

臺北市文山區公所113年度提升服務品質執行計畫

112年12月27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113年度提升服務品質執行計畫。

貳、計畫目標

- 一、優化服務遞送，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，驅動創新的加值服務。
- 四、透過E化作為，運用數位創新策略與工具，提供全方位的效率服務。

參、組織目標

打造有效率、有溫度、讓市民有感的整合服務型政府，運用新的數位工具，結合服務行銷理念，擴大政府服務視野，賡續展現卓越行政效能，讓市民享有美好生活品質。

- 一、 打造具國際觀的團隊，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、 整合各項社會服務資源，建立區里服務關懷網絡。
- 五、 掌握人口趨勢，落實人口政策，營造永續發展的活力城市。

肆、實施對象

本所全體同仁。

伍、實施期間

113年1月1日起至113年12月31日。

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) 訂定年度提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作範圍。	針對區政工作整體組織目標及年度擬推動之重點工作，結合市政白皮書及年度重大施政計畫，就業務特性、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。	每年至少1次檢查或檢討各項作業程序及申請表單，並將各項標準作業規範建置於機關網站，提供民眾申辦參閱。
(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，提升服務流程透明度。	利用機關公布欄、電子跑馬燈或網站等方式，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，建置網路查詢系統、電話語音系統、案件公告看板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.推行服務人員服務禮貌運動，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.每年辦理1次辦公環境、設備及網站檢查（包括標示及引導設施、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、停車空間、等候區、哺乳室等便利設

	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。倘有不符民眾需求者，適時予以改善或更新，塑造親切洽公環境。
(五) 因應業務屬性及服務特性差異，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。	1.善用企業、民間團體通路、據點、人力、資源，增加政府服務資訊強度及能見度。 2.本區以通過聯合國世界衛生組織「國際安全社區」認證為基礎，結合文山區健康服務中心、社區發展協會、里長、萬芳醫院、動物園、文山體育會、文山社大、國民小學、恆安老人安養院、南港扶輪社...等公、私及第三部門組成政策網絡組織，持續推動社區安全營造，順勢帶動區級地方治理工作。
(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，適時調整服務措施。	利用各項研習會、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。	每年至少辦理1次為民服務滿意度問卷調查，並強化問卷內容公正性、測量方式妥當性、評價結果分析之客觀性；研析滿意度趨勢，以作為改進服務措施及提升整體滿意度參考。
(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解	1.每年主動調查服務對象對服務的評價，適時訪談現場民眾整體滿意度，以建立回應機制，並

<p>決問題。</p>	<p>掌握回應時效，做好追蹤處理。</p> <p>2.有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，並透過其回饋意見，轉換為政策改進依據或施政參考。</p>
-------------	--

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
<p>(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。</p>	<p>1.設置好便利綜合櫃檯(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」，均衡各櫃檯承辦業務，縮短民眾等候時間。</p> <p>2.本所民政類、社會健保類、兵役類、經建類及調解類等業務，申請人均免附戶籍謄本等相關證明文件，有效減少民眾申辦案件時應檢附的文件種類，及免除民眾在機關間往返奔波，以達到簡政便民的目的。</p>
<p>(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。</p>	<p>配合本府網路申辦項目，擴展網路申辦量能，並提供完整申辦資訊，強化安全申辦認證。</p>
<p>(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。</p>	<p>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，強化各機關橫向聯繫，及垂直服務整合，增進合作關係。</p>
<p>(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。</p>	<p>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，使成為機關標準服務。</p>

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
<p>(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。</p>	<p>1.設置博愛櫃檯：針對中高年齡層、行動不便身障者、孕婦及帶幼兒等洽公民眾，倘其申辦項目屬於博愛櫃檯可受理的業務時，由愛心志工、值星人員引導至博愛櫃檯申辦，以提供客製化專人服務。</p> <p>2.辦理新移民關懷訪視、提供各種成長課程，以促進新移民間交流，進而提升新移民適應能力。</p>
<p>(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。</p>	<p>里幹事主動對偏遠、交通不便或中高年齡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。</p>
<p>(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。</p>	<p>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，加強整體資訊及資源之整合與轉介，減少數位落差。</p>
<p>具體措施五：開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	
執行策略	方法
<p>(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。</p>	<p>於網站公開機關基本資料、相關法規、執行計畫、服務措施、為民服務白皮書、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，採用 ODF 文書格式；非可編輯者，採用 PDF 文書格式公布。</p>
<p>(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</p>	<p>鼓勵民眾參與政策溝通及網路意見交流、線上論壇、網路投票等多元化電子參與管道，暢通民眾參與。</p>

及對話交流。	
(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，精實減省不必要的審核及行政程序。
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.專責人員每日主動蒐集輿情報導，建立新聞輿情管理系統或資料庫，倘有報導市政消息與事實不符時，應儘速查明原委，務必在第一時間對外澄清，設下停損點，快速回應不實輿論以導正社會視聽。 2.每月彙整相關報導及回應摘要於主管會報檢討改進。
(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。	每年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。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、推動措施

- 一、本計畫於奉區長核定後據以推動執行。各實施對象應依本計畫就權責事項參考本府辦理政府服務獎參獎執行計畫，訂定本年度各項工作執行計畫推動執行，並於期限內達成目標。
- 二、組成機關內跨單位為民服務推動小組，依據本提升服務品質執行計畫及各項工作相關期程，以全體動員方式逐步推行。定期召開執行進度檢討會議，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。

捌、管考方式

為推動本計畫各項重要工作，由本所組成**為民服務小組**負責推動相關作業，依下列方式辦理管考：

- 一、每2月召開為民服務小組會議。
- 二、每2月召開提升文書品質小組會議。
- 三、每2月由各課室召開課（室）務會議。

玖、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充與協調辦理。

拾、本計畫奉核後實施，修正時亦同。