 基隆市區公所為民服務民眾申請項目表

為民服務民眾申請項目	單位	服務項目	辦理期限
	調解委員會	一、民事案件或告訴乃論刑事案件之調解。 二、調解不成立證明書。	民事案件十五天內 刑事案件十五天內 七日
	民政課	一、公寓大廈管理組織報備證明。 二、原住民經濟事業發展基金貸款。 三、原住民經濟事業發展基金自購住宅貸款。 四、公設喪葬志工服務。	七日 七日內完成審查 七日內完成審查 一、申請手續隨到隨辦 二、依喪家指定日到場服務
	社政課	一、低收入戶 二、中低收入戶老人生活津貼 三、身心障礙者生活補助 四、身心障礙鑑定表之領取 五、身心障礙者生活輔助器具補助 六、身心障礙者專用停車位識別證 七、崇德敬老證核發 八、低收入戶證明 九、急難救助 十、兒童少年生活扶助 十一、健保卡換發(第五、六類)	隨到隨辦 隨到隨辦 隨到隨辦 隨到隨辦 隨到隨辦 隨到隨辦 隨到隨辦 隨到隨辦 隨到隨辦 隨到隨辦 隨到隨辦
	經建課	一、挖掘道路許可 二、路燈修理登記 三、災歉申報	隨到隨辦 隨到隨辦 隨到隨辦
	兵役課	一、役男延期入營 二、役種區劃補充兵役 三、提前退伍 四、役男申請複檢改判體位 五、兵役證明遺失補發 六、役男徵額歸屬證明書 七、役男出境 八、常備兵服役證明書 九、徵屬急難慰助 十、後備軍人歸鄉報到	隨到隨辦 隨到隨辦 隨到隨辦 隨到隨辦 隨到隨辦 隨到隨辦 隨到隨辦 隨到隨辦 隨到隨辦 隨到隨辦

參、區公所為民服務品質之現狀

一、區公所提升服務品質各項措施

基隆市區公所為落實為民服務提升服務品質，約可分為下列幾項：

- (一) 設施方面：加強無障礙硬體設施如斜坡道、愛心鈴、各服務台設標示看板、說明書、設置洽公休息區等。
- (二) 專業方面：加強辦公室電腦化、落實代理制度、加強公文處理速度、電話禮貌測試、提供健保卡不午休措施、改進公文處理流程、擴大授權範圍俾利分層負責等。
- (三) 態度方面：建立引導服務工作、安排輪值人員接洽民眾、推行走動式管理、主動蒐集輿情處理民眾建議、落實里幹事服務範圍以便儘量服務到府等。

二、為民服務工作督導考核

基隆市政府民政局為加強區政為民服務效能，提升為民服務品質，經常至區公所抽查為民服務績效，及辦理為民服務工作考核，考核項目如下(資料來源：基隆市政府民政局)：

(一) 便民措施

1 服務台(或其他替代措施)之設置及運作，是否依場地或實際需要規

劃設置服務台(或其他替代措施)；是否有專人主動引導洽公民眾；服務場所導引標示是否明確，動線符合民眾方便性；是否清楚標示工作人員業務處理項目等，配分 8。

2 申辦案件作業：

各櫃台編號、服務項目標示是否明確；申辦案件時間(限)、流程及所需檢附書證(一次告知書)標示是否清楚、簡潔；民眾因案件申請資料不足時，是否提供免費影印機、傳真機等使用，配分 8。

3 提供民眾服務設施：是否依場地或實際需要規劃設置休息區供洽

公民眾等候休憩；並備有桌椅、文具、書報、老花眼鏡、茶水等供取(借)閱，配分 8。

4 政令宣導：

宣導資料放置位置是否適中、明顯並依序分類；內容是否符合時宜及顯示重點等，配分 3。

(二) 人員儀態及服務態度

1 服務證(配戴)及辦公桌之名牌放置：

工作人員是否於上班時間均配戴服務證；辦公桌是否放置標示有各業務承辦員姓名、職務代理人之名牌；工作人員服裝儀容是否合宜；公出人員是否登記並經核準等，配分 8。

2 服務態度及效率：

工作人員對洽公民眾服務態度及對答覆詢問是否和藹、盡責以及處理時效；各承辦人員(含業務職務代理人)對處理業務之熟悉度等情形，配分 12。

3 輪值制度：

是否因應民眾需求，於中午午休時間排定輪值人員，受理各式案件；是否設簽到簿登記，每日呈單位主管批閱，並迅速轉交各業務承辦員簽收辦理情形，配分 5。

4 諮詢：

藉由訪談瞭解各區議員、里長、社區理事長及洽公民眾對區公所及工作人員處事態度觀感(採抽問方式)，配分 12。

(三) 辦公環境

1 服務場所內外環境維護：

室內環境整潔、光線、綠(美)化；室外環境整潔，汽機車停放位置之規劃及盥洗室、飲水設備清潔衛生等情形，配分 5。

2 無障礙空間設計及硬體服務設施：

設置無障礙坡道、主要通道及門口裝置無障礙設備，設置身心障礙者盥洗設施等，配分 4。

3 其他便民、利民設施等，配分 3。

(四) 電話禮貌測試

1 總機接聽：

接話速度(電話語音總機是否能於十秒內讓民眾獲得接聽服務；
接

聽總機人員之服務是否於電話鈴響三聲應答等)；電話禮貌(接話時，有無報明單位、說問候語、結束時有無禮貌性結束語；轉接電話時之態度等)，配分 8。

2 業務單位接聽電話：

接話速度(是否於電話鈴響三聲應答等)；電話禮貌(接話時，有無報明單位；說問候語及態度表現，結束時有無禮貌性用語等)，配分 8。

3 答話內容：

(1)業務承辦單位(或承辦人)直接接聽時，是否能具體，明確答覆民眾疑義及問題，以及回答時之態度表現等。

(2)非業務承辦單位(或承辦人)代接電話時之回答情形及態度等，以上兩項配分 8。

第三節 當前對區政服務品質之評估方法

壹、服務品質的評估要素

一、顧客服務品質的評估要素

影響及形成顧客對服務品質期望的關鍵因素計有：(一)來自顧客間的口語溝通。(二)顧客個人的本身需求。(三)顧客過去的經驗。(四)外在的溝通包含各種直接或間接的訊息。(五)價格。

