

# 臺北市中正區公所 109 年度提升服務品質工作計畫

109 年 5 月 14 日北市正秘字第 1096008258 函訂定

## 壹、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、臺北市政府提升政府服務品質實施計畫。
- 四、臺北市政府民政局109年度提升服務品質執行計畫。

## 貳、目標

- 一、組織目標：以市民為主，建立以民意導向的服務型政府，整合本區地方特色，展現為民服務決心，不斷創新求變，持續以「便民、效率、創新、尊重」之精神，建立優質服務形象，秉持「以人為本」之為民服務精神，並以「靈敏、團結、精銳」之工作要求，建立永續經營之中正區為目標。
- 二、服務目標：
  - (一) 舒適洽公環境，充實專業涵養，創新服務工作，落實人本精神。
  - (二) 加強鄰里互動，凝聚活動張力，促進文化交流，提升生活品質。
  - (三) 穩健里鄰建設，改善市容景觀，強化商圈輔導，助益區民福祉。
  - (四) 整合社會資源，推動公共服務，落實福利政策，關懷弱勢族群。
- 三、工作目標：以「提昇服務品質，深化服務績效」、「便捷服務程序，確保流程透明」、「探察民意趨勢，建立顧客關係」、「豐富服務資訊，促進網路溝通」及「創新服務方式，整合服務資源」為實施要領，預期將中正區打造成為「便捷、活力、安心、快樂」之安全社區。

## 參、實施對象

本所全體同仁。

## 肆、實施範圍

以 109 年度推動執行提升服務品質相關工作績效為原則，並配合民政局指派或自願辦理參加「政府服務獎」考評。

伍、執行策略與方法（5大實施要項、24項執行策略）

實施要領	執行策略	執行方法
一、提升服務品質，深化服務績效	（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疇。	結合本府策略地圖、市政白皮書及年度重大施政計畫，整合本區地方特色，提出未來服務發展重點及優先順序，訂定年度提升服務品質實施計畫。並鼓勵研究創新，建立學習型組織團隊，鼓勵全員參與改善方案，營造團隊合作、分享成長之組織文化，建立提升服務品質共識，進而提昇為民服務品質。
	（二）考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	定期檢視及加強辦公廳舍環境整潔並加強環境綠美化工作，並適時充實、更新各項服務設備及服務措施（包括標示及引導設施、服務動線、博愛櫃檯、申辦及閱覽資訊、書表範例、文宣資料、雙語標示、停車空間、等候區、哺集乳室及無障礙設施之檢討），倘有不符民眾之需求者，適時予以改善，塑造親切便利洽公環境。
	（三）建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。	強化臨櫃人員服務禮儀、電話禮貌，以提高工作勝任度，並強化機關內部橫向連繫，加強櫃檯人員熟稔各項申辦案件知能，以及定期及不定期辦理服務品質、服務態度考核及測試，訂定服務禮儀獎懲辦法惕勵員工為民服務品質。由值星主管進行走動式管理，提供業務諮詢，建立機關專業、親、深化責任感的優質形象。

	(四) 善用傳播媒體及公聽會、說明會、里鄰工作會報等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。	對於攸關民眾之各項施政措施、宣導資料及執行成效，利用各項媒宣（如新聞稿、媒體廣告、說明會、網頁、公布欄、電子字幕機、記者會、文宣資料、大型活動、市長與里長市政座談會等宣導）使社會大眾周知。
	(五) 結合社會資源辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。	運用企業或機關、團體及個人資源協助提供為民服務，加強與社區互動，處理公共服務，建立企業或機關、團體永續經營之夥伴關係，藉由參與各項公益活動及延伸服務據點，擴散政府服務資訊及功能
	(六) 積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。	積極參與各項外部考核評鑑，提升服務效率及品質，樹立機關良好形象。
二、便捷服務程序，確保流程透明	(一) 設置全功能櫃檯，提供單一窗口服務，加強櫃檯人員處理各項申辦案件統合運用知能，均衡各櫃檯承辦業務。	設置全功能櫃檯，提供單一窗口服務，強化機關內部橫向連繫，加強櫃檯人員熟稔各項申辦案件知能，並建立「民眾人潮疏散機制」，均衡各櫃檯承辦業務，縮短民眾等候時間。
	(二) 澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表、擴充線上簽核、減少核章數等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。	每年針對申辦案件或內部行政工作，診斷簡化作業流程，建立標準作業規範，並擬定各項業務工作手冊。
	(三) 檢討申辦案件應繳附書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。	機關辦理案件過程減少附繳之紙本書表、證件、謄本數量，以免除民眾在機關間往返奔波，以達到簡政便民的目的，持續推動網路表單下載、線上申辦、免書證免謄本服務。
	(四) 公開各項服務標準作	在不違反資訊公開規定及隱私權保護

