

高雄市政府環境保護局 106 年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據

高雄市政府 106 年 3 月 22 日高市府研發字第 10630330100 號函送「高雄市政府 106 年度提升服務實施計畫」。

貳、計畫目標

- 一、公平共享：便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、參與合作：擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 三、開放透明：開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

參、實施對象

本局各單位。

肆、計畫內容

	執行要項	執行重點	執行單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)訂定機關年度提升服務品質計畫，具體規劃為民服務工作。	依據行政院「政府服務躍升方案」及本實施計畫訂定機關執行計畫，並督導所屬訂定工作計畫，據以推動。計畫經審定後公開於機關網站。	綜計科
	(二)建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	一、民眾檢舉 建置民眾檢舉案件資訊管理系統，可隨時供民眾查詢辦理進度。定期辦理內部人員訓練，提升其專業能力。 二、工廠登記 提供工廠登記作業流程供民眾參閱。 三、營建空污 1.收費人員專業能力 (1)辦理人員教育訓練 (2)注重服務人員提供服務時的態度、行為	環稽科 綜計科 空噪科

		<p>及專業知識，確保服務人員能夠親切、主動的提供服務。</p> <p>2. 定期檢討表單及作業流程</p> <p>定期檢查或檢討各項作業流程及申請表單，包括開工、結算申報單及所附附件資料等。</p> <p>3. 訂立標準作業程序SOP</p> <p>訂立申報標準作業程序，提供民眾申辦時參閱。</p> <p>4. 建置「非臨櫃辦理」包含：雲端線上申辦、臨櫃收件續處案件的標準作業規範(SOP)登載於機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。</p> <p>四、二行程機車補助、定檢</p> <p>1. 計畫執行人員專業能力</p> <p>(1) 不定期辦理人員在職訓練，避免傳達錯誤資訊誤導民眾，確保民眾權益。</p> <p>(2) 計畫人員之服務熱忱及專業知識培訓與養成，確保服務品質，以及民眾問題答覆與情緒安撫。</p> <p>(3) 不定期針對各項業務作業流程考核，以確保專責人員之專業與問題回應、處理的正確性。</p> <p>2. 定期針對各項申請表單及作業流程檢討，以符合相關法規最新規定，以及方便民眾依循之申辦流程。</p>	
--	--	--	--

		<p>3. 針對各項業務办理流程、應檢附資料，建立標準作業程序，提供民眾申辦時參閱，避免因資料遺漏來回奔波浪費時間，並有效降低民怨。</p> <p>五、公共腳踏車服務</p> <p>1. 持續提供公共腳踏車業務「非臨櫃辦理」方式，包括提供免付費客服專線、官方網站設置會員專區提供會員記名等服務。</p> <p>2. 不定期舉辦訓練與處理案件經驗分享，提升公共腳踏車客服人員專業能力。</p>	
	<p>(三)提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。</p>	<p>一、事業廢棄物管理 公布（公民營廢棄物清除處理機構許可管理、廢棄物越境輸出輸入管理、再利用登記檢核、廢棄物專責技術人員設置、事業廢棄物清理計畫書提報及網路申報等）服務申辦明確資訊。</p> <p>二、民眾檢舉 民眾檢舉案件資訊管理系統網站設計，版面以簡潔明瞭的方式呈現。</p> <p>三、工廠登記 提供工廠登記作業流程及申請文件供民眾下載。</p> <p>四、營建空污</p> <p>1. 臨櫃主動引導服務 主動招呼臨櫃民眾提供諮詢服務(協助備齊所需文件或預審、告知申辦流程)，並引導至正確櫃台完成申辦程序。</p> <p>2. 一次完整服務</p>	<p>廢管科 環稽科 綜計科 空噪科</p>

