

臺北市萬華區公所 113 年度提升服務品質執行計畫

112 年 12 月 25 日北市萬秘字第 1126025307 號訂定

壹、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。

貳、計畫目標

- 一、便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 三、開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。
- 四、透過 E 化作為，運用創新策略及工具，提供全方位的效率服務。

參、組織目標

以區民為主，建立以民眾意見為導向的服務型政府，運用新的數位工具，結合服務行銷理念擴大政府服務視野，在疫情多變之不確定因素下，賡續展現卓越服務品質。

- 一、打造具國際觀的民政團隊，提供全方位的科技數位服務。
- 二、開創市民優質生活空間，營造多元化的公民社會。
- 三、建構安全信仰環境，推動合時禮儀，改善社會風氣。
- 四、整合各項社會服務資源，建立區里服務關懷網絡。
- 五、掌握人口趨勢，推動人口政策，營造永續發展的活力城市。

肆、實施對象

本所各課室。

伍、實施範圍

以 113 年推動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，並視實際需要適時檢討整併；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。	利用機關公布欄、電子跑馬燈或網站、社群媒體等方式，提供服務申辦資訊予民眾自主參考查詢；在符合政府資訊公開法及個人資料保護法規定的前提下，宣導民眾多利用台北通、市民服務大平台、電話或現場查詢等流程查詢管道，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。	持續精進服務人員服務禮貌，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；每月至少辦理1次辦公環境、便民服務與設施(包含停車空間、標示標線、引導動線、通道梯間、消防設備、公布欄、申辦及閱覽資訊、照明設備、環境綠美化、廁間設備、無障礙設施及服務、各類招牌掛置、飲水設備、哺集乳室、防滑措施、書寫檯及文具用品、書表範例、文宣資料、滿意度調查、雙語標示等)及網站資訊露出正確性之

	檢視，並以通用設計之概念，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) 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。	善用企業及民間團體之據點及人力等資源，透過公私協力共同合作，規劃及提供切合民眾需求的服務，增加政府服務的廣度。
(二) 善用各類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。	利用各項研習會、座談會、公聽會及公共論壇等方式，建立民眾意見反映及回饋之暢通管道；透過民眾需求調查規劃服務政策或措施，進行為民服務項目精進及改造。
(三) 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。	利用滿意度系統辦理問卷調查，強化問卷內容公正性、統計方式之妥當性、評價結果分析之客觀性；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。
(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	主動調查服務對象針對服務的評價，並適時訪談了解民眾整體滿意度，以建立回應機制，並掌握回應時效，作好追蹤處理；有系統地建立「常見問題集」(FAQ) 管理機制，透過其回饋意見，轉換為政策改進依據或施政參考。
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	設置全功能櫃臺(單一窗口)，整合機關內部橫向連繫。提升承辦人員專

之書表謄本，提高業務申辦便捷度。	業知能，並建立「民眾人潮疏散機制」，均衡各櫃臺承辦業務，縮短民眾等候時間；機關辦理案件過程減少附繳之紙本書表、證件、謄本數量，免除民眾在機關間往返奔波，以達到簡政便民的目的。
(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平臺通用服務，增加民眾使用意願。	積極配合市府全面E化作業，強化網路申辦服務功能，擴展線上申辦量能，並提供完整申辦資訊，強化資訊安全申辦認證，提供一鍵可達之便民服務。
(三) 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。
(四) 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。	運用法令鬆綁、行政流程再造、善用民間資源、資訊科技應用等工具，擘劃創新、整合性的服務措施，提高行政服務效能，並作成標準作業流程，使之成為機關標準服務。

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。	持續針對新住民、特殊及博愛族群等規劃適性、分眾服務，提升服務友善度。
(二) 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。	利用志工、民間資源或資通訊科技應用等工具，規劃整合性服務措施，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。	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、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，則採用PDF文書格式公布。
(二) 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	鼓勵民眾參與政策溝通並建置網路意見交流、線上論壇、網路投票、直播等多元化電子參與管道，暢通民意參與。
(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。	適時檢討冗事減除，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，加強橫向聯繫及溝通，減少不必要之公文發文量。
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，利用各項媒宣公布周知，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、雲端服務等技術，擴大機關服務彈性。
(三) 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，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，結合民間團體進行資源共享，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。檢討是否能以E化方式增進工作效率及簡省人力。

