

榮獲本府 101 年度績優研考人員具體事蹟

組別：一級機關組

名次	姓名	機關	具體事蹟
第一名	王玉文	研考會	<ul style="list-style-type: none"> ● 101 年協助督導各機關協助處理緊急特殊陳情案件。 ● 修訂本府所屬一級機關文書流程管理及稽核作業要點，提升本府各類公文處理成效具體進步。 ● 訂定本府及屬機關處理人民陳情案件處理注意事項，並於 101 年 7 月 1 日正式施行，明確統一規範各機關受理陳情案件依據法規、陳情案件登錄分文及列管規定，增進本府為民服務實質績效。 ● 訂定本府及所屬各機關處理人民陳情案件標準作業程序，規範處理流程及注意事項為本府各機關處理陳情案件重要準則及依據。 ● 推動陳情案件處理及系統精進措施，包括：陳情回復白話文運動、編訂陳情案件回復範本、主動派送案件展延郵件，並辦理陳情案民眾滿意度調查及抽獎活動等創新措施。 ● 推動本府文書處理流程管理績效檢核計畫、節能減紙工作查核、增修陳情案件管理系統功能。規範及落實陳情民眾個資管理、輔導區公所辦理陳情案件，提升公所執行力及自我檢討。 ● 完成本府話務中心登錄之陳情案件採線上分工，取代傳統紙本傳送及發文彙整主協辦意見，每案已縮短工作流程約 2-3 天。 ● 律定市長室一層交下公文處理原則，提升公文處理績效，並設計分派單供市長室勾選權責機關辦理方式及回復，已為其他縣市參考。 ● 協助本府政風處施行非理性陳情預警機制，訂定本府處理民眾集體陳情請願注意事項。 ● 推動二代公文上線及穩定，29 區公所公文處理績效納入管制及考核。 ● 增修本府受理人民申請案件之申辦進度主動以簡訊或電子郵件通知，並對民眾不滿意有具體建議事項部分，請權責機關檢討改善，並將檢討情形每月公文分析報告，控管案件處理品質及改進成效。
第二名	林美蘭	財政局	<ul style="list-style-type: none"> ● 平日表現良好，推動研考業務有具體成效。 ● 鼓勵同仁踴躍參加創意提案。 ● 不定期以電話通知承辦人當日期到或已逾期公文外，另外以 mail 通知單位主管提醒將到期及已逾期公文，以加強公文承辦效率。 ● 不定期檢查發文或存查的公文，是否符合文書處理流程及格式，並登錄為公文處理績效考評參考。 ● 製作公文常見錯誤態樣範作，提醒同仁加強文書處理品質。 ● 主席裁定、市長承諾及書面回復均依限回復及墊付案

			<p>皆於限期內上傳議事系統填報。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 101 年第 1 至 3 季一般公文績優機關。
第三名	林怡吟	社會局	<ul style="list-style-type: none"> ● 落實每週公文管考作業，統計分析並進行公文缺失及逾期檢討會議。 ● 精進公文處理品質及流程，訂定公文缺失管考及獎懲計畫，以及紙本公文控管流程。 ● 辦理同仁公文處理教育訓練，提升文書處理品質。 ● 辦理施政成果業務有效掌握單位資料，成效良好，適切提供正確訊息，配合度佳。 ● 辦理黃金雙子城衛生社福合作方案，每季列管進度。 ● 辦理北臺八縣市社會局(處)工作會議。 ● 101 年度第 1 季親民服務計畫績優機關。 ● 利用市府行動服務隊設攤活動，利用有獎徵答方式宣導社會福利。

