

## 榮獲本府 104 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 1 名	江憲勳	交通局	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 推動每日於研考 LINE 群組稽催到期公文，至 104 年下半年平均公文逾期率再下降至 0.35% 為降低本局逾期公文，有效降低交通局公文逾期情形。</li> <li>● 針對交通局各科室未依規定線上簽核及電子交換案件再深入分析檢討改進，「線上簽核」成績提升至平均 83% 以上，另「電子交換」比率再提升至平均 99%。</li> <li>● 訂定新北市政府交通局電話禮貌考核計畫，每月進行電話禮貌測試，並依各科室業務性質訂定測試題目參考範例，供測試小組使用。另設計文書電子雙月報，以宣導各項文書措施。</li> <li>● 優化議員交辦案件管理系統，於 104 年初將系統功能升級，取代人工列管，提升議案處理績效。</li> </ul>
第 2 名	劉梅琴	教育局	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 規劃並推動學校公文管考作業，經由分析→確認績效不佳要素→函請學校改善績效→客製簡報教育訓練→觀察學校績效表現並針對績效重大落後或缺失學校責請檢討改善，同時鼓勵表現良好學校持續精進之循環機制。</li> <li>● 主辦文書管考作業，建置科室登記桌，分散公文集中處理時效不彰之缺失；推動三級品管機制，加強各單位公文自主管理及稽催作業並輔以公文查處手段，推升公文處理績效。</li> <li>● 配合本府每日處理緊急特殊陳情案件措施，快速處理教育事項陳情案件，具體提升行政效率。另每日摘要陳情分析，提供機關首長掌握民意動向。</li> </ul>

名次	姓名	機關	具體事蹟
第 3 名	王貴玉	衛生局	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 推動為民服務業務，針對常見缺失進行原因分析及輔導改善，並協助辦理政府服務品質獎參獎作業。</li> <li>● 編撰公共衛生年報及發行，提供民眾、議員及各縣市衛生機關了解本市推動衛生健保等各項工作成果。</li> <li>● 辦理 104 年衛教主軸-健康聯盟巡迴宣導活動，整合各局處資源，規劃活動主軸及展示內容。另 103 年度衛教主軸成果展，獲選為地方衛生機關衛生教育業務優等獎。</li> <li>● 協助推動大臺北黃金雙子城及北臺區域發展合作專案會議，透過跨縣市溝通協調促進各項政策推動。</li> </ul>

組別：二級機關組

名次	姓名	機關	具體事蹟
第 1 名	姚怡君	稅捐處	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建置稅捐處專屬網站，負責訂定網站重建計畫，提供更完整資訊及更方便分類搜尋服務，並取得無障礙 AA 標章。另建置稅捐處檔案展專屬網站，方便民眾線上看展，不受展期限限制，獲第 10 屆金檔獎。</li> <li>● 推動稅務線上服務 e 速得擴充，補單發證安全又快速，全國首創本市地價稅、房屋稅通訊地址線上查詢，由 16 項服務擴增為 20 項，使用量成長達 270%。</li> <li>● 開發線上補件系統，便民又降低資料傳輸時的個資風險，節省民眾影印、傳真時間及費用。另製作數位教材獲獎，並公開於網站供民眾及同仁學習。</li> <li>● 研提 104 年稅捐處創新提案-公文案件進度查詢公開化，於網站首頁及行動首頁建置公文查詢連接，提供民眾線上查詢，該提案獲選為稅捐處創新提案甲等獎。</li> </ul>
第 2 名	吳伶玲	板橋戶政	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 為協助市民解決因親友往生所衍生之繁瑣身後事，研提「新北市民身後關懷手冊—資訊百寶袋」創意提案，並獲內政部核定為「104 年度績優戶政機關楷模」。</li> <li>● 籌劃建置知識管理平台「板戶 e 訊網」，於資料庫中架設「護照代辦資訊專區」、「板戶電子報」、「戶政雙語情境會話」等各專案網頁，提升同仁專業智能。</li> <li>● 編撰「文書處理教育訓練講義書」，以提升整體公文品質及同仁競爭力，獲市府評定文書流程管理績效檢核優等機關。</li> <li>● 規劃創建「板戶臉書粉絲專頁」，跳脫僵化政令宣導模式，與民眾進行即時式雙向溝通。</li> </ul>

