

基隆市警察局 105 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

- 一、國家發展委員會 105 年 1 月 4 日發社字第 1041301947 號函頒「第九屆政府服務品質獎評獎實施計畫及作業手冊」。
- 二、內政部 105 年 1 月 11 日台內秘字第 1050400087 號函頒「內政部 105 年度提升服務品質實施計畫」。
- 三、內政部警政署 105 年 2 月 2 日警署秘字第 1050054491 號函頒「警察機關 105 年度提升服務品質推動計畫」。

貳、計畫目標

本局為回應民眾日愈升高的服務期待，衡酌機關使命與任務，形塑「治安放心、交通順心、服務貼心、民眾滿意、辦事容易」的施政願景，並訂定明確策略績效目標及計畫方案，積極推動各警察機關在既有優質的施政基礎上，本著「以客為尊」、「全員參與」及「持續改善」的服務理念，提供民眾安心、安全、安康且免於恐懼的生活環境，期使警政業務整體服務效能再全面向上躍升與精進。最終達到：

- 一、發揮專業、便民、高效的公共服務作為與形象，建構讓民眾免於恐懼、免於怨尤的安全與優質生活環境，提升民眾對警政業務的整體施政滿意度，贏得民眾的尊重與信任。
- 二、透過完善的資訊科技，促使各項施政資訊透明化，確保民眾知的權利與資訊使用權，並提供友善、無障礙的警政網路線上服務環境，促成民眾與政府間的互動及參與政府的各項服務。
- 三、運用多面向的整合性服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升跨機關及跨領域服務效能。

參、執行對象

本局各分局、直屬（大）隊、科、中心、室。

肆、執行期程

溯自民國 105 年 1 月 1 日起至 105 年 12 月 31 日止，計 1 年。

伍、實施策略與方法

為持續提供民眾高品質的服務，提高警政服務效能，本計畫參考優質企業的顧客導向服務手法、衡酌我國政經環境發展，本著延續、修正、創新策略，充分運用資訊科技優勢，全面推動：

一、建構友善環境，回應民眾需求

- (一) 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。
- (二) 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；並提升電話服務品質及便捷的業務諮詢管道。
- (三) 善用傳播媒體及公聽會、說明會、里民大會、社區治安會議等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導施政措施及執行成效。
- (四) 結合企業、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。

二、便捷服務程序，確保流程透明

- (一) 提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃臺人員處理各項申辦案件知能及權限，均衡各櫃臺承辦業務，縮短民眾等候時間。
- (二) 簡化作業流程、辦理時限及申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。
- (三) 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性及推動減量；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。
- (四) 主動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，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。

三、匯集社會資源，即時反映民意

- (一) 建立民眾抱怨處理機制，以即時、有效的處理方式，降低抱怨頻率；廣開建言管道，鼓勵民眾提供建言，並確實依有關規定，迅速處理興革建議與陳情案件。
- (二) 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制與標準作業程序，主動為政策

辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。

(三) 建立「常見問題集」(FAQ) 管理機制，並定期辦理民眾需求及滿意度意見調查，據以規劃服務措施，改進服務缺失。

(四) 鼓勵民眾參與及引進民間資源，以協助提供優質的公共服務。

四、公開服務資訊，強化網路溝通

(一) 依「政府資訊公開法」第 7 條規定，主動公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊，並能正確連結及即時更新。

(二) 機關網站或網頁設計應符合國際評比標準；網站(頁)提供多樣性檢索方式，遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務；鼓勵建置跨機關資訊整合平臺，提升政府資訊資源共享及使用效率。

(三) 建置網站的意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等多元化電子參與管道，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。

(四) 推動網站線上申辦業務與服務項目，提供完整申辦資訊、表單下載與安全申辦認證，規劃新增申辦項目，提高線上申辦案件比例。

五、持續精進創新，整合服務效能

(一) 運用法令與流程再造、管理策略及資訊科技應用等方式，規劃創新性、整合性措施，以提升服務的深度與廣度。

(二) 針對民眾需求，主動協調整合性質或相關聯業務，設計有創意之加值服務。

(三) 著重於服務產出之目的與結果，力求有價值的創新服務型態與方式多元化，重視人的生產力，以使民眾得到更好的服務品質。

(四) 突破現行機關(單位)間之隔閡，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務，達到提升整體公共利益的目標。

