

苗栗縣政府型塑優質組織文化推動計畫

壹、依據：考試院 98 年 11 月 3 日考授銓法一字第

0983119276 號函頒布之「廉正、忠誠、專業、效能、

關懷」等 5 項文官核心價值及其重要內涵，並參酌該

院 99 年 3 月 17 日頒訂「公務人員服務守則」規定辦理。

貳、目標：為期本府公務人員執行職務時，秉持五大文官核

心價值，以型塑優質組織文化，建立廉能服務團隊。

一、廉正：以清廉、公正、行政中立自持，自動利益迴避，

公平執行公務，兼顧各方權益之均衡，營造全民良善

之生存發展環境。

二、忠誠：忠於憲法及法律，忠於國家及全民；重視榮譽、

誠信、誠實並應具道德感與責任感。

三、專業：掌握全球化趨勢，積極充實職務所需知識技能，

熟悉主管法令及相關政策措施。實踐終身學習，時時

創新，保持專業水準，與時俱進，提供全民第一流的

公共服務。

四、效能：運用有效方法，簡化行政程序；研修相關法令、

措施，力求符合成本效益要求，提昇決策品質；以對

的方法，做對的事；明快、主動、積極地發揮執行力，以提高行政效率與工作績效，達成施政目標，提昇國家競爭力。

五、關懷：時時以民眾福祉為念，親切提供服務；對人民之需要及所遭遇之困難，以同理心及時提供必要之協助與照護，增進人民信賴感。並培養人文關懷與多元文化素養，以寬容、民主的態度，讓族群間相互尊重與包容，社會更加和諧。

參、實施對象：本府公務人員（含約聘、僱人員）。本府附屬機關學校得比照實施推動。

肆、型塑優質組織文化推動措施

一、法制建制：依文官之核心價值訂頒各類公務人員服務規章，以強化組織文化與加強個人信念，並作為公務人員行為準則，規章中亦應建立適當之課責機制，以期貫徹。

（一） 本府暨附屬機關學校推行走動式管理考核實施計畫：強化公務人員紀律，增加工作效率，提升服務品質，落實代理人制度。

（二） 本府及所屬各機關學校公務人員平時獎懲標準

表：即獎即懲，賞罰分明，注重紀律。

(三) 本府激勵員工實施要點：為激發員工士氣，提高員工競爭力及員工活力，對於優秀員工之表現，適時予以獎勵。

(四) 本府獎勵模範公務人員實施要點：為激勵員工士氣，提高行政效能，獎勵公務人員對國家社會之貢獻。

二、激勵士氣：鼓勵員工按計畫目標前進，面臨困難時自發性克服，願意努力堅持到底，主管留意部屬表現，並適時給予激勵，以提振士氣，創造優質的組織績效。

(一) 加強平時考核：為建構完善之公務倫理機制，從平時考核、年終考績、政風查核等多途徑進行，尤要力求務實有效，且應要求主管人員以身作則。

(二) 團結月會：結合時事議題，邀請產官學界，共同研討，並適時激勵員工士氣。

(三) 選拔本府模範公務人員：依據行政院表揚模範公務人員要點等相關規定，每年依業務創新、行政效率、品德典範、為民服務等面向，遴建優秀人

員，並於公開場合表揚。

三、標竿學習：應依文官之五大核心價值，透過法制建立、宣導訓練、組織學習、參與建議等多種途徑，祛除官場負面文化，強化公民性政府的治理結構，型塑政府機關優質之組織文化。

- (一) 推動建立參與及建議制度推動計畫：擬定計畫，藉由經辦業務研提創新改進措施，以建立開放討論、研究發展之組織氣候，並型塑優質行政文化，強化機關人員實踐公共服務之價值基礎。
- (二) 標竿論壇：響應在地學習，增進地方治理知能，建立治理經驗觀摩分享交流平台，以協助機關以跨域共學方式，倡導優質標竿議題學習。

四、行政效能：針對公務倫理、公務人員行政中立等議題，設計完備的實體課程及教材，透過職前訓練、在職訓練等多元途徑，深化為公務人員內在的價值觀，提升行政效能。

- (一) 新進公務人員訓練：加強新進公務人員對個人權利義務及廉政法規相關規範有初步的認知與瞭解。

- (二) 公務倫理在職訓練：配合公強強化處理公務及日常生活之倫理作法。
- (三) 數位學習：訂定本府所屬機關推動公務人員數位學習實施計畫，並將公務倫理相關宣導課程（含廉政倫理、法律解析等）納入本縣「產業投資學習加油站系列」套裝選修課程。
- (四) 導讀會暨專書閱讀：配合公務人員專書閱讀及心得寫作競賽活動，鼓勵同仁閱讀好書並提出論述，建構優質組織文化。
- (五) 配合公務人員保障暨培訓委員會以 LED 電子看板（跑馬燈）宣導行政中立重要性，籲請本府公務人員嚴守公務人員行政中立法相關規定，落實「依法行政、執行公正、政治中立」原則，裨益民主政治的推展。

五、顧客滿意：面對全球競爭壓力及縣民對政府期望的升高，進行政府再造及品質管理等行政革新運動，期能創造有彈性、活力、應變能力的政府機關，以提昇服務品質，發揮縣政競爭力目標。

- (一) 縣民熱線：縣民當家熱線 1999，將企業客服導入

縣政客服，建立一致性的標準化流程，並透過電腦電話整合系統，知識庫的建立及專業人員的訓練，提供縣民全年無休單一窗口諮詢服務，俾使縣民享有更快速與更便利的縣政服務。

- (二) 健康城市：願以乾淨、安全、高品質的生活環境，提供縣民具品質的衛生與醫療服務，讓縣民有良好的健康狀態，滿足縣民的基本需求，並以多元化且具活力及創新的觀光文化活動，推動城市願景計畫，發展本縣成為健康友善城市。

伍、願景：以建構本府優質公務倫理範疇，實踐地方治理精神，型塑文官優質組織文化。