

## 臺北市大安區公所 104 年度提升服務品質實施計畫

### 壹、依據：

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、行政院研究發展考核委員會 102 年 8 月 15 日函頒修正之「政府服務品質獎評獎實施計畫」與「政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 三、臺北市政府民政局 104 年 1 月 29 日北市民秘字第 10430347500 號函頒「臺北市政府民政局 104 年度提升服務品質實施計畫」。

### 貳、總體目標：

- 一、**整體工作推動模式**：整體規劃為民服務工作，在願景目標—「營造富而好禮的大安家園」引導下，訂定工作主軸並導入本所各項工作。
- 二、**全面架構各項政策執行網絡**：各項區政全力結合區級公部門、私部門及第三部門，透過協力夥伴關係，激勵整合區內資源，建構多元、信任、互賴的政策網絡平臺，以營造施政能量、創新服務價值。
- 三、**創能展現大安人文之美**：凝聚地方共識及文化涵養，建立區內人文特色，展現文化創意，打造里仁為美的樂活宜居氛圍，實現富而好禮的在地生活願景。
- 四、**塑造幸福體驗的感動服務**：
  - (一)**快樂的員工**：從機關內部開始營造快樂的工作氣氛與環境，讓同仁的滿意與感動成為創新與活力的良性循環。
  - (二)**貼心的服務**：將心比心體貼顧客需求反應，在本所「親切、便民、環保、創新」的服務理念下，提供超越民眾期待之高質感、有溫度的服務，並以服務行銷活化機關形象。
- 五、**提升友善 e 化服務**：確保民眾知的權利，利用資訊系統，呈現各項施政資

訊成果，並提供友善、多樣及使用簡便的網路線上服務。

參、實施對象：

本所全體同仁。

肆、實施期間：

104年1月1日至12月31日

伍、實施策略與方法

### 一、提升服務品質，深化服務績效

(一) 訂定年度執行計畫，具體規劃為民服務工作範圍：

1. 依據民政團隊之年度工作重點並結合市府提升政府服務品質計畫之考評指標暨本所業務特性、民眾需求，訂定年度服務品質執行計畫，落實提升為民服務品質工作。
2. 配合市府研考會為民服務工作不定期現場考核結果檢討改善案，將其他機關缺失案例納入，作為本所內部加強檢視項目。

(二) 建構友善的洽公環境，合宜改造服務場所及服務設施：

1. 建立優質機關形象，推動環境綠美化：

訂定辦公室清潔綠美化計畫及設施維護總計畫以整體規劃戶外景觀、公共藝術品、行政大樓外牆及立體花牆植栽、辦公桌面植栽，並設置頂樓療癒花園、規劃行政中心成為人文大樓、鄰里公園綠美化，同時邀集行政大樓合署單位清潔維護、籌組大安園藝隊以維護綠化空間。

2. 塑造舒適洽公環境：

營造明亮整潔的洽公環境並不定時政令宣導及心靈音樂播音；等待區提供書報、免費上網電腦及多媒體宣導影片供民眾運用；行政中心設置大安沿革及古蹟歷史導覽圖提供大安區發展歷史及地理位置資訊；建置雙語環境、電梯車廂內設有多語廣播語音服務；另辦公區域

標示服務時間、樓層平面圖及申辦案件處理時限表，提供市民舒適的設施及多元資訊。

### 3.無障礙環境規劃：

設置服務鈴、服務椅、老花眼鏡、放大鏡、無障礙停車位、無障礙廁所、性別友善廁所、輪椅借用、手語視訊專屬電腦、免費上網電腦、醫療級自動血壓計、體重機、哺(集)乳室及博愛櫃檯等設施，並於各時段安排值日人員定期檢查辦公環境及整體服務設施，填寫服務檢查表單。

### 4.申辦動線的引導：

由保全人員提供地下室車輛停放引導的服務、1樓聯合服務小組志工提供合署大樓諮詢及敬老愛心乘車證展期項目的辦理、8樓值日主管及引導人員提供主動協助抽取號碼牌、奉茶的優質服務，並於各時段由本所研考及主管定期檢查服務人員服務情形，填寫評選績優服務人員服務查核表。