上述各項關鍵因素，其中顧客間的口語溝通，在採購產品或服務時扮演一個相當重要的角色，換言之，顧客親友的推薦，往往會影響顧客採購某產品或服務的意願；其次是個人對產品或服務的需求，再依據個人過去的經驗，決定是否購買該產品或服務，此時最重要的因素，應是外在溝通，也就是公務部門或私人企業所提供的資訊、廣告、宣傳單等產品的外在與內在品質，也是影響服務品質評估的重要因素。例如，國內在年度終了時，各大百貨公司利用週年慶名義，舉辦各項年終大拍賣，折扣甚多，再加上大量廣告促銷，往往讓消費大眾購買大量並不實用的物品。顧客對服務品質的評估要素可由圖 3-1 表示。

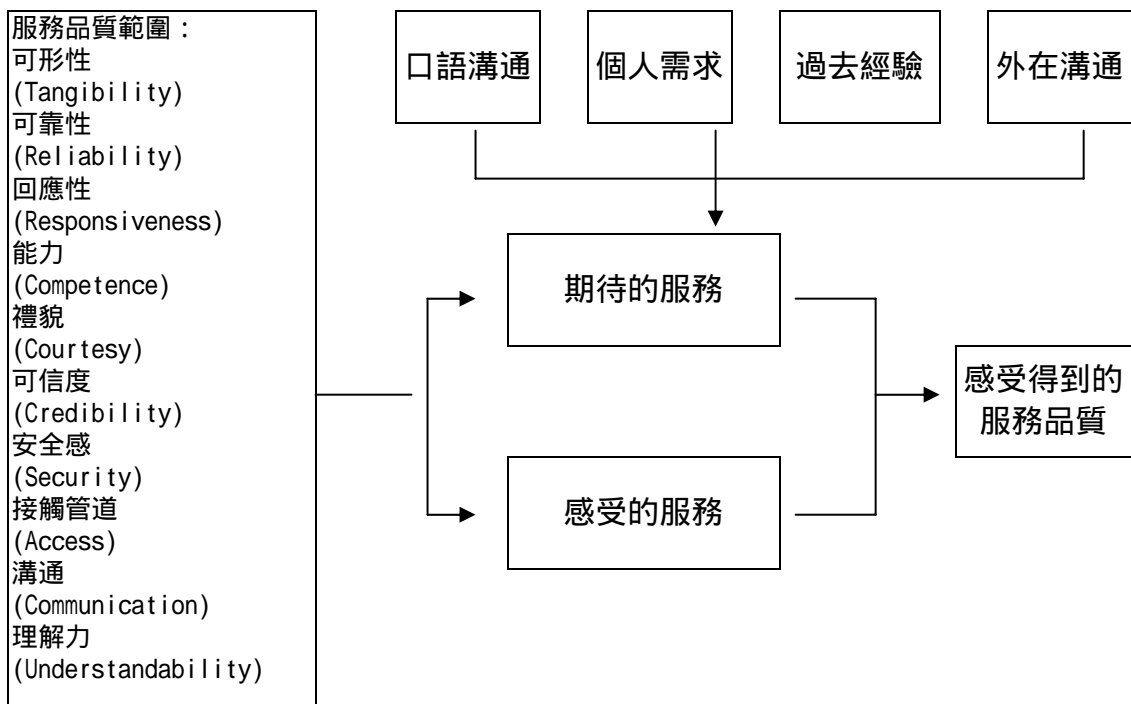


圖 3-1 顧客對服務品質的評估要素圖

(資料來源：Valarie A. Zeithaml, Parasuraman, Leonard L. Berry, 1990, p23
 << *Delivering Quality Service* >>)

二、機關服務品質的評估要素

機關服務品質的評估要素，係依照顧客評鑑服務品質所訂出的標準，可歸納出以下十項，可由表 3-2 表示。

表 3-2 機關服務品質的評估要素

因素	因素內涵
可靠性 (Reliability)	1. 機關服務績效應有一致性與可靠性，使民眾於第一次即能接受正確的服務。 2. 機關對民眾有任何承諾，即必須隨時嚴守這項承諾。 3. 機關必須在指定的時間內提供民眾適當的服務。
回應性 (Responsiveness)	1. 不管機關人員所從事的是何種工作，都應有明顯的服務的意願與準備。 2. 服務具有時間上之必要性。例如儘快與某人聯絡已取得情報或提供即時的服務。
能力 (Competence)	機關人員具有執行職務必備的技巧與知識。

接觸管道 (Access)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 機關人員的可被接近程度以及社會大眾與機關接觸的容易程度。 2. 民眾透過電話與機關人員接近的容易程度。亦即電話不應總是佔線，使民眾苦苦等待。 3. 機關人員的服務時間應便於民眾洽公。 4. 機關的所在位置對於民眾洽公是否便利。
禮貌 (Courtesy)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 機關人員的服務態度應彬彬有禮，尊重民眾，對民眾親切和藹。 2. 機關人員的服務儀容整齊清潔。
溝通 (Communication)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 機關人員仔細傾聽民眾的陳述，並且能充份了解事情的發生情況。 2. 機關人員向民眾詳細解釋發生了什麼事情以及即將會發生何事，並且向民眾保證問題一定會獲得解決。
可信度 (Credibility)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 機關人員行為表現可令人信賴。 2. 機關人員心中時時以民眾的利益為先。 3. 維持機關人員在民眾心目中的優良形象，並且經常保持全力為民服務的個人特質。
安全感 (Security)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使民眾覺得只要有機關人員在場，即不必憂慮。 2. 保護民眾生命、財產與隱私權方面之安全。
理解力 (Understandability)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 機關人員應儘量了解每一個民眾的需求。 2. 機關人員對每一個民眾提供個別的關心。 3. 能將請求協助的民眾視為親人。
有形性 (Tangibility)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 機關人員的穿著是否得體。 2. 機關的硬體設備是否適用。

資料來源：Zeithaml, et al. 1990, 《Delivering Quality Service》, p21-22
轉引自孫本初與陳諱森：「以服務品質再造警察新形象」，公務人員月刊，第2期
(民國85年8月)，頁31。

上述機關的十大服務項目，其中前三項：有形性、可靠性及回應性仍維持原意外，其餘後七項可經由精簡的過程，合併為保證(Assurance)和同理心(Empathy)二項，合併後，可成為新的五個服務項目，即是有形性、可靠性、回應性、保證及同理心，可由表 3-3 表

示：

表 3-3 機關服務品質項目合併表

機關服務品質 原始評估項目	有形性 (Tangibility)	可靠性 (Reliability)	回應性 (Responsiveness)	保證 (Assurance)	同理心 (Empathy)
有形性 (Tangibility)					
可靠性 (Reliability)					
回應性 (Responsiveness)					
能力 (Competence) 禮貌 (courtesy) 信賴 (Credibility) 安全感 (Security)					
接觸管道 (Access) 溝通 (Communication) 理解力 (Understandability)					

