

桃園市楊梅區公所 104 年度提昇為民服務品質實施計畫

一、計畫依據：依據行政院國家發展委員會第八屆政府服務品質獎評獎作業手冊辦理。

二、計畫目標：

- (一) 持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- (二) 展現溫馨、愛心、有執行力的服務團隊，追求卓越服務品質，提昇民眾滿意。

三、實施單位：本所業務單位(民政課、社會課、工務課、農經課、人文課及秘書室)。

四、實施方式：

- (一) 確認機關願景與方向，統籌全面服務品質管理，研訂各項為民服務工作推動指標及創新作為，由上而下激勵全體員工主動、積極執行。
- (二) 召開執行說明會暨檢討會議，發現問題並協調改善。

五、管考稽核：

- (一) 成立「為民服務品質推動小組」，辦理評核作業(9 月辦理)。
- (二) 根據評核委員提列優缺點及改善建議，辦理複評並持續追蹤稽查。
- (三) 公開表揚績優單位，發給禮券獎勵及辦理敘獎。

六、推動項目：

桃園市楊梅區公所 104 年度提升為民服務品質實施計畫表

評核構面	評核項目	評核指標	評核重點	各課室推動作法	承辦單位	課室自評
一、 優質便民服務 (400 分)	壹、 服務流程 (200 分)	一、 服務流程便捷性(100 分)	(一) 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，亦即「一處收件、全程服務」，強調以內部作業取代民眾奔波。	1. 跨區收件、申辦（配合市府辦理）。	1. 秘書室	
				2. 20 項業務申辦單一窗口服務(午間綜合服務櫃台)	2. 社會課	
				3. 單一窗口服務 (1)樂齡福利櫃台 (2)婦幼福利櫃台	3. 社會課	
				4. 18 項兵役業務申辦單一窗口服務	4. 民政課	
				5. 道路服務單一窗口 (1)路燈維修申請 (2)道路坑洞修補 (3)水溝蓋修復申請	5. 工務課	
				6. 休耕轉作申報業務 1、2、4、7 號櫃檯提供單一窗口服務。	6 農經課	
				7. Line 群組單一窗口 路燈報修、道路坑洞修補、反射鏡維修、水溝蓋維修、防災業務、公園管	7 工務課 民政課	

			理等	農經課	
		(二)申辦案件流程 簡化情形 檢討並簡化申辦 流程，提供民眾更 便捷之服務。如案 件處理時間縮短 情形；提出流程簡 化前後之比較；減 少申辦案件所需 檢附之書表謄本 情形；或是向主管 機關提出流程簡 化之建議及其他 有助於簡化流程 之作為。	1. 簡化申辦流程項目 (1) 百分百「溫馨下鄉」服務。 ① 跨機關聯合下鄉服務區 內 10 大機關共同下鄉為 民提供 42 大項業務諮 詢、宣導、申辦及施打疫 苗等。 ② 休耕申請 5 據點(富岡、 上湖、上田、高榮等四大 區。	1. (1) ① 民政課 社會課 人文課 農經課 秘書室 政風室 ② 農經課	
			(2) 1 次 OK「好便利」服務 ① 社會福利補助及原住民 急難救助業務 9 項業務二 級二審簡化為「一級一 審」 ② 生育津貼、育兒津貼申請 雙軌制服務 ③ 貼心代繳服務~敬老愛心 卡提供代收代繳服務。 ④ 現金取代支票~21 項社會 福利補助業務實施「轉帳 作業」 ⑤ 領款免奔波~實施「電匯	1. (2) ① 社會課 人文課 ②③④ 社會課 ⑤ 秘書室	

				款」服務。		
				(3)智慧村里「行動辦公室」 ①災害防治 Line 群組。 ②路燈報修、道路坑洞修補、反射鏡維修、水溝蓋維修 Line 群組 ③公園維護 Line 群組	1. (3)① 民政課 ② 工務課 ③ 農經課	
				(4)得來速免下車服務 ①桃園市老年市民三節獎勵金申請(送件) ②桃園市育兒津貼申請(送件) ③重陽禮金申請(送件) ④農業用地作農業使用證 明書(取件)	1. (4) ①②③社 會課 ④ 農經課	
				(5)「e 指神通」8 項線上「申辦」5 項線上「預約」服務 ★線上申辦 ①路燈報修 ②道路坑洞修補 ③水溝溝蓋維修 ④公園、綠地維護	1. (5) 線上申辦 ①②③ 工務課 ④ 農經課 ⑤	

