

臺北市大同區公所提升服務品質實施計畫

98.2 訂定

98.4.3 第 1 次修訂

99.1.25 第 2 次修訂

99.2.2 第 3 次修訂

99.12.16 第 4 次修訂

101.2.2 第 5 次修訂 北市同秘字第 10130132400 號核准
102.2.5 第 6 次修訂 北市同秘字第 10230155500 號核准
103.2.13 第 7 次修訂 北市同秘字第 10330294900 號核准
104.2.16 第 8 次修訂 北市同秘字第 10430390000 號核准
105.2.5 第 9 次修訂 北市同秘字第 10530382100 號核准
106.4.19 第 10 次修訂 北市同秘字第 10630914600 號核准
107.3.12 第 11 次修訂 北市同秘字第 1076002729 號核准
108.3.18 第 12 次修訂 北市同秘字第 1086005858 號核准
109.5.18 第 13 次修訂 北市同秘字第 1096009288 號核准
110.2.26 第 14 次修訂 北市同秘字第 1106003530 號核准
111.2.11 第 15 次修訂 北市同秘字第 1116001768 號核准
112.1.19 第 16 次修訂 北市同秘字第 1126001914 號核准
113.4.11 第 17 次修訂 北市同秘字第 1136006696 號核准

壹、依據

- 一、行政院函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、國家發展委員會函頒「政府服務獎」評獎實施計畫。
- 三、臺北市政府提升政府服務品質實施計畫。
- 四、臺北市政府民政局 112 年 12 月 25 日北市民秘字第 1126029035 號函頒「臺北市政府民政局 113 年度提升服務品質實施計畫」、113 年 3 月 22 日府授民區字第 1136012478 號函頒修正「臺北市政府 113 年度區公所考核執行計畫」暨 113 年 3 月 28 日傳真修正之「臺北市政府 113 年度區公所考核執行計畫」。

貳、目標：

- 一、提昇服務品質，運用企業精神進行工作流程改善，樹立「以民為主、顧客導向、依法行政」的全方位施政經營理念，以滿足民眾需求，並建立公務員正確的服務觀念，提供全方位優質服務。
- 二、提供網路服務，促使政府資訊透明化，確保民眾知的權利。

三、統合運用社會資源，建構多面向服務功能。

參、計畫願景：

以 FIRST 五個字母代表本所 5 大願景，推動全面提升品質：

- 一、親切 (Friendliness)：熱誠貼心有禮，樹立機關形象。
- 二、主動 (Initiative)：快速便捷服務，營造主動服務。
- 三、回應 (Response)：審慎處理民意，重視顧客關係。
- 四、可靠 (Safeness)：正確服務資訊，強化顧客信賴。
- 五、變革 (Transformation)：精進服務品質，創造加值服務。

肆、實施策略

一、熱誠貼心有禮，樹立機關形象

- (一) 充實、更新各項服務設備及服務措施。
- (二) 推行走動式管理及服務。
- (三) 規劃開放機關公用設施，提供民眾休閒、公益活動使用。
- (四) 推行服務人員禮貌運動，於服務過程主動詢問服務需求，使用禮貌性用語。
- (五) 提升志工服務效能，建立完整志願服務網絡。

二、快速便捷服務，營造主動服務

- (一) 針對區政工作整體組織目標及年度擬推動重點工作，訂定年度提升服務品質實施計畫。
- (二) 訂定明確程序，建立標準化作業規範，不定期診斷作業流程。
- (三) 設置好便利綜合櫃檯（單一窗口），並建立「民眾人潮疏散機制」，節省民眾洽辦時間。
- (四) 簡化流程，提高網路申辦效率。

三、審慎處理民意，重視顧客關係

- (一) 規劃為民服務措施，建立回應機制。
- (二) 善用傳播媒體，宣導各項施政措施及執行成效。
- (三) 利用滿意度系統辦理民眾意見調查，效益分析改善缺失。
- (四) 編製為民服務白皮書。
- (五) 審慎處理突發狀況，建立完整應變機制。
- (六) 利用 i-voting 及各項研習會、座談會、公聽會及公共論壇等方式，建立民眾意見反映及回饋之暢通管道

四、正確服務資訊，強化顧客信賴

- (一) 公開相關法令與重要政策資訊。對外提供之文件如為可編輯者，採用 ODF 文書格式；非可編輯者，採用 PDF 文書格式。
- (二) 建立內部稽核制度，強化服務績效。
- (三) 資訊檢索的完整性及便捷性。
- (四) 訓練品質管理，提供專業資訊宣導服務。

