

臺北市大安區公所 97 年度 「全面提升服務品質方案」計畫

97.01 訂定

壹、依據：

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、臺北市政府 96 年 11 月 21 日府授研三字第 09633848900 號函頒「臺北市政府提升政府服務品質實施計畫」。
- 三、行政院研究發展考核委員會 96 年 12 月 27 日會研字第 0962160343 號函頒修正之「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 四、臺北市政府民政局 97 年 1 月 8 日北市民秘字第 09632969100 號函頒「臺北市政府民政局 97 年度提升服務品質實施計畫」。
- 五、臺北市政府 97 年 1 月 24 日府授研三字第 09730256300 號函頒修正「臺北市政府提升政府服務品質實施計畫」。

貳、總體目標：

- 一、建立以民意為導向的服務型政府組織，深入基層，走入民間，擴大本所服務的深度與廣度，展現專業、便民的公共服務形象，提升民眾的信任度與滿意度。
- 二、確保民眾知的權利，利用資訊系統，呈現各項施政資訊成果，並提供友善、多樣及使用簡便的網路線上服務，落實「多用網路、少用馬路的政策」。
- 三、多元開發創新服務措施，提升服務的品質與價值。

參、實施對象：

本所全體同仁

肆、實施期間：

97年1月至12月

伍、實施策略與方法

一、提升服務品質，深化服務績效

(一) 訂定年度執行計畫，具體規劃為民服務工作範圍：

依據民政團隊之年度工作重點並結合市府提升政府服務品質計畫之考評指標暨本所業務特性、民眾需求，訂定年度服務品質執行計畫，落實提升為民服務品質工作。

(二) 建構友善的洽公環境，合宜改造服務場所及服務設施：

1. 定期維護辦公環境及查檢整體服務設施，營造舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所，並配合需求隨時改善更新。
2. 配合民眾使用習慣，提供正確且易於辨識之引導標示，建置雙語環境、無障礙設施並規劃妥適之申辦動線。

(三) 建立服務人員專業、親切之優質形象：

1. 辦理在職訓練，強化及內化值星、引導及櫃檯人員服務禮貌。
2. 擬定跨機關合作計畫，進行禮貌測試。
3. 編撰工作手冊（含法令專業知識、處理流程及方法），提升同仁專業技能，具體正確回應民眾各種需求。
4. 按時辦理民眾對臨櫃服務禮儀及電話禮貌滿意度調查，了解民意之趨向。

(四) 針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導施政措施及執行成效：

1. 對於與民眾攸關的各項政策、措施，利用多元傳播媒體、里鄰工作會報、網頁、文宣品之發放、大型活動等宣導周知，維護民眾知的權利。
2. 參與公益或社區活動宣導各項施政執行成果，促進民眾具體瞭解施政及服務內容績效。

(五) 善用社會資源，主動參與各項公益事務，擴散服務訊息及功能：

引進民間團體通路、據點、人力、資源等力量，擴展服務內容及項目的能見度，並達到機關、團體、民眾三贏局面。

二、便捷服務程序，確保流程透明

(一) 設置綜合受理櫃台，縮短臨櫃時間：

提升機關內部橫向聯繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能及權限，均衡各櫃台承辦業務之數量，縮短民眾等候時間。