陸、計畫內容

實施要項、具體推動作法、完成期限、執行單位(如附件 1)。

柒、執行步驟

- 一、進行組織診斷：本局依據內政部警政署函頒「警察機關 105 年度提升服務品質推動計畫」「伍、實施要項」之評核構面、指標及重點進行組織與功能診斷，先期發掘應改進之問題與項目，以為規劃改善之依據(檢核表詳如附件 2)。
- 二、針對所屬同仁進行提升整體服務品質教育訓練：利用勤前教育、常年訓練等各種集會機會，安排合適師資，講授提升為民服務品質的技巧與正確觀念，以提升全體同仁之服務素養。
- 三、建立制度化提案改善制度：成立本局「105 年度推動提升服務品質工作小組」，不定期開會研提各項精進創新作為及改善措施；並請各單位提供改善提案，對提案表現優異者予以適當獎勵，以鼓勵同仁群策群力共同發揮創意。
- 四、定期管制考核：定期實地考核各單位為民服務工作執行情形，並針對其缺失，予以追蹤列管，督促其改善；另對於表現優異者，予以適度表揚，並將其作法提供其他單位參考。
- 五、編組「105 年度推動提升服務品質考核小組」(如附件 3)。
- 六、由考核小組成員參酌各業務單位擬推動重點或階段性工作，研訂本局「105 年度提升服務品質執行計畫」，擴大為民服務領域。
- 七、本局所訂定之「105 年度提升服務品質執行計畫」，依規定報請內政部警政署核定後執行。
- 八、各分局依據本執行計畫，分別訂定細部執行計畫確實執行，細部執行計畫以實務性、方法性為執行內容，依列表方式，對照說明各該實施要項之具體推動作法、完成期限、承辦單位等。

捌、考核、輔導及獎懲

一、考核作業：

- (一) 不定期查訪：本局推動提升服務品質考核小組將不定期查訪，以實地瞭解各實施對象具體執行情形及成效，並針對其缺失隨時改進。
- (二) 年度考核：於年度結束前，配合行政院「政府服務品質獎」評獎作業，針對各實施對象所提送之年度績效，編撰本局年度績效報告，提報內

政部警政署辦理初審作業。

二、輔導作業：

- (一) 為使各實施對象，精進創新各項服務措施，落實推動本計畫實施要項，將由本局成立之「推動提升服務品質考核小組」，推動相關輔導事宜。
- (二) 本局「推動提升服務品質考核小組」，辦理不定期測試及查核作業時，視需要實施相關輔導事宜。

三、獎懲作業：

年度考核依國家發展委員會「第九屆政府服務品質獎評獎實施計畫」及內政部「105 年度服務品質獎評獎實施計畫」辦理獎懲。

附件 1

構面 1. 優質便民服務

評核指標	評核重點	具體作法	完成期限	承辦單位
服務流程	服務流程便捷性	<p>單一窗口全功能程度：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 推動「住宅竊盜整合性受理服務」。 2. 依「警察機關受理刑事案件報案單一窗口實施要點」規定辦理。 3. 推動「道路交通事故處理整合性服務」，由專人處理各類交通事故案件。 4. 受理民眾申辦計程車駕駛人執業登記事項，隨到隨辦，權益事項一次告知。 5. 專人專責辦理性侵害及性騷擾案(事)件，縮短受理及移送時間。 <p>申辦案件流程簡化情形：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 整併各類書表及簡化申辦書表填表項目，提升申辦便利性及效率。 2. 簡化申辦警察刑事紀錄證明書作業流程；增設悠遊卡付款設備，提升電子票證使用率。 3. 運用跨機關電子閘門系統協助查詢及驗證資料，進而減少檢附之書表或免除民眾來回奔波。 4. 業務單位依權責向主管機關提出流程簡化建議(含法規及制度修訂)。 	賡續辦理	刑警大隊 交通隊 婦幼隊 各分局 外事科 秘書科 資訊科 各單位
	服務流程透明度	<p>案件處理流程查詢公開程度：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供承辦單位及電話，且於服務場所及機關網站(頁)公布標準處理流程，並主動告知申請人承辦單位、處理程序及辦理時限等訊息。 2. 提供案件處理查詢管道，包括現場、電話、網路及其他方式，並注意民眾查詢回應處理時效。 <p>案件處理流程主動回應程度：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 受理案件後提供申請人收件確認訊息。 2. 訂定處理案件超過標準作業時間主動告知陳情人機制。 	賡續辦理	秘書科 資訊科 各分局 各外勤隊

