

臺北市北投區戶政事務所 113 年度提升服務品質執行計畫

中華民國 112 年 12 月 26 日北市投戶行字第 1126009272 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、統合並運用各項資源，開發創新服務措施，提供卓越服務品質。

貳、計畫依據

- 一、行政院函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、國家發展委員會函頒「政府服務獎」評獎實施計畫。
- 三、臺北市政府辦理政府服務獎參獎執行計畫。
- 四、臺北市政府民政局 112 年 12 月 25 日北市民秘字第 1126029035 號函頒之「臺北市政府民政局 113 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 113 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。	利用機關意見箱、電子郵件信箱、問卷調查等方式，建立民眾意見反映及回饋之暢通管道，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。
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本，提高業務申辦便捷度。	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。

(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。	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。
(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。	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，強化安全申辦認證。
(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。	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。
(五)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。	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。
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	
執行策略	方法
(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。	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。
(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。	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。
(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。	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。
具體措施五：開放政府透明治理，優化機關管理創新	
執行策略	方法
(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。	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。
(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。	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。
(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。	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。
具體措施六：掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	
執行策略	方法
(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	主動蒐集輿情報導，建立新聞輿情管理系統或資料庫，遇有負面輿情，務必在第一時間快速澄清回應，導正社會視聽；對於攸關民眾之各項施政及成效，利用各項媒體公布周知，並就機關核心業務主動發掘提出有別現行服務的創新方案。
(二)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。	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。
(三)結合跨域整合，務實解決服務或公共問題。	以政府一體概念，強化跨單位、跨機關的橫向聯繫及垂直整合服務，提供全程整合服務。
(四)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。	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。

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，每月於所務會議中追蹤管考，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 核定後實施，修正時亦同。