提升民眾臨櫃或電話諮詢「正確性」、「一次完整告知」之專業能力，避免讓民眾多次洽詢申辦。

3. 申辦案件線上查詢系統

提供業者申辦案件線上進度查詢系統。

4. 逾期主動告知服務

餘期未繳款者，主動聯繫申請人告知逾期事宜，若案件處理超過標準作業時間應主動告知申請人，並提供逾期主動告知服務。

五、二行程機車補助、定檢

1. 建立機車定檢專屬便民服務網頁

除了能夠方便民眾查詢各區檢驗站位置之外，亦提供民眾及各檢驗站電子化表單下載服務，讓民眾能經由本網站獲得更多環境保護資訊及深刻瞭解機車排氣檢驗最新的執行政策及宣導事項，提昇市民配合意願與達成環保資訊 e 化的目標。

2. 建立二行程機車汰舊暨電動二輪車專屬便民服務網頁

提供民眾瞭解二行程機車汰舊、汰舊並新購電動二輪車、新購電動二輪車，各項補助金額及申請方式，並每天由專人針對討論區之問題回覆。補助案件審查進度定期更新，以提供民眾

		<p>查詢。</p> <p>3.機車定檢各項通知表單上提供環保局空噪科諮詢服務專線，且於環保局網頁公布標準處理流程，並主動回覆申請人處理程序及結果。</p> <p>4.設置0800免付費專線對於機車排氣檢驗、汰舊補助相關業務，皆提供至少4線以上之免付費諮詢專線。</p> <p>六、公共腳踏車服務</p> <p>1.本市公共腳踏車租賃站均張貼免付費客服專線電話號碼，並針對客服人員不定期進行教育訓練，以提升客服人員專業人力。</p> <p>2.針對民眾常見問題進行分類，並提供常見問題集於官網。</p> <p>3.針對本市公共腳踏車民眾記名方式、租借流程等部分建立流程圖或影片，登載於公共腳踏車網站，提供民眾隨時查看參閱。</p> <p>4.提供腳踏車資訊多元查詢管道包含網站及行動APP，方便民眾以行動載具查詢。</p> <p>本市公共腳踏車系統針對逾6小時未還車民眾，主動寄發貼心叮嚀簡訊，提醒民眾歸還車輛。</p>	
	<p>(四)注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。</p>	<p>一、電話禮貌測試不定期辦理電話服務品質及禮貌測試。</p> <p>二、標明各業務單位服務工作項目及其位置示牌。</p>	<p>綜計科 秘書室 環稽科 空噪科</p>

		<p>三、設置無障礙空間之設施、哺亂室、民眾休息區提供民眾需求。</p> <p>四、設查案櫃台供民眾查詢違規案件及受理陳情書，並提供訴願書表格、相關法令予民眾參考。</p> <p>五、營建空污-友善洽公環境 規劃友善節能洽公環境，妥適便捷服務動線，充實核心設施或一般設施(例如：單一窗口或多功能櫃檯、書表填寫範例)。</p> <p>六、二行程機車補助、定檢</p> <p>1. 設置全功能櫃台快速服務 採隨到隨辦方式，由專人受理機車定期檢驗通知業務、汰舊二行程機車暨新購電動二輪車補助申請相關諮詢，並提供各項環保違規案件、補助案件審查進度查詢，縮短民眾等候時間。</p> <p>2. 提供各項申請表單填寫範例 提供親切便民、合宜之服務態度。</p>	
	<p>(五)因應業務屬性及其服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。</p>	<p>一、依「行政院及所屬各機關(構)辦理無線上網服務永續發展作業原則」本局提供 i-Taiwan 免費上網服務。</p> <p>二、本局配合參與第一屆政府服務獎。</p> <p>三、本年度3月底去新北市環保局進行業務交流，吸取其他機關行政經驗，拓展視野。</p>	<p>環稽科 秘書室 空噪科</p>

