

臺北市士林區公所 113 年度提升服務品質執行計畫

113 年 1 月修訂

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。
- 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「臺北市政府民政局113年度提升服務品質執行計畫」。

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，運用數位創新策略及工具，提供全方位的效率服務。

參、實施對象

臺北市士林區公所(以下簡稱本所)全體同仁。

肆、實施期間

113 年 1 月 1 日至 113 年 12 月 31 日。

伍、具體措施、執行策略與執行方法

具體措施一：完備基礎項目，注重服務特性差異化	
執行策略	執行方法
(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。	針對區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，就業務特性、民眾需求，訂定本所 113 年度提升服務品質執行計畫。

<p>(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，並適時改進流程與作業方式。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定申辦業務標準作業流程： <ul style="list-style-type: none"> 含括各項申辦業務標準作業流程之訂定比率及持續檢討情形。 2. 民眾申辦案件及時性服務： <ul style="list-style-type: none"> 重視服務人員處理效率及申辦案件應於處理時限內完成之比率。 3. 服務人員專業度： <ol style="list-style-type: none"> (1) 注重服務人員專業度，辦理相關教育訓練，提升專業知能。 (2) 確保問題回應及申辦案件處理正確性，利用每月電話禮貌測試與每年上下半年 2 次外部滿意度調查結果檢討改進。
<p>(三) 建置合宜服務環境與態度，並提升服務流程透明度以達成友善服務目標。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供合宜的服務設施： <ol style="list-style-type: none"> (1) 注重各項設備安全並定期檢測維護。 (2) 主動提供各項符合需求之申請表單及文具。 (3) 提供完善無障礙設施。 (4) 提供免費無線上網。 (5) 定期修整行政中心公共空間。 (6) 規劃設置單獨調解室，提供民眾合宜的調解空間。 (7) 每月本所自行舉辦不定期現場環境檢查，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、等候區、停車空間、飲水設備、廁間設備、哺（集）乳室等便民設施、無障礙設施及網站資訊露出正確性之檢討。 (8) 參照「臺北市政府民政團隊為民服務工作不定期考核表」各項考評項目為服務準則，並配合民政局與研考會不定期現場考核建議事項，作為服務改善依據。

2. 使用者導向理念設計之便利網頁界面：

網頁界面配置以方便民眾瀏覽查詢為原則，並提供多元及便利的資訊檢索服務，確保網站內容的正確性及有效連結等。

3. 服務行為的友善性：

注重服務人員的禮貌態度，使用禮貌性用語、進行主動引導及走動式管理，協助民眾辦理各項業務；每月電話禮貌測試、每年上下半年 2 次外部滿意度調查結果效益評核並改進。

4. 服務資訊透明度：

(1) 資訊公開理念

利用機關公布欄、電視牆、網站及 KM 管理平台等方式，主動公開本所服務之相關資訊及統計資料。如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準流程、應備表件、書表範例等。以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，供民眾查閱運用。

(2) 資料開放理念

從民眾應用面來思考，盤點業務資料，並在資料結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，並定期檢視及更新資料。

(3) 案件查詢管道

符合政府資訊公開法及個資法規下提供多元查詢管道，如現場、電話、網路、行動裝置…等，方便民眾了解案件辦理程序及查詢案件處理進度。

5. 個別化服務措施：

因應業務屬性及區域民眾特性之差異，發展出「民眾有感」、「有價值」的服務，以提升精進服務品質。

具體措施二：便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

執行策略	執行方法
<p>(一)瞭解民眾需求以多元策略達成服務便捷性</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建置單一窗口並擴大業務範疇： <ol style="list-style-type: none"> (1) 設置好便利綜合櫃檯(單一窗口)，促使機關內部橫向聯繫，提升承辦人員專業知能。 (2) 建立「民眾人潮疏散機制」，均衡各櫃檯承辦業務，並縮短民眾等候時間。 (3) 配合推動跨區受理民眾申請案件之服務。 2. 減除申辦時間流程及減少檢附之書表謄本： <ol style="list-style-type: none"> (1) 申辦案件流程簡化程度 包括案件處理時間縮短、擴充線上簽核、減少核章數、民眾等候時間縮短情形，及增加行政流程簡化項目數等。 (2) 跨機關電子查驗運用 規劃跨機關整合服務或業務體系垂直整合，利用跨機關電子查驗，取代要求檢附之佐證資料。 (3) 量化數據考核 以簡化書表謄本之數量、比率及縮短民眾往返辦理時間及規費等量化數據評核效益。 3. 線上申辦或跨平台通用服務： <ol style="list-style-type: none"> (1) 推動市民服務大平臺申辦 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。 (2) 建置跨機關資訊整合平台 如 KM 平台以提升政府資訊資源共享及使用效率。
<p>(二)關注服務對象差異，運用多元策略達成服務可近性</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客製化服務理念： <ol style="list-style-type: none"> (1) 不同屬性客群差異之區隔建置 新移民、原住民及博愛及特殊需求族群劃分出

