

提升服務品質

本局於人力有限下，仍以開創南台灣科技核心使命自許，秉持服務廠商信念，辦理各項工作；九十二年整體服務品質自全國1,206個參獎機關中，獲選為參加實地評審之67個機關之一，並於六月十八日接受行政院服務品質獎團隊實地評審。獲致極高評價，就是有口皆碑之明證。

為加強本局員工服務品質觀念，於九十二年九、十、十一月分別辦理4場次服務品質訓練；十月下旬建置並啟動本局為民服務平時紀錄機制；五、六、十一月各辦理一次不預警本局員工電話禮貌測試。



圖 5-7-1 行政院服務品質獎實地評審小組

人民陳情案件處理

為加強對民情之重視，本局對於陳情案件均謹守相關法令，兼顧法、理、情之原則，力求公正、客觀，審慎處理，期能保障人民權益，增進人民對行政機關之信賴，促進政府與民眾良性互動。並訂有「南部科學工業園區管理局處理人民陳情案件作業說明及流程」，並張貼於本局網站，提供局內同仁作業依據及民眾陳情參考。

九十二年陳情案件共18件，概分行政興革之建議及行政權益之維護等二種類別。



圖 5-7-2 現場處理民眾陳情

另「局長電子信箱」亦為本局與民眾溝通管道之一，針對九十二年民眾之31件來信，皆分由相關業務單位本於職責，以三天處理期限為原則，迅速回復陳情者；另就處理情形每月提報業務會報檢討，以落實為民服務精神，拉近民眾與政府間距離。

公務人力管理

本局九十二年奉核定預算員額為114人，實際人員數為103人。

員工年齡統計

本局人員普遍年輕化，年齡集中在三十歲至四十歲之間，是一個年輕有朝氣、有衝勁的團隊。

員工學歷統計

本局有近半數人員擁有碩士以上學歷，大學以上合計93%。

員工考試統計

本局有近78%之人員係公務人員高等考試及格。



圖 5-7-3 本局員工學歷分佈圖

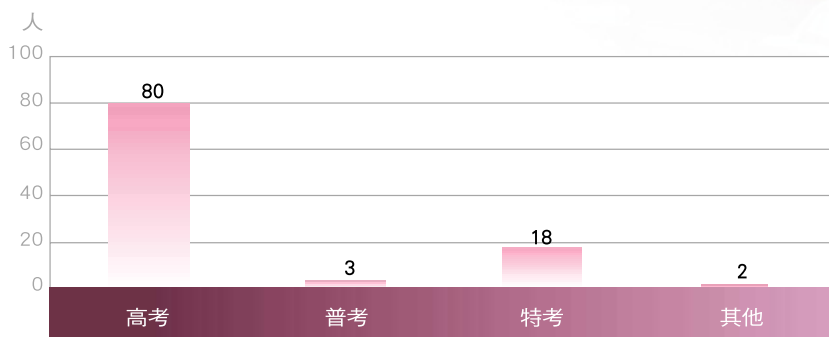


圖 5-7-4 本局員工任用考試資格分佈圖

辦理員工教育訓練

為營造機關優質的學習型組織文化，提升服務品質及效率，九十二年辦理2個場次之教育訓練課程。



圖 5-7-5 員工局內教育訓練

推動績效獎金制度

依規定訂定本局「績效考評作業規定及績效獎金發給規定」，並實施绩效管理、評核及績效獎金制度；本局參

加國科會九十二年度全會及所屬機關之績效獎金制度評比，經評定為特優第一名。



圖 5-7-6 員工戶外教育訓練