

臺北市中山地政事務所 107 年度

全面提升服務品質執行計畫

107 年 1 月 31 日訂定

107 年 3 月 15 日修訂

壹、依據

- 一、行政院函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、國家發展委員會函頒「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、臺北市政府函頒「臺北市政府提升服務品質執行計畫」。
- 四、臺北市政府地政局 106 年 5 月 11 日函頒「臺北市政府地政局提升服務品質執行計畫」。

貳、組織願景

優質地政 智慧便捷

參、核心價值

親民：探討組織、人力及服務再造，引進企業管理精神，提供禮貌服務，創造魅力的服務品質，同時探查民意，主動了解民眾需要，實現「以顧客為導向」的高素質行政服務效能。

效率：積極辦理簡化民眾申請程序，檢討改進內部作業流程，同時確保流程透明，並加強各項網路申辦服務項目宣導，以提供便捷服務合乎民間期待。

創新：鼓勵同仁創新思考，積極、直接建立在知識與資訊的激發、擴散和應用，持續不斷改善，以展現卓越服務品質。

承襲上級機關地政局「公義、智慧、生態、大臺北」之理念，期以「親民、效率、創新」之願景，達到「深得民心、迅速確實、行政革新」之服務品質目標，實現以民為本及顧客導向之高素質行政服務效能。

肆、服務品質目標

本所以「深得民心」、「迅速確實」、「行政革新」為年度服務品質目標。

伍、實施對象

本所各單位及內湖地政便民工作站。

陸、計畫目標

項次	目標內容	績效目標	執行計畫
一	為民服務滿意度調查，辦公環境及服務設施部分	獲得 90% 以上洽公民眾的肯定	<ul style="list-style-type: none"> • 提升服務環境品質及美(綠)化實施計畫 • 顧客滿意度調查計畫
二	為民服務滿意度調查，臨櫃服務禮儀部分	獲得民眾 90% 以上之肯定	<ul style="list-style-type: none"> • 專業服務禮貌運動實施計畫 • 顧客滿意度調查計畫
三	為民服務滿意度調查，施政績效宣導部分	與 106 年度相較，辦理宣導場次等之成長率達 3% 以上	<ul style="list-style-type: none"> • 施政績效宣導計畫 • 為民服務滿意度調查實施計畫
四	為民服務滿意度調查，顧客關係部分	民眾需求及意見轉化為本所具體服務措施的比例達 30% 以上	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客滿意度調查計畫
五	電話禮貌遭投訴件數；電話服務禮貌測試成績	全年 12 件以下；年度總平均達 88 分以上	<ul style="list-style-type: none"> • 專業服務禮貌運動實施計畫
六	主動、專業服務	與 106 年度相較，主動服務個案數增加 3% 以上、回應問題正確率 95% 以上	<ul style="list-style-type: none"> • 專業服務禮貌運動實施計畫
七	地政服務行銷宣導	與 106 年度相較，辦理施政績效宣導場次、參與業務有關之公益或社區活動次數之成長率達 3% 以上。	<ul style="list-style-type: none"> • 施政績效宣導計畫
八	品質研發創新提案	年度創新績效總分達 30 分以上，各課績效 6 分以上，人事機構及研考 1 分以上。	<ul style="list-style-type: none"> • 全員參與創新實施計畫
九	各類研習辦理次數	全年度內部員工教育訓練、參訪及座談會等舉辦次數達 40 次以上	<ul style="list-style-type: none"> • 員工教育訓練計畫 • 參訪計畫
十	公文全程電子化	配合「電子公文節能減紙方案」，推動公文線上簽核作業比例達 90%，增進處理效能。	<ul style="list-style-type: none"> • 電子公文節能減紙方案

柒、實施要項 (詳一覽表)

- 一、提升服務品質，深化服務績效。
- 二、便捷服務程序，確保流程透明。
- 三、探查民意趨勢，建立顧客關係。
- 四、豐富服務資訊，促進網路溝通。
- 五、創新服務方式，整合服務資源。

捌、實施步驟

運用企業全面品質管理 TQM 之 PDCA 運作流程，由主任協同各級主管，由上而下領導團隊分工，致力研究創新，以達成目標。

實施步驟	實施內容
訂定計畫 〈Plan〉	各課室依組織目標、計畫目標、服務品質目標研擬子項計畫或執行方案。
推動執行 〈Do〉	各執行計畫內容、實施步驟及推動作法應由上而下或可量化方式展開。
稽核管理 〈Check〉	執行課室定期於會議中報告執行情形，掌握工作進度，檢討執行成效並追蹤管制。
強化改進 〈Act〉	依執行成果及改善建議，各業務單位加強配合辦理，或提會商議，以加強各項工作執行成效。並於每月及年終由各課室提報執行情形及績效檢討報告。

玖、實施期程

107年1月1日至107年12月31日。

拾、本計畫如有未盡事宜，得於簽奉核可後修改之。

拾壹、全面提升服務品質計畫一覽表

臺北市中山地政事務所 107 年度全面提升服務品質計畫

願景	優質地政 智慧便捷			
核心價值	親民	效率	創新	
服務品質目標	深得民心 服務好	迅速確實 效率高	行政革新 品質優	
推動小組	為民服務工作團隊 (為民服務工作團隊實施計畫)			
實施要項	提升服務品質 探查民意趨勢	深化服務績效 建立顧客關係	便捷服務程序 豐富服務資訊	確保流程透明 促進網路溝通
訂計畫 (秘書室) 執行 (各單位)	<ul style="list-style-type: none"> 提升服務環境品質及美(綠)化實施計畫 專業服務禮貌運動實施計畫 施政績效宣導計畫 顧客滿意度調查實施計畫 		<ul style="list-style-type: none"> 機房伺服器資料備份計畫 	<ul style="list-style-type: none"> 全員參與創新實施計畫 業務考核自主管理執行計畫 員工教育訓練計畫 參訪計畫 加強公文處理成效檢核實施計畫 內部控制交叉稽核實施計畫 為民服務工作團隊實施計畫 員工滿意度調查計畫 為民服務意見調查計畫 志工招募及管理考核執行計畫 志工特殊訓練實施計畫 學生志工招募計畫
作業規範	<ul style="list-style-type: none"> 民眾疑義主動邀約洽談作業流程 受理人民陳情案件作業程序 主管人員巡迴服務輪值作業方式 新聞輿論快速回應作業流程 處理通知郵件退件標準作業程序 		<ul style="list-style-type: none"> 網站資訊流通服務作業及管理規範 檔案公用區規劃及使用注意事項 	<ul style="list-style-type: none"> 跨課室協調執行計畫
督導	主管走動式管理	業務督導	內部稽核	不定期查核
考核	業務考核工作	為民服務工作	加強公文時效管制	上級機關考核
獎勵	個人獎勵	團體獎勵	公開表揚	升遷考量