

榮獲本府 103 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	王貴村	警察局	<ul style="list-style-type: none"> ● 103 年第 1 至 3 季一層交下案件處理績效績優機關。 ● 103 年第 1 季人民陳情案整體滿意度績優機關。 ● 辦理各類陳情案件，如總統、行政院院長、內政部部長等信箱及話務中心 1999 等，103 年 1 至 9 月辦理各類陳情案件達 4 萬 5,671 件，推動為民服務，強化資訊公開。 ● 辦理市長下鄉、里長提案等管制考核業務，103 年 1 至 9 月管制交辦達 97 件，有效提升施政績效。 ● 擔任二代人民陳情案件系統改版委員及警察局長信箱系統 103 年改版委員，有效規劃、推動電子化。 ● 辦理區政會議及各區務會議管制考核業務，103 年 1 至 9 月管制交辦 30 件，策劃周詳，認真執行。 ● 辦理 AED 業務，於警察局各服務據點共增設 135 臺，在第一時間搶救更多寶貴生命。 ● 協助推動擴大「治安與公共服務」專案政策規劃評估，服務策略：開放 18 個「亮點派出所」參訪據點、設置 35 個「鐵馬驛站」服務據點 4 條路線、設置 65 歲「機動派出所」服務據點，響應「國際公共服務日」舉辦 20 場次公共服務活動，提供高品質、高效率警政服務。
第二名	陳佳君	研考會	<ul style="list-style-type: none"> ● 103 年榮獲工商時報 2014「臺灣服務業大評鑑」縣市政府便民專線金牌獎、遠見雜誌 2014 第 12 屆「遠見五星服務獎」，執行成效顯著。 ● 規劃並辦理話務中心 103 年勞務委外案，建構 1999 為本府市政電話服務單一窗口，提供市民諮詢、轉接、陳情、通報等 24 小時不話務服務，同時推動 1999 免付費政策，擴充話務服務人力及值機席位、訂定話務服務指標、進行話務人力資源規劃，自 103 年 2 月 15 日起，民眾享有撥打 1999 通話前 5 分鐘免費通話便民服務。 ● 進行話務巨量資料分析，將分析結果提供各機關作為業務精進及缺失改善之用。辦理民眾滿意度調查作業，作為本府 1999 未來服務方向及規劃參據，精進 1999 服務品質。 ● 擴大 1999 服務量能，協助 1999 擔任跨機關支援聯繫及緊急案件通報窗口角色，民眾反應具時效性、急迫性案件或涉及人身安全等特殊狀況，由話務人員通報機關立即到場處理迅速解決問題。 ● 持續推動手語視訊服務，並新增 1999skype 及 Line 文字訊息服務，讓聽語障民眾 24 小時均能取得洽公服務，同時為避免本府 1999 遭人濫用，積極推動 1999 防止濫用措施，有效遏止惡意檢舉。 ● 協助推動「免書證謄本」政策，推動人民申辦案件免檢附勞保、健保、公路監理及學籍資料資訊，簡化及

