

# 臺北市萬華區公所109年度提升服務品質執行計畫

109年5月11日北市萬秘字第1096010450號函修訂

## 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108年2月27日府授研服字第1083004788號函頒「臺北市政府辦理政府服務獎參講執行計畫」。
- 四、 臺北市政府民政局109年5月11日北市民秘字第 1096016472號函頒「臺北市政府民政局109年度提升服務品質執行計畫」。

## 貳、計畫目標

為推動提升政府服務效能躍升，樹立優質服務典範，強化服務對象意見回饋，鼓勵機關提供前膽、創新之服務，特訂定「臺北市萬華區公所109年度提升服務品質執行計畫」（以下簡稱本執行計畫），並達到以下目的：

- 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。

## 參、實施要領

- 一、 完備基礎服務項目，注重特性差異化。
- 二、 重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求。
- 三、 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度。
- 四、 關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用。
- 五、 開放政府透明治理，優化機關管理創新。
- 六、 掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務。

## 肆、實施範圍

109年1月至12月推動提升服務品質相關工作績效。

## 伍、實施方法如附件1。

## 陸、計畫管制作為

- 一、 落實提升服務品質計畫之實施，成立機關內跨課室為民服務推動小組，由區長、主任秘書、各課室主管及研考人員組成（附件2），於每月區

政業務精進會議併同召開。

二、對於各項工作之執行情形，定期由各課室及研考人員提出完成進度及執行情形，以達到確實管制追蹤，並針對執行成效提出檢討建議。

三、各課室主管於課（室）務會議時，針對管制方案成果，向該管同仁提出優缺點及改進建議。

四、每月辦理本所辦公環境清潔競賽進行環境巡檢，及每年至少1次服務禮貌相關教育訓練。

柒、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充修正之。

## 臺北市萬華區公所109年度「提升服務品質執行計畫」實施方法

壹、個別評核構面		
構面	評核項目	執行策略及方法
基礎服務	<b>一、服務一致及正確</b> <b>(一) 訂定申辦業務標準作業流程</b> 1. 申辦業務標準作業流程訂定比率  2. 申辦業務標準作業流程檢討情形	1-1 訂定並公開各項業務標準作業流程、常見問答集與電話服務禮貌測試實施計畫。  2-1 定期修正各項人民申請案件處理期限表，置於機關網站，提供民眾申辦參閱。
	<b>(二) 服務及時性</b> 1. 申辦案件處理時限完成比率	1-1 遵守申辦案件處理時限並定期檢討與改善。 1-2 每月舉辦公文小組會議與不定期辦理文書作業講習與測驗。
	<b>(三) 服務人員專業度</b> 1. 服務人員專業度之作法與執行成效。  2. 服務人員專業度測試結果。	1-1 持續推行服務人員服務禮貌運動，於服務過程主動詢問需求，使用禮貌性語，進行主動引導及走動式管理。 1-2 定期舉辦或參加基礎服務教育訓練與專門業務教育訓練。 1-3 訂定各項業務標準作業流程、常見問答集與電話服務禮貌測試實施計畫。 2-1 不定期辦理臨櫃人員服務禮儀及電話禮貌教育訓練。

壹、個別評核構面

構面	評核項目	執行策略及方法
	<p>二、服務友善</p> <p>(一) 服務設施的合宜程度</p>	<p>1-1 值星人員依本所「巡迴值星人員工作日誌」(如附表)每日檢查，並結合每月1次環境清潔競賽進行辦公環境及設備檢查，塑造整潔的洽公環境。</p> <p>1-2 每月維護行政中心機電、消防、電梯等設備管理狀況。</p> <p>1-3 依據市府規定提供手語視訊系統與公用電腦。</p> <p>1-4 設置哺乳室、友善育兒室及親子廁所。</p>
	<p>(二) 網站使用便利性</p>	<p>2-1 定期檢核網站內容正確性及有效連結性。</p> <p>2-2 網站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方便民眾操作使用。</p>
	<p>(三) 服務行為的友善性</p>	<p>3-1 不定期辦理臨櫃人員服務禮儀及電話禮貌教育訓練。</p> <p>3-2 檢討並修正每月電話禮貌測試問答。</p>
	<p>(四) 服務資訊透明度</p> <p>1. 資訊公開</p>	<p>4-1 於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、策略地圖、各課室標準作業程序、FAQ問答集及預決算情形等重要資訊，置於機關網站，以簡明、易讀、易懂之型式呈現，提供民眾參閱。</p>