評核指標	評核重點	具體作法	完成期限	承辦單位
機關形象及顧客關係	機關形象	<p>服務設施合宜程度：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供「核心設施」(含法定設施)：服務櫃檯、座椅、盥洗室、哺集乳室、無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身心障礙專用盥洗室等)；申辦書表和填寫範例等。 2. 提供「一般設施」：書寫台、電腦(網路)、免費無線上網、飲水設備、公用電話、影印機、停車位、諮商室；宣導資料及文具用品等。 3. 提供設施使用說明與必要之管理維護。 4. 推廣行銷「史蹟館」，開放機關、團體、學校等人士參觀。 5. 視服務對象需求(如銀髮族、外籍人士、新住民…等)，提供合宜的服務設施(如老花眼鏡、電子血壓計、雙語標示等)。 <p>服務行為友善性及專業度：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務人員(或志工)應於洽公場所主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序，並引導民眾至正確櫃檯或場所辦理。 2. 辦理機關電話禮貌測試。 3. 提供業務「Q&A」15題作測試，包含服務人員應具備的專業知識(含法令)及對處理流程的熟悉程度。 4. 建立獎勵機制並自辦外語講座，鼓勵員警自我學習、提升外語能力， <p>服務行銷有效程度：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 針對不同族群辦理各類型宣導活動，藉由文宣、有獎徵答方式進行宣導，發揮最大效能。 2. 辦理徵求意見及回應式施政宣導，聽取民眾建言，作為加強為民服務、預防犯罪及維護治安之參考。 3. 刊發「基警電子報」，宣導行銷各項警政作為。 4. 定期檢討分析因服務行銷活動而瞭解服務內容或有意願來使用服務項目、設施的人數及成長情形。 	賡續辦理	後勤科 外事科 秘書科 公關科 人事室 各分局 各外勤隊

評核指標	評核重點	具體作法	完成期限	承辦單位
	顧客滿意情形	<p>機關服務滿意情形：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據服務對象及類型的不同，設計與執行合適之滿意度調查，調查應有「信度」、「效度」、「抽樣方法」、「樣本數代表性」、「調查結果分析」、「趨勢分析」等。 2. 設計「服務品質滿意度調查表」，調查項目包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性與服務措施等，分析不滿意情形並依民眾反映意見進行改善措施。 3. 依據警政署治安滿意度調查結果，分析民眾不滿意原因，供相關單位作為策進建議。 4. 利用各項集(機)會辦理內部同仁滿意度調查，持續傾聽同仁需求並積極改善。 5. 各類滿意度調查結果回饋於業務推動中，持續精進服務作為。 <p>民眾意見回應與改善情形：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立新聞媒體及報章輿論快速回應制度及標準作業程序，主動宣導政策或更正不實內容，導正社會視聽。 2. 設置首長信箱、各類民意信箱及機關臉書粉絲專頁，受理民眾建議及陳情，並由專人管制處理。 3. 申請書內提供意見處理滿意度調查結果及執行情形。 	賡續辦理	交通隊 公關科 勤指中心 秘書科