資料來源：Zeithaml, et al. 1990. 《Delivering Quality Service.》 p25。

機關服務品質五大項目：有形性、可靠性、回應性、保證及同理心，各項目所佔的比例，各不相同，有形性佔 11%，可靠性佔 32%、

回應性佔 22%、保證佔 19%、同理心佔 16%，可由圖 3-2 表示：

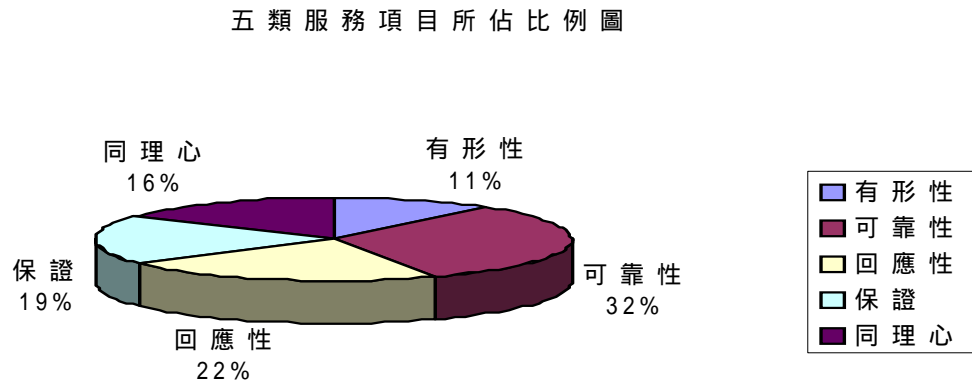


圖 3-2 五類服務項目所佔比例圖

(資料來源：Zeithaml, et al. 1990, <<Delivering Quality Service.>> p28.)

貳、我國現行對區政服務品質之評估方法

二十一世紀的國際競爭與挑戰，因資訊科技的快速發展，而更顯激烈，世界先進國家政府莫不積極應變環境、回應民意，推動各項行政革新及再造工程，運用知識經濟的觀念與策略，提升政府效能與服務品質，以引領國家在新的國際競爭秩序中取得優勢。有鑑於此，為期政府機關為民服務工作能突破以往作法，再創服務品質的新境界，經整合相關為民服務工作，並引進企業界「全面品質管理」及「顧客至上」的理念及手法，研擬提升為民服務品質之實施策略、要項及步驟，規劃「全面提升服務品質方案」，於八十五年十二月五日經行政院第二五六次會議通過，並函頒各機關自八十六年一月開始辦理；

嗣為配合行政院實施「政府再造綱領」，於八十七年七月更新修正本方案推動內容，並自八十八年度起實施；復為配合台灣省政府功能業務與組織調整及會計年度之變更，於八十八年十月及八十九年十一月兩度調整相關內容。除延續「顧客導向」、「全面品質管理」精神及作法外，並鼓勵各機關帶動全體公務員，上下參與，勇於創新，預應未來民意需求，規劃調整為民服務領域，也強調應重視民情輿情，主動溝通協調，並擴大運用及結合民間資源，協助政府公共服務，以達成「引用服務行銷理念，擴大政府服務視野，展現卓越服務品質」的總體目標。

為樹立效能革新的最佳標竿，塑造民意導向的優質典範，推舉民眾滿意的服務楷模，行政院訂定服務品質獎實施計劃，評選並獎勵為民服務品質管理績效卓著、簡政便民成效傑出、態度形象展現優良的政府機關，於八十八年二月頒發首屆「行政院服務品質獎」。包括各部、會、局、署、院、省(市)、縣(市)政府等所轄各為民服務業務執行機關(單位)，涵蓋稅務、戶政、地政、警政、社政、衛生、醫療、法務、區政、公路監理、文化社教、國家公園、領事事務、公用事業等為民服務工作。

行政院於八十六年十一月七日，以行政院八十六研展字第四三四號函頒訂「行政院服務品質獎」，參加評獎對象為上開方案，所列之為民服務業務執行機關(單位)，包括各區公所，九十一年度行政院服務品質獎實施計劃其內容如下：

一、作業依據

- (一) 民國七十四年三月十八日行政院臺七十四研展字第 六八六號令第三次修正「行政院所屬各機關推行為民服務考核與獎懲要點」。
- (二) 民國八十七年七月三十一日行政院台八十七研展字第 三二號函修正「全面提升服務品質方案」。

(三) 民國九十一年九月三十日行政院研究發展考核委員會研展字第九一 二 八八三號函調整「全面提升服務品質方案」。

二、評獎目的

- (一) 評選為民服務品質管理績效卓著機關，樹立效能革新最佳標竿，導入企業性政府品質管理作為。
- (二) 評選為民服務簡政便民成效傑出機關，塑造民意導向優質典範，建立服務性政府民意至上。
- (三) 評選為民服務態度形象展現優良機關，推舉民眾滿意服務楷模。

三、評獎對象

- (一) 行政院所屬各機關、直轄市、縣、市政府所轄各為民服務業務執行機關(單位)。
- (一) 前述機關(單位)外，各主管機關自行依據實際情形所增列為民服務執行機關(單位)。
- (三) 行政院研究發展考核委員會(以下簡稱行政院研考會)得依據各機關組織變動情形，調整各執行機關名單及各主管機關評審權責。

四、評獎範圍

九十一年度(九十一年一月至十二月)推動「全面提升服務品質方案」為民服務工作績效。

五、評審組織及程序

- (一) 初審：由各主管機關辦理初審作業，依初審結果擇優推薦參加行政院複審。
- (二) 複審：分為書面評審及實地評審二階段。
 - 1 書面評審：由行政院研考會辦理，書面評審結果提報「行政院評

審小組」會議備查。

2 實地評審：由行政院研考會組成「行政院評審小組」，分組進行評審作業。小組由下列成員組成：

(1)召集人：由行政院研考會主任委員擔任；綜理小組召集、督導工作。

(2)副召集人：由行政院研考會副主任委員擔任；襄助小組召集、督導工作。

(3)領隊：由行政院研考會派員擔任，亦得聘請社會人士擔任；負責小組綜合、協調、實地評審等工作。

(4)評審委員：由行政院研考會依需要審酌遴聘學者、專家等擔任；負責實地評審工作。

(三) 決審：複審結果經「行政院評審小組」會議研商決議後，簽報院長核定並公開頒獎表揚。

六、評審標準

分為整體服務績效及個別服務績效二類，各主管機關得就所轄執行機關(單位)為民服務工作特性，以其整體之提升服務品質績效，或個別特出之提升服務品質績效，予以初審後，推薦參加行政院複審。

