

彰化縣彰化地政事務所為民服務業務研習心得報告

壹、研習名稱：行政院研考會 102 年度提升政府服務品質研習班

貳、主辦單位：行政院研究發展考核委員會

參、研習人員：謝搖明

肆、研習日期：102 年 3 月 28、29 日

伍、課程內容概述：

一、前言：

行政院研究發展考核委員會因應施政革新及民眾期望升高，自 97 年起以「良善治理」之理念推動提升政府服務品質續階計畫，以「持續推動民眾滿意服務」、「確保民眾知的權利與資訊使用權」及「鼓勵機關提供創意整合服務」為三大核心目標推動提升各機關為民服務品質工作，並持續舉辦相關研習課程。此次研習特別邀請研究發展處之長官，講授提升政府服務品質之相關課程，藉以充實各機關研考相關同仁之本職知識與技能。本次研習計有「政府服務品質內涵與政府服務創新精進方案介紹」、「政府服務品質獎評獎作業與評獎指標說明」、「人



民陳情案件處理機制與改進策略」、「電話禮貌注意事項」、「民眾滿意度調查」、「全面推廣政府服務流程改造」等六門重要課程。本次有幸能參與此次研習，透由講師精湛的講授相關課程，相信對於未來本所的為民服務業務之品質提升將有很大的助益。

二、學習內容摘要：

(一) 政府服務品質內涵與政府服務創新精進方案：

本課程主要介紹服務意涵及滿意度調查之概說、政府服務品質推動及發展的歷程以及「政府服務創新精進方案」三大主題。首先，課程讓學員們了解到外國是如何運用品管圈、全面品質管理及民眾滿意度等三個策略來提升其公共服務品質的經驗。其次，針對服務品質獎辦理情形及評獎機制也作了概略性的介紹。最後並就「政府服務創新精進方案」之核心目標、實施對象及實施要領逐一介紹，並佐以案例加以說明，讓學員更清楚相關課程內容。同時也讓職對於如何深化服務績效、確保流程透明、探查民意、豐富服務資訊及整合服務資源有更深一層的認識。



(二) 政府服務品質獎評獎作業與評獎指標說明：

透由課程的介紹，讓我們了解到政府服務品質獎之作業流程、評審方式、獎勵方式。並針對優質便民服務、資訊流服務及創新增值服務等三大構面加以詳細介紹。講師陳專門委員運用多年評審所累積的功力，針對實地評審時所看到參獎機關的優、缺點加以說明，更讓學員們確實的掌握到委員評獎過程之精髓，對於未來的參獎準備工作將有明確的幫助。

(三) 人民陳情案件處理機制與改進策略：

本課程是由研究發展處莊副處長親自介紹主講，課程一開始先利用案例來介紹那些是民眾無法接受的陳情回覆內容，例如：敷衍處理型、傳統官僚型、答非所問型、言語恐嚇型、八股賣弄型及引經據典型。透過莊副處長親切而輕鬆的上課方式，讓我們了解到民眾陳情案件回應處理之關鍵。課程同時也介紹到各機關處理人民陳情案件之現況，及處理情形調查結果之分析檢討。課程中職也就本所陳情案件之處理及分文過程向莊副處長請益，特別感謝莊副處長之詳細解

答，讓職對於機關受理民眾陳情時之處理機制有更深一層的認識，深值本所檢討改善，將有利於本所未來民意處理之改進。

(四) 電話禮貌注意事項

本課程主要是介紹機關同仁接聽電話之基本原則、接聽步驟及電話禮貌測試之辦理方式。並以研考會為例說明如何辦理測試、測試之內容、評分標準等要領。

(五) 民眾滿意度調查概論及運用實務

本課程共分二部分，第一部分主要是介紹到機關辦理民意調查的流程與方法，包含：調查主題、調查對象、調查方法、問卷設計、抽樣設計及報告撰寫。第二部分則是介紹民調之運用實務，包含調查目的、政府服務品質獎評核指標、公共服務滿意度調查實務案例。講師林科長特別以幾個機關之滿意度調查實務為例，來說明如何達到民意調查之信度及效度，以及在實地評審時常見之缺失。例如：(一) 臨櫃機關洽公民眾之調查以隨機抽樣方式辦理，卻未見抽樣方法為何或說明，信度可議。(二) 過於強調滿意度，如各期均已達