構面 2. 資訊網路服務

評核指標	評核重點	具體作法	完成期限	承辦單位
資訊提供及檢索服務	資訊(料)公開適切性與內容有效性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 機關網站主動公開基本相關資料並即時更新，供民眾 24 小時上網查閱機關最新資訊。 2. 訂定網站(頁)定期更新規定、標準作業程序，並據以執行。 3. 落實資料維護管理，即時修改、更新疏漏、錯誤或逾期之網頁，保持資訊內容正確。 4. 依「政府資訊公開法」第 7 條規定設置資訊主動公開專區。 5. 對外提供之文件為可編輯者，採用 ODF 文書格式；非可編輯者，採用 	賡續辦理	資訊科 秘書科 各分局

評核指標	評核重點	具體作法	完成期限	承辦單位
		PDF 文書格式。 6. 建立網站使用規範，並辦理資訊安全教育訓練。		
	資訊檢索完整性與便捷性	1. 提供服務項目分類檢索及訊息訂閱服務(RRS)。 2. 機關網站(頁)放置電子化政府入口網站各相關機關網站連結圖示及檢索功能，確實達到服務便捷度。 3. 機關網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。	賡續辦理	資訊科各分局
線上服務及網路參與	線上服務量能擴展性	1. 提供民眾線上申辦服務，便捷民眾申辦業務。 2. 設置機關英文版網站(頁)，涉及外籍人士申辦業務者，提供外語線上申辦服務。 3. 檢討民眾使用線上服務案件數成長率，加強宣導線上申辦業務，提高使用率。	賡續辦理	外事科 資訊科各分局
	網路參與應用情形	1. 設置「首長信箱」、「民意論壇」、「交通違規檢舉專區」等，提供民眾有關興革、建言、查詢及投訴等反映管道。 2. 善用網路社群(如 Facebook)，積極與民眾互動及回應，提高民眾參與度。結合上級機關建置之社群網站提供服務，以符合平臺向上集中原則。	賡續辦理	公關科 秘書科 資訊科

構面 3. 創新加值服務

評核指標	評核重點	具體作法	完成期限	承辦單位
創新服務情形	有價值的創新服務	1. 檢討服務流程並運用資訊科技，跨機關垂直或水平整合等方式，落實一處收件、全程服務。 2. 機關內部進行協調整合，專人全程服務。 3. 結合社會資源或與私部門合作，延伸警政服務據點。 4. 運用跨機關電子查驗作業，減少民眾申辦所需檢附佐證資料。 5. 加強行動化服務，開發警政 App，使民眾在行動裝置上可快速取得服務。	賡續辦理	各分局 各單位

評核指標	評核重點	具體作法	完成期限	承辦單位
		<ol style="list-style-type: none"> 6. 因應地區特性，推動住宅竊盜整合性受理服務及道路交通事故處理整合性服務。 7. 成立「3Q 退警志工」，配合各區小學保護學童上、下學之交通及人身安全。 8. 設置悠遊卡付款設備，便捷民眾申辦警察刑事紀錄證明書付費程序。 		
創新服務標竿學習效益		<ol style="list-style-type: none"> 1. 說明所提之創新服務，如何提供作為其他機關標竿學習效益與實際擴散效果。 2. 針對自身勤、業務作為足供他單位學習仿效者，利用警政署署務會報時機提出經驗分享，提升警察機關整體服務成效。 3. 辦理標竿學習觀摩活動，邀請相關單位至本局訪視、交流及經驗分享。 4. 善用網路社群及媒體，公開推廣創新服務措施。 	賡續辦理	各分局各單位
組織內部創新機制及運作情形		<ol style="list-style-type: none"> 1. 成立本局「105 年度推動提升服務品質工作小組」，不定期開會研提各項精進創新作為及改善措施。 2. 訂定本局「警政工作提案改善執行計畫」，由各單位及同仁針對與警察勤(業)務相關議題，發掘問題並研討改善建議及提案，對於提案表現優異者即予以適當獎勵，鼓勵同仁發揮創意。 	賡續辦理	秘書科各單位

提升服務品質組織診斷檢核表

一、「優質便民服務」構面(400分)

