

臺北市士林地政事務所提升服務品質執行計畫

112年12月19日新版

壹、計畫依據

- 一、每年度臺北市政府訂定之提升政府服務品質執行計畫。
- 二、臺北市政府地政局函頒之提升服務品質執行計畫。

貳、計畫目標

提升機關服務品質，實踐「優質地政，便捷服務」之願景。

參、實施對象

本所各課室及北投地政便民工作站同仁。

肆、實施要領

- 一、注重機關形象，力行節能減碳，推動健康職場，打造優質環境。
- 二、便捷服務程序，確保流程透明，豐富服務資訊，促進網路溝通。
- 三、提升服務品質，深化服務績效，探查民意趨勢，建立顧客關係。
- 四、標竿學習精進，創新服務方式，整合服務資源，創新服務態樣。

伍、實行策略方法及步驟

- 一、每日進行各項為民服務查核工作，發現缺失即時通報承辦課室要求改善，並陳報課室主管。
- 二、由主任或秘書、各課（資訊課除外）課長（或指定專員）及專人、研考組成「為民服務小組」及「公文推動小組」，定期召開小組會議，隨時檢討各項計畫方案執行情形，並研提創新作為。

（一）訂定計畫〈Plan〉：

各課室依本計畫目標研擬子項計畫或執行方案，規劃新年度之業務重點執行與發想創新工作事項，工作計畫一覽表如附件 1。

(二)推動執行〈Do〉：

各執行計畫內容、實施步驟及推動作法由上而下展開。業務執行課室定期於會議中提報業務執行情形、辦理成果或績效，並填報提案及績效成果執行情形表(附件 2)。

(三)稽核管理〈Check〉：

執行課室定期於會議中報告執行情形，掌握工作進度，檢討行事曆，由研考追蹤管制執行成效。

(四)強化改進〈Act〉：

- 1、檢視民眾提出之陳情或建議，針對得改進之情形提案創新。
- 2、依執行成果及改善建議，各課室加強配合辦理，或提會商議，以加強各項工作執行成效、改善現有工作流程，定期進行目標策略修正並重新擬定計畫。

陸、獎懲作業

對於管制項目執行績效績優者，予以適當獎勵；如有執行不力或拒不執行者，視情節輕重給予適當懲處。

柒、核定及修正

本計畫核定後實施，修正時亦同。

附件 1

工作計畫一覽表				
<u>計畫目標</u>	提升機關服務品質，實踐「優質地政，便捷服務」之願景			
<u>推動小組</u>	為民服務小組及公文推動小組			
<u>實施要項</u>	注重機關形象，力行節能減碳 推動健康職場，打造優質環境	便捷服務程序，確保流程透明 豐富服務資訊，促進網路溝通	提升服務品質，深化服務績效 探查民意趨勢，建立顧客關係	標竿學習精進，創新服務方式 整合服務資源，創新服務態樣
<u>工作計畫</u>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 提升服務品質精進方案 ■ 節能減碳「四省」樂活職場推動計畫 ■ 各課提升服務品質工作團隊計畫 ■ 推動公文減量實施計畫 ■ 無障礙服務作業規範 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 全功能櫃檯執行計畫 ■ 機關網站資料檢核計畫 ■ 推動資訊流通服務實施計畫 ■ 服務中心注意事項 ■ 行動辦公室服務計畫 ■ 推動網路申請案件免上樓服務計畫 ■ 機動支援櫃檯執行機制 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 提升公文處理成效實施計畫 ■ 地政業務宣導實施計畫 ■ 新聞輿情處理作業方式 ■ 地政局「113 年度地政業務滿意度調查實施計畫」 ■ 研考會「113 年員工滿意度調查計劃書」 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 全員參與創新提案獎勵執行計畫 ■ 標竿學習計畫 ■ 員工專業教育訓練計畫 ■ 激勵員工提升英語能力實施計畫
<u>考核</u>	所務會議、為民服務小組會議、公文推動小組會議、課務會議、內部稽核、不定期查核			
<u>獎勵</u>	個人獎勵、公開表揚、績效獎勵			

附件 2

<p style="text-align: center;">臺北市士林地政事務所 年 月</p> <p style="text-align: center;">提案及績效成果執行情形表</p>		<p style="text-align: center;">提案編號</p>	
<p style="text-align: center;">課室</p>		<p style="text-align: center;">提案人</p>	<input type="checkbox"/> 討論 <input type="checkbox"/> 備查
<p style="text-align: center;">提案名稱</p>			
<p style="text-align: center;">提案類別</p>	<input type="checkbox"/> 創新類 <input type="checkbox"/> 精進類 <input type="checkbox"/> 跨域合作類 <input type="checkbox"/> 增修流程、管理制度等		
<p style="text-align: center;">提案範圍</p>	<input type="checkbox"/> 研究創新 <input type="checkbox"/> 便民服務 <input type="checkbox"/> 整體性施政表現		
<p style="text-align: center;">提案創新性</p>	(一) 創新程度： <input type="checkbox"/> 全國 <input type="checkbox"/> 本市 <input type="checkbox"/> 本所/隊/科室首創 (二) 他單位執行情形：		
<p style="text-align: center;">提案緣起</p>			
<p style="text-align: center;">創新亮點與內容</p>	<p style="text-align: center;">創新前【儘量以流程圖或具體量化數據表示】</p>		
	<p style="text-align: center;">創新後【儘量以流程圖或具體量化數據表示】</p>		
<p style="text-align: center;">辦理期程</p> <p style="text-align: center;">(含預計實施日期)</p>			
<p style="text-align: center;">預期效益</p>	<p>內部效益：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 省時： ● 省錢： ● 省紙： ● 省人力： ● 簡化流程： <p>外部效益：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 省時： ● 省錢： ● 便民： 		

	(請敘明本提案預期產生對機關內部行政作業或外部廣大民眾權益之內、外部效益，例如：節省可見(如金錢)及不可見(如時間)績效，並以具體量化方式表達，如係修正法令規章或作業程序，應提供修正前後對照資料。)
相關課室意見	
預計宣傳及行銷 規劃	<ul style="list-style-type: none"> ● 宣導對象： ● 宣導策略： ● 宣導管道： <input type="checkbox"/> 平面媒介(海報、宣傳單、文宣...) <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>數位通路(局/所/隊網站、臺北地政電子報...) <input type="checkbox"/>實體通路(各地所、便民工作站、機關團體、座談會、教育訓練、社區大學、里鄰活動設攤...) <input type="checkbox"/>媒體(新聞稿、電視節目...) <input type="checkbox"/>社群(臺北地政 FB、Youtube...) <input type="checkbox"/>其他：
工 作 團 隊 審 查 意 見	<p>一、 <input type="checkbox"/>採用/<input type="checkbox"/>備查，執行課室：</p> <p style="padding-left: 40px;">預定完成日期： 年 月 日</p> <p style="padding-left: 40px;">修正意見：</p> <p>二、 <input type="checkbox"/>試辦，執行課室：</p> <p style="padding-left: 40px;">試辦期限日期： 年 月 日</p> <p>三、 <input type="checkbox"/>再評估，理由：</p>