

臺北市大安區戶政事務所 95 年度 全面提升服務品質方案執行計畫

壹、計畫依據

沿用臺北市政府 94 年度服務品質獎考評實施計畫。

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、實施要項

依本所 95 年度全面提升服務品質方案執行計畫工作項目表執行。

伍、執行期程

本計畫自 95 年 1 月 1 日起至 95 年 12 月 31 日為止。

陸、執行方式

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。

柒、組織編制

一、本計畫由全面品質審議委員會負責推動相關作業，本委員會設有：主任委員、副主任委員、執行委員、委員、執行幹事、幹事、另又下設全面品質管理推動小組與提案審議委員會。

二、任務編組

職別	姓名	任務	備註
主任委員	蘇素珍	綜理監督「95年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜	
副主任委員	洪進達	協助指導監督「95年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜	
執行委員	趙孝芳	綜理「95年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜	
委員	陳綺敏	協助綜理「95年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜	
委員	邱士榮	協助綜理「95年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜	
委員	桑瑞華	協助綜理「95年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜	
委員	洪鳳華	協助綜理「95年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜	
執行幹事	陳俞君	辦理「95年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜	
執行幹事	曾祥台	辦理「95年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜	

幹事	周翠梅	協助辦理「95 年度全面提升服務品質 方案執行計畫」各項事宜	一課課長 代理人
幹事	吳寶月	協助辦理「95 年度全面提升服務品質 方案執行計畫」各項事宜	二課課長 代理人
幹事	張月紅	協助辦理「95 年度全面提升服務品質 方案執行計畫」各項事宜	總務

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。