組別：二級機關組

名次	姓名	機關	具體事蹟
第一名	王丁南	資訊中心	<ul style="list-style-type: none"> ● 推動新北市智慧城市，獲得 ICF 2012 年 Smart21 全球 21 大智慧城市，從全球 4 百多個參賽城市中脫穎而出，榮登「國際智慧城市 Smart21」名單，績效卓著。 ● 推動公文行動簽核機制，透過智慧行動平台，使用平板電腦不受地域限制，均可使用線上簽核公文。 ● 建置 1999 市政快速服務，提供 19 項具急迫性、時效性及迅速解決的市政服務業務。 ● 建置本府各公務機關室內無線網路環境，提供洽公民眾免費上網服務。 ● 推動本府雲端軟體應用、雲端儲存及雲端視訊（市政會議線上直撥）服務，有提升行政效率及服務品質。
第二名	宋瑟婷	稅捐稽徵處	<ul style="list-style-type: none"> ● 參加第四屆「政府服務品質獎」：以「3好1公道」，妥善規劃，落實執行，驅動精進，追求「好」還要「更好」，向成為最優質稅務機關不斷邁進，榮獲第一線服務機關獎項。 ● 配合財政局提供議會及議員交辦事項績效良好及提供模擬問答精準率 100%。 ● 訂定稅捐處處處理人民陳情案件考評及獎懲作業要點，有效管考人民陳情申請案件。 ● 協助財政局榮獲 100 年行政作業標準化績效評核第 2 名。 ● 99 及 100 年度「稅捐稽徵作業績效類」獲評定稅捐處甲組第 1 名及第 4 名，「稅收績效類」獲評定稅捐處甲組第 4 名及第 1 名。 ● 主辦績效評核專案小組執行工作，落實 PDCA，檢討修正計畫、策劃周詳、報行認真。 ● 配合研考會推動人民申請案件表格制式化，提供之評估案件最多，績效良好。 ● 配合研考會辦理人民陳情案件流程再造著有成效，縮短處理期限，100 年度有 2 案獲敘獎。 ● 100 年度提送市府研究報告，分別榮獲優等佳作。
第三名	鄭光汎	土城區戶所	<ul style="list-style-type: none"> ● 榮獲內政部 100 年度績優戶政人員。 ● 參加第四屆「政府服務品質獎」：以「戶政心、桐花情暨愛的饗宴盡在 Tucheng」，套餐式客製化的創新服務，落實「顧客為導向，以客為尊」的服務理念，榮獲第一線服務機關獎項。 ● 規劃設置電子滿意度調查系統，讓主管了解民眾不滿意情形可以立即解決問題。 ● 規劃設置「VIP」責任卡，搭配一次告知單，提供續辦、諮詢等後續延伸服務，增加民眾洽公管道。 ● 推動手語服務及培訓種籽教師，以「服務無縫-推廣戶政實用手語」經本府推薦參選行政院人事行政局總處辦理的建立參與及建議制度參賽。 ● 101 年度第 1、2 季親民服務查核績優機關。

組別：區公所組

名次	姓名	機關	具體事蹟
第一名	鄭翠雲	中和區公所	<ul style="list-style-type: none"> ● 主辦研考業務，對於每月公文案進行分析，並擬具具體改善工作，增益公文處理時效。 ● 推動區公所服務中心化案互動良好及鼓勵同仁參加創意提案有成。 ● 101年1-6月區政考核榮獲甲組第1名。 ● 101年第3季陳情案件辦結200件以上且初審績效良好。 ● 協助推動本府人民申請案件簡訊服務通知，成效良好。 ● 積極推動人民申請案件時效管制，101年度第2季及第3季人民申請案件逾期比率為0。 ● 101年第1季親民服務查核成績績優。
第二名	彭嘉瑜	淡水區公所	<ul style="list-style-type: none"> ● 101年區政考核公文品質類，全年度第3名。 ● 配合辦理公文管考、人民陳情案件、親民服務成績優良。 ● 101年第2季人民申請案件公文處理績效區公所第2名。 ● 101年度上半年電子公文節能減紙推動工作查核成績甲等為績優機關。 ● 101年度第2、3季人民申請案件處理績效績優機關。 ● 101年第2季陳情案件辦結200件以上且初審績效良好。 ● 101年第2季親民服務查核成績績優。
第三名	黃莉晴	板橋區公所	<ul style="list-style-type: none"> ● 辦理各項工程列管及工程督導業務，有效管控工程進度及品質。 ● 101年第2、3季區政考核公文品質類優等機關。 ● 對於交辦查證之公文案件，配合度高並積極完成。 ● 101年度人民陳情案件處理績效考評，連續3季評列為績優機關。 ● 101年度第2、3季協助處理緊急特殊陳情案件積極任事。 ● 101年度第1至3季人民申請案件處理績效績優機關。 ● 協助推動本府人民申請案件簡訊服務通知，成效良好。