

臺北市政府地政局提升服務品質執行計畫

106年5月11日

壹、計畫依據

- 一、行政院函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、臺北市政府106年3月27日府授研服字第10630598000號函頒「臺北市政府提升政府服務品質執行計畫」。

貳、計畫目標

提升機關服務品質，實踐「公義、智慧、生態、大臺北」之施政願景。

參、實施對象

本局各科室及所屬所隊。

肆、實施要領

- 一、完備基礎服務，提供友善環境。
- 二、重視意見參與，建立顧客關係。
- 三、便捷服務程序，提升服務效能。
- 四、關懷多元對象，提供適性服務。
- 五、開放透明治理，優化機關管理。
- 六、掌握社經趨勢，規劃前瞻服務。

伍、執行策略方法

一、完備基礎服務，提供友善環境

- (一)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。
- (二)提供正確、專業且清楚的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。
- (三)提供主動、友善的協助，並規劃便利舒適之洽公設施及妥適之申辦動線，建置合宜的服務環境。
- (四)因應業務屬性及服務特性差異，運用創新策略，投入品質改善，發展特色優質服務。

二、重視意見參與，建立顧客關係

- (一)納入民眾參與機制設計，推動辦理公私協力合作，提供符合民眾需求的服務。
- (二)善用多元意見調查工具與機制，蒐集民眾需求或建議，適予調整服務措施；定期辦理辦理滿意度調查，檢討改善既有措施。
- (三)建立民眾意見處理機制，即時回應、追蹤，回饋至業務流程改善。

三、便捷服務程序，提升服務效能

- (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。
- (二)建置便利之網頁與系統服務，發展網路服務或輔以其他方式，提供民眾正確、即時、豐富之服務資訊，強化多元服務管道。
- (三)推動跨單位、跨機關服務流程整合，提供全程整合服務，提升服務效能。
- (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。

四、關懷多元對象，提供適性服務

- (一)新增「主動服務」措施，於重要時點主動提供民眾所需資訊；體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務。
- (二)結合社會資源，運用民間多元服務通路，延伸服務據點，提高服務可近性。
- (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。

五、開放透明治理，優化機關管理

- (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。
- (二)推動運用實體或網路等多方管道，促進民眾參與政策制定，強化政策溝通及對話交流。
- (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。

六、掌握社經趨勢，規劃前瞻服務

- (一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。
- (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。
- (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。
- (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。

陸、實施方式

本局所屬所隊應依本計畫目標及執行策略，訂定執行計畫，報由本局審定後公開於機關網站及服務場所，並定期召開會議追蹤管考及檢討辦理情形。

柒、對所屬所隊之督考

一、土地開發總隊

- (一)本局工程督導小組定期（每月1次）查核開發工程。
- (二)本局定期或不定期派員查核內部控制運作情況，檢查結果並作成查核報告，督促其積極檢討及改善。

二、地政事務所

- (一)依「臺北市各地政事務所工作考核要點」，由本局定期派員考評各所辦理情形。
- (二)本局定期或不定期派員查核內部控制運作情況，檢查結果應製作查核報告，所列缺失應積極檢討及改善。

三、另本局派員至所隊辦理各項查核時，應併同辦理各機關服務場所設施及環境公共安全、衛生、綠美化情形、輿情反映及現場訪談，並將檢查結果製作查核報告，相關缺失應追蹤檢討改善。