

# 臺北市就業服務處

## 109 年度提升為民服務品質實施計畫

### 壹、依據：

臺北市政府提升政府服務品質執行計畫及本處 109 年度工作目標辦理。

### 貳、目的：

本處 109 年度全面進行就業服務站提升就業服務專業人力服務品質，不僅提供實體的就業服務模式，亦透過網際網路、簡訊服務、線上即時通訊等系統，提供多元化就業服務管道，打造優質完備的就業安全體系，並開展失業勞工再就業之新契機，建立以為民服務為宗旨的服務型政府，展現卓越服務品質，達到「人人有事做，事事有人做」的願景。

### 參、辦理單位：

- 一、主辦單位：秘書室。
- 二、協辦單位：各課、室、站(臺)。

### 肆、實施期間：

109 年 1 月至 12 月。

### 伍、實施地點：

本處暨所屬各就業服務站(臺)。

### 陸、計畫內容與實施方式：

#### 一、各站為民服務工作考核

訂定為民服務工作考核實施計畫(詳附件一)，以實地考評方式辦理，考評之缺失或建議事項提供各站(臺)進行檢討改進。

#### 二、為民服務電話測試

訂定為民服務工作電話測試實施計畫(詳附件二)，以電話測試方式辦理，每月定期彙整測試結果，針對測試結果不佳者進行督導改善。

### 三、各站求職求才為民服務滿意度問卷調查

訂定求職求才為民服務滿意度問卷調查實施計畫(詳附件三)，以民眾回饋意見作為本處各站檢討改進之依據。

### 四、提案制度

修訂提案制度推動計畫(詳附件四)，獎勵同仁勇於建言，樂於研究發展，以提升本處服務效能。

### 五、民眾意見反映互動

提供民眾多項申訴管道，妥善處理有關單一陳情系統之陳情案件或顧客抱怨等，並彙整統計月報。

### 柒、經費來源：

本處 109 年度公務預算-行政管理費項下支應。

### 捌、預期效益：

藉由各項考評作業及便捷服務方式，激發同仁服務熱忱，秉持就業服務全「心」感受及建構專業化、客製化、多元化、與創新之服務理念，落實各項為民服務工作，提升本處洽公眾之滿意度。

### 玖、本計畫奉核定後實施，修正時亦同。