(一) 整體服務績效類：評審項目共計五項，包含基本評審項目一項及個別評審項目四項；各主管機關得就所轄執行機關(單位)為民服務工作特性，於各評審項目所列權重範圍內，自行彈性調整權重，總分合計一 分；各項目評審成績依權重計分加總後，求得總分。評審項目、參考指標及細項指標如表 3-4：

表 3-4 整體服務績效評審項目表

評審項目	權重	評審項目	權重
<p>一、基本評審項目：</p> <p>(一) 執行計劃內容及管考作為</p> <p>1 計劃目標是否與組織目標及服務品質目標取得一致？</p> <p>2 計劃內容、實施步驟及推動作法是否由上而下以具體或可量化方式展開？</p> <p>3 計劃是否定期追綜管制、查核及檢討改進？</p> <p>4 上級機關考核及實地評審參與是否積極？</p> <p>(三) 服務措施規劃</p> <p>1 服務標示及方向標示規劃情形。</p> <p>2 書表範例、影印設備及其他協助申辦人準備文件設施。</p> <p>3 申辦動線規劃是否妥適？</p> <p>(五) 服務禮貌活動、考核</p> <p>1 員工服務禮貌訓練。</p> <p>2 員工服務禮貌推動情形。</p> <p>3 員工服務態度、電話禮貌考核及測試情形。</p>	15 - 25	<p>(二) 服務場所環境</p> <p>1 服務場所內外環境規劃情形(包括櫃台高度、民眾書寫桌椅、停車場所、無障礙設施..等)</p> <p>2 洽公空間、等候區規劃是否舒適寬敞。</p> <p>3 各項行政設備整潔維護情形(如盥洗室、飲水設備)</p> <p>4 綠化美化情形。</p> <p>(四) 以客為尊作法</p> <p>1 代理人制度及名牌標示建立情形。</p> <p>2 走動式管理、服務及主動協助導引民眾之推行情形。</p> <p>3 以顧客為導向之創新作法</p>	

(資料來源：九十一年度行政院服務品質獎實施計劃)

表 3-4 整體服務績效評審項目表（續一）

評審項目	權重	評審項目	權重
二、個別評審項目			
（一）落實品質研發創新 1 服務品質研究創新 2 服務品質研習訓練 3 全員參與改進 4 持續改進具體績效與激勵措施	15 - 25	（二）便捷服務程序 1 行政流程簡化 2 申辦窗口整合情形 3 服務自動化情形 4 作業標準建立及工作手冊內容 5 稽核制度建立情形	15 - 25
（三）重視民情輿情 1 社會輿情互動及溝通 2 施政宣導及走入群眾活動 3 民眾意見調查分析 4 為民服務白皮書內容 5 民眾陳情反映處理	15 - 25	（四）善用社會資源 1 志工義工運用 2 委託民間辦理公共服務情形 3 結合民間應變突發事件情形 4 企業、團體服務據點運用情形 5 與社區關係互動 6 開放機關公用設施運用情形	15 - 25

（二）個別服務績效類：評審項目一項，由一至四項目中自選一項，區分為基本、個別參考指標。各主管機關得就所轄執行機關(單位)為民服務工作特性，於各參考指標所列權重範圍內，自行彈性調整權重，總分合計一分；各參考指標評審成績依權重計分加總後，求得總分。評審項目、參考指標及細項指標如表 3-5：

表 3-5 個別服務績效評審項目表

評審項目	權重	評審項目	權重
<p>一、落實品質研發</p> <p>(一) 基本參考指標</p> <p>1 執行計劃內容及管考作為</p> <p>(1) 計劃目標是否與組織目標及服務品質目標取得一致。</p> <p>(2) 計劃內容、實施步驟及推動作法是否由上而下以具體或可量化方式展開</p> <p>(3) 計劃是否定期追蹤管制、查核及檢討改進？</p> <p>(4) 上級機關考核及實地評審參與是否積極</p> <p>2 服務形象規劃維護情形</p> <p>(1) 服務場所內外環境規劃及各項行政設備整潔維護情形(包括櫃台高度、民眾書寫桌椅、停車場、無障礙設施..等規劃情形、洽公空間及等候區規劃是否舒適寬敞 盥洗室及飲水設備衛生整潔維護情形、綠化美化情形)</p> <p>(2) 服務措施規劃情形(包括服務標示及方向標示規劃情形、書表範例、影印設備及其他協助申辦人準備文件設施、申辦動線規劃是否妥適)</p> <p>(3) 以客為尊作法(包括代理人制度及名牌標示建立情形、走動式管理、服務及主動協助引導民眾之推行情形、以顧客為導向之創新作法、改善服務形象之具體作法)</p> <p>(4) 員工禮貌之訓練及獎勵作法、禮貌運動推動情形、電話禮貌考核及測試情形。</p>	<p>100</p> <p>10 - 20</p> <p>5 - 15</p>	<p>(二) 個別參考指標</p> <p>1 服務品質研究創新</p> <p>(1) 是否實施服務品質研究發展及辦理為民服務專題研究(發表活動)？</p> <p>(2) 研採企業全面品質管理或優質服務創新作法情形。</p> <p>(3) 在「知識」與「創新」、「速度」與「改革」方面有何具體作為？</p> <p>2 服務品質研習訓練</p> <p>(1) 是否訂有具體之提升服務品質教育訓練計劃並確實執形？</p> <p>(2) 辦理全面品管、提升服務知能研討(座談)會情形。</p> <p>(3) 邀請學界及企業界傳授服務理念及標竿學習情形。</p> <p>3 全員參與改進</p> <p>(1) 是否成立委員會或推動小組，負責推動全面提升服務品質任務？</p> <p>(2) 主管重視及全員參與程度。</p> <p>(3) 品管圈/團結圈或組織學習等工作團隊活動情形。</p> <p>4 持續改進具體績效</p> <p>(1) 是否建立改善服務品質之提案制度？</p> <p>(2) 各工作團隊達成服務品質創新改進之具體措施為何？</p> <p>(3) 推動及改進服務品質創新之具體成效？</p>	<p>10 - 20</p> <p>10 - 20</p> <p>10 - 20</p> <p>10 - 20</p> <p>10 - 20</p>

		5 激勵員工措施 (1) 研究發展及建議成果獎勵情形。 (2) 推動服務品質創新及革新獎勵措施(包括敘獎、獎金、餐敘、旅遊、辦公氣氛營造等) (3) 團隊精神、組織文化凝聚情形。	
--	--	--	--