		<p>四、分別針對機車排氣檢驗站、二行程機車報廢回收商、電動二輪車經銷商，建立手機 Line 群組，即時提供業務辦理應注意事項之提醒、環保局政令宣導、公告事項及會議紀錄，確保辦理作業的資訊的一致性，以提升對民眾之服務品質與效率。</p>	
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>(一)納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。</p>	<p>一、持續經營本市公共腳踏車 Blog、FB 等社群，主動回應民眾需求與建言。 二、結合高屏溪周邊區里之巡守隊，建立河川揚塵事件日通報機制，及早通報因應以減少民眾受河川揚塵影響程度。</p>	<p>空噪科</p>
	<p>(二)善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。</p>	<p>一、為重視民眾興革建議及陳情案件，除接受電話、傳真、信件陳情外，以審慎、合法、正確及儘速辦結。 二、受理電話、傳真、網路、或信件、親臨等各項陳情案件。 三、針對民眾或開發單位常見問題彙整「常見問題集」，置於機關網站供民眾參閱。 四、重視民情輿情，促進網路溝通 1. 為重視民眾興革建議及陳情案件，環保局廣開民眾建言管道，除接受電話、傳真、信件陳情外，並開放機車排氣檢驗、汰舊二行程機車暨電動二輪車補助網頁討論區，鼓勵民眾提供建言，若遇有民眾陳情事件，需以審慎、合法、正確及儘速辦結 (3</p>	<p>各科室</p>

		<p>天內回覆)為處理原則，展現環保局「以民為尊」的服務決心。</p> <p>2. 針對民眾反應事項及公共腳踏車實際營運成果進行大數據分析，納入外來營運改善參考。</p> <p>3. 設置專線電話解決工廠有關於逸散污染防制相關問題。</p>	
	<p>(三)依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。</p>	<p>一、市民飲用水免費檢測服務業務，辦理服務滿意度調查，並評分調查結果，以做為評量改進參考。</p> <p>二、致力推廣生廚餘再利用及計畫性供民眾試用，並開放接受民眾提供之建議斟酌修正再利用製程，俾達廚餘再利用之最大效益。</p> <p>三、汰舊二行程機車補助至少每 10 件電話抽查 1 件，辦理滿意度調查問卷，以了解民眾申請補助資訊來源、補助審查匯款時間及電話諮詢等各項滿意度調查，以做為未來該業務執行時之參考依據。</p>	<p>環檢科 廢管科 空噪科</p>
	<p>(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>一、針對環境衛生、工廠環保污染等，可透過公害檢舉專線、市長信箱、局長信箱、自拍速必潔等進行檢舉、陳情與建議。另發生不實訊息或重大事件時，相關單位立即蒐集相關資料，撰寫說明稿件。</p> <p>二、陳情管道可由網路、檢舉專線、市長或局長信箱進行陳情或建議，盡速處理民眾訴求。</p>	<p>綜計科 秘書室 環稽科 空噪科</p>

		<p>三、設置 0800 免付費專線對於機車排氣檢驗、汰舊補助相關業務，皆提供至少 4 線以上之免付費諮詢專線。</p> <p>四、設置專屬網頁由專人負責回覆 機車排氣檢驗、汰舊二行程機車暨電動二輪車補助網頁討論區，由專人負責即時回應民眾之意見，提供相關協助解決問題。</p> <p>五、設置專線電話解決工廠有關於逸散污染防制相關問題。</p>	
<p>三. 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(一)擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。</p>	<p>一、查案櫃台及受理陳情 設查案櫃台供民眾查詢違規案件及受理陳情書，並提供訴願書表格、相關法令予民眾參考。</p> <p>二、工廠登記 辦理工廠登記環保許可申請單一窗口-每週二於本局綜計科辦公室會審，並由綜計科彙整各科室意見函復業者。</p> <p>三、營建空污</p> <p>1. 全功能化單一窗口 提供業者全功能單一窗口提務，「一處收件、全程服務」，包括申辦、取件一櫃完成強調以內部作業取代民眾奔波，繳款單並已從六聯單簡化為單張，減少紙張浪費。</p> <p>2. 客製化行動單一窗口 考量業務發展需求，已設置工務局挖掘道路許可證申報平台，服務界面推動客製化、行動化</p>	<p>環稽科 綜計科 空噪科</p>