99%，如何做趨勢分析。(三)下鄉服務問卷，抽樣設計應以普查方式辦理，卻設計為抽樣調查。(四)抽樣過於集中在某一時段或群體，無法測出整體滿意度。(五)對於問項之設計內容不清楚，語意模糊，影響信度。(六)對於滿意度之趨勢分析，如後年度相較前一年度下降，未見其原因分析。

透由講師對於民眾滿意度調查之精譬介紹，對於未來提升本所服務滿意度問卷設計及民眾意見回應與改善將有很大助益。

(六) 全面推廣政府服務流程改造

本課程主要是介紹「全面推廣政府服務流程改造」之三大目標，分別為(一)政府主動關心服務到家：連線服務現場受理。(二)民眾臨櫃服務一次 OK：一處收件全程服務。(三)民眾不出門能辦大小事：多用網路少用馬路。此方案實施對象及期程分別為：行政院所屬機關、直轄市、縣(市)政府及所屬各級機關；自核定之日起至 103 年 12 月 31 日。課程中講師介紹幾個標竿範例，令人印象深刻，例如：(一)財政部－財政資訊中心網路報稅。(二)超商代收汽機車行、



駕照定期換照服務。(三)行政院研考會－e 管家線上服務。

(四)台中市政府－N 加 e 機關便民服務。(五)新北市政府－合宜住宅申請。(六)交通部－公路總局行動監理站…等多項值得學習之標竿。其中有關服務流程改造模式，主要關鍵策略為連線服務現場受理，強調機關服務提供應與時俱進，透過網路及行動載具的便利性，由第一線公務人員針對有需要之民眾，主動到府服務，現場受理連線申辦。此外，現階段推動之重點分別為：(一)「不出門能辦大小事」方面規劃推動全球招商及投資全程服務。(二)「民眾臨櫃服務一次 OK」方面則積極推動全面免附戶籍謄本。(三)「政府主動關心服務到家」方面則是規劃推動 e 化服務宅配到家。講師黃子華科長同時也提到自第六屆起將針對配合參加「政府服務流程改造工作圈」之機關規劃「特別獎」之機制，以鼓勵機關參與服務流程之改造工作，可見政府對服務流程改造之重視。

三、結論

透由本次研習活動，讓我們進一步了解到提升政府服務品質的重要性、機關應如何精進為民服務業務以及參獎準備作業



之相關內容，相信對於本所未來精進業務之推動將有很大的助益，相關課程所舉例之標竿機關作為亦可作為未來本所努力及觀摩學習之目標。希望能藉由此次的學習修正本所的相關作業，同時，持續推動學習、改善，以提升本所為民服務業務之品質。茲就本次研習彙整相關建議與心得如下：

- (一) 電話禮貌測試表建議加入總機方面問項之設計（參考「政府服務品質獎」電話禮貌測試量表）。
- (二) 建議導入行政院研考會-e 管家線上服務系統，提供多元化服務。
- (三) 參獎申請書與評審簡報所提供之數據應一致，簡報應掌握報告時間。
- (四) 創新內容應以機關核心業務為主（參照陳專委-創新精進方案課程內容）
- (五) 設定績效目標時應考量合理性，設定太高卻做不到反而不好，且考慮量與質之達成。
- (六) 訂定績效指標以逐季檢討為宜，適時檢討改進，如發現無法達成，可安排標竿學習。
- (七) 流程簡化方面，除考量書表之減量，核章數之減少亦可討論評

估。

(八) 提供延伸性服務建議以有數位、城鄉落差之地區優先考量（減少民眾遠途奔波）。

(九) 廣為宣導線上申辦之服務（以網路代替馬路）。

(十) 電話禮貌測試可找他機關聯合辦理，以增加測試結果之可信度。

承辦

課長

秘書

主任