壹、個別評核構面

構面	評核項目	執行策略及方法
	<p>2. 資料開放</p> <p>3. 案件查詢管道</p>	<p>4-2定期檢核網站內容，盤點業務資料，於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(ODF及PDF檔案)，供使用者連結下載與利用。</p> <p>4-3利用機關公布欄、電子跑馬燈或網站等方式，提供服務申辦資訊供服務申辦資訊予民眾自主參考查詢；定期維護並檢修各類查詢管道。</p> <p>4-4網站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方便民眾操作使用。</p> <p>4-5持續精進檢索服務友善功能。</p>
服務遞送	<p><b>一、服務便捷</b> (一) 建置單一窗口整合服務</p>	<p>1-1執行好便利櫃檯及跨區申辦/收件服務。</p>
	<p>(二) 減除申辦案件需檢附之表件</p>	<p>1-1透過跨機關整合協調，減少民眾申辦案件需檢附之表件。</p>
	<p>(三) 開發線上申辦或跨平台通用服務 (衡酌民眾實際需要，提供線上申辦，或跨平台通用服務，亦即可透過各式行動載具閱覽及使用)。</p>	<p>1-1配合市府小E化政策，提供線上預約或申辦服務。</p> <p>1-2不定期利用各種管道推廣線上服務。</p>
	<p><b>二、服務可近性</b> (一) 在地化、客製化服務服務</p>	<p>1-1因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。</p> <p>1-2持續針對新移民、特殊及博</p>

## 壹、個別評核構面

構面	評核項目	執行策略及方法
		<p>愛族群等規劃適性、分眾服務，提升服務友善性。</p> <p>1-3利用民間資源或通訊科技應等工具，規劃整合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。</p>
	(二) 專人全程服務	<p>1-1改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。</p>
	(三) 主動服務	<p>1-1針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。</p>
	<b>三、 服務成長及優化</b> (一) 突破成長	<p>1-1為完成服務遞送，於考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素達成服務目標所展現之努力與成效。</p>
	(二) 優質服務	<p>1-1在本所核心業務範疇內，於設定服務目標後，運用多元策略，提出符合本所任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合本所特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。</p> <p>1-2利用新聞稿、媒體廣告、說明會、大型活動及網路等多元管道宣導，維護民眾知的權利。</p>

壹、個別評核構面

構面	評核項目	執行策略及方法
服務量能	一、 內部作業簡化	1-1適時於相關會議中就內部作業流程規劃創新、整合性的服務措施，提高行政效能。 1-2適時檢討冗事，簡化內部作業，並聚焦核心業務，創新精進服務。
	二、 服務精進機制	1-1藉由城鄉交流觀摩其他機關創新案例激發本所創新思維。 1-2每年定期舉辦品管圈成果發表會。
服務評價	一、 服務滿意情形	1-1辦理本所滿意度調查，調查內、外部顧客滿意度。 1-2暢通民眾意見表達管道，並針對不滿意原因即時處理。 1-3於各項大型活動滿意度、說明會等發放問卷以提昇民眾回應情形。 1-4利用i-Voting及各項研習會、座談會、公聽及公共論壇等方式，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。
	二、 意見回應處理情形	

壹、個別評核構面

構面	評核項目	執行策略及方法
		<p>1-1 民眾陳情案件依臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項辦理，並由專人列管。</p> <p>1-2 蒐集各種媒體意見及民眾反映意見事項並分析，提出改善作為。</p> <p>1-3 值星人員主動瞭解服務對象對服務的評價，適時訪談現場民眾整體滿意度，以建立回應機制，並針對民眾臨櫃反映意見掌握回應時效，針對不滿意原因予以紀錄並依相關流程進行處理。</p> <p>1-4 利用各類管道（1999、Hello Taipei、滿意度調查系統等）提供民眾意見反應。</p>

## 貳、整體評核構面

構面	評核項目	執行策略及方法
開放創新	<p><b>一、 開放參與</b></p> <p>(開放參與係指機關提供服務時，除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作的契機。)</p>	<p>1-1 辦理外部顧客滿意度調查，蒐集民眾對於服務的需求與建議。</p> <p>1-2 強化各機關橫向聯繫，增進合作關係。</p> <p>1-3 強化網路管道及社群媒體之應用。</p>
	<p><b>二、 創新性</b></p> <p>(創新性係指機關就核心業務規劃服務作法或措施時，提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。)</p>	<p>1-1 訂定本所提案制度實施計畫，規劃創新、整合性的服務措施，提高行政效能。</p> <p>1-2 藉由城鄉交流觀摩其他機關創新案例激發本所創新思維。</p> <p>1-3 每年定期舉辦品管圈成果發表會。</p> <p>1-4 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。</p>

## 臺北市萬華區公所為民服務推動小組

組別	職稱	姓名	工作內容	備註
督導組	區長	詹天保	督導指揮管制本所提升服務品質方案執行計畫	
	主任秘書	陳雅	督導指揮管制本所提升服務品質方案執行計畫	
執行組	課長	呂明珠	協助督導本所民政課同仁執行推動本所服務品質執行計畫之進行	
	課長	顏碧慧	協助督導本所社會課同仁執行推動本所服務品質執行計畫之進行	
	課長	周瑞祥	協助督導本所經建課同仁執行推動本所服務品質執行計畫之進行	
	課長	林潘明	協助督導本所兵役課同仁執行推動本所服務品質執行計畫之進行	
	課長	黃梅怡	協助督導本所人文課同仁執行推動本所服務品質執行計畫之進行	
	課長	張麗華	協助督導本所秘書室同仁執行推動本所服務品質執行計畫之進行	
	課長	陳旭彬	協助督導本所調解會同仁執行推動本所服務品質執行計畫之進行	
	主任	林蓉	協助督導本所人事室同仁執行推動本所服務品質執行計畫之進行	
	主任	陳名芳	協助督導本所政風室同仁執行推動本所服務品質執行計畫之進行	
考核組	課員	王彝定	綜理本所服務品質執行計畫相關事宜	
	課員	林哲宇	綜理本所服務品質執行計畫相關事宜	

