

臺北市政府交通局提升服務品質執行計畫

112年1月10修訂

壹、計畫依據

依據行政院頒「政府服務躍升方案」。

貳、計畫目標

臺北市政府交通局(以下簡稱本局)為推動政府服務效能躍升，樹立優質服務典範，強化服務對象意見回饋，鼓勵本局暨各所屬機關提供前瞻、創新之服務，特訂定「臺北市政府交通局提升服務品質執行計畫」。

參、實施對象

本局暨所屬機關全體同仁。

肆、實施要領

- 一、提升服務品質，深化服務績效。
- 二、便捷服務程序，確保流程透明。
- 三、探查民意趨勢，建立顧客關係。
- 四、豐富服務資訊，促進網路溝通。
- 五、創新服務方式，整合服務資源。

伍、實施範圍

配合臺北市政府年度辦理各項提升服務品質相關作業時程。

陸、執行策略

- 一、以全體動員之方式負責推動各項為民服務工作，必要時協調

各附屬機關辦理跨機關整合服務流程。

- 二、各附屬機關應定期分析民眾申訴或陳情的案件，掌握民眾關切的問題，提供首長制定決策之參考，並確保民眾關切問題獲得有效的回復。

柒、實施措施

一、實施對象：本局暨所屬機關。

二、為推動機關提升服務品質，採行下列各項為民服務精進作法：

- (一) 為激發本局所屬同仁加強運用智慧及發揮創意，檢討、研提與機關業務相關之各項興革意見、提出善用數位科技、公私協力且具多元包容性之創新服務，爰依本府「臺北市政府創意提案競賽要點」，由本局暨所屬機關輪流提案，於每年每季(3月、6月、9月、12月底前)辦理創意提案審查會議，配合本府於每年年初提案報府參賽，並依本府函示指定績優主題項目報名參加「政府服務獎」，進而落實創新便民服務、行政流程改造及開源節流效能，以提升行政效率，增進為民服務品質。
- (二) 為促進同仁電話禮儀，提供民眾更優質的服務，本局依「臺北市政府交通局電話禮貌實施計畫」，於每年每季(3月、6月、9月、12月底前)實施電話禮貌測試，結果簽報核准後，提報局務會議，並請權管機關檢討改進。

捌、本計畫於奉核定後實施，修正時亦同。