		<p>服務。</p> <p>四、二行程機車補助、定檢</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.提供民眾、檢驗站業者全功能櫃台快速服務，「一處收件、全程服務」，並提供網路申請及表單下載，響應政府節能減碳無紙化之政策。 2.櫃檯提供民眾違規案件陳情書、訴願書空白表格及文具用品，並隨時補充。 3.提供機車定檢相關法令、機車相關服務諮詢電話，以便民眾參考。 <p>五、工廠替代方案申請案件由專人負責與聯繫以提高業務申辦便捷性。</p>	
	<p>(二)衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。</p>	<p>一、提供市民飲用水免費檢測線上登記與線上查詢檢驗結果服務，以方便民眾使用。</p> <p>二、營建空污</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.線上申辦服務 針對民眾需求已備高雄市營建空污費雲端申報網，含括開工及結算服務。 2.逐年擴展線上服務項目 雲端申報系統至 101 年啟用使用率 7.1%至今 105 年為 64.7%。 3.行動化主題服務網頁 於專屬網站提供各式申報表格，例如開工申報表、結算申報表、替代方案等案例提供業者參閱及下載使用。 <p>三、二行程機車補助、定檢</p>	<p>環檢科 空噪科</p>

		<p>1. 申請補助案件線上查詢系統 規劃於 106 年下半年衡酌實際需求與功能，完成線上查詢系統重新開發，民眾只要輸入報廢二行程機車車號或車主相關資料，即可瞭解該申請案件最新審查進度，避免代辦之機車行、回收商因疏失延誤送件時間，損害民眾權益、降低民怨。</p> <p>2. 機車排氣檢站管理 e 化 (1) 針對檢驗站提供專屬平台，包括專屬訊息、線上申報、上課時數查詢。 (2) 線上申報功能包括人員異動資料上傳、申請暫停檢驗等功能。</p> <p>3. 民眾檢舉案件資訊管理系統 實體資訊內容與網頁資訊內容，以及檢舉案件的審查，皆由專人即時辦理、符合檢舉辦法獎勵金之匯款清冊提送，並不定期更新、維護。</p> <p>四、逸散性污染管制網頁已設置廠商自主管理及空品不良回報平台使工廠申報相關業務更便利。</p>	
	<p>(三) 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。</p>	<p>一、因應颱風救災路樹及廢家俱，廢處隊配合各區清潔隊橫向整合資訊，協助災後路樹及廢家具統合暫置，有效疏導交通及民眾重建家園。 二、如遇非法棄置案件，將結合高雄地檢署、環保</p>	<p>廢管科 環稽科 空噪科</p>

		<p>署南區督察大隊、環保警察，跨單位共同辦理。</p> <p>三、針對辦理汰舊二行程機車暨汰舊並新購電動二輪車申請補助案件，為方便查詢車主之戶籍是否符合辦理條件，與戶政事務所承辦人討論查詢的格式與頻率，透過資源共用共享，提升審查效率。</p>	
	<p>(四)關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。</p>	<p>一、因應網路基礎建設及行動裝置的普及於全球資訊網首頁中 APPS 下載專區中，提供各類行動應用加值服務，如公共腳踏車資訊網、高雄綠遊通、減碳 app、高雄市空氣品質即時通、高雄市生物多樣性 app、自拍速必潔等各式 app，提供民眾多元、友善使用環境。</p> <p>二、已將高雄市生物多樣性網站、永續暨氣候變遷調適網站放置於本局網站，提供民眾下載運用。</p>	<p>秘書室 綜計科</p>
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>(一)體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。</p>	<p>一、本局全球資訊網包含中、英文版，並定期更新資料(含標準作業程序)，及維護網站資訊，避免有錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。</p> <p>二、落實政府網站無障礙網路空間服務，為提升服務品質及便民服務，本局網站設計符合行政院國發會政府網站版型與內容管理規範辦理，並取得無障礙網站 A+ 等級標章，提供聽障及視障民眾更方便瀏覽本局網頁，並於網站內新增分眾導覽功能(分為民眾版、廠商版及兒童</p>	<p>秘書室 空噪科</p>