				⑤大禮堂及會議室場地借用 ⑥身心障礙者專用停車位識別證 ⑦獨居老人電話問安服務 ⑧弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助 ★線上預約服務 ①老年市民三節獎勵金 ②育兒津貼申請 ③重陽禮金申請 ④農業用地作農業使用證明書申請 ⑤全民健保(延時預約申請)	秘書室 ⑥⑦⑧ 社會課 線上預約 社會課 農經課	
				(6) ①171 項業務「一次告知單」刊載本所網站生活便民資訊專區及申辦案件開立退補件一次告知單。 ②使用免書證免謄本系統、戶役政系統等及電子閘門查驗需檢附相關謄本文件。	1. (6). 民政課 社會課 農經課 工務課 人文課 秘書室	
				(7)「零距離」行動化到府	1. (7)	

				服務 ①鼠藥發放 ②苗木配送到府。 ③中古農機申請「農機證」證明到府查驗。 ④役男兵單送達到府。 ⑤各項宣導文宣送到府。 ⑥低收入戶物資送到府服務。 ⑦獨居老人到府關懷訪視。 ⑧百歲人瑞區長親自到府關懷訪視。 ⑨馬上關懷急難救助民眾如因到所申請有困難，提供主動到府訪視並協助申請。	①②③ 農經課 ④⑤ 民政課 ⑥⑦⑧ ⑨ 社會課	
				(8)「彈性」加值服務 ①延時加值服務 A 全民健保預約延時 B 役男兵單配合民眾時間送達服務 C 抗旱期間每日專人值班至夜間 9 時，提供諮詢服務。	1. (8)① A. 社會課 B. C. 民政課	

				②不打烊「全方位」服務 A. 社會課中午不打烊 B. 服務台中午不打烊 C. 得來速服務中午不打烊 D. 崇德納骨塔(全年除過年外)開放家屬思戀親人 不打烊 E. 申辦服務線上查不打烊 F. 1999 市民諮詢服務熱線 緊急聯絡窗口(道路、水溝蓋、路燈及公園維護等)24 小時緊急處理不打烊服務。 G Line 群組提供緊急搶修即時服務不打烊。 ③免費法律諮詢「加值」服務每月 2 次增加為每週 1 次。	1. (8)② A. 社會課 B. C. E. 秘書室 D. 民政課 F. 農經課 工務課 G. 工務課 農經課 民政課 1. (8)③ 民政課	
				2. 申辦案件書表減量程度 (1)全面推動「免提供戶籍謄本」措施使用電子開門認證處理申辦案件(使用免書證免謄本系統、戶役政系統等查驗需檢附相關謄本文件。)	2. (1) 民政課 社會課 工務課 農經課 人文課人	

				(2)配合市府推動線上簽核，減少紙張使用及核章流程。	事室 秘書室 2.(2) 各課室	
		二、 服務 流程透明度 (100分)	(一)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。案件查 詢管道包括：現場、 電話、網路及其他方式(如 App 或二維條 碼等)。	1. 提供案件承辦資訊種類 情形 (1)承辦人資訊 ①網站公開完整資訊包 括:姓名、承辦業務、分 機、電子郵件及相片等。 ②服務櫃台、公文書、一 次告知單承辦人員資訊 公開	1.(1) 各課室	
				(2)申請案件資訊 ①各項業務標準作業流程 公開於洽公場所。 ②網站公開申請案件作業 流程、申請書表下載、範 例及提供線上預約服務 等。 ③服務櫃臺提供各類書表 及範例。 ④一次告知單提供應備書 表及證件。	(2) 各課室	

				(3)檔案開放應用申請 網站設立「檔案應用」 專區提供法規、申請 書、流程圖、「Q&A」及 閱覽抄錄複製收費標準 等。	(3) 秘書室	
				(4)機關出版品資訊公開 預算、決算書、施政計 畫、施政報告、客家伯 公文化調查等提供民眾 閱覽。	(4) 秘書室	
				(5)公開採購資訊 公開本所採購目錄、開 決標等資訊。	(5) 秘書室	
			2. 提供案件處理查詢管道 (1)網站線上查詢~公所回 覆區公所網站提供民眾 對於意見信箱之處理進 度查詢與回覆平台，流 程公開、資訊透明。	2.(1) 秘書室		
			(2)服務台及各臨櫃櫃台 低矮櫃台與洽公民眾更 親近，設專人服務提供 各類諮詢及案件進度查 詢服務，落實代理人制	2.(2) 各課室		