五、精進服務品質，創造增值服務

- (一) 檢討現有為民服務工作，進行各項工作流程之改進。
- (二) 鼓勵同仁研究創新，改進服務品質。
- (三) 善用社會資源，協助提供溫馨服務。
- (四) 導入博愛櫃檯，服務長者、行動不便身障者、孕婦及帶著幼兒之洽公民眾。
- (五) 與艋舺就業服務站合作，提供就業諮詢及輔導。
- (六) 提供創新增值服務。

伍、執行項目：

為使本所為民服務工作更精進，依據本計畫另訂年度提升服務品質方案執行計畫工作項目表。

陸、管考方式：

成立研考業務精進工作小組會議，負責推動本計畫各項重要工作；本小組置召集人 1 人，由主任秘書擔任；副召集人 1 人，由秘書室主任擔任，小組成員由各課室主管與研考人員組成，原則每月召開 1 次會議。

柒、獎懲：

- 一、研考業務精進小組，經評定著有績效者，得簽請區長予以獎勵，執行不力者，予以議處。
- 二、本所各項研考業務工作經本機關或上級機關評定為優良者，予以記優點 1 次或辦理行政獎勵，執行不力者，記缺點 1 次或議處。

捌、本計畫經區長核定後實施，修正時亦同。

附件 1 臺北市大同區公所 113 年度工作計畫作業時程管制表

項次	課室	專案名稱 (配分/承辦人)	考核指標	考核方式(月份)	113 年													
					1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月		
1	民政課	市容查報 (2分/劉淑敏)	1. 查報品質。(50%) 2. 查驗品質。(40%) 3. 業務配合度。(10%)	網頁、書面(整年) 本年度成績統計區間為 112 年 11 月至 113 年 10 月														
2	民政課	里幹事管理 (6分/林玫嫻)	1. 里幹事服勤。(15%) 2. 輿情通報。(40%) 3. 區里事務資料管理系統維護。(10%) 4. 里辦公處公告欄維護管理。(15%) 5. 百歲人瑞關懷訪視。(5%) 6. 新住民關懷訪視。(5%) 7. 未立案宗教場所訪查。(10%)	實地、網頁(整年)														
3	民政課	里鄰長資訊管理 (2分/陳羿璇)	1. 每月更新里鄰長異動表並上傳至里鄰長管理系統。(25%) 2. 提報資深里鄰長名單正確度及辦理表揚活動配合度。(35%) 3. 里鄰長管理系統資料完整度。(30%)	網頁、其他(每月系統線上查核並配合民政局辦理里鄰長業務及活動)														

項次	課室	專案名稱 (配分/承辦人)	考核指標	考核方式(月份)	113年												
					1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	
			4. 區公所網站里鄰長及里辦公處資訊不定期更新檢核。(10%)														
4	民政課 / 社會課	災害防救暨救濟物資整備與督考 (民)10.5分/洪源孝 (社)4.5分/古鵬生	1. 災害防救(70%) 2. 救濟物資準備(30%)	實地、書面(3月-10月)													
5	民政課	守望相助 (2分/林昭綺)	輔導守望相助隊績優「守望相助執行會報」(由各行政區區長擔任召集人)	實地(5-6月依警察局督考計畫配合辦理)													
6	民政課	里民活動場所考核 (4分/陳建維)	1. 里民活動場所查核平均成績。(40%) 2. 里民活動場所系統使用。(30%) 3. 申請資料退件數。(15%) 4. 核銷資料退件數。(15%)	實地(7月)													

項次	課室	專案名稱 (配分/承辦人)	考核指標	考核方式(月份)	113年														
					1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月			
7	民政課	區民活動中心管理 (4分/陳建維)	1. 實地考核。(30%) 2. 使用率。(25%) 3. 收支比。(25%) 4. 資料填報。(20%)	實地(依民政局來文 8-9 月)															

附件 1 臺北市大同區公所 113 年度工作計畫作業時程管制表

項次	課室	專案名稱 (配分/承辦人)	考核指標	考核方式(月份)	113 年													
					1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月		
1	民政課 / 社會課	災害防救暨救濟物資 整備與督考 (民)10.5分/洪源孝 (社)4.5分/古鵬生	1. 災害防救(70%) 2. 救濟物資準備(30%)	實地(3月)														
				書面(4月)														
2	社會課	低收入戶及中低收入 戶總清查 (4分/蔡淑芬)	1. 審核作業 (80%) 2. 訪查作業 (20%)	系統查核+實地(3月)														
3	社會課	身心障礙者生活補助 總清查 (3分/蔡淑芬)	1. 審核作業 (80%) 2. 訪查作業 (20%)	系統查核+實地(3月)														
4	社會課	中低收入老人生活津 貼總清查 (3分/蔡淑芬)	1. 審核作業 (80%) 2. 訪查作業 (20%)	系統查核+實地(3月)														

項次	課室	專案名稱 (配分/承辦人)	考核指標	考核方式(月份)	113年													
					1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月		
			培力活動情形。(25%) 4. 輔導轄內社區參與社區認證計畫情形。(25%)															

