

臺北市萬華區第一暨第二戶政事務所 94 年度全面提升服務品質方案執行計畫

中華民國 94 年 2 月 25 日訂定

壹、計畫依據

臺北市政府 93 年度服務品質獎考評實施計畫。

貳、目標

組織願景：本所以實現「Reliable」理念（英文字義為「可信任的」）作為組織願景，希望成為民眾可信賴、可倚靠、可依恃之戶政事務所。

組織目標：Reliable 一字代表本所 8 大組織目標之結合

1. 回應型戶政 (Responsive Government)
2. 電子化戶政 (E-government)
3. 學習型戶政 (Learning Organization)
4. 知識型戶政 (Intelligent Government)
5. 行動型戶政 (Action Government)
6. 國際化戶政 (Bilingual Environment)
7. 活力型戶政 (Lively Government)
8. 便捷型戶政 (Efficient Government)

品質目標：1. 便民：提供舒適、便捷的服務

2. 效率：提供快速、準確的服務

3. 創新：突破傳統、追求卓越

4. 尊重：彼此尊重、提升品質

參、實施對象

全體同仁。

肆、實施要項

依 94 年度全面提升服務品質方案執行計畫工作要項執行表執行。

伍、執行期程

本計畫自 94 年 1 月 1 日至 94 年 12 月 31 日止。

陸、執行方式

- 一、各執行單位應於本執行計畫訂定後，依工作要項執行表內容及實際需要訂定各項實施計畫切實執行，並應於期限內達成目標。
- 二、工作進度控管係依工作要項執行表期程掌握工作進度，每季定期召開本年度全面提升服務品質方案執行進度檢討會議，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。
- 三、各執行單位除例行性服務項目應持續推動外，亦應掌握契機，鼓勵同仁隨時創新研發便民服務，提升服務品質。

柒、組織編制

本所成立「全面提升服務品質推動小組」，負責監督、推動、辦理提升服務品質各項工作。小組成員及工作內容說明如下：

- 一、主任：綜合監督「本年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜。
- 二、秘書：襄助主任指導監督「本年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜。
- 三、課長：綜理「本年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜。
- 四、研考：協助辦理「本年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜。

捌、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充與協調辦理。

玖、本計畫奉核後實施，修正時亦同。