			<p>整合服務流程。另協助辦理雲端證件包戶政、社福及財稅資料稽核作業，查核機關使用民眾資料，避免個資外洩。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 針對民眾陳情案件、關心議題、人民申請案件作業流程及便民措施等，提案研議改善簡化，103年主動提報「簡化身心障礙者專用停車位識別證申辦及代收牌照稅申請書表案」、「簡化低收入戶就學生活補助申辦流程案」2案，並與教育局、社會局協調解決「低收入戶就學補助」及「低收入戶資格複查」案件，就民眾重複檢附學生證問題，檢討流程免由民眾檢附。
第三名	吳素菁	交通局	<ul style="list-style-type: none"> ● 承辦施政成果網業務，103年上半年評核結果A級(90分以上)，較102年度評核結果B級(85分以上)，明顯進步。 ● 承辦府列管工程類計畫業務，分析102年度各計畫落後情形，設計「進度落後及預算執行率落後每月燈號彙整表」，定期召開工程執行進度督導會議，針對落後案件提出具體檢討改進方式，103年府列管工程每月份整體執行情形之綠燈比率較102年同月份持續進步，進步幅度高達77%。 ● 擔任市長政見列管業務研考窗口，積極協助捷運工程等本府重大建設進度追蹤列管，態度積極認真，且103年度個案綠燈比率逐月提升(自1月81%提升至9月91%)，第3季機關辦理績效為綠燈。 ● 辦理府管工程、市長政見等本府重大建設列管，主動分析執行進度之綠燈比率比較圖等，供長官作為決策參考，積極協助本府錯誤態樣(例如府管工程填報常見錯誤)改善宣導，降低填報錯誤比例。 ● 承辦議會業務期間，設計製作「交通局議會業務彙整表」、「主席裁定事項答復表填寫範例」及「總質詢書面答復表範例」，向同仁宣導，並於議會分案或彙整各單位資料，提升議會案件效率、效能。 ● 協助公文管考逾期比率分析，研擬方案加強宣導，自103年1月份2.48%下降至0.38%，且103年每月公文逾期率，均較102年同月份公文逾期率為低，進步幅度高達7.46%。 ● 協助提報每週府一層交下公文辦理情形列管表，於局務會議中檢討，俾使局長掌握一層交下案件辦理情形及進度，103年度第1季、第2季、第3季府一層交下公文燈號均維持綠燈。 ● 協助人民申請案檢討修正，現有人民申請案53案，103年度共檢討20案並完成修正。 ● 配合電子化政府政策，103年度每月公文線上簽核比率自1月65.45%提升至10月81.66%，提升幅度達16.21%，電子化會議比率自1月份25.11至10月份81.48%，大幅提升至80%以上。 ● 設計製作交通局「研考業務例行性處理項目彙整表」，主動指導業務單位新進研考人員，使各科室研考窗口更能確實掌握研考業務及回復時效。

組別：二級機關組

名次	姓名	機關	具體事蹟
第一名	白榮豐	稅捐稽徵處	<ul style="list-style-type: none"> ● 辦理稅捐處人民陳情案件，獲本府 103 年第 2 季績效評比乙組第 3 名，績效良好。 ● 主辦稅捐處話務中心規劃、採購等建置事項，建置績效話務量成長 128%(話務量 4 萬 4, 102 通提升至 10 萬 466 通)、轉接率下降 94%(68.9%下降至 4.1%)，滿意度提升至 99%。 ● 參加稅捐處研提創新提案-服務鈴呼叫整合顯示面板，獲 103 年第 1 季創新提案甲等獎。 ● 辦理稅捐處人力評估，簽奉市長同意成立林口分處，後續辦理人力撥補及辦公廳舍規劃事宜。 ● 辦理 103 年全國地方稅知識管理系統推動作業，獲甲組縣市第 3 名。 ● 辦理大陸稅務機關參訪相關行程，增進兩岸稅捐稽徵業務交流學習。
第二名	王信雄	瑞芳地政事務所	<ul style="list-style-type: none"> ● 訂定本所民眾意見調查計畫，因書面問卷調查回收率偏低，規劃符合轄區民眾特性滿意度調查制度，櫃檯即時性滿意度調查及長期性登記、測量案件結案後電話滿意度調查兩大系統，專人處理提升滿意度。 ● 訂定施政宣導好康服務隊出隊服務標準作業程序，就施政宣導的區域先行調查轄區居民狀況，以提出安排符合轄區性宣導內容的建議，並配合開辦「行動辦公室」服務，並於結束服務後電話訪談確認滿意度。 ● 規劃及執行當日期到公文線上稽催作業，由專人日上午利用 outlook 進行稽催，利用郵件讀取方式確保稽催作業確實性。 ● 規劃並執行錄案續辦公文定期追蹤作業，掌握公文於存查後待辦理業務的續辦情形，規劃公文決行後進行列管，並由專人進行稽催作業，強化機關辦理業務如期完成。 ● 參與機關網站改版作業，以使用者 體驗的角度提出建議，包括:以智慧型手機作業系統應用程式圖像概念及網頁字體與配色樣式提出建議，以強化瀏覽網頁的舒適度。
第三名	黃聖傑	資訊中心	<ul style="list-style-type: none"> ● 建置智慧里長系統，以里長為核心，以里為單位串連市府與里長的創新服務模式，提升里長基層服務效能。建置期獲國發會補助 700 萬元經費，後續邀約於資訊期刊及資訊主管聯席會，向各縣市及中央部會分享系統規劃