評核項目	評核指標	重點說明	辦理事項
服務流程(200分)	服務流程便捷性	單一窗口全功能程度：建置全功能化單一窗口，提供民眾多種與整合服務情形。	<input type="checkbox"/> 提供多種服務：以「窗口種類越少」，「每類窗口可辦理的業務及服務事項越多」為目標，強調單一窗口業務整併程度。 <input type="checkbox"/> 提供整合服務：係指單一窗口整合服務流程的完整程度。
		申辦案件流程簡化情形：檢討簡化申辦流程，提供民眾更便捷之服務。	<input type="checkbox"/> 案件處理時間縮短情形(作法)。 <input type="checkbox"/> 流程簡化前後比較(成果)。 <input type="checkbox"/> 減少申辦案件所需檢附之書表謄本情形。 <input type="checkbox"/> 運用跨機關電子閘門或資訊共享平台查詢資料，簡化民眾申辦案件流程情形。 <input type="checkbox"/> 向主管機關提出流程簡化建議(含法規及制度修訂)。
	服務流程透明度	案件處理流程查詢公開程度：主動提供案件承辦資訊，並提供多元管道，方便民眾查詢案件處理情形。 案件處理流程主動回應程度：主動提供申請人收件確認訊息及逾期主動告知。	<input type="checkbox"/> 案件承辦資訊： ◇ 承辦單位聯繫資訊。 ◇ 標準處理程序(應普及全部)。 ◇ 辦理時限。 <input type="checkbox"/> 提供多元查詢管道： ◇ 現場、電話、網路、其他方式(如 App 或二維條碼等)。 ◇ 注意查詢回應處理時效。 <input type="checkbox"/> 注意查詢回應處理時效。
機關形象及顧客關係(200分)	機關形象	服務設施合宜程度：視機關業	<input type="checkbox"/> 核心設施(含法定設施)：服務櫃檯、座椅、盥洗室、哺集乳室、無障礙

評核項目	評核指標	重點說明	辦理事項
		<p><u>務與服務對象需求(如銀髮族、外籍人士、新住民…等)</u>，提供合宜的服務設施，並確保設施品質。</p>	<p>設施(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身心障礙專用盥洗室等)；申辦書表和填寫範例。</p> <p><input type="checkbox"/> 一般設施：書寫台、電腦(網路)、免費無線上網、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室；宣導資料及文具用品。</p> <p><input type="checkbox"/> 使用說明與必要管理。</p> <p><input type="checkbox"/> 替代性或創意性的服務設備。</p> <p><input type="checkbox"/> <u>視服務對象需求(如銀髮族、外籍人士、新住民…等)</u>，提供合宜的服務設施。</p> <p><input type="checkbox"/> <u>重視性別平等環境及國際友善環境之營造，以提供不同客群適切的服務。</u></p>
		<p>服務行為友善性及專業度：</p> <p>1. <u>注重服務人員提供服務時的親和度及是否具備相當的專業能力勝任服務工作。</u></p> <p>2. <u>視業務與服務對象需求，提升服務人員相關外語能力。</u></p>	<p><input type="checkbox"/> 電話禮貌測試：</p> <p>✧ 簡要說明測試對象及<u>進行</u>方式。</p> <p>✧ 依國發會頒電話禮貌測試量表(如附件)提供電話禮貌測試結果。</p> <p><input type="checkbox"/> 測試服務人員專業度：</p> <p>✧ 提供服務人員回應問題正確率。</p> <p>○ 簡要說明測試對象及方式。</p> <p>○ 服務人員所具備的專業知識(含法令)、對處理流程及要件之熟悉程度。</p> <p><input type="checkbox"/> <u>視業務與服務對象需求，提升服務人員相關外語能力。</u></p>
		<p>服務行銷有效程度：透過服務行銷，加強民眾對機關施政及服務的瞭解，並</p>	<p><input type="checkbox"/> 服務行銷內容：</p> <p>✧ 一般服務措施宣導。</p> <p>✧ 研擬計畫之宣告、徵求意見、相關建議採納與否之說明、確定實施期日及內容公告、執行現況績效及檢討變動方向。</p>