	<p>適性、專案分眾服務，提升服務友善可近性。</p> <p>(2)不定期以博愛櫃檯問卷了解服務措施的適宜性。</p> <p>2. 專人全程服務： 特殊需求客群以博愛櫃檯、馬上關懷機制、手語視訊機台等專人服務以滿足民眾需求。</p> <p>3. 主動關懷服務： 針對特殊或弱勢族群等民眾，結合里幹事與里、鄰長行動服務模式，了解區內民眾的需求，並予以協助，如老人共餐的推動。</p>
(三)運用自身優勢持續推動服務成長及優化	<p>1. 突破成長： 考量公所任務、服務對象屬性、資源可運用性，積極排除各項不利因素達成服務之成長成效。</p> <p>2. 優質服務： 活用創新提案機制，運用多元策略，提出符合公所服務措施以達成服務優化。</p>
具體措施三：服務量能提升，精簡內部作業，精進服務創新	
執行策略	執行方法
(一)內部作業簡化以提升行政績效	<p>1. 內部滿意度調查： (1)運用多元管道蒐集機關成員意見 據以檢討及改進內部作業流程，精實作業並減省不必要的審核及行政程序情形。 (2)線上滿意度問卷填答 每年配合研考會規劃進行內部滿意度調查以量化後之數值交叉分析了解員工需求及困境。</p> <p>2. 以量化數據評核成效： 比對新舊作業流程，並提供前後變化數據，如減省的人力、物力、時間以評核簡化成效。</p>
(二)提升服務精進機制之建置	<p>1. 建立組織常態運作機制： (1)職務職掌及代理人制度</p>

	<p>確實更新增減職務職掌項目，並落實代理人制度，使權責有分，組織運作確實。</p> <p>(2) 協調及整合性質重複性服務工作</p> <p>重新規劃具有創意之加值服務，因應時代潮流變化以符合民眾之需求。</p> <p>2. 為民服務暨創新小組成立及定期運作：</p> <p>辦理創新小組會議，主動檢討、發掘服務遞送適切性及提供方式之妥適性，規劃具創新性、整合性的服務措施。</p> <p>3. KM 建置推動小組成立及定期運作：</p> <p>配合市府有效利用知識及分享策略，建置累積機關知識文件，並於內部會議定期檢視執行情形，主動檢討學習，確保能以最新的服務方式，使民眾獲得最好的服務。</p>
--	--

具體措施四：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	執行方法
<p>(一)善用各項調查工具與機制了解服務滿意情形</p>	<p>1. 推動民眾參與及公私協力機制運用：</p> <p>納入民眾參與服務設計，善用企業與民間團體據點及人力資源，使公私協力共同合作，以規劃及提供切合民眾需求的服務，增加本所服務強度。</p> <p>2. 善用各類意見調查工具與機制：</p> <p>(1)參與式預算提案。</p> <p>(2)i-voting。</p> <p>(3)各項研習會、座談會、公聽會：</p> <p>蒐集民眾對服務的需求或建議，並據以檢討調整服務措施，建立民眾意見反映及回饋之暢通管道據以進行為民服務項目精進及改造。</p> <p>3. 辦理滿意度調查：</p> <p>每年上下半年2次利用民政局滿意度調查系統，進行外部滿意度調查，並隨時強化問卷內容之公正</p>

	性、測量方式之妥適性、分析調查之客觀性，及滿意度趨勢，並與前期資料進行比較，作為改進服務措施及整滿意度之參考。
(二)意見回應處理情形 了解及回饋	<ol style="list-style-type: none"> 1. 積極回應及協助解決： 瞭解民眾對服務評價，並針對民眾意見、抱怨及陳情等積極回應，有效的處理解決。 2. 建置回應機制： 單一陳情系統的使用，限期追蹤及查詢。 3. 建置「常見問題集(FAQ)」： 透過回饋意見，隨時更新內容，貼近民眾需求。

陸、推動方法

- 一、本所各課室於年度開始時，針對區政工作目標及年度擬推動之重點工作，結合為民服務白皮書、年度重大施政計畫，就業務特性、民眾需求擬定各項重要工作計畫項目及作業期程，納為本計畫管制依據。
- 二、本計畫於奉核定後實施，本所各課室應依「113 年度臺北市士林區公所重要業務進度列管表」之計畫項目及作業期程推動執行，並於期限內達成目標。

柒、管制考核

- 一、訂定「113 年度提升服務品質執行計畫」據以執行，並公布於機關網站及服務場所。
- 二、成立「提升服務品質創新小組」，定期召開為民服務暨創新小組會議，檢討各項提升服務品質工作執行情形，並參考市府提升政府服務品質實施計畫之實施要領及考評指標，隨時修訂計畫以精進服務品質。
- 三、各課室應依據本計畫及「113 年度臺北市士林區公所重要業務進度列管表」之期程推動實行，並自主管控及研考每月追蹤管制以落實各項為民服務工作，提升為民服務品質。
- 四、年度推動執行提升服務品質相關工作之績效評核，依據民政局訂定「提升服務品質執行計畫」及「臺北市民政團隊為民服務工作不定期現場考

核實施計畫」所訂之期程與考評內容辦理，並依據考核成績及建議，隨時檢核及修正本所服務品質。