

臺北市北投區戶政事務所 103 年度提升服務品質實施計畫

中華民國 103 年 2 月 14 日修訂

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、統合並運用各項資源，開發創新服務措施，提供卓越服務品質。

貳、依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、行政院研究發展考核委員會 102 年 8 月 15 日函頒修正之「政府服務品質獎評獎實施計畫」與「政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 三、臺北市政府民政局 103 年 1 月 21 日北市民秘字第 10330360000 號函頒訂之「臺北市政府民政局 103 年度提升服務品質實施計畫」。

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，採取『全方位服務 360 (omnibearing service forever)』為行動導航，不斷創造『魅力家、卓越行(charming home、challenge the best)』之服務理念與措施，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」，邁向「全能(想多、關聯整合多、顧問式服務)的戶所」，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、便捷服務
- 效率：迅速專業、溫馨服務
- 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。

伍、實施要項

一、提升服務品質，深化服務績效

- 1、考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。
- 2、建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動導引並協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。
- 3、善用傳播媒體、區務會議、里民大會及里鄰工作會報等公開場合，宣導

各項施政措施及執行成效。

- 4、聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。
- 5、積極推展機關服務作為，爭取民眾認同及獎項殊榮之肯定。

二、便捷服務程序，確保流程透明

- 1、設置全功能櫃台，提供單一窗口服務。促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件統合運用知能，均衡各櫃台承辦業務，以縮短民眾等候時間。
- 2、簡化作業流程、辦理時限及申請書表、推動線上簽核、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。
- 3、檢討各項申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。
- 4、公開各項服務標準作業程序資訊；建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。

三、探查民意趨勢，建立顧客關係

- 1、建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。
- 2、廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據相關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。
- 3、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不實內容，以導正社會視聽。
- 4、透過民眾需求調查規劃相關服務政策或措施。
- 5、定期辦理民眾意見及滿意度調查，分析調查結果，改進服務缺失。

四、豐富服務資訊，促進網路溝通

- 1、提供正確連結之機關網站，並即時更新資訊內容。
- 2、機關網站或網頁設計應符合國際評比並遵循相關規範，標示電子資料，提供分類檢索服務。
- 3、規劃建置多元化電子參與管道，暢通民眾參與管道。
- 4、廣續推動網站（線上）申辦業務及服務項目，提高線上申辦使用率。
- 5、建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。

五、創新服務方式，整合服務資源

- 1、主動檢討、發掘服務遞送過程及提供方式之問題，並運用企業經驗及資訊科技等工具規劃創新性、整合性的措施。
- 2、主動協調整合性質重複或關聯服務工作，重新規劃設計有創意之加值服

務。

- 3、 塑造創能型戶政以體現社會公義或公共價值之多元化的服務型態。
- 4、 本署機關一體的角度，提升跨課室水平整合服務，進而規劃強化跨機關之橫向整合服務或業務體系垂直整合服務。

陸、 執行期程

本計畫自 103 年 1 月 1 日至 103 年 12 月 31 日止。

柒、 推動作法及分工

- 1、 本計畫具體實施步驟，另依 103 年度提升服務品質實施計畫實施情形表執行。
- 2、 各執行單位及推動小組成員於本執行計畫訂定後，可依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。
- 3、 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。
- 4、 各主管應以身作則積極參與並確實督導。

捌、 推動小組

本所成立「提升服務品質管理推動小組」，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。

玖、 作業時程管制表

壹拾、 獎懲方式

依臺北市政府頒訂之提升政府服務品質實施計畫辦理獎懲。

壹拾壹、 本計畫如有未盡事宜，得隨時補充與協調辦理。

壹拾貳、 本計畫奉 核後實施，修正時亦同。