				度。		
				(3)專線電話及分機 本所網站登載本市各政府機關、區政諮詢委員、社區發展協會、里長、學校等各項便民通訊電話，民眾可隨時查詢。	2.(3) 秘書室	
				(4)建置公墓納骨塔網路便民查詢系統-提供查詢公墓及納骨塔數量。	2.(4) 民政課	
			(二)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，若案件處理超過標準作業時間主動告知申請人，並提供逾期主動告知服務。	1. 提供案件收件確認功能及主動通知機制 (1)簡訊平台 透過簡訊平台提供案件收件確認、退補件通知、逾期告知及結案回覆通知。	1.(1) 各課室	
				(2)1999 市民諮詢服務熱線 陳情案件依限回覆處理，並提供「Q&A」。	1.(2) 各課室	
				(3)村里小尖兵到府服務兵籍調查，無法來所辦理，提供到府服務。	1.(3) 民政課	
				(4)電話通知	1.(4)	

					各課室	
	貳、機關形象及顧客關係(200分)	一、機關形象(100分)	(一)服務設施合宜程度 視機關業務與民眾需求，提供合宜的服務設施，並確保設施品質。	1. 找回「失落的楊梅文化」設置「楊梅故事」文化藝廊於廳舍中廊設置「楊梅故事」文化走廊借由楊梅老照片與現今照片比照訴說楊梅文化與歷史發展。延伸現有廳舍內「回首楊梅壠」老照片的故事內涵。	1. 秘書室	
				2. 勤儉愛地球，成立「節約能源推動小組」推動環保「6R」政策 (1)Reducing-減量 ①無紙化措施(公文線上簽核、考績委員投票、員工內部滿意意度調查、物品報修、耗品請領及「會議管理系統等。 ②免費公車與春秋祭接駁公車。 (2)Reusing-重複使用(生命紀念園區桂花園-樹葬專區)	2. 各課室	

				(3)Recycling-回收(設置太陽能光電系統、春秋祭紙錢集中回收統一焚燒及廢電池回收桶) (4)Repairing-修復(電動機車充電站) (5)Refusing-拒絕使用(綠能運輸)-41 里里長環保電動機車、(綠色採購)。 (6)Replacing-替代 T5 省電燈管、LED 電視牆		
				3. 打造安全舒適的辦公環境辦公環境綠化、清潔維護及提供飲水機、血壓計、AED 無線上網 wifi)、3C 產品充電設施及洽公民眾上網區、停車位及提供兒童安全座椅等。	3. 秘書室 社會課	
				4. 環境值星人員走動式巡迴管理廁所、哺集乳室及民眾休息區公共區域設置巡檢表，定期巡查提供舒適洽公環境。	4. 秘書室	

				5. 規劃製作課室指標、辦公區域圖公開於洽公區域	5. 秘書室	
				6. 服務項目、人員標示牌(姓名及代理人)及執勤狀況隨時更新，並提供雙語。	6. 秘書室	
				7. 規劃民眾休息區、提供等候桌椅、書報雜誌及設置藝文空間供洽公民眾休憩。	7. 秘書室	
				8. 設置溫馨、舒適哺集乳室	8. 秘書室	
				9. 設置「溫馨親民櫃台」 設置低矮櫃台，提供老花眼鏡、一次告知單、各類書表單、填寫範例及用具等設施完備。	9. 各課室	
				10. 提供無障礙空間服務 設置停車格、斜坡道、廁所、輪椅、愛心鈴及網站(無障礙認證等)	10. 秘書室	
				11. 以「人」為本-成立桃園首座「樹葬」桂花園生命紀念園區 (1)每月辦理「樹葬」儀式。	11. 民政課	