評核項目	評核指標	重點說明	辦理事項
		依據服務對象之不同，運用多元化的行銷方式，行銷適當的內容。	<input type="checkbox"/> 多元化的行銷方式： <ul style="list-style-type: none"> ◇ 精準行銷。 ◇ 分眾行銷。 <input type="checkbox"/> 執行方式： <ul style="list-style-type: none"> ◇ 自行辦理。 ◇ 結合社會資源行銷。 ◇ 結合企業、團體、社區行銷。 <input type="checkbox"/> 成效：檢討分析因服務行銷活動而瞭解服務內容或有意願來使用服務項目、設施的人數及成長情形，以評估行銷效益。
	顧客滿意情形	機關服務滿意情形：根據對象及類型的不同，設計與執行合適之滿意度調查，以瞭解民眾對機關及各項服務的看法。	<input type="checkbox"/> 滿意度調查項目： <ul style="list-style-type: none"> ◇ 洽公環境。 ◇ 服務禮儀。 ◇ 服務專業性。 ◇ 服務措施。 ◇ 同仁滿意度調查。 <input type="checkbox"/> 各項滿意度調查應有信度、效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果、趨勢分析。 <input type="checkbox"/> 申請書提供內容： <ul style="list-style-type: none"> ◇ 調查之設計、分析。 ◇ 滿意度調查。 ◇ 趨勢分析。 ◇ 針對不滿意意見之改善措施。 ◇ 執行績效(成長率)。 <input type="checkbox"/> 滿意度調查結果回饋於業務推動中，持續精進服務作為。 <input type="checkbox"/> 滿意度成長率計算公式： $(\text{本年度平均服務滿意度} - \text{上年度平均服務滿意度}) / \text{上年度平均服務滿意度} * 100\%$ 。
		民眾意見回應與改善情形： 1. 機關應針對民眾意見、抱怨及新聞輿情妥善處理。 2. 針對處理結	<input type="checkbox"/> 民眾意見、抱怨與新聞輿情處置 <ul style="list-style-type: none"> ◇ 建立處理機制、定期進行演練及檢討。 ◇ 案件妥善回應。 ◇ 案件追蹤處理。 ◇ 相關意見進行系統分析及評估。 ◇ 適時改善及修正。 ◇ 產出新的服務措施。

評核項目	評核指標	重點說明	辦理事項
		果進行滿意度調查，據以檢討改進。	<input type="checkbox"/> 申請書內提供民眾意見處理滿意度調查結果及執行情形。 <input type="checkbox"/> 民眾意見處理滿意度成長率計算式： $(\text{本年度意見及抱怨處理平均滿意度} - \text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度}) / \text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度} * 100\%$ 。

二、「資訊網路服務」構面(300分)

評核項目	評核指標	重點說明	注意事項
資訊提供及檢 索服務(100分)	資訊(料) 公開適切 性與內容 有效性	1. 機關主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊。	<input type="checkbox"/> 設置主動公開資訊專區。 <input type="checkbox"/> 登載機關網站(頁)為主。 <input type="checkbox"/> 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相關服務資訊。 <input type="checkbox"/> <u>機關公開之資訊或政策內容應以簡明、易讀、易懂之形式呈現，供民眾查閱及理解。</u> <input type="checkbox"/> <u>機關對外提供之文件如為可編輯者，應包括 ODF 格式；非可編輯者，採用 PDF 文書格式。</u> <input type="checkbox"/> 機關主動盤點及開放依法應公開之公開性資料或無法規限制之業務資料。 【註】 ODF(Open Document Format)係開放檔案格式，其優點有： 可免費下載、格式開放、跨平臺、跨應用程式的特性、可與國際間交換、適於長久保存並可避免版本升級衝突等。
		2. 機關應訂定網站(頁)資料定期更新規定，並積極維護網站(頁)資訊。	<input type="checkbox"/> 機關應訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)。 <input type="checkbox"/> 積極維護網站(頁)資訊，避免明顯錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。
	資訊檢 索完 整性 與 便捷 性	機關網站應提供多元及便利的資訊檢索服務，並提	<input type="checkbox"/> 依據「行政機關電子資料流通實施要點」及「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」，在機關網站資料加註「主題分類」(提