附件 1 臺北市大同區公所 113 年度工作計畫作業時程管制表

項次	課室	專案名稱 (配分/承辦人)	考核指標	考核方式(月份)	113 年													
					1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月		
1	經建課	防災搶修 (6分/李仲弘)	1. 沙包管理。(17%) 2. 防災搶修業務實地督考。(30%) 3. 應變中心開設期間搶修及災後復原工作。(30%) 4. 鄰里公園及八米以下道路搶災合約履約管理及驗收付款。(20%) 5. 防水閘門宣導。(3%)	3 月份實地督考及書面資料審核。														
2	經建課	公民養成業務 (4分/林威成)	1. 資訊系統資料之時效與正確性。(30%) 2. 提案票選活動。(25%) 3. 參與人數。(15%) 4. 核銷資料正確性(退件數)。(10%) 5. 業務配合度。(20%)	i-Voting 票選活動(5月31日-6月14日)														
3	經建課	區民活動中心及公民會館修繕工程 (2分/李俊鋼)	1. 各項工作依規定期程辦理。 2. 核銷資料正確性(退件數)。 3. 業務配合度。	1. 規劃設計階段(3-4月) 2. 工程發包階段(5-6月) 3. 工程施作階段(7-10月) 4. 結案階段(11-12月)														

附件 1 臺北市大同區公所 113 年度工作計畫作業時程管制表

項次	課室	專案名稱 (配分/承辦人)	考核指標	考核方式(月份)	113 年																	
					1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	1 0 月	1 1 月	1 2 月						
1	兵役課	兵調體檢業務 (6 分/郭珊青、丁國梅、張育銘、李欣潔)	1. 兵籍調查作業。(20%) 2. 役男徵兵檢查作業(含免役處理作業)。(28%) 3. 役男出境管理作業。(14%) 4. 僑民及及港、澳、大陸來臺役男管理作業。(10%) 5. 妨害兵役案件處理。(10%) 6. 因案緩徵、禁役作業。(6%) 7. 役男各項複檢處理作業。(12%)	1. 實地(5-6 月)																		
				2-1. 書面(7-8 月)																		
				2-2. 實地(至體檢場查核體檢現場作業)																		
				3. 書面(7-8 月)																		
				4. 書面(7-8 月)																		
				5. 書面(7-8 月)																		
				6. 實地(7-8 月至本所於戶役政系統上查核)																		

項次	課室	專案名稱 (配分/承辦人)	考核指標	考核方式(月份)	113年																	
					1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月						
				7. 書面(7-8月)																		
2	兵役課	徵集勤務業務 (4分/丁國梅、何雪玲、李欣潔、郭珊青)	1. 役男抽籤作業。(15%) 2. 辦理役男入營前座談會。(12%) 3. 兵員輸送業務處理。(18%) 4. 常備兵、補充兵徵集作業。(22%) 5. 替代役徵集作業。(13%) 6. 替代役(提前退役)、家庭因素服補充兵役及常備兵提前退伍(結訓)申請案件處理。(20%)	1. 實地(每次抽籤場)																		
				2. 實地(每次座談會會場)																		
				3. 實地(於兵員入營輸送場進行考核)																		
				4. 實地(5-7月至本所於戶役政系統上查核)																		
				5. 實地(5-7月至本所於戶役政系統上查核)																		
				6. 書面(每件申請案送件時)																		
3	兵役	權益編管及其他業務 (3分/何雪玲、張育)	1. 服兵役役男家屬生活扶助、各項慰補助、特別補助及健保醫療作	書面(7-8月)																		

項次	課室	專案名稱 (配分/承辦人)	考核指標	考核方式(月份)	113年													
					1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月		
	課	銘)	業。(20%) 2. 死亡、身心障礙人員關懷及各項慰問金作業。(20%) 3. 常備兵退(停)役處理。(12%) 4. 替代役備役役男管理作業。(24%) 5. 替代役役男服勤管理作業。(12%) 6. 戶役政資訊系統資訊安全管理作業。(12%)															

項次	課室	專案名稱 (配分/承辦人)	考核指標	考核方式(月份)	113年													
					1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月		
		(4分/王庭凱)	人以上參與之課程。(10%) 3. 年度及增開課程之計畫及成果報告資料繳交。(20%) 4. 社會參與。(10%) 5. 其他特殊事蹟事項。(20%)															
3	人文課	辦理或配合人口政策 宣導活動 (4分/古珍菊)	1. 活動內容應切合人口主題性。(50%) 2. 資料彙報之正確性及時效。(30%) 3. 其他特殊事蹟事項。(20%)	書面(4月、7月、10月繳交特殊事蹟)														
				書面(年度全部活動辦理完成30日內繳交成果資料)														

