

# 臺北市中正區戶政事務所

## 95 年度全面提升服務品質方案執行計畫

95 年 3 月訂定

### 壹、計畫依據

- 一、行政院研究發展考核委員會 94 年 8 月會研字第 0940015299 號函頒「第八屆行政院服務品質獎評獎實施計畫」。
- 二、臺北市政府 94 年 12 月 28 日府授研三字第 09432794600 號函頒「臺北市政府 95 年度服務品質獎考評實施計畫」。
- 三、臺北市政府民政局 95 年 1 月 27 日民秘字第 09530368000 號函。

### 貳、計畫目標

- 一、組織目標：結合本區地方特色，本著精益求精的理念，致力於便捷服務、提升品質、重視輿情民意、結合社會資源以樹立戶政優質服務形象為組織目標。
- 二、服務品質目標
  - (一) 便民：提供舒適、便捷的服務。
  - (二) 效率：提供快速、準確的服務。
  - (三) 創新：突破傳統、追求卓越。
  - (四) 尊重：彼此尊重、提升品質。
- 三、工作目標：以「塑造親和環境、樹立服務形象」，「檢討服務領域、研採企業作法」，「便捷行政程序、縮短作業流程」，「重視民情輿情、主動溝通協調」及「結合社會資源、協助公共服務」為計畫要項，預期達到「引用服務行銷理念，擴大政府服務視野，展現卓越服務品質，邁向運用知識管理的學習型組織，進而建構以顧客為導向的智慧型政府」的計畫目標。

參、實施對象：本所全體同仁。

### 肆、工作項目

工作項目及具體作法如後「全面提升服務品質方案執行計畫工作項目表」。

### 伍、實施期程

自 95 年 1 月 1 日至 95 年 12 月 31 日止。

### 陸、管制考核

- 一、各執行單位應於本執行計畫訂定後，依計畫工作項目表切實執行，並應於期限內達成執行目標。
- 二、每個月最後一週，各項工作具體實施要領負責執行單位將工作項目

管制總表填送研考列管，並於全面提升服務品質推動委員會提出執行情形進度報告。

三、工作進度控管係依計畫工作項目表期程掌握工作進度，每一個月召開全面提升服務品質推動委員會，瞭解各項工作執行概況及進度，並研討得失與計畫修訂事宜。

四、各工作單位及業務承辦人應配合執行本項計畫及臺北市政府服務品質獎之評獎作業。

#### 柒、績效檢討

一、各項具體實施要領實施績效，應於全面提升服務品質推動委員會或幹部會議中提出，以作為績效評估之基礎。

二、不定期針對各項工作達成情形進行評估分析，並作為年底績效獎金參考依據，落實全所動員提升服務品質，爭取參加臺北市政府服務品質獎之參獎單位。

三、計畫完成後之各項工作績效，獎懲方式依臺北市政府頒訂之 95 年度服務品質獎考評實施計畫辦理。

#### 捌、組織編制

一、由主任擔任知識長 (CKO, Chief Knowledge Officer)，秘書擔任策略長 (CSO, Chief Strategy Officer)，各課室主管及人事、會計、資訊、研考及相關人員擔任委員、幹事及執行幹事等組成本所推動全面提升服務品質推動委員會。

二、全面提升服務品質委員會由知識長召開，策略長、委員及幹事為當然開會成員，其餘執行幹事視需要與會討論。

三、由全面提升服務品質推動委員會負責推動全面提升服務品質任務，並視需要分設各類工作小組及品管圈推動專案改善工作。

職別	姓名	內容	備註
知識長 (CKO)	蕭銀城	綜理監督「95 年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜。	
策略長 (CSO)	張聰仁	協助綜理監督「95 年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜。	
委員	許超俊	協助綜理「95 年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜。	
委員	林襄雯	協助綜理「95 年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜。	
委員	張麗娟	執行綜理「95 年度全面提升服務品質方案執行	

		計畫」各項事宜。	
幹事	方英祖	執行及管制「95 年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜。	
幹事	蔡名娟	協助執行「95 年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜。	
幹事	蘇瑋竣	協助執行「95 年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜。	
執行幹事	陳亮如	協助執行「95 年度全面提升服務品質方案執行計畫」實施要項與考評資料之整卷相關事宜。	
執行幹事	黃慧琪	協助執行「95 年度全面提升服務品質方案執行計畫」實施要項與考評資料之整卷相關事宜。	
執行幹事	林麗雲	協助執行「95 年度全面提升服務品質方案執行計畫」實施要項與考評資料之整卷相關事宜。	
執行幹事	李中典	協助執行「95 年度全面提升服務品質方案執行計畫」實施要項與考評資料之整卷相關事宜。	
執行幹事	薛乃鳳	協助執行「95 年度全面提升服務品質方案執行計畫」實施要項與考評資料之整卷相關事宜。	
執行幹事	胡秀卿	協助執行「95 年度全面提升服務品質方案執行計畫」考評資料之整卷相關事宜。	
執行幹事	詹英秀	協助執行「95 年度全面提升服務品質方案執行計畫」考評資料之整卷相關事宜。	
執行幹事	林吟珊	協助執行「95 年度全面提升服務品質方案執行計畫」考評資料之整卷相關事宜。	
執行幹事	李佩芳	協助執行「95 年度全面提升服務品質方案執行計畫」考評資料之整卷相關事宜。	
執行幹事	江淑婷	協助執行「95 年度全面提升服務品質方案執行計畫」考評資料之整卷相關事宜。	
執行幹事	湯雅婷	協助「95 年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜。	
執行幹事	吳碧華	協助「95 年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜。	

備註:本項任務編組成員隨人員異動調整

玖、經費：由本所相關經費項下支應。

拾、如有未盡事宜，得隨時修正補充之，本計畫奉核後實施，修正時亦同。