評核項目	評核指標	重點說明	注意事項
		升網站的友善度。	<p>供公務同仁及民眾使用)、「施政分類」(主要提供公務同仁使用)、「服務分類」(主要提供民眾使用)等3種分類標示。</p> <p><input type="checkbox"/> 機關網站應提供多元及便利的資訊檢索服務，並提升網站的友善度。</p> <p><input type="checkbox"/> 機關網站首頁版面配置符合民眾使用需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p> <p><input type="checkbox"/> 機關網站(頁)應符合「身心障礙者權益保障法」第52條之2要求，通過第一優先等級以上之無障礙檢測，並取得認證標章。</p>
線上服務及網路參與(200分)	線上服務量能擴展性	善用資訊科技，開發網路服務項目，以降低民眾必須出門申辦的不便與成本；並應廣為宣導，鼓勵民眾和公務人員使用。	<p><input type="checkbox"/> 機關應善用資訊科技，針對民眾需求開發線上服務項目，如線上申辦、網路繳費、取件通知及預約等服務，便捷民眾申辦業務。</p> <p><input type="checkbox"/> <u>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。</u></p> <p><input type="checkbox"/> 線上服務量能之績效展現方式：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 列舉線上服務項目及創新作為。 ◇ 提出民眾使用線上服務案件數占該項服務總案件數之比例。 ◇ <u>提出提供線上服務項目數占總服務項目數比例。</u> ◇ 提出線上服務項目數成長情形。 ◇ 提出民眾使用線上服務成長情形。 <p><input type="checkbox"/> 成長率計算式：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 線上服務項目數成長率計算式：$(\text{本年度提供線上服務項目數} - \text{上年度提供線上服務項目數}) / \text{上年度提供線上服務項目數} * 100\%$。 ◇ 使用線上服務案件成長率計算式：$(\text{本年度使用線上服務案件數} - \text{上年度使用線上服務案件數}) / \text{上年度使用線上服務案件數}$。

評核項目	評核指標	重點說明	注意事項
			數*100%。
	網路參與應用情形	機關應積極運用網路提供民眾參與機會，並應建立回應機制。	<input type="checkbox"/> 機關應運用多元的網路參與管道，如國發會建置之公共政策網路參與平臺(http://join.gov.tw)、留言板、民意論壇、網路投票、民意調查等，供民眾反映意見。 <input type="checkbox"/> 應善用 Web 2.0 網路社群(如 Facebook、YouTube、Twitter、Google 好問、Loomio 等)，定期與民眾互動及回應，以提高民眾參與度，機關可結合上級機關建置之社群網站提供服務，以符合平臺向上集中原則。

三、「創新增值服務」構面(300分)

評核項目	評核指標	評核重點	說明
創新服務情形(300分)	有價值的創新服務	1. 服務流程改造：以政府為一體的概念，透過跨機關合作及資通訊科技的運用，提供民眾一站式整合服務，簡化民眾申辦流程及時間。 2. 專人全程服務：機關內部進行協調整合，專人全程服務。 3. 公私協力或異業結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。	<input type="checkbox"/> 實現創新服務考量的因素： ◇ 受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與投入成本相當。 ◇ 不符合成本效益，但在考量社會公平正義的價值下，政府有責任提供該項服務，也可以作為服務策略選擇的例外原則。 <input type="checkbox"/> 完成規劃並已具體執行，所提出之創新增值服務不以1項為限。 <input type="checkbox"/> 申請書內容： ◇ 創新增值服務措施名稱、執行情形。 ◇ 展示效能： ■ 替民眾節省程序、金錢或其他成本。 ■ 民眾因此獲得生活便利性。 ■ 流程簡化後節省之比例、時間或金錢。 ◇ 有網站(頁)或資料庫者應提

