

臺北市信義區公所 112 年度提升服務品質執行計畫

111 年 12 月 29 日訂

定

壹、計畫依據

- 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、 臺北市政府辦理政府服務獎參獎執行計畫。
- 四、 臺北市政府民政局112年度提升服務品質執行計畫。

貳、計畫目標

- 一、 便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、 擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 三、 開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。
- 四、 透過E化作為，配合本府後疫情時代數位轉型政策，提供多元共融服務。

參、組織目標

以市民為主，建立以民眾意見為導向的服務型政府，運用新的數位工具，引用服務行銷理念，擴大政府服務視野，在疫情多變之不確定因素下，賡續展現卓越服務品質。

- 一、 打造具國際觀的民政團隊，提供全方位的科技數位服務。
- 二、 開創市民優質生活空間，營造多元化的公民社會。
- 三、 建構安全信仰環境，推動合時禮儀，改善社會風氣。
- 四、 推動本所e化作業，量身訂做加值服務。
- 五、 整合各項社會服務資源，建立區里服務關懷網絡。
- 六、 配合本府宣導人口政策，推廣多元活動，營造永續發展城市。

肆、實施對象

本所全體員工。

伍、實施範圍

以112年推動提升服務品質相關工作績效為原則。

陸、具體措施、執行策略與方法

具體措施一：完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	
執行策略	方法
(一)訂定機關年度提升服務品質實施計畫，具體規劃為民服務工作範圍。	針對民政工作整體組織目標及年度擬推動之重點工作，結合策略地圖、市政白皮書及年度重大施政計畫，就機關業務特性、民眾需求，訂定年度提升服務品質執行計畫。
(二)建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	不定期檢查各項申請表單及標準作業程序，並視實際需要適時檢討整併；辦理及提薦人員參加業務相關教育訓練，提升人員專業知能，加強行政服務之品質及效率；另建立民眾意見回應處理機制並檢討改善。
(三)提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程的透明度。	利用機關公布欄、電子跑馬燈、網站或社群媒體等方式，提供服務申辦資訊予民眾自主參考查詢；在符合政府資訊公開法及個人資料保護法規定的前提下，宣導民眾多利用台北通、市民服務大平台、電話或現場查詢等流程查詢管道，並由窗口受理人員開立「一次告知單」使民眾了解案件辦理程序及進度等相關訊息。
(四)注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續精進服務人員服務禮貌，於服務過程主動詢問服務需求，使用禮貌性用語，進行主動引導及走動式管理，協助民眾各項申辦事務。 2. 每季檢視辦公環境、設備及網站檢查（標示及引導設施、服務動線、申辦及閱覽資訊、書表範例、文宣資料、雙語標示、環境綠美化、等候區、停車空間、飲水設備、廁間設備、哺（集）乳室等便民設施、無障礙設施及網站資訊露出正確性之檢討），以通用設計之概念，提供不同客群適切的服務，型塑親近的洽公環境。
(五)因應業務屬性與服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	致力發展「民眾有感」及「有價值」的服務，並依機關屬性持續推展全面服務品質精進。

具體措施二：重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	
執行策略	方法
(一) 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。	善用企業及民間團體之據點及人力等資源，透過公私協力共同合作，規劃及提供切合民眾需求的服務，增加政府服務的廣度。
(二) 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。	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；透過民眾需求調查規劃服務政策或措施，進行為民服務項目精進及改造。
(三) 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	每年利用滿意度系統辦理問卷調查，強化問卷內容公正性、統計方式之妥當性、評價結果分析之客觀性；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。
(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1. 主動調查服務對象針對服務的評價，並適時訪談了解民眾整體滿意度，以建立回應機制，並掌握回應時效，作好追蹤處理。 2. 架構「常見問題集」(FAQ)管理機制，透過其回饋意見，轉換為政策改進依據或施政參考。
具體措施三：便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	
執行策略	方法
(一) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本提高業務申辦便捷度。	1. 設置好便利綜合櫃臺（單一窗口），促進機關內部橫向連繫；提升承辦人員專業知能，並建立「民眾人潮疏散機制」，均衡各櫃臺承辦業務，縮短民眾等候時間。 2. 機關辦理案件過程減少附繳之紙本書表、證件或謄本數量，免除民眾在機關間往返奔波，以達到簡政便民的目的。
(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。	積極配合本府全面E化作業，強化網路申辦服務功能，擴展線上申辦量能，並提供完整申辦資訊，強化資訊安全申辦認證，提供一鍵可達之便民服務。
(三) 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。	從政府服務資源整合及共享角度出發，打破政府機關間本位主義隔閡，強化橫向聯繫及垂直服務整合，增進合作關係。
(四) 關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。	運用法令鬆綁、行政流程再造、善用民間資源、資訊科技應用等工具，擘劃創新、整合性的服務措施，提高行政服務效能，並作成標準作業流程，使之成為機關標準服務。

