

臺北市信義區公所 113 年度提升服務品質執行計畫

112 年 12 月 25 日訂定

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。
- 四、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，運用數位創新策略與工具，提供多元共融服務。

參、組織目標

以市民為主，建立以民眾意見為導向的整合服務型政府，運用新的數位工具，引用服務行銷理念，擴大政府服務視野，賡續展現卓越行政效能及服務品質。

- 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、推動本所e化作業，量身訂做加值服務。
- 五、整合各項社會服務資源，建立區里服務關懷網絡。
- 六、配合本府宣導人口政策，推廣多元活動，營造永續發展城市。

肆、實施對象

本所全體員工。

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。	不定期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，提升服務流程的透明度。	利用機關公布欄、電子跑馬燈、網站或社群媒體等方式，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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 每月檢視辦公環境、設備及網站檢查（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），以通用設計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、統計方式之妥當性及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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 設置「意見信箱」管理機制，透過民眾回饋意見，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之書表謄本提高業務申辦便捷度。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置好便利綜合櫃臺（單一窗口），促進機關內部橫向連繫；提升承辦人員專業知能，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。 2. 機關辦理案件過程減少附繳之紙本書表、證件或謄本數量，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台通用服務，增加民眾使用意願。	積極配合本府全面 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。	持續針對新住民提供適性服務，辦理各種成長課程，以促進新住民之間交流，進而提升其適應能力。
(二)搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。	里幹事主動對偏遠、交通不便、中高年齡層及行動不便的民眾提供到府訪視或協助文件遞送的服務，提供更便捷貼心服務。
(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。	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。	於官網公開機關基本資料、相關法規、執行計畫、服務措施、為民服務白皮書及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，暢通民眾參與。
(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。	1. 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。 2. 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。	定期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。

柒、推動作法

- 一、各課室依市政白皮書、年度重大施政計畫與政策交辦重點推行事項與創新作為，提出服務發展重點及優先順序，並擬訂各項重要工作計畫項目及作業時程，納於本計畫作為管制及推動重點。
- 二、定期於主管會報，依據本計畫及各項工作相關期程，以全體動員方式逐步推行，據以瞭解各項工作執行概況及進度，並研討得失與計畫修訂事宜。
- 三、本計畫於奉核定後推動執行，並主動公布於機關網站。

捌、追蹤管考

為推動本計畫各項重要工作，組成工作小組，滾動式檢討並推動專案改善作業併於主管會報提出。工作小組由區長擔任召集人，副區長及主任秘書擔任副召集人，各課室主管、資訊及研考擔任小組成員，負責推動本所全面服務品質任務。

玖、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充與協調辦理。

拾、本計畫奉區長核可後實施，修正時亦同。