				(2)設置「追思亭」。 (3)崇德納骨塔(全年除過年外)不打烊服務。 (4)建置「公墓納骨塔網路便民查詢系統」-提供查詢「公墓」、「塔位」數量及樹葬實施期日等。 (5)春秋兩季辦理「祭典」儀式。 (6)春秋祭提供「接駁公車」。 (7)更新生命紀念園區設施及入口意象。		
		(二)服務行為友善性及專業度 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。服務人員之親和程度應以電話禮貌測試結果呈現績效，測試量表如附件。另亦應就服務	1. 服務親和程度 (1)成立「為民服務品質推動小組」及訂定提升為民服務品質實施計畫 由區長、主任秘書、秘書、視導及本所各課室主管及各課室為民服務窗口共同推動本所各項為民服務。	1. (1) 秘書室 各課室		
			(2)訂定為民服務禮貌守則及製作為民服務小卡推動服務禮貌 4S、臨櫃服	1. (2) 秘書室 各課室		

			人員專業度，如所具備的專業知識、對處理流程及要件的熟悉程度進行測試，並以其回應問題正確率呈現績效。	務禮儀、電話禮貌、服務人員 回應品質、落實代理人制度 並辦理管制考核。		
				(3)訂定評選績優人員作業要點由「由為民服務品質推動小組」評選績優服務人員(每年 2 次)。	1.(3) 秘書室 各課室	
				(4)落實電話服務禮貌，展現良好工作態度 ①成立電話禮貌品管圈 ②製作電話禮貌小叮嚀貼紙 ③製作為民服務小卡 ④實施電話禮貌測試包括： A 由秘書室對同仁測試 B 市府實施測試 C 委外實施測試	1.(4) 秘書室 各課室	
				(5)訂定紳士淑女日票選活動每月實施票選活動，由同仁透過網路票選實施。	1.(5) 秘書室	
				(6)設置「員工關懷員」關懷員工	1.(6) 人事室	

				(7)慶生溫馨小卡及歲末聯歡活動，聯繫同仁情誼。	1.(7) 人事室 秘書室	
				(8)好貼心「帶位」及「奉茶」服務-社會課為每一位洽公民眾提供溫馨服務。	1.(8) 社會課	
				(9)辦理機關觀摩學習及優質企業參訪標竿學習	1.(9) 秘書室	
				(10)蒐集服務品質優良單位資料，提供同仁研究及創新思考。	1.(10) 秘書室	
				2. 服務專業程度 (1)辦理各項教育訓練課程 ①定期辦理各項為民服務教育訓練課程及專業訓練課程。 ②辦理新人教育訓練課程。	2.(1) 秘書室	
				(2)與區長有約「座談會」區長與承辦人員、志工人員服務台人員各別辦理意見交流座談。	2.(2) 秘書室	

				(3)辦理客語教學課程	2.(3) 人文課	
				(4)承辦人員取得「採購人員專業證照」及「客語認證」。	2.(4) 各課室	
			(三)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。此外，亦應檢討分析因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。	1. 施政宣導有效程度 「民意參與」、「回應性」、「透明性」~共識建立 (1)區長及主管親自深入基層走訪本區 41 里。	1.(1) 民政課	
				(2)辦理「基層座談會」、「各里工作聯繫會報」	1.(2) 民政課	
				(3)召開免費公車路線說明會邀請民意代表、里長及里民參加，並於網站宣導請里民踴躍提供意見。	1.(3) 工務課	
				(4)跨機關聯合下鄉服務 轄內 10 機關共同聯合下鄉提供案件申辦、報稅、施打疫苗、健檢及宣導服務等。	1.(4) 民政課 社會課 人文課 農經課 秘書室 政風室	
				(5)設立 5 處 LED 電視牆及 2	1.(5)	

				處跑馬燈宣導各項政策	秘書室	
				(6)服務櫃台、網站、公告欄及各里辦公處宣導各項政策及措施。	1.(6) 各課室	
				(7)透過新聞媒體、客家電台等宣導各項政策及便民服務措施。	1.(7) 各課室	
				(8)印製宣導海報發送各里辦公處、機關、火車站及企業團體等	1.(8) 各課室	
				(9)本區 41 里辦公處設置公告欄宣導各項政策及訊息	1.(9) 各課室	
				(10)透過本所各項活動及結合社區團體宣導政策。	1.(10) 各課室	
				(11)楊梅故事文化藝廊宣導楊梅的故事與文化，並於本所網站「楊梅采風」宣導。	1.(11) 秘書室	
				(12)製作「楊梅伯公地景敘事」電子書刊載於本所網站宣導楊梅客家文化，	1.(12) 人文課 秘書室	
		二、	(一). 機關服務滿意	1. 為民服務現場滿意度調	秘書室	

