

サービス品質の向上

本局は人力有限の下、南台湾テクノロジー開発の核となることを信念に、各種作業を行っている。2003年全体のサービス品質は全国1,206個の参加機関中、実地審査の67機関の一つに選ばれ、6月18日、行政院サービス品質賞團隊実地審査により、高い評価を受け、その質の高さが証明された。

本局員工サービス品質觀念を強化するため、2003年9、10、11月に分け4回のサービス品質訓練を行った。10月下旬、本局は市民のためのサービス平時紀錄機制を始め、5、6、11月にそれぞれ一回抜き打ちで本局職員にマナーチェックテストを行っている。



図 5-7-1 行政院サービス品質賞実地審査チーム

人民陳情案の処理

民情重視を強化するため、本局は陳情案を関連法令に基づき、法、理、情により処理することを原則とし、公正、客観的に審議の未処理し、人民権利を保障し、人民の行政機関に対する信頼を増進し、政府と民衆の相互関係をよくできればと願っている。「南部科学工業園區管理局人民陳情案処理作業説明及び過程」を定め、本局ホームページにて告知し、局内職員が民衆の陳情処理の参考に提供している。

2003年陳情案は計18件で、行政改革に対する意見及び行政権利の維持の二種類に分けられる。



図 5-7-2 民衆陳情処理現場

その他「局長メールボックス」は本局と民衆がコミュニケーションを取る方法のひとつとして、2003年民衆の31件の意見書に対し、皆、関連の業務機関が担当し、三日の処理期限を原則として、迅速に陳情者に返答した。その他、処理状況は毎月提報業務会報で検討し、市民のためのサービスをモットーに、民衆と政府間の距離を縮めている。

公務人力管理

本局は2003年予算員114人に対し、
実際人員数は103人である。

職員年齢の統計

本局職員は若くなっており、年齢は
30_から40歳の方に集中し、たいへん若
々しく活気がある。

職員学歴の統計

本局の半数近くの人員が修士以上の
学歴で、大学以上が合計93%となってい
る。

職員試験統計

本局では78%近くの人員が公務人員
高等試験に合格している。



図 5-7-3 本局職員学歴分布図

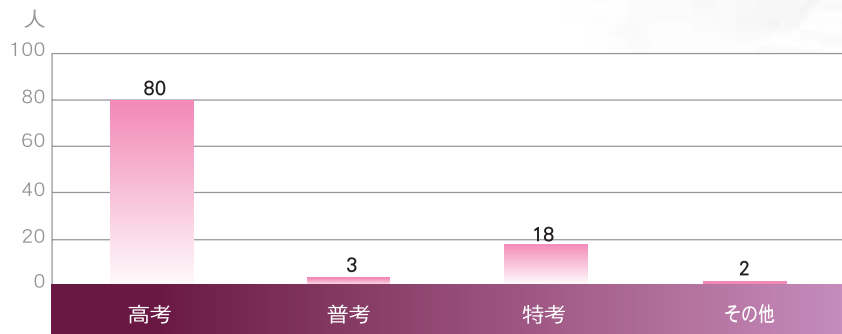


図 5-7-4 本局職員任用試験資格分布図

職員教育訓練

優れた学習型組織を作り、サービス
品質及び効率の向上のため、2003年、2
回の教育訓練課程を行った。



図 5-7-5 職員局内教育訓練

功績奨励金制度の推進

本局「功績評価作業規定及び功績
奨励金発給規定」により、功績管理、
評価審査及び功績奨励金制度を実施し

ている。本局は国科会2003年度全会及
び所属機関の功績奨励金制度批評に参
加し、優秀と評価された。



図 5-7-6 職員戸外教育訓練