(資料來源：九十一年度行政院服務品質獎實施計劃)

表 3-5 個別服務績效評審項目表 (續一)

評審項目	權重	評審項目	權重
二、便捷服務程序	100	(二) 個別參考指標	
(一) 基本參考指標		(二) 個別參考指標	
1 執行計劃內容及管考作為	10 - 20	1 行政流程簡化	10 - 20
(1) 計劃目標是否與組織目標及服務品質目標取得一秩。		(1) 檢討簡化各項行政作業及申辦案件流程情形(包括作業程序、辦理期限、申請書表及附繳書證等)？	
(2) 計劃內容、實施步驟及推動作法是否由上而下以具體或可量化方式展開		(2) 藉由外部(包括作民眾反應、媒體報導、輿情反應、網路流傳、顧問公司督導..等)診斷	
(3) 計劃是否定期追蹤管制、查核及檢討改進？	5 - 15	改 進作業流程情形。	10 - 20
(4) 上級機關考核及實地評審參與是否積極		2 申辦窗口整合情形	
2 服務形象規劃維護情形		(1) 推動全功能櫃台、單一窗口服務情形。	
(1) 服務場所內外環境規劃及各項行政設備整潔維護情形(包括櫃台高度、民眾書寫桌椅、停車場所、無障礙設施..等規劃情形、洽公空間及等候區規劃是否舒適寬敞、盥洗室及飲水設備衛生整潔維護情形、綠化美化情形)		(2) 服務窗口(櫃台)數目符合	10 - 20
(2) 服務措施規劃情形(包括服務		民 眾需求。	
標示及方向標示規劃情形、書表範例、影印設備及其他協助		3 服務自動化情形	
		(1) 運用資訊作業處理申辦案件情形。	10 - 20
		(2) 提供網路申辦服務情形。	
		(3) 擴大運用自動化機具情形。	
		4 作業標準建立及工作手冊內容	
		(1) 訂定標準化作業規範及流程。	
		(2) 工作手冊編訂及更新情形(含法令規章相關規定)。	

<p>申辦人準備文件設施、申辦動線規劃是否妥適)</p> <p>(3)以客為尊作法(包括代理人制</p> <p>度及名牌標示建立情形、走動式管理、服務及主動協助引導民眾之推行情形、以顧客為導向之創新作法、改善服務形象之具體作法)</p> <p>(4)員工禮貌之訓練及獎勵作法、禮貌運動推動情形、電話禮貌考核及測試情形。</p>		<p>(3)工作手冊提供員工運用情形。</p> <p>(4)作業程序明確、公開及宣導情形。</p> <p>5 積核制度建立情形</p> <p>(1)建立完整的服務品質考核制度，監督各項工作績效達成情形。</p> <p>(2)提供民眾對服務品質申訴之管道。</p>	10 - 20
---	--	---	---------

表 3-5 個別服務績效評審項目表 (續二)

評審項目	權重	評審項目	權重
<p>三、重視民情輿情</p> <p>(一) 基本參考指標</p> <p>1 執行計劃內容及管考作為</p> <p>(1) 計劃目標是否與組織目標及服務品質目標取得一秩。</p> <p>(2)計劃內容、實施步驟及推動作法是否由上而下以具體或可量化方式展開</p> <p>(3)計劃是否定期追蹤管制、查核及檢討改進？</p> <p>(4)上級機關考核及實地評審參與是否積極</p> <p>2 服務形象規劃維護情形</p> <p>(1)服務場所內外環境規劃及各項行政設備整潔維護情形(包括櫃台高度、民眾書寫桌椅、停車場所、無障礙設施..等規劃情形 洽公空間及等候區規劃是否舒適寬敞 盥洗室及飲水設備衛生整潔維護情形 綠化美化情形)</p> <p>(2)服務措施規劃情形(包括服務</p>	<p>100</p> <p>10 - 20</p> <p>5 - 15</p>	<p>(二) 個別參考指標</p> <p>1 社會輿情互動及溝通</p> <p>(1)各種媒體意見及民眾反映意見主動蒐集與互動情形。</p> <p>(2)諮詢制度建立情形(包括邀請學者專家參與座談或舉辦公聽會)。</p> <p>(3)民眾意見信箱(含電子信箱)設置及處理情形。</p> <p>2 施政宣導及走入群眾活動</p> <p>(1)主動於媒體宣導、說明相關施政作為。</p> <p>(2)服務工作深入基層、走入民間情形及成效。</p> <p>(3)及時解決民眾意外突發事件機制。</p> <p>3 民眾意見調查分析</p> <p>(1)民眾意見調查設計及執行是否嚴謹確實？</p> <p>(2)民眾滿意度調查情形。</p> <p>(3)民眾意見調查結果，回饋改進服務缺失情形。</p> <p>4 為民服務白皮書內容</p>	<p>10 - 20</p> <p>10 - 20</p> <p>10 - 20</p> <p>10 - 20</p>

<p>標示及方向標示規劃情形 書表範例 影印設備及其他協助申辦人準備文件設施 申辦動線規劃是否妥適)</p> <p>(3)以客為尊作法(包括代理人制</p> <p>度及名牌標示建立情形 走動式管理 服務及主動協助引導民眾之推行情形 以顧客為導向之創新作法 改善服務形象之具體作法)</p> <p>(4)員工禮貌之訓練及獎勵作法、禮貌運動推動情形、電話禮貌考核及測試情形。</p>		<p>措</p> <p>(1)為民服務白皮書(包括服務施、服務標準、革新作法、對民眾的承諾等相關資訊)內容是否詳實?</p> <p>(2)為民服務白皮書編訂及更新情形。</p> <p>(3)為民服務白皮書向社會大眾公布、網頁宣導及受重視情形。</p> <p>5 民眾陳情反映處理</p> <p>(1) 陳情案件作業規定及處理品質情形。</p> <p>(2) 陳情案件處理程序及管制情形。</p>	<p>10 - 20</p>
---	--	---	----------------

表 3-5 個別服務績效評審項目表 (續三)