		顧客滿意情形(100 分)	情形 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，以瞭解民眾對機關及各項服務的看法。滿意度調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等，並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。 2. 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。 3. 服務滿意度成長率計算式：(本年度平均服務滿意度	查 2. 跨機關聯合下鄉服務民眾滿意度調查 3. 洽公民眾為民服務滿意度調查 4. 員工內部顧客滿意度調查 5. 農經下鄉滿意度調查 6. 各項教育訓練課程滿意度調查	農經課	
--	--	---------------	--	---	-----	--

			-上年度平均服務滿意度) / 上年度平均服務滿意度 * 100%。			
			(二)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，並針對處理結果進行滿意度調查，應分析檢討改進，進而產出新的服務措施。 2. 民眾意見處理滿意度成長率計算式：(本年度意見及抱怨處理平均滿意度-上年度意見及抱怨處理平均滿意度) / 上年度意見及抱怨處理平均滿意度 * 100%。	1. 對民眾意見調查結果作成分析報告並請相關課室研提改善措施，作為各項決策之參考。 2. 每日專人管理人民陳情案件並追蹤案件處理時效。 3. 每月製作 1999、市政信箱、區長信箱人民陳情案件檢核報告，將缺失通知各課室檢討改進。 4. 每日專人蒐集楊梅輿情掌握區政大小事。 5. 陳情案件所有「不滿意」案件陳核檢討缺失，由區長逐一了解。 6. 議員關心、請託事項及區長交辦事項專人列管追蹤辦理。 7. 促進楊梅觀光、文化策略會議	秘書室 人文課	

二、 資訊網路服務 (300 分)	貳、 資訊提供 及檢索服 務 (100 分)	一、 資訊公開適 切性與內容 有效性 (50 分)	(一)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，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 等。機關對外提供 之文件應包含 ODF 格式。 2. 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。 3. 機關應訂定網 站(頁)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，避免有無明	1. 課室承辦每日針對業務 相關事項發布最新訊息。 2. 每月定期召開小組會議 檢討網站可改善事項及 可能缺失。 3. 每日蒐集楊梅區地方新 聞，確保民眾知的權利及 網站可看性。 4. 設置影音專區宣導政策。 5. 提供業務與民眾頻繁接 觸承辦照片及聯絡方式 等資訊，供眾週知。 6. 建置廉政服務專區，宣導 並提供民眾相關法制知 識與訊息。 7. 全球資訊網相關資料-資 訊公開項下，列有政府資 訊公開法規定應公開之 各項政府相關資訊。 8. 新增活動花絮，公開相關 活動成果及成效，增加公 共服務透明度。	各課室	
----------------------------	------------------------------------	---------------------------------------	--	---	-----	--

			顯錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。			
		二、 資訊檢索完整性與便捷性(50 分)	(一)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。 (二)機關網站首頁版面配置應符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。	1. 全球資訊網提供關鍵字搜尋(嵌入 Google 引擎)。並提供進階搜尋，含 AND(及)、OR(或)及 XOR(互斥)，語言、地區、檔案類型及更新時間等多元條件設定，以更加友善的方式提供服務。 2. 新增五大專區-防災專區、檔案應用專區、熱門(HOT)訊息專區、資訊公開專區與廉政專區，提供民眾快捷查詢途徑。 3. 將民眾常用項目(常用問答、防災資訊、意見信箱及影音專區)置於網站首頁，避免民眾透過繁複的連結路徑才能找到所需服務。	各課室	
	貳、 線上服務及網路參	一、 線上服務量能擴展性	(一)線上服務量能擴展性 1. 機關應善用資訊	1. 增設線上申辦 9 業務(路燈報修、路樹修剪、道路坑洞修補、全民健保、水	秘書室 各課室	

	與 (200 分)	(100 分)	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。 (二)線上服務量能之績效展現方式：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；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；上開成長情形可用成長率來佐證績效。 1. 線上服務項目數成長率計算式：(本年度提供線上服務項目數-上年度提供線上	溝蓋維修、大禮堂及會議室場地借用、身心障礙者專用停車位識別證、獨居老人電話問安服務及弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助)。 2. 增設網路預約 5 項目(老年市民三節獎勵金申請、育兒津貼申請、重陽禮金申請、農業用地作農業使用證明書領件及全民健康保險延時預約申請)。 3. 建置楊梅區公墓納骨塔網路便民查詢系統，提供剩餘塔位及墓位數量查詢與基本資料查詢服務。		
--	--------------	---------	---	---	--	--