臺北市萬華區公所113年度提升服務品質執行計畫 - 各課室業務期程一覽表

編號	課室	計畫項目	工作內容	預計工作進度
1	民政課	提昇本區及各里里鄰災害應變能力	區級：各區災害應變中心持續配合辦理區級疏散避難暨收容演練活動。 里級：各里依易致災地點進行踏勘，各里預計於今年8月底前依次分區舉辦防災教育訓練及踏勘活動。	3-4月擬訂本區提昇里鄰災害應變能力計畫。 5-6月規劃辦理內容日程。 7-8月執行各里防災教育訓練及踏勘活動。 9-10月彙整各里辦理成果彙送本府民政局備查。
2	民政課	推動韌性社區及認證	辦理韌性社區選定、人員編組、教育訓練、裝備整備及防災演練等事宜	3-4月辦理本區韌性社區示範里提報及人員編組。 5-6月辦理本區韌性社區教育訓練。 7月辦理本區韌性社區實兵演練。 8-9月彙整辦理成果送本府消防局及臺大深耕，俾綜整彙送內政部消防署取證。
3	民政課	里鄰長研習	為提升基層為民服務品質，強化里鄰長服務知能，經由課程研習使里鄰長深入了解市政重大政策方向及相關法令規章外俾利認識里鄰長之權責，並為達增進本區里鄰長對市政建設之了解，配合市政建設參觀活動，宣導市政建設具體成果，打造本市為友善溫馨城市。	5月辦理里鄰長研習，刻正規劃辦理內容中。
4	民政課	市民登山健行活動	辦理登山健行活動	3月辦理本區登山健行活動
5	民政課	全民休閒運動推廣	辦理全民休閒運動推廣運動會	8月辦理全民休閒運動推廣

6	經建課	參與式預算	提案說明會暨住民大會、高中職學校模擬提案徵選、審議工作坊、i-Voting、論壇、感恩茶會、區政議題報告書	預定1月~12月辦理
7	經建課	區民活動中心修繕	日祥區民活動中心、長順區民活動中心	民政局112/12/4北市民治字第1126027607號函：不予核定錦德區民活動中心，另日祥區民活動中心預定113年2月點交後開始辦理工程發包，長順區民活動中心預計113年下半年開始辦理。
8	經建課	行政中心大樓外牆修繕	行政中心大樓外牆修繕	預計4月份工程發包、5月份決標、6月份開工及12月份竣工
9	經建課	農業	休耕、轉契作給付相關業務	預定1~2月、6月辦理
10	經建課	西門町青春文化季	為振興商圈辦理現金券發放，舞台等相關活動。	規劃中預計10月辦理
11	社會課	低收入戶、中低收入戶	低收入戶、中低收入戶審查及核定作業	預計113年12月初完成
12	社會課	中低收入老人生活津貼總清查	中低收入老人生活津貼審查及核定作業	預計113年12月初完成
13	社會課	身心障礙者生活補助總清查	身心障礙者生活補助審查及核定作業	預計113年12月初完成
14	社會課	輔導社區發展工作	「咱ㄟ社區」台北社區認證計畫	預計113年10月完成

15	社會課	國民年金被保險人所得未達一定標準認定資格申請	審核國民年金被保險人，因無力負擔國民年金保險費者減免事宜	每2年總清查1次，預計114年3月底完成
16	社會課	強化社會安全網—急難紓困實施方案	辦理急難紓困認定及審核	強化社會安全網—急難紓困考核預計113年10月完成
17	社會課	民生救濟物資督檢	民生救濟物資分類儲放、控管及整備	預計113年4月完成
18	人文課	揮毫迎春趣 人口政策宣導活動	宣導家庭價值的重要性，喚醒家庭意識外，也凝聚居民情感，促進情感交流。	規劃預計113年2月
19	人文課	單身聯誼活動(第1場)	提供單身民眾認識另一半的機會，進一步促進婚育可能性。	規劃中預計113年2月辦理
20	人文課	新住民肌力訓練班	指導新移民學習一技之長，加強謀生能力，提升家庭生活品質。	規劃中預計113年3月辦理
21	人文課	單身聯誼活動(第2場)	提供單身民眾認識另一半的機會，進一步促進婚育可能性。	規劃中預計113年4月辦理
22	人文課	人口政策宣導活動2場	宣導家庭價值的重要性，喚醒家庭意識外，也凝聚居民情感，促進情感交流。	規劃中預計113年3月及5月辦理
23	人文課	加蚋文化節	邀請南萬華各類型團體表演，展現多元文化交流之成果，現場設立攤位供居民闔家參與活動	規劃中預計113年4月辦理
24	人文課	新住民眉眼彩繪藝術班	指導新移民學習一技之長，加強謀生能力，提升家庭生活品質。	規劃中預計113年5月辦理