		<p>版)，以供不同民眾之需求。</p> <p>三、針對偏遠地區未設置機車排氣檢驗站之地區，每月以移動式定檢車提供一次巡迴服務，並在寄發明信片定檢通知單上，註明每月至該地區服務之時間、地點，並透過廣播、區公所跑燈宣導提醒車主，當天前往檢驗地點執行定檢，提供適性服務，降低其取得服務的成本。</p>	
	(二) 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。	<p>一、提供民眾偏遠地區受理汰舊二行程機車暨新購電動二輪車申請案件之機車排氣檢驗站、電動二輪車經銷商據點地址，或以郵寄方式寄至郵局辦理補助之專用信箱，以提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。</p> <p>二、目前以逸散源污染管制網路及專線電話服務為主要管道。</p>	空噪科
	(三) 考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	<p>一、機車定檢通知業務提供主動服務，包括透過電話、郵件、網路或專人送達等方式，主動聯繫、通知及提醒民眾應如期完成機車定檢及相關規定，以免受罰。</p> <p>二、設置逸散源污染管制專線電話提供工廠除網路以外的服務管道。</p>	空噪科
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	<p>一、於本局全球資訊網中主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊，包括法令、核心政策、服務措施及預決算情形等重要資訊。</p> <p>二、本局對外提供之文件</p>	秘書室 綜計科 空噪科

包含 ODF 開放資料格式，以及 PDF 等文書格式。

三、本局網站依據行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」及行政院國發會函頒「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」規定，並提供網站地圖、檢索方式(含關鍵字、全文、站內及分類檢索等)服務，本局網站全文檢索於首頁左上方，提供熱門搜徐服務，方便民眾瀏覽、查詢資料。

四、本局在無個資及機密資料洩漏情形下，於行政院環保署(EPA)「環境資源資料交換平台(CDX)」與「高雄市政府資料開放平台」兩平台上開放資料或 API 提供民眾及各界加值使用。

五、建置新版環評網站，將環評會議開會通知及會議紀錄等相關資訊公佈於環評網站供民眾參閱。

六、營建空污

1. 網站資料連結正確性

現階段專屬網頁設置環保局相關網站連結，並於每月檢查定期檢查連結，避免無效之情形。

2. 無障礙網站認證

高雄市營建工程空氣污染防制費徵收查核及巡查管置專屬網站已依「身心障礙者權益保障法」之要求，並取得認證標章。

七、二行程機車補助、定檢

		<p>1. 網站資料連結正確性 機車排氣檢驗站、汰舊補助專屬網頁，設置環保署、局相關網站連結，並由專人於每月更新資料、定期檢查連結，避免無效連結或資料錯誤、未更新之情形發生。</p> <p>2. 無障礙網頁認證 高雄市機車排氣檢驗、汰舊二行程機車暨電動二輪車補助專屬網頁已依「身心障礙者權益保障法」之要求，提供中、英文對照及無障礙空間，並已取得無障礙網站 A+ 等級認證標章，提供聽障及視障等民眾更方便瀏覽。</p> <p>八、空品淨化區： 本局建置「空氣品質淨化區資訊網」並積極維護及更新網頁資訊，網頁內容包括公告訊息、認識空品淨化區、建置成果、空品淨化區現況分析、綠遊通 APP、線上申報專區、文件下載等；除了每月維護已建置完成之空品淨化區網頁，及更新設置現況，並即時將空品淨化區其相關宣導訊息登錄，以供各機關學校或民眾瀏覽查詢之用。</p> <p>九、建置逸散性污染管制網頁符合 A+ 等級無障礙網頁規範。</p>	
	<p>(二) 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。</p>	<p>一、營建空污運用線上服務系統 針對民眾需求已備高雄市營建空污費雲端申報網，</p>	<p>空噪科</p>