評審項目	權重	評審項目	權重
<p>四、善用社會資源</p> <p>(一) 基本參考指標</p> <p>1 執行計劃內容及管考作為</p> <p>(1)計劃目標是否與組織目標及服務品質目標取得一秩。</p> <p>(2)計劃內容、實施步驟及推動作法是否由上而下以具體或可量化方式展開</p> <p>(3)計劃是否定期追蹤管制、查核及檢討改進?</p> <p>(4)上級機關考核及實地評審參與是否積極</p> <p>2 服務形象規劃維護情形</p> <p>(1)服務場所內外環境規劃及各項行政設備整潔維護情形(包括櫃台高度、民眾書寫桌椅、停車場所 無障礙設施..等規劃情形 洽公空間及等候區規劃是否舒適寬敞 盥洗室及飲水設備衛生整潔維護情形 綠化美化情形)</p>	<p>100</p> <p>10 - 20</p> <p>5 - 15</p>	<p>(二) 個別參考指標</p> <p>1 志工義工運用</p> <p>(1)民間團體、退休人員、學生或一般民眾等志工運用情形(包括計劃、招募、訓練及獎勵等)。</p> <p>(2)志工協助諮詢及服務工作情形。</p> <p>2 委託民間辦理公共服務情形</p> <p>(1)檢討相關業務委外辦理之</p> <p>行性，委外辦理為民服務行政事務情形。</p> <p>(2)委外辦理節省行政成本及</p> <p>效情形。</p> <p>(3)委外業務品質管理及考核</p> <p>情形。</p>	<p>10 - 20</p> <p>5 - 15</p> <p>10 - 20</p>

<p>務</p> <p>(2)服務措施規劃情形(包括服 標示及方向標示規劃情形 書 表範例 影印設備及其他協助 申辦人準備文件設施 申辦動 線規劃是否妥適)</p> <p>制</p> <p>(3)以客為尊作法(包括代理人 度及名牌標示建立情形 走動 式管理 服務及主動協助引導 民眾之推行情形 以顧客為導 向之創新作法 改善服務形象 之具體作法)</p> <p>(4)員工禮貌之訓練及獎勵作法 、禮貌運動推動情形、電話 禮貌考核及測試情形。</p>		<p>3 結合民間應變突發事件情形 (1)與民間團體平日聯繫互動 制建立情形。 (2)聯繫管道是否多樣化及暢 通,能否有效即時應變。</p> <p>4 企業、團體服務據點運用情形 (1)運用企業、團體服務據點, 協助提供為民服務事項情 形。 (2)企業團體派駐機關題供服 務情形。 (3)各項服務據點辦理績效。</p> <p>5 與社區關係互動 (1)運用社區資源及人力,輔導 處理公共服務事務情形(如 認 養公共設施、社區服利等)。 (2)參與社活動、宣導服務功能 情形。</p> <p>6 開放機關公用設施運用情形 (1)機關公用設施開放民眾使 用 情形(包括使用種類多寡、申 請程序是否簡便)。 (2)機關開放公用設施設置之 宣 導及其成效。</p>	<p>10 - 20</p> <p>5 - 15</p> <p>5 - 15</p>
--	--	--	--

七、獎勵標準及項別

(一) 整體服務績效類

提升服務品整體績效優良機關，總成績在八十五分以上者，得頒發「服務品質獎」。

1 提升服務品質整體績效優良機關，評審結果總成績在八十五分以上者，得頒發「服務品質獎」。

2「建築管理」、「就業服務」等二類為民服務執行機關(單位)，列為九十一年度重點鼓勵評獎對象，凡整體為民服務工作績

效優良之機關單位，評審結果總成績在八十分以上者，得頒發「服務品質特別獎」。

(二) 個別服務績效類

提升服務品質個別績效優良機關(單位)，評審結果成績在八十五分以上者，得頒發獎項如下：

1 品質研發訓練績效卓著機關(單位)，頒發「落實品質研發獎」。

2 整合服務流程績效卓著機關(單位)，頒發「便捷服務程序獎」。

3 處理民情輿情績效卓著機關(單位)，頒發「重視民情輿情獎」。

4 善用社會資源績效卓著機關(單位)，頒發「善用社會資源獎」。

(三) 受推薦參加評獎機關(單位)之參獎類別，以一類為原則；如係參獎個別服務績效類，亦以其中一項為原則。

(四) 行政院評審小組得就各參獎機關(單位)實際績效，彈性調整其原參加類別或項目。

(五) 行政院評審小組得就各參獎機關單位有特殊績效，值得推廣者，建議以其他方式給予獎勵。

(六) 受推薦參獎機關(單位)，如成績均未達前述標準時，該獎項得以從缺方式處理。

(七) 八十八年度及八十八年下半年曾獲本院頒發整體服務績效類及個別服務績效類獎項機關(單位)，本(九十一)年度不得參選同

一

獎項，惟得參選其他獎項；八十九年度、九十年曾獲獎之機關(單位)，本年度不得參選任一獎項。

八、獎勵方式

(一) 服務品質獎：頒發獎牌乙面，獲獎機關(單位)主管記大功乙次。

- (二) 落實品質研發獎：頒發獎牌乙面，獲獎機關(單位)主管記功二次。
- (三) 捷服務程序獎：頒發獎牌乙面，獲獎機關(單位)主管記功二次。
- (四) 重視民情輿情獎：頒發獎牌乙面，獲獎機關(單位)主管記功二次。
- (五) 善用社會資源獎：頒發獎牌乙面，獲獎機關(單位)主管記功二次。
- (六) 服務品質特別獎：頒發獎牌乙面，獲獎機關(單位)主管記功二次。
- (七) 前述有功人員由各主管機關依權責及規定辦理敘獎；主管機關督導或實際負責推動獲獎機關(單位)提升服務品質有功人員，亦由各主管機關依權責及規定辦理敘獎。
- (八) 經推薦參加本院評獎，惟未獲本院頒獎之服務品質優良機關(單位)，得由各主管機關自行頒獎表揚。
- (九) 本院及各主管機關得斟酌以其他方式辦理獎勵。

九、評獎作業

- (一) 各主管機關每年度對所屬執行機關(單位)提升為民服務品質成效，先行進行初審，初審工作應採書面審查及實地訪查並重方式進行。
- (二) 各主管機關依據初審結果，於推薦參獎名額配置表內，遴選服務品質優良機關(單位)，推薦參加複審，並填具主管機關「推薦參獎九十一年度行政院服務品質獎機關(單位)名單」一份，

函送行政院研考會。

(三) 受推薦參獎機關(單位)應提出「九十一年度提升服務品質績效報告」十份，由主管機關彙總後，併同推薦參獎機關(單位)名單及「提升服務品質績效總報告」(內容包括所屬機關整體之

執行績效、檢討及辦理評審情形)各一份，函送行政院研考會。

(四) 複審工作分為書面評審及實地評審二階段。第一階段書面評審由行政院研考會辦理，就受推薦機關(單位)所提送提升服務品質績效報告內容，進行書面評審後，遴選通過機關(單位)。