			<p>及推動經驗。</p> <ul style="list-style-type: none">● 推動智慧里長系統，加速市府與里長溝通時效，自 102 年 10 月上線至 103 年 9 月止，全市 1,032 位里長已有 1,005 里長註冊使用，註冊率達 97.38%，各機關發布的公務訊息 15,923 則，傳遞 2,197,659 人次，並有效協助颱風及春節期間發布重要訊息。● 推動里長通報系統自 103 年 8 月上線，提供本市里長將第一線市民意見及建議與本陳情系統整合，提供案件辦理、追蹤及管制的機制，至 9 月止里長通報 487 件，月平均通報數為 243 件，較系統上線前成長近 3 倍，成效顯著。● 本府入選國際智慧城市論壇(ICF)全球頂尖七大智慧城市，主辦 103 年 3 月 20 日至 21 日至主辦本府 2014 全球頂尖智慧城市實地訪查業務，安排參訪 5 個機關及 11 間民間企業，獲得電子及平面媒體正面報導。
--	--	--	---

組別：區公所組

名次	姓名	機關	具體事蹟
第一名	王麗香	土城區公所	<ul style="list-style-type: none"> ● 103年第1至3季協助辦理每日緊急特殊陳情案件21件。 ● 103年第2季一般公文處理績效甲組績優機關。 ● 103年第1至3季人民申請案處理績效甲組績優機關。 ● 103年度區政考核公文品質類甲組績優機關。 ● 辦理公所工程執行進度追蹤列管，並召開工程會報(區長主持)進行檢討，強化公所工程案件管制自103年1月起針對土城區公所各項工程列管案件，逐案討論列管，已完成列管計有土城區第八公墓612梅雨土石流復原工程暨墓基清理工程等12處新建工程公共藝術計畫案等22件。 ● 推動人民陳情案件每日摘要回報，自103年提升為自主管理層面，改為全面管制。若於期限內無法完成之案件，則由研考人員持續列管，並製作人民陳情案件持續列管一覽表，以全程管控。 ● 103年8月4日起開始辦理里長通報服務，督促業務單位依限回復均依限辦結。 ● 推動與新莊區公所暨蘆洲區公所禮貌互測，每週2通，並於每季提出分析報告，103年第1季、第4季為民服務禮貌電話實際測試列為特優機關第1名。 ● 103年1月2日起辦理悠遊卡繳納規費措施，共設悠遊卡機臺6臺，可以繳納規費項目分別為分區使用證明等，於4月1日推動增加以悠遊卡機繳納現金功能。 ● 配合推動人民申請案件免檢附財務證明、社會福利資格證明及勞保等便民措施。 ● 配合推動人民陳情及申請案件，線上填寫滿意度調查，針對紙本陳情案件(含話務中心案件)每月抽查100件人民申辦案件，全面查核是否檢附線上填寫滿意度調查網址。
第二名	王美玲	坪林區公所	<ul style="list-style-type: none"> ● 103年第1至3季協助辦理每日緊急特殊陳情案件9件。 ● 103年第1至3季人民申請案處理績效乙組績優機關。 ● 103年第3季人民陳情案處理績效乙組績優機關。 ● 103年第1、2季公文管考一般公文案件處理績效評比，獲得乙組績優機關。 ● 103年第1至4季親民服務成績特優。 ● 103年第2、4季為民服務電話禮貌業務成績績優。 ● 103年度區政考核公文品質類乙組績優機關。 ● 坪林區列管案件追蹤管制，103年1至11月份追蹤103

			<p>年市長下鄉訪視裁示列管案件 5 件，晨報主席裁示重要列管事項 18 件、區務會議列管事項 11 件及里長里幹事聯繫會報 21 件。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 協助新北市政府推動智慧里長平台，簡化坪林區公所智慧里長稿件簽核流程。 ● 擔任坪林區公所窗口，協助本府推動跨區服務、免書證謄本、悠遊卡繳納規費、雲端證件包等便民措施。
第三名	江佳歡	中和區公所	<ul style="list-style-type: none"> ● 103 年第 1 至 3 季協助辦理每日緊急特殊陳情案件 14 件。 ● 103 年第 1、3 季一般公文處理績效甲組績優機關。 ● 103 年第 1 至 3 季人民申請案處理績效甲組績優機關。 ● 103 年第 1 季人民陳情案處理績效甲組績優機關。 ● 管制府管「中和(停一)民樂停車場」新建工程計畫管制及初評作業，工程績效優等。 ● 103 年辦理區公所災害防救業務評為優良。 ● 103 年第 1 至 3 季各類人民申請案件管制、跨區服務窗口及雲端證件資料庫稽核人員，績優機關。