		<p>含括開工及結算服務。</p> <p>二、公共腳踏車服務</p> <p>1. 本市公共腳踏車個租賃站即時訊息提供於「開放資料平台」供各界運用。</p> <p>2. 本市公共腳踏車資訊網美日均由專人定期更新及維護。</p>	
	(三) 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。	<p>一、落實分層負責，減少公文處理時間。</p> <p>二、工廠替代方案申請時，主動與工廠聯絡溝通，減少公文往返加速申請速度。</p>	各科室
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(一) 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。	<p>一、透過內部網路、採購核銷、標案管理、局長信箱、自拍速必潔等系統，簡化內部員工不必要的紙本程序，加速員工工作效率與彈性。</p> <p>二、一般民眾可透過局長信箱、自拍速必潔等系統，更加方便進行檢舉、陳情與建議，以及即時了解最新處理狀況。</p> <p>三、運用雲端網頁服務提供工廠不限場域時間申報自主管理及空品不良回報。</p>	秘書室 空噪科
	(二) 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。	<p>一、本府結合高雄地檢署、環保署南區環境督察大隊及環保警察成立「高雄地區打擊環境犯罪聯盟」，跨單位跨域整合合力出擊，加強取締造成環境污染的不法業者務實解決公共問題。</p> <p>二、二行程機車汰舊加碼補助之宣導海報、布條，皆於高雄市各機車排氣檢驗站、監理站、中油公/</p>	廢管科 空噪科

		<p>民營加油站、交通轉運站張貼或懸掛，以擴大宣導效益。</p> <p>三、本局彙整其他局處相關綠美化工程之進度狀況，以了解本市各局處辦理及執行裸露地綠美化作業，如工務局、農業局、都發局等，以利跨局處合作，共同打造綠色城市，提升本市整體環境品質、綠美化景觀，提供民眾良好的休憩空間，並可達到植樹淨化空氣品質之效。本局與工務局及農業局合作共同宣導推廣植栽綠化，除了於各場次宣導會向與會單位推廣可向公有苗圃申領公有苗木外；並透過與各局處相關綠化業務之承辦員聯繫，詢問其當年度補助或執行綠美化方式，以向區公所或社區發展協會宣導。</p>	
	<p>(三)權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。</p>	<p>一、營建空污服務持續性及擴散性 營建雲端申報網及臨櫃申報櫃台為持續性徵收及審理，而非一次性的作為。</p> <p>二、二行程機車補助、定檢 移動式定檢車主要是針對未設置機車排氣檢驗站之地區，提供每月定檢、不合格複驗巡迴服務，避免偏遠地區民眾因檢驗不便、逾期未檢予以罰鍰，因此該服務措施有其持續性及必要性。</p> <p>三、逸散性污染管制網頁每月更新網站資訊投入成本及人力並不高，符合成</p>	<p>空噪科</p>

		本效益。	
--	--	------	--

伍、管制考核

- 一、配合辦理本府 106 年度提升服務品質實施計畫之「不定期查核」相關計畫。
- 二、各科室應依據本實施計畫內容，具體落實推動，涉有業務執掌事項，應研議推動實施方法，年度執行成果不彰之科室，應提改善措施，並由綜計科彙整簽陳局長。
- 三、必要時成立推動暨查核小組，召集各業務單位召開檢討會，確實檢討改進，查核小組召集人暨委員請局長指派擔任。
- 四、年度結束後，於次年 1 月提送執行成果送研考會。

陸、推薦參獎

配合本府年度服務品質獎評獎期程，參加本府辦理推薦參獎作業。

柒、其他

本計畫如有未盡事宜，得依政府服務躍升方案相關規範或實際需求適時修正。