名次	姓名	機關	具體事蹟
第 3 名	彭佩瑩	樹林地政	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 參加第 13 屆機關檔案管理金檔獎，主辦檔案應用活動推廣，企劃展覽內容，提高推廣效益，於檔案應推廣時，加入「權狀手作體驗」、「行動藝廊」，提高推廣效益。</li> <li>● 提案並推動本所「陳情案件自動通知系統」，於案件成立第一時間以系統自動通知承辦人直屬主管，以提升處理時效，104 年民眾意見具體改善事項共 4 項，平均處理天數為 2.25 天。</li> <li>● 提升機關電話禮貌品質，除例行訓練外並製作「電話禮貌每日一句」，於同仁電腦開機時撥放，潛移默化提升同仁電話禮儀認知。</li> <li>● 研提 104 年地政局企業化政府創新提案-建置本市重測前後對照資料查詢系統，經地政局採行整合至「地政資易找查」，於 104 年 7 月推辦該項業務。</li> </ul>

組別：區公所組

名次	姓名	機關	具體事蹟
第 1 名	王雅薇	三重區公所	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 主辦「區政考核督導小組」跨課室橫向聯繫協調業務，有效縮減資料蒐集與討論時間，具體掌握考核建議改善事項與進度，提升整體工作效率與效能。</li> <li>● 提供小確幸輔導與便利商店不打烊式服務，針對公文缺失提供個人輔導及建言，辦理 DIY 文書教育訓練透過影片、新聞媒體報導與公所實務缺失案例說明文書處理重要性。</li> <li>● 為了解民眾在網路上表達的想法，成立新聞暨網路社群輿情蒐集小組(24 小時 LINE 群組)，主動瞭解民眾對三重區之問題討論，並請權責單位盡速妥處。</li> <li>● 擔任親民服務教育訓練講師，透過宣導短片及實務發現之缺失作為教材，以現場演練方式來強化同仁同理心及應變力。</li> <li>● 針對電話禮貌落實優缺點分析及建議改善作法，並以現場實測之教育訓練方式，向同仁宣導電話禮貌應注意之處。</li> </ul>
第 2 名	高筠雯	新店區公所	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 設置風災後訊息專區，公佈各項復建工程訊息及相關會勘期程、進度，使區民能掌握家園重建進度，大幅降低民怨。</li> <li>● 建立研考品管圈，推動流程簡化績效管理策略。成立區政研考小組，作為課室間橫向聯繫平台，針對各項區政考核指標、重大藝文活動等重要區政、市政政策進行宣達，有效簡化行政流程，俾能有效發揮追蹤、列管及協調功能序。</li> <li>● 推動城市行銷，創造在地觀光價值，藉由每年區政交流，帶領其深入走訪新店在地風土民</li> </ul>

名次	姓名	機關	具體事蹟
			<p>情，並與當地藝術家進行文化藝術交流，更進一步帶動在地觀光產業發展。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 主辦晨報民意交流平台業務，定期邀請地方民意代表及里長與會，聽取區建言並紀錄及追蹤辦理情形。</li> <li>● 規劃區公所參與式預算辦理議題，104年於本區達觀里首開區公所參與式預算首例，成為其他縣市取經倣效對象。</li> </ul>
第3名	林秀芳	中和區公所	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 每月底前發布電子月報，除說明公文處理的作業流程及相關規定外，亦提出公文簽辦上常見的錯誤態樣及實際上發生的錯誤案例，提醒同仁注意，提升本所公文處理品質。</li> <li>● 將公所辦理的各項活動發布新聞稿予媒體、聯繫記者採訪外，另將相關活動訊息發布於中和區在地社群網站(我是中和人)外；隨時注意該社群網站或新聞媒體，有無提出對公所市政建議或質疑之處，並立即通知權管課室處理及回應。</li> <li>● 為加強與里長的聯繫溝通，利用公所設置里長通報 line 群組，每日列管，未解列案件將於每周一晨報時提出檢討。</li> <li>● 為加強為民服務工作，訂定中和區公所區長與民有約實施計畫，由區長親自接見，針對民眾所提出建言立即處理及回應。</li> <li>● 簡化民眾補辦悠悠卡申辦流程，毋需另至郵局繳費，於區公所櫃檯一處受理；推動單一窗口服務，新增跨區服務路邊停車收費查詢、退費等業務，減少民眾奔波及申辦時間。</li> </ul>