

# 臺北市民政團隊為民服務工作不定期現場考核實施計畫

105年1月29日北市民秘字第10530280400號訂定

106年9月25日北市民秘字第10632665200號修訂

107年3月15日北市民秘字第1076012118號修訂

111年12月21日北市民秘字第1116029562號修訂

## 一、依據：

本府研究發展考核委員會111年12月15日北市研服字第1113025078號函頒臺北市政府為民服務工作不定期現場考核實施計畫。

## 二、目的：

櫃檯服務與辦公環境是與民眾接觸的第一線，更是落實「以客為尊、顧客至上、服務第一」之最佳示範，為展現民政團隊「新形象、心風貌」之專業服務，培養與落實「當責」文化，積極提升自主管理能力，進而提升民眾洽公滿意度及精進為民服務品質，特訂定本計畫。

三、實施期間：自當年度1月1日起至12月31日止。

四、主辦單位：臺北市政府民政局(以下簡稱本局)

五、執行單位：本市各區公所、戶政事務所、孔廟管理委員會及殯葬管理處。

六、查核項目及指標：依據臺北市政府為民服務工作不定期現場考核實施計畫相關考核指標(如附件1)分為環境、便民設施與措施、人員基本服務禮儀三大構面；另因應各機關業務性質差異性及實際需要，本局得依受考核對象實際情形予以調整考核事項及評分內容，如有特殊情形，得註明理由以缺項方式處理。

(一)環境：定期檢查與提供，且有必要的使用說明與管理，以確保設施品質。

(二)便民設施與措施：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。

(三)人員基本服務禮儀：

- 1、服務人員於現場引導服務、洽公服務之親和性。
  - 2、服務人員洽公回應品質、正確性與主動性等。
- (四)局領隊及「神秘客」不定期至各區、戶所及殯葬處現場考核，並就視察內容酌予增減分。

七、辦理方式：

- (一)本局不定期現場考核由電腦隨機選取區戶政督導員、隊員及查證機關，依排定結果查核受檢機關前揭查核項目及指標，並依限至局內網站「服務禮貌查核」系統登錄考核結果及上傳照片檔。
- (二)另本局將商請「神秘客」不定期查核各區、戶所及殯葬管理處為民服務禮貌及起身迎賓執行狀況，執行良好或服務不佳者，該所半年現場考核總成績酌予增減1~3分。
- (三)本局主任秘書以上人員亦將不定期視察各區、戶所及殯葬管理處為民服務禮貌及起身迎賓執行狀況，經發現確有執行良好或服務不佳者，該所半年現場考核總成績酌予增減1~5分。
- (四)本局進行現場考核時，殯葬管理處應派員陪同說明各項受檢區域，並了解各項受檢缺失，俾憑立即改善。
- (五)為加強服務工作，各區、戶所應就機關內櫃檯、值星及志工人員現場考核；孔廟管理委員會及殯葬管理處實施志工考核；殯葬管理處另辦理櫃檯考核，其執行方式由各機關依業務需要自行規劃。其中志工部分依本局規劃之期程，由各機關配合彙報半年度成績績優者各1名送本局辦理表揚。
- (六)各機關除定期辦理日常例行性維護管理工作外，應自行建立為民服務工作不定期考核制度，提升服務品質；自行督考過程中如發現涉及聯合辦公行政大樓其他維管單位之缺失或建議事項，應主動通知維管單位進行檢討改善。
- (七)查核結果彙整於「為民服務工作不定期現場考核彙整表」（如附件2）函知各受抽核機關，供各區公所及所屬機關作為改進參考，並於年終結算機關總成績。

#### 八、獎懲方式：

- (一)實地查核總成績由局研考提供成績納入區所、戶所考核計算。
- (二)本實施計畫成效列入該機關年終考績重要參考。
- (三)本計畫相關工作人員獎勵部分，則俟年度考核工作完成後另案簽報。

#### 九、管制與評估：

- (一)各區公所、戶政事務所及殯葬管理處應適時召開檢討會議，並辦理成效評估作為改進之依據，如有相關建議事項，則併提局務會議、主管暨區務會報決議事項加以列管追蹤。
- (二)如有發生民眾透過本府單一陳情系統或其他管道陳情反映問題，應依本府及所屬機關處理人民陳情案件注意事項、本市單一陳情系統作業程序等規定辦理並積極改善，並將相關資料留存以備現場考核時進行了解。
- (三)為精進民政團隊的服務品質，各機關應自行建置「考核機制」，並納入政策性或因應機關特性之重點推行事項等項目進行考核，及現場訪談在場民眾整體服務滿意度或其他建議，以作為機關改進參考。
- (四)推動本項活動所擬訂之相關計畫、活動過程、會議紀錄或其他相關資料均應完整保留，以備日後查考。

十、經費：由本局行政管理-一般業務-業務費項下支應。

十一、本計畫如有未盡事宜得隨時補充修正之。

十二、本計畫奉局長核定後實施，修正時亦同。

附件1-臺北市政府民政團隊為民服務工作不定期考核表（範例）

考核機關：

考核日期： 年 月 日 午：

總題數： 0 (缺項數0)無缺失： 0 缺失： 0 合格率： #DIV/0!

一、【環境】

總題數： 0 (缺項數0)無缺失： 0 缺失： 0 合格率： #DIV/0!