			服務項目數) / 上年度提供線上服務項目數*100 %。 2. 使用線上服務案件成長率計算式：(本年度使用線上服務案件數-上年度使用線上服務案件數) / 上年度使用線上服務案件數*100 %。			
	二、 網路參與應用情形 (100 分)	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），定期與民眾互	1. 各類宣導短片利用 YOUTUBE 宣導，增加政策可見度，如樹葬宣導及廉政宣導等。 2. 新增加網路電子書，使民眾以多元途徑瞭解楊梅區客家文化。 3. 建立 LINE 群組，與里長、區政諮詢委員及區議員等相關人員進行外部溝通。並與內部研考人員進行內部溝通聯絡事宜。	各課室		

			動及回應，以提高民眾參與度。	4. 利用 GOOGLE DRIVE 建立紳士淑女票選活動問卷，提升本所服務人員氣質與態度，使民眾得到更親切的服務。 5. FACEBOOK 楊梅便利貼粉頁服務民眾新管道。 6. 觸控電子看板查詢，提供各類申辦、免費公車、楊梅觀光等查詢服務。		
三、 創新 增值服務 (300 分)	參、 創新服務 情形 (300 分)	一 有價值的 創新服務	(一)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。 (二)可採行的創新服務策略如下： 1. 服務流程改造： 2. 專人全程服務： 3. 公私協力或異業結盟： 4. 跨機關電子查驗： 5. 在地化特色服務 6. 其他創新服務策略。	1. 服務流程創新方面： (1)「愛心專業經理人」服務 (2)二代社政系統上傳資料 (3)寒冬送暖一站式服務	1. (1)(2) 社會課 (3) 各課室	
				2. 專人全程服務方面：	2.	

				推動單一窗口服務	秘書室	
				3. 地域特色服務方面 (1)推動楊梅客家文化及糕餅奶茶觀光活動。 (2)推廣楊梅在地農業。	3. 人文課	
				4. 公私協力或異業結盟方面 (1)珍愛楊梅. 公園認養活動。 (2)「聯合關懷單親弱勢家庭送暖」活動- (3)結合民間企業共同響應復興鄉「媽媽桃」、老人關懷等活動。 (4)與後備軍人輔導中心合作，協助低收入戶物資送到府服務。	農經課 社會課	
		二、 創新服務標竿學習效益	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。	1. 優質企業標竿學習。 2. 邀請得獎機關來所經驗分享。 3. 紳士淑女日	各課室	

		三、 組織內部創新機制及運作情形	服務措施的創新 關鍵在於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。機關應詳細說明內部創新提案機制運作情形，並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。	訂定本公所推動服務品質提升「一課室一亮點」創新措施提案徵選實施計畫-由各課室提出亮點計畫，包括：提案→審核→執行→效益評審→表揚	秘書室 各課室	
--	--	---------------------	---	--	------------	--

七、評核作業：

編號	名稱	執行說明	評核(選)委員
(一)	自行評核	本所各課室於本年度9月份依據「楊梅區公所推動服務品質提昇實施計畫」內容評核項目自行評核處理情形並改進。	單位內部自行評核

(二)	成立「為民服務品質推動小組」	1、評核各單位執行成效。 2、評核方式： (1)於 104 年 9 月辦理。 (2)依計畫書內容由各執行單位填寫辦理情形。 (3)評核委員根據評核項目課室自評結果提列優缺點及改善建議。 (4)召開檢討會議及各單位應依評核委員建議事項提出改進，評核委員辦理複評作業。 (5)公開表揚績優單位並發給禮券獎勵及辦理敘獎： 第 1 名 3000 元、第 2 名 2500 元、第 3 名 2000 元、第 4 名 1500 元。 【(取前 4 名)：民政課、社會課、工務課、農經課、人文課、秘書室】 【敘獎方式】： ①第 1 名：記功 1 次(1 人)嘉獎 2 次(1 人) ②第 2 名：嘉獎 2 次(2 人) ③第 3 名：嘉獎 2 次(1 人)嘉獎 1 次(1 人) ④第 4 名：嘉獎 1 次(2 人)	評核委員由本所「為民服務品質推動小組」共 21 人擔任之。成員包括區長、主任秘書、秘書、視導、各單位主管暨資訊與為民服務窗口人員等。
-----	----------------	---	---