註：成員依實際任職狀況調整。

臺北市萬華區公所巡迴值星人員工作日志		時間：__年__月__日				
巡檢項目	08:30 至 10:30	10:30 至 12:30	12:30 至 13:30	13:30 至 15:30	15:30 至 17:30	
巡迴值星人員請於值勤時依下列巡視項目逐一檢視勾選，若發現異常請即通知相關人員處理						
<b>一、【環境】</b>						
(一)服務場所設置之停車空間環境整潔，無堆放雜物	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	
(二)服務場所設置之停車空間車輛停放情形良好(無違規停放、無占用無障礙停車位)	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	
(三)服務場所通道動線、樓梯間及逃生門無堆放雜物，進出順暢	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	
(四)服務場所消防設備(含滅火器、手動警報機、消防栓)前無堆放雜物(不能有遮蔽物致影響辨識或操作等)	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	
(五)服務場所內環境整潔	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	
(六)服務場所公布欄(含電子式)無污損	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	
(七)服務場所內照明設備完整無閃爍	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	
(八)服務場所內植物或盆栽無枯黃(超過2/3)及整潔	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	
(九)飲水設備有定期檢查表，並依紀錄表落實巡檢、保養作業	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	
(十)飲水設備清潔無損壞或腐蝕情形	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	
(十一)廁所清潔紀錄表依規定填寫及落實巡檢	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	
(十二)廁所內環境整潔乾淨	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	
(十三)廁所設有置物架、掛鉤或置物檯等設備，且無損壞情形	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	
(十四)廁所提供衛生紙	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	
<b>二、【便民措施與設施】</b>						
(一)服務場所設有無障礙停車位	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	
(二)服務場所設有無障礙坡道	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	
(三)服務場所設置服務鈴	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	
(四)機關招牌掛置明顯、規劃整齊、字體清晰	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	
(五)服務場所設有服務場所配置圖	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	
(六)依服務場所實際需要規劃設置服務臺或櫃檯	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	
(七)服務場所入口處(或櫃檯)標示服務時間或業務受理時間	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	
(八)提供抽號碼機及叫號燈(或排隊等候規劃措施)	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	
(九)服務場所(含櫃檯、窗口)各類標示掛置明顯、規劃整齊、字體清晰	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	
(十)服務場所提供中英文對照標示	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	
(十一)服務臺、櫃檯均標示工作人員名牌	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	
(十二)無人在位櫃檯，均清楚標明代理人或代理窗口	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	
(十三)現場民眾等候時間逾10分鐘時，機關提供疏導機制或其他人員協助支援情形	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	
(十四)提供等候座椅	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	

(十五)提供飲水設備(或茶水)	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是
(十六)提供書報雜誌或電視機	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是
(十七)提供哺集乳室	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是
(十八)服務場所設有無障礙廁所	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是
(十九)服務場所內(梯間、廁所等)設有防滑或其他安全提醒措施	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是
(二十)提供書寫檯及文具	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是
(二十一)提供電腦查詢或輔助系統	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是
(二十二)提供免費無線上網	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是
(二十三)提供意見箱及意見調查表	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是
(二十四)提供其他便利措施(老花眼鏡、輪椅、影印服務為必備項目)	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是
(二十五)服務場所宣導資料放置位置明顯適宜、分類清楚並排放整齊	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是
(二十六)服務場所宣導資料內容符合時宜(未過時)	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是
(二十七)提供正確申請案件相關資訊(處理時限表、申請書表、填寫範例為必備項目)	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是
(二十八)提供服務場所各項設備之使用說明	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是
<b>三、【人員基本服務禮儀】</b>					
(一)服務人員均配戴識別證、名牌(或穿著制服、工作背心)	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是
(二)服務人員穿著乾淨整齊(無穿著汗衫、內衣或拖鞋等情形)	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是
(三)服務人員於服務過程能說您好、請稍後、謝謝、不客氣、再見等禮貌性用語	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是
(四)服務人員主動詢問服務需求	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是
(五)服務人員相關諮詢服務嫻熟或受(處)理案件專業	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是
<b>四、優良服務人員(請推薦1-3名)</b>					
<b>五、志工服勤考核</b>					
(一)服勤志工姓名					
(二)穿戴背心與識別證					
(三)出勤狀況(上午08:30~11:30) (下午13:30~16:30)	<input type="checkbox"/> 出勤正常 <input type="checkbox"/> 出勤異常 <input type="checkbox"/> 是			<input type="checkbox"/> 出勤正常 <input type="checkbox"/> 出勤異常 <input type="checkbox"/> 是	
(四)奉茶、引導情形					
<b>六、突發狀況紀錄與建議事項</b>					
七、檢核人員	<b>秘書室研考</b>		<b>秘書室主任</b>		