(二) 簡化申辦流程等作業規範：

1. 針對各項申辦流程及表單內容定期進行檢討，在符合法理之情況下，盡量簡化。

2. 建置各項標準作業流程並上傳於機關網站，提供民眾申辦參考。

(三) 推動書證謄本減量作業：

1. 檢討申辦案件檢附謄本之必要性，減少檢附紙本之數量。

2. 主動利用戶役政系統，協助民眾確認身分及資料，減少民眾機關間之往返之不便。

(四) 主動公開申辦過程之資訊：

1. 提供承辦單位及電話，且於服務場所及機關網站（頁）公布標準處理流程，主動告知申請人處理程序。

2. 提供案件處理查詢管道，包括現場、電話、網路及其他方式（如：簡訊通知），並注意民眾查詢回應處理時效。

3. 受理案件後提供申請人收件確認訊息；且處理案件超過標準作業時間主動告知申請人。

三、探查民意趨勢，建立顧客關係

(一) 建立抱怨處理機制：

1. 訂定民眾陳情建議及抱怨處理機制及標準作業程序，且定期進行演練及檢討，熟悉處理方法及程序，縮短抱怨時間，減少處理成本。

2. 針對市長信箱、區長信箱的不滿意案件，成立專案小組進行個案檢討，建構稽核機制，以降低抱怨頻率。

(二) 鼓勵民眾提出興革建言：

1. 暢通民眾意見反應管道（如網路留言板、區長信箱），並由專人管理，以便即時、正確予以回應及其時效。
2. 針對民眾臨櫃反映意見，須予以記錄並依相關流程進行處理。

(三) 建立新聞媒體及輿論回應機制：

1. 設定新聞連繫窗口，訂定新聞發布標準作業計畫及與媒體連繫之實施計畫。
2. 針對錯誤訊息建立回應機制，主動為政策辯護或更正不實之報導，以導正社會視聽，維護機關形象。
3. 積極蒐集輿情報導，建立新聞輿情管理系統或資料庫，並作檢討分析，提供施政參考。

(四) 依據民眾需求，擬定服務政策：

1. 定期辦理問卷調查，採取「重要度及滿意度」調查模式，主動了解民眾的重要需求，並進行分析比較，作為規劃服務措施之依據。
2. 架構「常見問答」(FAQ) 管理機制，透過民眾意見反應轉換為施政的參考。

四、豐富服務資訊，促進網路溝通

(一) 主動公開機關重要資訊：

1. 依「政府資訊公開法」第7條規定，主動公開機關資訊。
2. 建構資訊專案小組，以「即時」、「審核」為工作要求，查閱本所各類資訊內容。
3. 由專人負責管控網站（頁）維護，並確認各連結網站（頁）正確性。

(二) 機關網站或網頁設計應符合國際評比：

1. 綜合規劃資訊檢索功能，並以「互動式」的方式，推動民眾參與。
2. 提供多樣性及簡單性的友善環境，方便民眾利用網頁資訊及高使用率。

(三) 建置多元化電子參與管道，暢通民眾參與管道。

1. 建置網路意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等多元公眾

參與管道，提供民眾友善網路溝通環境。

2. 對於透過電子管道反映之意見，專人定時進行整理彙整，並設有互動及回應機制。

(四) 提高線上申辦使用率：

1. 提供以傳真、電子郵件、網際網路線上申辦業務，並提供完整申辦資訊、表單下載。
2. 擴大推動電子化作業及設施，強化里辦公處公文管理系統。
3. 規劃新增申辦項目，提高線上申辦案件比例。

五、創新服務方式，整合服務資源

(一) 積極規劃創新性、整合性的服務措施

1. 與民眾關係密切事務，鼓勵研究創新，以求突破現狀，並規畫獎勵措施。
2. 成立全面提升服務品質工作推動小組，有效管控督導服務品質創新改進之推動機制。

(二) 檢討性質重複或相關聯服務工作並加以協調、整合

1. 成立各課室或跨課室品管圈，就業務申辦過程，進行流程改造，提供增值服務。
2. 透過民眾需求調查規劃服務政策或措施，進行服務項目改造，減少非必要服務之內容，新增必要且重要的服務項目。

陸、實施要領

依「政府服務品質獎評獎計畫」所定之評核構面、評核項目、評核指標、及實際檢核項目另案辦理之。

柒、管制考核

- 一、訂定本所 97 年度「全面提升服務品質方案」計畫，並報民政局審定後據以實施。

二、本所各課室應依據年度為民服務工作事項，確實執行本計畫推動作法之並量化指標，以落實為民服務品質工作。

三、本實施計畫考核係配合「臺北市政府提升政府服務品質實施計畫」評獎作業之各作業期程辦理。

捌、其他：

本計畫所需各經費擬由業務費項下支付。

玖、本計畫奉核後施行，若尚有未盡事宜，得依相關規定或實際需要另行補充修正。