

桃園市政府為民服務實地查核計畫

中華民國 105 年 5 月 6 日府研服字第 1050069967 號函訂定

壹、目的：

為提升桃園市政府所屬各級機關為民服務品質，建立專業服務形象及營造民眾親切舒適洽公感受，特別針對服務面入口、櫃檯服務品質、對外揭示資訊及整體環境擬定考核指標，以便各機關有所依循，同時提高市民滿意度及營造城市幸福感，故訂定本項計畫。

貳、實施對象：本府所屬各級機關

參、實施方式：

一、依本府所屬各機關業務性質區分第一線服務機關及文化、觀光旅遊或其他服務據點等 2 類，分別擬定考核指標進行查核。

二、考評方式：

(一) 各機關自行考核

- 1、本府所屬各級機關應依據本計畫或自行研訂具體為民服務執行計畫，建立第 1 線服務人員考核制度並定期檢討執行成效據以辦理獎懲。
- 2、各一級機關設有第 1 線服務櫃檯或直接服務市民之單位者，應實施為民服務工作不定期考核並負督導之責；其時程及實施方式，由各機關依業務需要自行規劃。

(二) 本府考核作業

- 1、由研考會組成考核小組，必要時得邀請各機關研考人員、研考主管、專家學者或神秘客擔任考評委員，並依各組別及考核紀錄表進行考核評定分數（如附件 1、2）。
- 2、以每半年考評 1 次為原則，必要時得視業務需要指定項目或增加不定期查核。

三、考核對象：

(一) 第 1 線服務機關：指設置服務櫃檯且日常業務以直接、高頻率面對民眾、直接受理民眾申辦業務為主要目的之機關（如表 1）。

(二) 文化、觀光旅遊或其他服務據點：指本市圖書館、博物館、觀光景點旅遊服務中心或開放民眾參觀、使用及其他直接服務市民單位（如表 2）。

(三) 研考會得視業務實際需要增加考核對象。

四、考核項目：

(一) 依本府所屬各級機關業務性質區分為「第一線服務機關(單位)」及「文化、觀光旅遊或其他服務據點」2大組別，考核項目及權重如下：

組別	考評指標權重
第1線服務機關	服務面入口管理(10分)、櫃檯服務品質及管理(40分)、對外揭示正確資訊(15分)、環境管理及便民設施(35分)
文化、觀光旅遊或其他服務據點	服務臺設置及指引標示(15分)、服務態度及品質(40分)、對外揭示正確資訊(15分)、環境管理及便民設施(30分)

(二) 研考會得依各受檢機關實際情形予以調整查核項目及權重，如有特殊情形，得由考評人員說明理由以缺項方式計分。

五、為建立本府同仁正確的服務心態，各機關每年至少應辦理1次內部為民服務教育訓練，課程內容需包括電話接聽、臨櫃服務及為民服務禮儀課程。

肆、成績計算

一、依研考會組成之考核小組，各考核委員評分加總再平均之分數，作為當次成績。經評定分數達90分以上者列為特優，85-89分列為優等，80-84分列為甲等，未達80分者則為待改善機關(單位)。

二、本府所屬各級機關為民服務查核年度總成績，以各次考評之平均分數計算再予以排名。

伍、獎懲作業

一、各機關年度考評總成績特優者，該機關核予總敘獎額度記功2次，並得於總獎額度內，就推動為民服務單位之承辦人員(主管)、研考人員(主管)等相關有功人員依貢獻程度予以獎勵。

二、為民服務實地查核年度成績績優之機關由研考會列為本府政府服務品質獎加分項目。

三、各機關辦理為民服務年度成績績優之研考人員、研考主管由研

考會統一提報績優事項，作為本府績優研考人員加分項目。

- 四、每次考核經研考會提報為服務績優之個人，每人嘉獎 1 次並即時獎勵。
- 五、各機關考核成績低於 80 分者列為待改善機關(單位)，應依指定期限改善，並列入複查對象。如連續 2 次列為待改善機關(單位)，應檢討疏失責任，倘無合理事由，推動為民服務單位之承辦人員(主管)、研考人員(主管)等相關人員各申誠 1 次。
- 六、辦理本案有功人員由研考會於年度計畫執行完畢專案簽陳敘獎事宜；執行本案不力，影響本府為民服務形象者，專案簽陳懲處。