

臺北市大安區戶政事務所 96 年度 全面提升服務品質方案執行計畫

壹、計畫依據

94 年 8 月 11 日行政院研究發展考核委員會會研字第 0940015683 號函調整行政院研究發展考核委員會函頒之「全面提升服務品質方案」及臺北市政府 95 年 12 月 28 日府授研三字第 09533703300 號函辦理。

貳、計畫目標

建立以顧客為導向的服務型政府，引用服務行銷理念，並以「落實品質研發，獎勵研究創新」、「便捷服務程序，縮短等候時間」、「塑造親切環境，樹立服務形象」、「重視民情輿情，主動溝通協調」以及「善用社會資源，協助公共服務」為工作要項，擴大政府服務視野，展現卓越服務品質。

參、實施對象

本所全體同仁。

肆、執行期程

本計畫自 96 年 1 月 1 日起至 96 年 12 月 31 日為止。

伍、任務編組

- 一、由本所主任、秘書及各課室相關人員組成全面品質管理推動小組負責主導並執行相關作業，本小組成員有：主任、秘書、各課課長、人事管理員、會計員、研考人員、總務及各課綜合業

務承辦人。

二、任務編組

職別	姓名	任務
主任	蘇素珍	指導監督「96年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜
秘書	洪進達	綜理監督「96年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜
三課課長	趙孝芳	綜理「96年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜
一課課長	陳綺敏	協助綜理「96年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜
二課課長	邱士榮	協助綜理「96年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜
會計員	桑瑞華	協助綜理「96年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜
人事管理員	楊彩琴	協助綜理「96年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜
研考人員	李明曄	辦理「96年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜
文書研考	李易翰	辦理「96年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜
研考人員	賀宜芝	辦理「96年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜
一課綜合業務承辦人	周翠梅	協助辦理「96年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜
二課綜合業務承辦人	成家玉	協助辦理「96年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜
總務	張月紅	協助辦理「96年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜

陸、實施要項

依本所 96 年度全面提升服務品質方案執行計畫工作項目表執行

(詳如附件)。

柒、管制作為

- 一、各執行單位應於本執行計畫訂定後，依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、工作進度控管係依期程掌握進度，並以季為單位，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，並研討得失與計畫修訂事宜。

捌、督導與考核：

- 一、辦理各項業務由主管人員嚴加督導考核，依限完成，依「臺北市政府及所屬各機關公務人員平時獎懲標準表」及各項計畫訂定之考核標準，對表現優劣人員辦理獎懲。
- 二、記錄平時考核資料並作為年終考核之依據。
- 三、配合臺北市政府辦理服務品質獎參獎作業。
- 四、配合市政府及民政局為民服務不定期考核作業。

玖、績效評估：

- 一、前項為民服務不定期考核結果及改進建言於所務會議提供各課室參考改善。
- 二、每季提出績效評估報告於「全面提升服務品質方案執行進度

檢討定期會議」中檢討改進。

三、 年度結束時參加市政府為民服務品質獎參獎作業。

壹拾、 本計畫如有未盡事宜，得隨時補充與協調辦理。

壹拾壹、 本計畫奉 核後實施，修正時亦同。