## (三) 建立服務人員專業、親切之優質形象：

1. 辦理各課室課務會議，並加強服務人員的專業新知。
2. 辦理在職教育訓練，強化及內化值星主管、引導人員及櫃檯人員、志工為民服務禮貌，並訂定值日人員應注意事項、課室活動業務訊息通知表，將服務訊息即時知會同仁及合署辦公單位，以強化總機、聯合服務小組服務民眾的專業即時性及跨機關資訊的流通性。
3. 擬定跨機關合作計畫，進行電話禮貌測試及訓練，同時本所訂定「電話服務禮貌強化計畫」律定各課室互接電話、中午時段接聽電話規則、QA手冊運用及建立電話服務禮貌標準用語；本所網站也建立常用問題集可供市民上網即可查詢。
4. 編撰含法令專業知識、申辦資格與條件、處理流程及方法之工作手冊，以提升同仁專業技能，具體正確回應民眾各種需求。

5. 按時辦理民眾對臨櫃服務禮儀及電話禮貌滿意度調查、環境綠美化及藝文展滿意度調查，了解民意之趨向，作為本所實施為民服務措施的重要參考。

(四) 針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導施政措施及執行成效：

1. 對於與民眾攸關的各項政策、措施，利用新聞稿、媒體廣告、說明會、網頁、公布欄、電子字幕機、記者會、文宣資料、大型活動、區政說明會、鄰里系統、QRcode 連結業務說明、直立式電子看板等宣導，維護民眾知的權利。
2. 參與公益或社區活動宣導各項施政執行成果，及提高各項施政訊息及服務的網站點閱率、並辦理民眾對於施政宣導的認識問卷調查、網頁設置資訊公開專區，以促進民眾具體瞭解施政及服務內容績效。

(五) 善用社會資源，主動參與各項公益事務，擴散服務訊息及功能：

結合民間團體通路、據點、人力、資源等力量，擴展服務內容及項目的能見度，並達到機關、團體、民眾三贏局面。

(六) 積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定：

本所積極參加政府服務品質獎競賽，藉由對外參獎提升服務品質，樹立良好形象。

## 二、便捷服務程序，確保流程透明

(一) 設置綜合受理櫃檯（例如：好便利櫃檯），達到「一處收件，全程服務」的目標，縮短臨櫃時間：

1. 提升機關內部橫向聯繫，加強櫃檯人員處理各項申辦案件知能及權限，均衡各櫃檯承辦業務之數量，縮短民眾等候時間。
2. 建立「紓解櫃檯洽公人潮之標準作業流程」，使同仁作業有所依循，增加應變能力，並降低民眾等待時之不安情緒，具體提升服務品質。

(二) 簡化申辦流程等作業規範：

1. 針對各項申辦流程及表單內容定期進行檢討，以簡化作業流程、辦理

時限、申請書表、擴充線上簽核、減少核章數等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。

2. 建置各項標準作業流程並上傳於機關網站，提供民眾申辦參考。

(三) 推動書證騰本減量作業：

1. 檢討申辦案件檢附騰本之必要性，減少檢附紙本之數量。

2. 主動利用戶役政系統，協助民眾確認身分及資料，減少民眾機關間之往返之不便。

(四) 主動公開申辦過程之資訊：

1. 提供承辦單位及電話，且於服務場所及機關網站（頁）公布標準處理流程，主動告知申請人處理程序。

2. 提供案件處理查詢管道，包括現場、電話、網路及其他方式（如：簡訊通知），並注意民眾查詢回應處理時效。

3. 受理案件後提供申請人收件確認訊息及作業進度主動告知申請人。

### 三、探查民意趨勢，建立顧客關係

(一) 建立抱怨處理機制：

1. 訂定民眾陳情建議及抱怨處理機制標準作業程序，且定期進行檢討，熟悉處理方法及程序，縮短抱怨時間，減少處理成本。

2. 針對 1999、市長信箱、區長信箱的不滿意案件，成立專案小組進行個案檢討，建構稽核機制，以降低抱怨頻率。

(二) 鼓勵民眾提出興革建言：

1. 暢通民眾意見反應管道（區長信箱），並由專人管理，以便即時、正確予以回應及其時效。

2. 主動調查服務對象對服務的評價，適時訪談現場民眾整體滿意度，以建立回應機制，並針對民眾臨櫃反映意見掌握回應時效，並針對不滿意原因須予以記錄並依相關流程進行處理。