具體措施四：關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	
執行策略	方法
(一)體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。	1. 設置博愛櫃檯：針對中高年齡層、行動不便者、孕婦及幼兒同行等洽公民眾，在服務量能內，由愛心志工、值星人員引導至博愛櫃檯申辦，提升服務友善度。 2. 持續針對新移民提供適性服務，辦理各種成長課程，以促進新移民間交流，進而提升新移民適應能力。
(二)搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。	里幹事主動對偏遠、交通不便或中高年齡層及行動不便的民眾提供到府訪視或協助文件遞送的服務，提供更便捷貼心服務。
(三)考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	提供多元的服務方式及各項申辦資訊，主動提供電話或線上服務並引進民間資源，加強整體資訊及資源之整合與轉介，減少數位落差。
具體措施五：開放政府透明治理，優化機關管理創新	
執行策略	方法
(一)建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	於官網公開機關基本資料、相關法規、執行計畫、服務措施、為民服務白皮書、策略地圖及預決算情形等重要資訊，並即時更新。公開之資訊或政策內容以簡明、易讀、易懂之型式呈現，供民眾查閱及理解。對外提供之文件如為可編輯者，應採用ODF文書格式；非可編輯者，則採用PDF文書格式公布。
(二)促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	鼓勵民眾參與政策溝通並建置網路意見交流、線上論壇、網路投票、直播等多元化電子參與管道，暢通民眾參與。
(三)檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。	適時檢討冗事減除，運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，精省不必要的審核及行政程序，加強橫向聯繫及溝通，減少不必要之公文發文量。

具體措施六：掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	
執行策略	方法
(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	1. 主動蒐集輿情報導，建立新聞輿情管理系統或資料庫，遇有負面輿情，務必在第一時間快速澄清回應，導正社會視聽。 2. 對於攸關民眾之各項施政及成效，利用各項媒宣公布周知，並就機關核心業務主動發掘提出有別現行服務的創新方案。
(二)善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。	1. 定期檢討現有的法規及簡化內、外部作業流程，並利用線上服務系統、行動裝置、雲端服務等技術，擴大機關服務彈性。 2. 因應後疫情時代，輔以遠端視訊、E化傳遞、遠距辦公等方式推動業務，確保行政效率及服務內容不受疫情所影響。
(三)結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。	以政府一體概念，強化跨單位、跨機關的橫向聯繫及垂直整合服務，結合民間團體進行資源共享，提供全程整合服務。
(四)權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。	評估受益民眾人數的多寡、程度是否與成本相當，重視服務措施之持續及擴散。檢討是否能以e化方式增進工作效率及簡省人力。

柒、推動作法

- 一、各課室依策略地圖、市政白皮書、年度重大施政計畫與政策交辦重點推行事項與創新作為，提出服務發展重點及優先順序，並擬訂各項重要工作計畫項目及作業時程，納於本計畫作為管制及推動重點。
- 二、定期召開相關會議，依據本計畫及各項工作相關期程，以全體動員方式逐步推行，據以瞭解各項工作執行概況及進度，並研討得失與計畫修訂事宜。
- 三、本計畫於奉核定後推動執行，並主動公布於機關網站。

捌、追蹤管考

為推動本計畫各項重要工作，組成為民服務小組，並於雙月併同主管會報召開。由區長擔任召集人，副區長及主任秘書擔任副召集人，各課室主管、資訊、研考擔任小組成員，負責推動本所全面提升服務品質任務，並視需要組成工作小組推動專案改善動作。

玖、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充與協調辦理。

拾、本計畫奉區長核可後實施，修正時亦同。