		<p>4. 跨機關電子查驗：進行跨機關電子查驗作業，減少民眾申辦所需檢附佐證資料。</p> <p>5. <u>行動化服務</u>： <u>衡酌機關資源，發展能提供多數服務對象使用的行動化服務，提升洽辦業務的便利性。</u></p> <p>6. <u>客製化服務</u>： 因應所轄地區或業務之特性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。</p> <p>7. 其他創新服務策略。</p>	<p>供網址。</p> <p>☆有特殊服務設施或服務地點者，提供服務所在位址供查核。</p>
<p>創新服務標竿學習效益</p>	<p>機關應提出具有標竿學習效益之創新服務。</p>		<p><input type="checkbox"/> 機關應說明所提之創新服務，如何提供作為其他機關標竿學習效益與實際擴散效果。</p>
<p>組織內部創新機制及運作情形</p>	<p>機關內部應建立創新機制，並定期運作。</p>		<p><input type="checkbox"/> <u>組織內部是否有建立創新機制，並常態性運作，以產生源源不絕的創新服務。</u></p> <p><input type="checkbox"/> <u>應詳細說明內部創新機制運作情形、首長領導及同仁參與情形。</u></p> <p><input type="checkbox"/> <u>應說明所推動的創新服務措施與組織內部創新機制實際運作之關連。</u></p>

基隆市警察局 105 年度「推動提升服務品質」考核小組編組表

職稱	現職	姓名	職掌	備考
召集人	局長	楊源明	綜理本案全般事宜。	
副召集人	副局長	鄭恩然	襄理本案全般事宜。	
副召集人	副局長	高鎮文	襄理本案全般事宜。	
主任委員	主任書	李建廣	督(輔)導本案綜合規劃及管制考核等事宜。	
副主任委員	督察長	許頌嘉	督導辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	
委員	行政科長	蘇保安	督導行政科辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	
委員	保安科長	王方強	督導保安科辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	
委員	訓練科長	曾潤承	督導訓練科辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	
委員	防治科長	何添福	督導防治科辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	
委員	外事科長	鄭智仁	督導外事科辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	
委員	後勤科長	吳逸夫	督導後勤科辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	
委員	鑑識科長	張泰銘	督導鑑識科辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	
委員	法制科長	陳朝明	督導法制科辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	
委員	秘書科長	謝茂樹	督導辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	

職稱	現職	姓名	職掌	備考
委員	保防科長	吳登賀	督導保防科辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	
委員	資訊科長	劉逸群	督導資訊科辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	
委員	公關科長	卓介仁	督導公關科辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	
委員	人事室主任	黃艾狄	督導人事室辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	
委員	會計室主任	蘇蘭香	督導會計室辦理本案經費之籌算、核(撥)銷等相關事項。	
委員	勤指中心主任	饒坤德	督導勤指中心辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	
委員	刑警大隊長	李青泉	督導刑警大隊辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	
委員	保安隊長	毛俊傑	督導保安隊辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	
委員	交通隊長	賴國隆	督導交通隊辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	
委員	少年隊長	蔡漢圻	督導少年隊辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	
委員	婦幼隊長	邱炎輝	督導婦幼隊辦理本案規劃及管制考核、追蹤等相關事項。	
委員	第一分局局長	李宇桂	督導規劃第一分局辦理本局交辦事項及管制考核、追蹤等相關事項。	
委員	第二分局局長	廖誌銘	督導規劃第二分局辦理本局交辦事項及管制考核、追蹤等相關事項。	
委員	第三分局局長	曾榮泰	督導規劃第三分局辦理本局交辦事項及管制考核、追蹤等相關事項。	

職稱	現職	姓名	職掌	備考
委員	第四分局分局長	林詮峰	督導規劃第四分局辦理本局交辦事項及管制考核、追蹤等相關事項。	
幹事	警務員	張倩綾	承辦本案作業程序及協調聯絡等事宜。	