(五) 第二階段複審由行政院評審小組負責，就第一階段通過機關(單位)提升服務品質實際運作情形，分組進行實地評審。

(六) 行政院評審小組實地評審程序包括：參講機關(單位)簡報提升服務品質執行績效、參觀為民服務工作現場、查閱提升服務品質績效書面資料、座談會交換意見等；倘參獎機關(單位)部份績效來自所屬機關(單位)，得視需要於簡報後告知抽查標的，並於參觀參獎機關為民服務工作現場後，前往抽查標的機關(單位)之服務現場實地查訪，瞭解其服務績效，該受查附屬機關(單位)不需另作簡報及書面資料。

(七) 行政院評審小組依據實地評審結果，研商決議頒獎名額及獲獎機關(單位)名單，經簽陳院長核定後，公開頒獎表揚。

十、評獎時程

九十一年十一月～十二月，視需要函發九十一年度評獎作業補充說明事項。

九十二年一～三月，各主管機關初審。

九十二年三月三十一日，各主管機關提報推薦參獎機關(單位)名單、受推薦參獎機關(單位)「九十一年度提升服務品質績效報告」及「提升服務品質績效總報告」送達行政院研考會截止日(每逾期

一日扣減書面評審總成績五分)。

九十二年四~五月，行政院研考會書面評審。

九十二年五~六月，「行政院評審小組」實地評審及複審結果報院。

九十二年七~八月，複審結果報院及頒獎典禮。

九十二年八~九月，成果發表暨示範觀摩會。

十一、其他

(一)受推薦參獎機關(單位)「提升服務品質績效報告」內容及體例。

列入書面評審成績。

(二)獲本院頒獎機關(單位)，應配合本院需要辦理成果發表會、示範觀摩會、研討會等活動，並公開發表其提升服務品質績效及作法。

(三)本計劃如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

參、基隆市現行提升區政服務品質實施計劃

為全面提升基隆市為民服務品質，基隆市政府訂定基隆市政府九十二年度全面提升服務品質方案實施計劃，內容如下：

一、依據：

行政院國八十七年七月三十一日台八十七研展字第 三 二 號函修正「全面提升服務品質方案」。

二、總體目標：引用服務行銷理念，擴大政府服務視野，展現卓越服務品質。

三、執行機關(單位)：

本府各單位暨本市各區公所、戶政事務所、地政事務所、稅捐處、環保局、消防局、衛生局、市立醫院及文化中心。

四、計劃內容：如表 3-6 所示 (僅列出與區公所相關業務之項目)

表 3-6 基隆市九十二年度全面提升服務品質實施方案

實施要領	年度工作項目	推動作法	完成期限	執行機關(單位)
一、檢討服務領域，研採企業作法	(一)蒐集輿情、民意，檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性	1 服務措施規劃情形(包括服務標示及方向標示規劃情形、書表範例、影印設備及	九十二年十二月	各區公所 各戶政事務所

	<p>質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，規劃調整為民服務工作範圍。</p>	<p>其他協助申辦人準備文件設施，申請動線規劃是否妥適)。以客為尊作法(包括代理人制度及名牌標示情形、走動式管理、服務及主動協助引導民眾之推行情形，以顧客為導向之創新作法，改善服務形象之具體作法。)</p> <p>2 鼓勵員工參與研究創新及檢討不合時宜法令並提出研究報告或建議事項，請業務主管單位參考採行。</p>	<p>九十二年十二月</p>	<p>本府各單位及所屬各機關</p>
	<p>(二)鼓勵研究創新，針對與民眾關係密切事項，及提升服務品質關專題，委託專家學者或自行研究，突破現狀持續改進服務品質。</p>	<p>1 鼓勵員工研究發展並對有績效者報請獎勵。</p> <p>2 鼓勵同仁研提與民眾權益關係密切或有待改進之工作項目【如何提升為民服務品質】等系列專文。</p>	<p>九十二年十二月</p>	<p>各區公所 各地政事務所 各戶政事務所</p>

表 3-6 基隆市九十二年度全面提升服務品質實施方案（續一）

實施要領	年度工作項目	推動作法	完成期限	執行機關 (單位)
	(三)選派機關人員	1 選派人員參加電腦	九十二年十	本府各單

	參訪研習企業改進實務經驗，引進企業經營理念與作法；並蒐集服務品質優質作法，建立資料檔案，提供同仁觀摩學習。	研習加強業務處理知能。 2 觀摩 ISO 驗證機關之作業流程，作為本府服務量化之指標。	二月	位暨所屬機關
	(四)辦理全面品質管理、提升作業知能等相關研討會，擷取現代化管理知能，建立提升服務品質共識。	1 承辦全面品質管理相關教育訓練，建立提升服務品質共識。 2 辦理「調解業務獎習」及擴大宣導。	九十二年十二月	民政局 各區公所 民政局 各區公所
二便捷行政程序，縮短等候時間	(一)針對申辦案件或內部行政工作，徹底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表及附繳書證等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範；或依業務性質選擇適宜項目，推動 ISO9000 系列驗證制度。	各區公所及各戶政事務所設置『愛心鈴』主動扶持老弱婦孺或身心障礙民眾，指定專人立即為其服務。真正落實『一次收件、全程服務』宗旨與政策。年滿七十歲以上老人或行動不便之民眾實施服務到家。	九十二年十二月	民政局 各區公所 各戶政事務所

表 3-6 基隆市九十二年度全面提升服務品質實施方案（續二）

實施要領	年度工作項目	推動作法	完成期限	執行機關 (單位)
	(二)設置全功能櫃台，強化機關內部橫向聯繫，加強櫃台人員熟稔各項申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。	落實職務代理人制度，俾使民眾辦理各項事宜得以諮詢，避免承辦人因事外出，而無法洽詢。	九十二年十二月	本府各單位暨所屬機關
	(三)彙整為民服務工作相關作業標準及服務規範，編定工作手冊，並定期更新內容，提供員工據以作業。	編訂各區公及戶政事務所「為民服務手冊」，具體臚列各申辦業務項目，供民眾索取參閱。明確訂定服務項目，應具條件、應備資料、辦理手續及時限並製牌標示於服務台前。	九十二年六月	各區公所 各戶政事務所
	(四)建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程，藉由外部監督評薦，共同提升服務效率及品質。	由各單位主管組成本府為民服務品質考核小組，督導考核本府各單位及所屬機關各項為民服務措施。	經常辦理	計劃室 民政局 各區公所

表 3-6 基隆市九十二年度全面提升服務品質實施方案(續三)

