

114年度全面提升服務品質執行計畫



臺北市松山地政事務所

中華民國113年12月

臺北市松山地政事務所

114年度全面提升服務品質執行計畫

113年12月23日訂定

壹、依據

- 一、臺北市政府113年10月4日府研服字第1133020323號函頒「臺北市政府辦理政府服務獎參獎執行計畫」。
- 二、臺北市政府地政局106年5月16日北市地秘字第10631307000號函頒「臺北市政府地政局提升服務品質執行計畫」。

貳、組織願景

創新服務、提升效能

參、組織核心價值

親切：引進企業管理精神，在「顧客導向」基礎上，以誠待民，主動探查民意、了解民眾需要，以禮貌的應對，創造魅力品質及實現優質地政服務效能。

溫馨：營造明亮舒適的洽公環境，並體認服務對象屬性差異以提供適性服務。

便捷：積極檢討、改進內部作業流程及確保申辦資訊透明，並加強各項網路申辦服務項目，以簡化民眾申請程序，提供有感的便捷服務。

卓越：鼓勵同仁積極的在工作知識基礎上，跳脫框架的思維模式，主動發掘關鍵議題，激發創新的服務典範，並藉由流程持續不斷改善，以展現卓越創意服務。

承襲上級機關地政局「提供專業便捷智慧化的服務，確保市民不動產權益」之使命，期以「親切、溫馨、便捷、卓越」的核心價值，達到「服務有感、環境舒適、專業迅捷、創意加值」的服務品質目標。

肆、實施對象：

本所各課室及市府、南港地政便民工作站。

伍、計畫目標

服務標語	實施要項	計畫目標
服務有感 態度好	提升服務品質 深化服務績效 探查民意趨勢 建立顧客關係	1. 機關電話禮貌測試成績平均90分以上。 2. 優化陳情案件答復品質，秉持為民服務精神處理，站在民眾的角度並以專業知識協助解決問題。保持同理心及善用換位思考，以釐清及正視對方真正訴求或目的，針對民眾問題予以精準回應並妥適處理。
環境舒適 氣氛佳	注重機關形象 強化環境美學 營造優質環境 力行節能減碳	定期檢查辦公環境，維持環境設施運作正常、場所整潔，營造機關良好形象。
專業迅捷 效率高	便捷服務程序 確保流程透明 豐富服務資訊 促進網路溝通	1. 縮短等候時間。 2. 縮短簡易登記案件處理時間。 3. 縮短一般公文處理時間。 4. 公文線上簽核比率(扣除機密文書)100%。 5. 紙本收文轉線上簽核比率100%。 6. 應公開且已公開資訊比例達95%以上，並於網站(頁)設置「主動公開資訊」專區。 7. 提升線上服務案件數。
創意加值 品質優	創新服務方式 整合服務資源 精進服務流程 打造智慧政府	強調主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。

陸、實施要項（詳一覽表）

- 一、 提升服務品質，深化服務績效，探查民意趨勢，建立顧客關係
- 二、 注重機關形象，強化環境美學，營造優質環境，力行節能減碳
- 三、 便捷服務程序，確保流程透明，豐富服務資訊，促進網路溝通
- 四、 創新服務方式，整合服務資源，精進服務流程，打造智慧政府

柒、工作團隊

由秘書擔任召集人，與各課室主管人員、小研考及研考共同組成為民服務工作團隊，團隊任務如下：

- 一、研擬本所及各課室的願景及目標。
- 二、設定目標績效及優先改進項目。
- 三、商討為民服務工作問題，以尋求解決對策。
- 四、定期召開會議，檢討為民服務工作推動情形，必要時並得召開臨時會議。
- 五、依執行成果修訂相關計畫，以加強各項工作之執行成效。
- 六、其他有關為民服務工作之促進事項。

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〉	執行課室定期於為民服務工作團隊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，並於每季由各課室提報執行情形及績效檢討報告。

玖、實施期程

114年1月1日至114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

願景	創新服務、提升效能			
核心價值	親切	溫馨	便捷	卓越
服務標語	服務有感 態度好	環境舒適 氣氛佳	專業迅捷 效率高	創意加值 品質優
工作團隊	為民服務工作團隊、公文處理成效推動小組			
實施要項	提升服務品質 深化服務績效 探查民意趨勢 建立顧客關係	注重機關形象 強化環境美學 營造優質環境 力行節能減碳	便捷服務程序 確保流程透明 豐富服務資訊 促進網路溝通	創新服務方式 整合服務資源 精進服務流程 打造智慧政府
子計畫（各課室）	- 強化服務禮貌實施計畫 - 施政宣導實施計畫 - 推動志願服務工作計畫	- 辦公室環境檢查實施計畫 - 環境教育計畫 - 加強推動節能減碳措施實施工作計畫 - 登革熱防治計畫 - 用紙控管計畫 - 職業安全衛生管理計畫 - 人因性危害防止計畫 - 執行職務遭受不法侵害預防計畫 - 安全衛生自動檢查計畫 - 事務所作業環境監測計畫	- 強化文書處理成效暨檢核計畫 - 業務考核自主管理執行計畫 - 公文檔案管理計畫 - 公務車輛調度使用計畫	- 全員參與創新與提案獎勵計畫 - 員工教育訓練計畫 - 標竿學習計畫 - 主任與同仁有約計畫 - 松山之友評選作業計畫
作業及機制	- 處理人民陳情案件作業規定 - 新聞輿論快速回應作業流程 - 優良為民服務事蹟獎勵計畫	- 哺集乳室使用規範 - 緊急事件應變作業程序 - 公文檔案庫房安全管理規範 - 公文檔案庫房緊急應變計畫	- 自我檢查表作業規範 - 內部控制制度作業手冊	全功能櫃檯機動支援機制
督導	業務督導 內部稽核 不定期查核 追蹤管制			
考核	業務工作考核 為民服務工作考核 公文時效管制查核 上級機關考核			
獎勵	個人獎勵 團體獎勵 公開表揚 升遷考量 績效敘獎			