	業程序資訊。建立申辦或申請案件公開查詢機制，建立標準作業規範，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	的前提下，建立現場、電話、網路等案件查詢管道，使民眾了解案件辦理程序及進度等相關訊息，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。
三、 探 查 民 意 趨 勢 ， 建 立 顧 客 關 係	(一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。	配合單一陳情系統及設置本所為民服務意見箱，針對民眾反映問題定期檢討改善、不定期自我考核及提升政府服務品質執行計畫，建構內外部稽核機制。
	(二) 廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，審慎、迅速、正確的處理問題。	建置民眾意見收集管道，並妥適處理民眾興革建議及陳情案件，並加以追蹤管制。
	(三) 建立新聞媒體及輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	主動蒐集輿情報導，並隨時注意媒體報導、輿情反映與網路流傳有關區政情資，並建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，以期掌握民意脈動、貼近民眾需求。倘有報導區政消息與事實不符時，應儘速查明原委，務必在第一時間對外澄清，設下停損點，快速回應不實輿論以導正社會視聽。
	(四) 透過民眾需求調查規劃相關服務政策或措施。	主動調查服務對象對服務的評價，適時訪談現場民眾整體滿意度，建立回應機制，並掌握回應時效，並作好追蹤處理。  有系統的建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，並透過其回饋意見，轉換為政策改進依據或施政參考。

	(五) 定期辦理民眾意見及滿意度調查，分析調查結果，改進服務缺失。	辦理民眾意見及滿意度問卷調查，並依據調查結果，提出分析報告與建議改進情形等，主動積極探求民意，以作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考，期使各項服務措施更能符合民眾需求。
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	(一) 提供正確連結之機關網站、資訊內容並即時更新。	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、出版品資訊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。
	(二) 機關網站或網頁設計應符合國際評比。遵循相關規範，標示電子資料，提供分類檢索服務。	網站(頁)資訊檢索規劃提供多樣性檢索方式，如提供主題、施政與服務等分類檢索；檢索及互動功能設計簡單方便民眾操作使用。
	(三) 運用多元化參與管道，暢通民眾參與管道善用民眾智慧。	運用網路投票、i-Voting 及參與式預算提案等多元公眾參與管道，辦理相關教育訓練及宣導，以提供民眾友善溝通環境。
	(四) 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。	逐年新增「網路申辦項目」，擴展網路申辦量能，並提供完整申辦資訊，強化安全申辦認證。
	(五) 建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。	運用 KM 知識系統等 E 化方式，強化各單位(機關)橫向聯繫及垂直服務整合，透過機關之內、外部流程整合及簡化，以達到流程再造之效能，提升資訊資源共享及使用效率。

五、創新服務方式，整合服務資源	(一) 主動檢討、發掘服務遞送過程及提供方式之問題，規劃創新性、整合性的服務措施。	運用法令、流程再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具，規劃創新性、整合性的服務措施，提高行政效能，並作成標準作業流程，使成為機關標準服務。
	(二) 主動協調、整合性質重複或相關聯服務工作，重新規劃具創意之加值服務。	檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作（例如檢討非必要之冗長手續），持續檢討改進，並針對民眾需求，規劃設計有創意之加值服務。
	(三) 塑造創能型政府以體現社會正義或公共價值。	力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，如不符成本效益，但考量社會公平正義價值下，也可以做為服務策略選擇的例外原則。
	(四) 規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。	勇於突破現行機關（單位）間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，強化各單位（機關）橫向聯繫及垂直服務整合，增進合作關係。

## 陸、組織編制

- 一、提升服務品質推動小組成員暨工作分配（附件 1）。
- 二、由區長擔任召集人，主任秘書、課室主管、秘書、視導、研考及課室綜合承辦人擔任全面提升服務品質推動小組推動成員，並定期召開提升為民服務品質種子會議。
- 三、由全面提升服務品質推動小組負責推動本所全面提升服務品質任務，並視需要組成工作小組、品管圈或創意提案小組推動專案改善。

## 柒、管考方式及獎懲

- 一、本所各課室針對組織目標及機關業務特性，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、本計畫於核定後實施，各課室應依本計畫「重要工作計畫作業時程管制表」（如附件 2）之計畫項目及作業時程，就權責事項訂定本年度各項工作執行計畫（含督考規定）推動執行，並於期限內達成目標。

三、相關實施計畫執行進度落後達一季以上者，專案簽請議處。

捌、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充與協調辦理。

玖、本計畫奉核可後實施，修正時亦同。