

臺北市北投區戶政事務所 106 年度提升服務品質執行計畫

中華民國 106 年 4 月 24 日北市投戶行字第 10630367700 號訂定

壹、計畫目標

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、促使資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、統合并運用各項資源，開發創新服務措施，提供卓越服務品質。

貳、計畫依據

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 106300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、行政院國家發展委員會 106 年 1 月 25 日發社字第 1061300083 號函頒之「第 1 屆政府服務獎評獎實施計畫」。
- 三、臺北市政府 106 年 3 月 27 日府研服字第 10630598000 號函頒之「臺北市政府提升服務品質執行計畫」。
- 四、臺北市政府民政局 106 年 4 月 10 日北市民秘字第 10631163800 號函頒之「106 年度提升服務品質執行計畫」。

參、組織目標

一、組織目標：

為提供友善洽公環境，本所願以民意為導向，結合地方特色與資源、重視內外顧客感受、拓展 e 化及跨機關整合服務，期許本所成為北投居民溫馨可靠的好朋友，以實現便捷活力、行動國際之全方位服務機關。

二、品質目標：

便民：舒適環境、溫馨服務

效率：迅速專業、便捷服務

創新：突破傳統、追求卓越

尊重：彼此尊重、提升品質

肆、實施對象：本所全體同仁、志工。

伍、實施範圍：以 106 年度本所推動執行提升服務品質相關工作績效為原則。

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)訂定機關年度提升服務品質實施計畫，具體規劃為民服務工作範圍。 | 針對民政工作整體組織目標及年度擬推動之重點工作，結合策略地圖、市政白皮書及年度重大施政計畫，就機關業務特性、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。 | 每年檢查各項申請表單及標準作業程序，並隨情況變更適時檢討整併；辦理及提薦人員參加業務相關教育訓練，提升人員專業知能，加強行政服務之品質及效率；另建立民眾意見回應處理機制並檢討改善。 |
| (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。 | 對於攸關民眾之各項施政措施、宣導資料及執行成效，利用各項媒宣(如新聞稿、媒體廣告、說明會、網頁、臉書、公布欄、電子字幕機、記者會、文宣資料、戶政宣導活動、里鄰工作會報等宣導)，使社會大眾周知或現場查詢等流程管道，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。 | 持續推行服務人員「說您好」及電話禮貌運動，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；每年至少辦理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,型塑親近的洽公環境。 |
| (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) 善用意見調查工具與機制,蒐集民眾對服務的需求或建議,適予調整服務措施。 | 利用公民參與 i-voting 方式,讓民眾參與公共議題,作為為民服務項目精進及改造之參考。 |
| (二) 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。 | 每年利用滿意度系統辦理問卷調查,強化問卷內容公正性、測量方式之妥當性、評價結果分析之客觀性;研析滿意度趨勢,作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。 |
| (三) 傾聽民眾意見,積極回應有效傾聽民眾意見,積極回應有效協助民眾解決問題。 | 建置民眾意見之暢通管道(如單一陳情系統、現場意見調查表、電話人民陳情、滿意度問卷調查、FB 粉絲專頁等管道),並掌握回應時效作好追蹤處理;透過民眾回饋意見,轉換為政策改進依據或參考。 |
| (四) 建立新聞媒體及輿論快速回應機制及標準作業程序,主動為政策辯護或更正報導內容,以導正社會視聽。 | 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。 |
| 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 |
| (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 | 設置全功能櫃檯(單一窗口),促進機關內部橫向連繫。透過教育訓練 |

| | |
|--|--|
| <p>本，提高業務申辦便捷度。</p> | <p>等方式提升承辦人員專業知能，並建立「櫃檯支援計畫」，均衡各櫃檯承辦業務，縮短民眾等候時間，更設立博愛櫃檯，提供弱勢者優先優質的服務；機關辦理案件過程減少附繳之紙本書表、證件、謄本數量，以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)重新檢視簡化作業流程、辦理時限、申請書表、擴充線上簽核、減少核章數等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p> | <p>每年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。</p> |
| <p>(三)賡續推動網站（線上）申辦業務及服務項目，提高線上申辦使用率。</p> | <p>配合民政局逐年新增「網路申辦項目」，擴展網路申辦功能，並提供完整申辦資訊，強化敬全申辦認證。</p> |
| <p>(四)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>(五)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、流程再造、資訊科技應用等的工具，規劃創新、整合性的服務措施，提高行政效能，並作成標準作業流程，使成為機關標準服務。</p> |
| <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</p> | |
| <p>執行策略</p> | <p>方法</p> |
| <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>持續針對新移民、特殊及博愛族群等規劃適性、分眾服務，提升服務友善性。</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>規劃客製化、專人全程及主動的創新服務，便捷服務據點及遞送。</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>利用資通訊科技應用等工具，規劃整合服務措施，並提供非單一及可替代的服務方式，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> | |
| <p>執行策略</p> | <p>方法</p> |
| <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、策略地圖及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，應採用 ODF 文書格式；非可編輯者，可採用 PDF 文書格式公布。</p> |
| <p>(二)建置多元化電子參與管道，暢通民眾參與管道，善用民眾智慧。</p> | <p>透過社群網站、電子信箱、臉書留言板、SKYPE 線上諮詢等多元化電子參與管道，暢通民眾參與，以提供民眾友善網路溝通環境。</p> |
| <p>(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。</p> | <p>每年檢討冗事減除，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。</p> |
| <p>具體措施六：掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p> | |
| <p>執行策略</p> | <p>方法</p> |
| <p>(一)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。</p> | <p>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、雲端科技等技術，擴大機關服務彈性。</p> |
| <p>(二)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。</p> | <p>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。</p> |

柒、推動作法

- 一、各課室應於年度開始時，針對整體組織目標及課室業務特性，結合策略地圖、市政白皮書與政策交辦重點推行事項與創新作為，提出服務發展重點及優先順序，並擬訂各項重要工作計畫項目及作業時程，納於本計畫作為管制及推動重點。
- 二、本計畫於奉核定後函頒實施，並主動公布於機關網站，各課室依本計畫「重要工作計畫作業時程管制表」（如附件1）之計畫項目及作業時程，就權責事項視實際需要另訂定各項子計畫，或依本計畫切實執行並於期限內完成。

捌、追蹤管考及獎懲

- 一、本所成立「提升服務品質管理推動小組」（附件2），負責監督、推動、辦理提升服務品質各項工作，由主任親自擔任召集人，以宣示推動決心，並由課長層級以上之主管全員參與，同時可視實際需要成立相關委員會、專案小組或工作團隊。
 - 二、工作進度控管依期程掌握進度並由研考列管，每月召開提升服務品質暨點子王評審會議，瞭解各項工作概況進度、討論得失、研究創新及計畫修訂等。
 - 三、各主管應以身作則積極參與並確實督導。
 - 四、依臺北市政府頒訂之提升政府服務品質執行計畫辦理獎懲。
- 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。