3. 建置滿意度調查按燈系統，供洽公市民對本所服務即時回饋，並針對不

滿意之意見由主管隨即處置。

(三) 建立新聞媒體及輿論回應機制：

1. 設定新聞連繫窗口，訂定新聞發布標準作業計畫及與媒體連繫之實施計畫。
2. 針對錯誤訊息建立回應機制，主動為政策辯護或更正不實之報導，以導正社會視聽，維護機關形象。
3. 積極蒐集輿情報導，建立新聞輿情管理系統或資料庫，並作檢討分析，提供施政參考。

(四) 依據民眾需求，擬定服務政策：

1. 辦理定期問卷調查及常態性網路問卷調查，主動了解民眾的重要需求，並進行分析比較，作為規劃服務措施之依據。
2. 架構「常見問答」(FAQ) 管理機制，透過民眾意見反應轉換為施政的參考。

(五) 定期辦理民眾意見及滿意度調查，分析調查結果，改進服務缺失：

每年定期辦理民調，並強化問卷內容公正性、測量方式之妥當性、評價結果分析之客觀性；研析滿意度趨勢，以作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。

(六) 建立「內部顧客」機制：

從機關內部開始營造快樂的工作氣氛與環境，並善用內部顧客滿意度調查報告的資料作為改善工作環境的依據，讓同仁的滿意與感動成為創新與活力的良性循環。

#### 四、豐富服務資訊，促進網路溝通

(一) 主動公開機關重要資訊：

1. 依「政府資訊公開法」第7條規定，主動公開機關資訊。
2. 建構資訊專案小組，以「即時」、「審核」為工作要求，查閱本所各類

資訊內容。

3.由專人負責管控網站（頁）維護，並確認各連結網站（頁）正確性。

(二) 機關網站或網頁設計應符合國際評比：

1.綜合規劃資訊檢索功能，並以「互動式」的方式，推動民眾參與。

2.提供多樣性及簡單性的友善環境，方便民眾利用網頁資訊及高使用率。

(三) 建置多元化電子參與管道，暢通民眾參與管道。

1.建置網路意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等多元公眾參與管道，提供民眾友善網路溝通環境。

2.對於透過電子管道反映之意見，專人定時進行整理彙整，並設有互動及回應機制。

(四) 提高線上申辦使用率：

1.提供以傳真、電子郵件、網際網路線上申辦業務，並提供完整申辦資訊、表單下載。

2.擴大推動電子化作業及設施，強化里辦公處公文管理系統。

3.規劃新增申辦項目，提高線上申辦案件比例。

## 五、創新加值服務，整合服務資源

(一) 規劃有價值的創意服務

1.對外服務面向：

積極規劃創新性、整合性的服務措施並訂定「創新提案制度實施計畫」，鼓勵以增進服務流程便捷性研究創新，主動檢討現行業務缺失，並根據服務評價回饋，並強化服務方法創新，減少非必要服務之內容，新增必要且重要的服務項目。提出各項改善建議或進行創新研究以求突破現狀，以建構有價值的創意服務。

2.內部管理面向：成立全面提升服務品質工作推動小組，有效管控督導服務品質創新改進之推動機制。

3.其他創新服務樣態。

## (二)建立組織內部創新機制

- 1.成立跨課室品管圈，並建置三級品管的預審制度，檢討性質重複或相關聯服務工作並加以協調、整合以提升建議案的質與量，推動由下而上的參與風氣，訂定建議案標準管道與作業方式，就業務申辦過程，進行流程改造，提供增值服務。
- 2.透過民眾需求調查規劃服務政策或措施，進行服務項目改造，並強化服務方法創新，減少非必要服務之內容，新增必要且重要的服務項目。

## 陸、實施要領

本計畫具體內容執行項目及推動方式依「政府服務品質獎評獎計畫」所定之評核構面、評核項目、評核指標、及實際檢核項目另案辦理之。

## 柒、管制考核

- 一、訂定「104年度提升服務品質實施計畫」，並報民政局審定後據以實施。
- 二、各課室應依據本計畫及配合年度為民服務工作事項及實際需要訂定各項實施計畫並量化指標，以落實為民服務品質工作。
- 三、本實施計畫考核係配合「臺北市政府提升政府服務品質實施計畫」評獎作業之各作業期程辦理。

## 捌、經費：

本計畫所需各經費擬由業務費項下支付。

## 玖、其他：

本計畫奉核後施行，若尚有未盡事宜，得依相關規定或實際需要另行補充修正。