實施要領	年度工作項目	推動作法	完成期限	執行機關 (單位)
<p>三塑造親切環境，樹立服務形象。</p>	<p>(一)充實、更新各項服務設備及服務措施，包括櫃台高度、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、停車空間及宣導資料等，並綠化、美化服務環境。</p>	<p>服務項目及作業時限標示、書表填寫範例、用具與設施、引導、秩序維持措施及休息等設備充實週全，提供完善的服務環境。免費提供書寫文具、紙張、電話、影印等，提供民眾符合衛生單位要求之飲水機，並於櫃台向民眾奉茶。辦公大樓及四週以種植花木及擺放盆景綠化環境，並隨時維護整潔。設置標準化櫃台，其上放置文具用品，並於櫃台前設置書報雜誌閱覽區，供民眾等候及休憩。受理電話、傳真及網路申辦作業。設置協談中心，提供民眾安靜舒適的環境。</p>	<p>隨時辦理</p>	<p>本府各單位暨所屬機關</p>
	<p>(二)選派適當人員擔任第一線服務工作，樹立機關良好形象；推動走動式管理及服務，主動協助民眾申辦、導引服務。</p>	<p>遴選適當人員擔任第一線服務工作，隨時掌握服務現場情況互相支援，主動招呼洽公民眾，避免民眾久候。各服務人員視洽公民</p>	<p>隨時辦理</p>	<p>本府各單位暨所屬機關</p>

表 3-6 基隆市九十二年度全面提升服務品質實施方案(續四)

實施要領	年度工作項目	推動作法	完成期限	執行機關 (單位)
	<p>(三)規劃開放機關公共設施，提供民眾休閒、公益活動使用。</p> <p>(四)定期及不定期辦理服務品質、服務態度考核及測試，針對缺失，切實檢討改進；訂定服務禮儀</p>	<p>眾多寡，隨時注意情況，適時維護秩序。</p> <p>1 自八十七年度起逐年編列預算，進行各里民會堂修繕、防漏、整修內部等工程，並逐步充實里民會堂內部設備，朝各里民會堂作為里民休閒活動、聚會之多功能場所規劃使用。</p> <p>2 針對各里民會堂內部需求，分別添購冷氣、音響卡拉 OK、運動器材、會議桌、圖書、電風扇、飲水機、茶具等其他設備等，逐年改善使里民會堂真正成為當地里民樂於聚會及活動之主要場所。</p> <p>3 主動協調本府各單位，開放里民會堂作為社區活動、老人活動、青少年活動班隊、文化活動展示場所等。</p> <p>定期舉辦各區公所為民服務講習，並由區長、秘書、研考不定期電話禮貌測試，確保服務品質，為</p>	<p>九十二年十二月</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>民政局及各區公所</p> <p>民政局及各區公所</p> <p>民政局及各區公所</p> <p>各區公所</p>

表 3-6 基隆市九十二年度全面提升服務品質實施方案(續五)

實施要領	年度工作項目	推動作法	完成期限	執行機關 (單位)
<p>四、重視民情輿情，主動溝通協調。</p>	<p>獎懲辦法，惕勵員工維護服務品質。</p>	<p>民服務績優人員，簽請獎勵公開表揚。</p>		
	<p>(一)邀請團體、學者、專家及相關人士，共同參與政策措施及服務事項之規劃研訂，博採周諮，以利推動。</p>	<p>召開各里里工作會報及鄰長會議，深入基層瞭解民意，以民眾需求作為施政方針。</p>	<p>九十二年十二月</p>	<p>民政局及各區公所</p>
	<p>(二)善用傳播媒體及各公聽會、說明會，宣導政府各項措施及執行成效，周知社會大眾。</p>	<p>協調有線電視公司製作各區系列專題報導，介紹區里特色及宣導各項服務措施。研製各區各里網頁，透過全球網際網路資訊系統，建立與民眾訊息溝通之橋樑。</p>	<p>九十二年十二月</p>	<p>民政局各區公所</p>
	<p>(三)定期舉辦民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；隨時瞭解民眾日常事故疾苦，即時表達關切慰問，給予適當協助。</p>	<p>1 協助辦理役男入營前座談，減少役男、家屬之疑惑，建立國民應盡義務認知。 2 在營軍人與民眾急難案件，隨到隨辦，適時給予協助並派員慰問。</p>	<p>每月辦理 隨時辦理</p>	<p>兵役局各區公所 兵役局各區公所</p>
<p>(四)選擇重點服務措施，承諾預期達成的服務標準及革新作法，編訂「為民服務白皮書」，向社會</p>	<p>1 編訂區公所「為民服務白皮書」，俾各所施政有所遵循，具體臚列各課室業務項目，編印「為民服</p>	<p>九十二年十二月</p>	<p>各區公所</p>	

表 3-6 基隆市九十二年度全面提升服務品質實施方案(續六)

實施要領	年度工作項目	推動作法	完成期限	執行機關 (單位)
五、結合民間資源，協助公共服務	大眾公布；或彙整有關服務措施、服務資訊等，編印「為民服務手冊」，分送民眾。	務手冊」。由里幹事分送「為民服務白皮書」及「為民服務手冊」至家戶， 2 設置首長信箱、網路民意信箱、政風信箱，接受民眾陳情、檢舉，並依法辦理。人民陳情、建議案列管，並由承辦單位依限答覆。	經常辦理	本府各單位暨所屬機關
	(一)鼓勵民間團體、退休人員或一般民眾等為志工，協助諮詢及公益服務工作。	鼓勵社區發展協會成立天使志工隊、環保義工隊協助社區從事公益活動提昇生活品質。與宗教慈善團體；慈濟、基督教會保持聯繫，協助本區貧困家庭及獨居老人醫療保健之諮詢及居家之照顧。	隨時辦理	民政局 各區公所
	(二)結合民間力量，處理突發意外事件，並加強平日聯繫互動及常識宣導，建立應變機制。	1 加強與民間社團及鄰近居民之互動，並檢討處理危機與突發事件之應變機制。 2 輔導里辦公處於春節期間成立守望相助服務隊加強地方安全之維護，建立應變機制。	九十二年十二月 九十二年二月	本府各單位暨所屬機關 各區公所

五、績效評估：

- (一) 為期政府再造工作能夠落實執行，本府將視實際需要，不定期查訪各機關服務品質；或至各執行機關實地瞭解本方案推動及執行情形。
- (二) 俟年度結束後，請各執行機關(單位)提報執行計劃績效報告，參與行政院服務品質獎評獎作業。

六、本實施計劃如有調整事宜，得依實際需要隨時更正之。