25	人文課	古禮·茶道～謝親恩 萬華區成年禮	透過成年禮儀式傳遞家庭價值重要性及宣導兩性性平觀念，進而促進多元文化融合。	規劃中預計113年6月辦理
26	人文課	祖孫節	邀請臺北市萬華親子館共同辦理具有地方特色的「祖孫節人口政策」宣導活動。	規劃中預計113年8月辦理
27	人文課	青山王祭系列活動	配合青山王祭辦理1場藝文展演活動、2場走讀、1場文化體驗及拍照送好禮等活動	規劃中預計113年11月辦理
28	兵役課	兵調體檢業務	(一)兵籍調查作業 (二)役男徵兵檢查作業(含免役處理作業) (三)役男出境管理作業 (四)僑民及大陸來臺役男管理作業 (五)妨害兵役案件處理 (六)因案緩徵、禁役作業 (七)役男申請複檢處理作業	(一)94年次役男已完成100%線上兵調。 (二)按時辦理役男體檢業務。 (三)出境役男依期限規定清查及列管。 (四)僑民及大陸來臺役男依規定清查。 (五)出境逾期未返國者，催告送達作業程序均符合規定。 (六)依通報適時辦理。 (七)持續辦理役男申請複檢處理作業。
29	兵役課	徵集勤務業務	(一)役男抽籤作業 (二)辦理役男入營前座談會 (三)兵員輸送業務處理 (四)常備兵、補充兵徵集作業 (五)替代役徵集作業 (六)替代役(提前退役)、家庭因素服補充兵役及常備兵提前退伍(結訓)申請案件處理	(一)113年度預計辦理至少8場役男抽籤。 (二)113年目前僅協辦座談會。 (三)按時辦理入營輸送業務。 (四)按時辦理常備兵、補充兵徵集作業。 (五)按時辦理替代役徵集作業。 (六)持續辦理替代役(提前退役)、家庭因素服補充兵役及常備兵提前退伍(結訓)申請案件處理作業。

30	兵役課	權益編管及其他業務	(一)服兵役役男家屬生活扶助、各項慰補助、特別補助及健保醫療作業 (二)死亡、身心障礙人員關懷及各項慰問金作業 (三)常備兵退(停)役處理 (四)替代役備役役男管理作業 (五)替代役役男服勤管理作業 (六)戶役政資訊系統資訊安全管理作業	(一)即時協助處理役男扶助要項。 (二)按時辦理業務。 (三)常備兵退(停)役按時處理。 (四)持續辦理替代役備役役男管理作業。 (五)持續辦理替代役役男服勤管理作業。 (六)戶役政資訊系統均按安全管理作業執行。
31	秘書室	本所公文處理時效檢核	113年1-12月公文定期檢核	預定於1-12月份每月辦理公文定期檢核。
			113年1-12月公文跨課室交互稽核	預定於1-12月份每月第3個星期三舉辦跨課室公文交互稽核(民政課、社會課、經建課、兵役課、人文課及秘書室參與抽查)
32	人事室	組織員額	次年度預算員額報府審查	預定於3月份辦理 市府約於1月份來文請各機關報送相關表件，屆時請會計室協助填寫本所近3年人事費變動情形表，依限於3月報府核辦。
33	人事室	任免	升官等名冊報府	預定於3月份辦理 1月份：查報113年度符合受訓名額及預估114年度符合受訓資格條件人數。 3月：市府核定113年度參訓名額，提甄審會審議，並經區長圈選後，依積分高低順序彙造正、備選人員名冊，連同相關表件及相文件逕送人事處辦理。
34	人事室	考績獎懲	辦理1-4月平時考核	預定於5月辦理

35	人事室	考績獎懲	辦理5-8月平時考核	預定於9月辦理
36	人事室	考績獎懲	年終考績作業	預定於12月辦理
37	人事室	退撫	早期支領一次退休金生活困難退休人員申請照護金作業	預定於11月辦理 10月：函知符合資格人員提出申請，並函請國稅局查證相關財稅資料。 11月：函報市府核定。
38	政風室	定期預防措施安全狀況檢查、公務機密維護定期檢查暨資訊使用內部稽核	定期預防措施安全狀況檢查、公務機密維護定期檢查暨資訊使用管理稽核(上半年)	預定於2月份辦理
			定期預防措施安全狀況檢查、公務機密維護定期檢查暨資訊使用管理稽核(下半年)	預定於10月份辦理
39	政風室	辦理廉政會報	本所廉政會報	預定於10月份辦理
40	政風室	本所公職人員財產申報定期申報及實質審查工作	辦理實質審查	預定於6~8月辦理
			辦理定期申報	預定於11~12月辦理
41	會計室	單位決算	編製單位決算	預定於2月份辦理

42	會計室	單位概算	編製單位概算	預定於3月份辦理
43	會計室	統計年報	發布統計年報	預定於6月辦理
44	會計室	半年結算報告	編製半年結算報告	預定於7月辦理
45	會計室	內部控制制度	內部控制制度增修查核作業	預定於9月辦理