

臺北市民政團隊為民服務工作不定期現場考核實施計畫

105年1月29日北市民秘字第10530280400號訂定

106年9月25日北市民秘字第10632665200號修訂

107年3月15日北市民秘字第1076012118號修訂

一、依據：

- (一) 行政院函頒「政府服務創新精進方案」及「政府服務躍升方案」。
- (二) 本府研考會106年9月15日北市研服字第10632376800號函頒臺北市政府為民服務工作不定期現場考核實施計畫。
- (三) 臺北市政府策略地圖與平衡計分卡。

二、目的：

櫃檯服務與辦公環境是與民眾接觸的第一線，更是落實「以客為尊、顧客至上、服務第一」之最佳示範，為展現民政團隊「新形象、心風貌」之專業服務，培養與落實「當責」文化，積極提升自主管理能力，進而提昇民眾洽公滿意度及精進為民服務品質，特訂定本計畫。

三、實施期間：自當年度1月1日起至12月31日止。

四、主辦單位：臺北市政府民政局(以下簡稱本局)

執行單位：本市各區公所、戶政事務所、孔廟管理委員會及殯葬管理處。

五、查核項目及指標：依據「政府服務獎」實施計畫相關考核指標辦理；另因應各機關業務性質差異性及實際需要，本局得依受考核對象實際情形予以調整考核事項及評分內容，如有特殊情形，得

註明理由以缺項方式處理。

(一) 基礎服務：定期檢查與提供，且有必要的使用說明與管理，以確保設施品質。

1、核心設施（含法定設施）：服務櫃檯、等候座椅、洗手間、哺集乳室、無障礙設施（斜坡道、電梯、專用停車位、服務鈴、身心障礙專用盥洗室等）；申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例。

2、一般設施：書寫檯、電腦、免費無線上網、飲水機、影印機、便民停車位、宣導資料及文具用品。

3、服務場所推動通用設計理念（依實際需要，及參考平等使用、靈活運用、簡單易用、簡明訊息、容許錯誤、省力操作、尺度合宜等七大原則，提供相關設施）。

(二) 服務行為：

1、服務人員於現場引導服務、洽公服務之親和。

2、服務人員洽公回應品質、正確率與主動性等。

(三) 服務成長及優化：鼓勵各機關於核心業務範疇內，運用多元策略，優化服務內容，創造服務特色，提升為民服務的附加價值。

(四) 局領隊及「神秘客」不定期至各區、戶所及殯葬處實地查核，並就視察內容酌予增減分。

六、辦理方式：

(一) 本局不定期實地查核由電腦隨機選取區戶政督導員、隊員及查證機關，依排定結果查核受檢機關前揭查核項目及指標，並依限至「服務禮貌查核」系統登錄實地查證表(如附件1)及上傳照片檔。

(二) 另本局將商請「神秘客」不定期查核各區、戶所及殯葬管理處為民服務禮貌及起身迎賓執行狀況，執行良好或服務不佳

者，該所半年實地查核總成績酌予增減1~3分。

- (三) 本局主任秘書以上人員亦將不定期視察各區、戶所及殯葬管理處為民服務禮貌及起身迎賓執行狀況，經發現確有執行良好或服務不佳者，該所半年實地查核總成績酌予增減1~5分。
- (四) 本局進行實地查核時，殯葬管理處應派員陪同說明各項受檢區域，並了解各項受檢缺失，俾憑立即改善。
- (五) 為加強服務工作，各區、戶所應就機關內櫃檯、值星及志工人員實施考核；孔廟管理委員會及殯葬管理處實施志工考核；殯葬管理處另辦理櫃檯考核，其執行方式由各機關依業務需要自行規劃。其中志工部分依本局規劃之期程，由各機關配合彙報半年度成績績優者各1名送本局辦理表揚。
- (六) 各機關除定期辦理日常例行性維護管理工作外，應自行建立為民服務工作不定期考核制度，提升服務品質；自行督考過程中如發現涉及聯合辦公行政大樓其他維管單位之缺失或建議事項，應主動通知維管單位進行檢討改善。
- (七) 每月函知當月份受抽核機關之「服務禮貌實地查核情形彙整表」(如附件2)供各區公所及所屬機關作為改進參考，並於年終結算機關總成績。

七、獎懲方式：

- (一) 實地查核總成績由局研考提供成績納入區所、戶所考核計算。
- (二) 本實施計畫成效列入該機關年終考績重要參考。
- (三) 本計畫相關工作人員獎勵部分，則俟年度考核工作完成後另案簽報。

八、管制與評估：

- (一) 各區公所、戶政事務所及殯葬管理處應適時召開檢討會議，並辦理成效評估作為改進之依據，如有相關建議事項，則併

提局務會議、主管暨區務會報決議事項加以列管追蹤。

(二)如有發生民眾投書抱怨或透過1999市民熱線及單一陳情系統等管道反映之問題，應依民眾陳情案件列管處理及設立追蹤表積極改善，並將相關資料裝訂成卷以備實地查核時進行了解。

(三)為精進民政團隊的服務品質，各機關應自行建置「考核機制」，並納入政策性或因應機關特性之重點推行事項等項目進行考核，及現場訪談在場民眾整體服務滿意度或其他建議，以作為機關改進參考。

(四)推動本項活動所擬訂之相關計畫、活動過程、會議紀錄或其他相關資料均應完整保留，以備日後查考。

九、經費：由本局行政管理-一般業務-業務費項下支應。

十、本計畫如有未盡事宜得隨時補充修正之。

十一、本計畫奉局長核定後實施，修正時亦同。