

臺北市士林區公所 114 年度提升服務品質執行計畫

113 年 12 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113年12月17日北市民秘字第1136028630號函頒「臺北市政府民政局114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、 強化資訊能力，善用 AI 科技，創新數位策略，提供全方位的便捷服務。
- 五、 促進社會共融，尊重多元文化與跨域合作，強化以「人」為本的關懷服務。

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

114 年 1 月 1 日至 114 年 12 月 31 日。

伍、具體措施、執行策略與執行方法

具體措施一：完備基礎服務項目，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 114 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： <ul 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： <ul 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、書寫檯及文具用品等便民設施、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： <ul style="list-style-type: none"> 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、社群媒體及 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定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

(一) 瞭解民眾需求以多元策略達成服務便捷性

1. 建置單一窗口並擴大業務範疇：

(1) 設置好便利綜合櫃檯(單一窗口)，促使機關內部橫

	<p>向聯繫，提升承辦人員專業知能。</p> <p>(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。</p> <p>(3)配合推動跨區受理民眾申請案件之服務。</p> <p>2. 減除申辦時間流程及減少檢附之書表謄本：</p> <p>(1)申辦案件流程簡化程度</p> <p>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。</p> <p>(2)跨機關電子查驗運用</p> <p>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。</p> <p>(3)量化數據考核</p> <p>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。</p> <p>3. 線上申辦或跨平台通用服務：</p> <p>(1)推動市民服務大平臺申辦</p> <p>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。</p> <p>(2)建置跨機關資訊整合平台</p> <p>如 KM 平台以提升政府資訊資源共享及使用效率。</p>
<p>(二)關注服務對象差異，運用多元策略達成服務可近性</p>	<p>1. 客製化服務理念：</p> <p>(1)不同屬性客群差異之區隔建置</p> <p>新住民、原住民、博愛及特殊需求族群劃分出適性、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：</p> <p>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：</p> <p>針對特殊或弱勢族群等民眾，結合里幹事與里、鄰長</p>

	<p>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>
<p>(三)運用自身優勢，持續推動服務成長及優化</p>	<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>
<p>具體措施三：服務量能提升，精簡內部作業，精進服務創新</p>	
<p>執行策略</p>	<p>執行方法</p>
<p>(一)內部作業簡化以提升行政績效</p>	<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>
<p>(二)提升服務精進機制之建置</p>	<p>1. 建立組織常態運作機制： (1)職務職掌及代理人制度 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。 (2)協調及整合性質重複性服務工作 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： 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>

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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推動民眾參與及公私協力機制運用： <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> 2. 善用各類意見調查工具與機制： <ol style="list-style-type: none"> (1)參與式預算提案。 (2)i-voting。 (3)各項研習會、座談會、公聽會： <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> 3. 辦理滿意度調查： <p>每年上下半年2次進行外部滿意度調查，並隨時強化問卷內容之公正性、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。</p>
<p>(二)意見回應處理情形了解及回饋</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 積極回應及協助解決： <p>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。</p> 2. 建置回應機制： <p>單一陳情系統的使用，限期追蹤及查詢。</p> 3. 建置「常見問題集(FAQ)」： <p>透過回饋意見，隨時更新內容，貼近民眾需求。</p>

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「114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「114 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「114 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。

捌、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充修正之。

玖、本計畫奉區長核定後執行，修正時亦同。