	1	服務場所設置之停車空間環境整潔，無堆放雜物
	2	服務場所設置之停車空間車輛停放情形良好(無違規停放、無占用無障礙停車位)
	3	服務場所設置之停車空間標示及標線無模糊不清、脫落、無法辨識之情形
	4	服務場所通道動線、樓梯間及逃生門無堆放雜物，進出順暢
	5	服務場所消防設備(含滅火器、手動警報機、消防栓)前無堆放雜物(不能有遮蔽物致影響辨識或操作等)
	6	服務場所內環境整潔；天花板、地面及牆面無汙損
	7	服務場所公布欄(含電子式)無汙損
	8	服務場所內照明設備完整無閃爍
	9	服務場所內植物或盆栽無枯黃(超過2/3)及整潔
	10	廁所清潔紀錄表依規定填寫及落實巡檢
	11	廁所內環境整潔乾淨
	12	廁所設置馬桶坐墊消毒液等貼心設施、衛生紙、扶手、求助鈴、給皂設備、掛勾(置物架)及擦手紙(烘手機)等友善設施，且無損壞及用罄未補情形

二、【便民措施與設施】

總題數： 0 (缺項數0)無缺失： 0 缺失： 0 合格率： #DIV/0!

	1	服務場所設有無障礙停車位
	2	服務場所設有無障礙坡道
	3	服務場所設置服務鈴
	4	機關招牌掛置明顯、規劃整齊、字體清晰，無遮蔽及毀損情形
	5	服務場所設有服務場所配置圖
	6	設有服務臺或櫃檯，或一進入場所即有服務人員主動招呼洽公民眾並詢問需求
	7	服務場所入口處(或櫃檯)標示服務時間或業務受理時間
	8	提供抽號碼機及叫號燈(或排隊等候規劃措施)
	9	服務場所(含櫃檯、窗口)各類標示掛置明顯、規劃整齊、字體清晰
	10	服務場所提供中英文對照標示
	11	服務臺、櫃檯均標示工作人員名牌
	12	無人在位櫃檯，均清楚標明代理人或代理窗口
	13	現場民眾等候時間逾10分鐘時，機關提供疏導機制或其他人員協助支援情形(如無等候情形，本指標無測試以缺項處理)
	14	提供等候座椅
	15	提供飲水設備(或茶水)，且設備清潔無損壞或腐蝕情形，並有定期檢查表，落實巡
	16	提供安全隱密之哺集乳室，並具有內部上鎖門、有蓋垃圾桶、靠背椅、電源設備、緊急求助鈴、洗手設施或消毒酒精等基本設備
	17	服務場所設有無障礙廁所
	18	服務場所內(梯間、廁所等)設有防滑或其他安全提醒措施

	19	提供書寫檯，並備有相關文具、老花眼鏡等便民用品，且擺放整齊、功能正常
	20	提供電腦查詢或輔助系統
	21	提供免費無線上網
	22	提供意見箱及意見調查表，或提供線上滿意度問卷調查路徑
	23	公布欄、書報架或各項宣導資料放置位置明顯適宜、分類清楚並排放整齊，且無過期情形
	24	提供正確申請案件相關資訊(處理時限表、申請書表、填寫範例等)
	25	提供服務場所各項設備之使用說明，且設備可正常使用無損壞

### 三、【人員基本服務禮儀】

總題數： 0 (缺項數0)無缺失： 0 缺失： 0 合格率： #DIV/0!

	1	服務人員均穿著可識別之服飾(如工作背心)或配戴識別證
	2	服務人員穿著乾淨整齊(無穿著汗衫、內衣或拖鞋等情形)
	3	服務人員於服務過程能說您好、請稍後、謝謝、不客氣、再見等禮貌性用語
	4	服務人員主動詢問服務需求
	5	服務人員相關諮詢服務嫻熟或受(處)理案件專業

人員服務態度及服務情形等，請簡易記錄：

### 四、【其他建議事項】(考核指標以外之建議事項)

#### (1)優點

A:

B:

C:

D:

#### (2)缺失及建議

A:

B:

C:

D:

### 五、等候情形

(1)抽取號碼牌時之等候人數 \_\_\_\_\_人

(2)自抽取號碼到櫃檯叫號之時間 \_\_\_\_\_分鐘

備註：

1. 查證人員於查證結束後，應具體敘明查證情形及優缺點，即時將缺失事項提請受查證機關相關人員進行確認，以即時加強改善及避免疑義。

2. 如查證時發現有缺失情形應拍照存證，並請於該照片說明欄位載明缺失情形。

3. 考核表針對無法測試或依規定免提供設施服務者，維持以缺項處理之機制，如考核機關有特殊情形(例：受限空間大小，符合免設哺集乳室或無障礙廁所等規定者)，考核人員得註明理由以缺項方式處理

考核照片暨說明

照片1：	照片2：
照片3：	照片4：
照片5：	照片6：
照片7：	照片8：

附件 2

臺北市民政團隊  
為民服務禮貌實地查核情形彙整表

受查證機關	合格率	查證日期	缺失項目
松山區公所			
信義區公所			
大安區公所			
中山區公所			
中正區公所			
大同區公所			
萬華區公所			
文山區公所			
南港區公所			
內湖區公所			
士林區公所			
北投區公所			

受查證機關	合格率	查證日期	缺失項目
松山戶政所			
信義戶政所			
大安戶政所			
中山戶政所			
中正戶政所			
大同戶政所			
萬華戶政所			
文山戶政所			
南港戶政所			
內湖戶政所			
士林戶政所			
北投戶政所			
殯葬管理處 (一殯)			
殯葬管理處 (二殯)			