

# 第7名



姓名：陳力綸

職稱：課長

服務單位：臺北市古亭地政事務所

## 事蹟簡介：

### 一、規劃並推動機關全面提升為民服務品質作業：

- (一)主辦本所參加102及103年度政府服務品質獎，入圍第一線服務機關第二階段實地評審，獲本府評為優等。
- (二)訂定本所「提升服務品質執行計畫」及「創新提案制度計畫」，按月辦理「提升服務品質小組」會議，研擬各項創新簡化措施並定期追蹤檢討。
- (三)辦理民眾票選本所「優良服務人員」活動，增進櫃檯人員服務精神。
- (四)訂定本所「推行電話禮貌測試計畫」，推動提升電話禮貌品質作業，按月辦理本市各地政事務所與稅捐處文山分處電話禮儀交互測試，藉以提升同仁接聽電話禮儀。
- (五)按月製作「古亭好康報」，登載各項政令宣導、便民措施及相關活動，擴大宣傳效益。
- (六)訂定「鄰里辦公室主動出擊計畫」，主動與鄰里辦公室接洽並排定駐點時間，進行各項地政便民服務措施宣導，並提供地政業務及法令諮詢服務。
- (七)針對新進同仁及櫃檯人員辦理櫃檯服務禮儀及電話接聽禮儀教育訓練。
- (八)訂立本所「推行民意調查作業計畫」，定期辦理服務滿意度調查，檢測服務缺失並修正施政措施，提高對本所服務滿意度。
- (九)辦理本所內部員工滿意度調查，運用統計技術分析調查結果，探查本所同仁心聲，並針對不滿意事項研提建議事項，作為改進內部措施之參考。
- (十)編製「臺北市古亭地政事務所誌」。

### 二、規劃並執行機關提升公文處理成效作業：

- (一)辦理本府地政局公文處理成效檢核。
- (二)訂定「公文處理成效定期抽查計畫」，按季抽查各類公文處理情形是否符合文書處理相關規定，以提升公文處理品質。
- (三)於本所知識網建置「文書處理加油站」，彙整文書處理相關法令及最新資訊，便利同仁查詢使用。
- (四)辦理文書處理教育訓練，建立同仁正確觀念，提升公文處理品質與效率。
- (五)製作「文書處理季報」及「文書處理葵花寶典」，彙整文書處理相關範例及缺失樣態供同仁參考。
- (六)理公文調卷分析，針對異常特殊個案進行分析追蹤，以增進文書處理品質。