

# 臺北市大安區戶政事務所九十年全面提升服務品質方案執行計畫

## 壹、計畫依據

依據臺北市政府九十年全面提升服務品質方案實施計畫。

## 貳、計畫目標

建立以顧客為導向的服務型政府，引用服務行銷理念，並以「落實品質研發，獎勵研究創新」、「便捷服務程序，縮短等候時間」、「塑造親切環境，樹立服務形象」、「重視民情輿情，主動溝通協調」以及「善用社會資源，協助公共服務」為工作要項，擴大政府服務視野，展現卓越服務品質。

## 參、實施對象

本所全體同仁。

## 肆、實施要項

依本所九十年全面提升服務品質方案執行計畫工作項目表執行。

## 伍、執行期程

本計畫自九十年一月一日起至九十年十二月三十一日為止。

## 陸、執行方式

- 一、各執行單位應於本執行計畫訂定後，依實際需要訂定各項實施計畫切實執行，並應於期限內達成目標。
- 二、工作進度控管係依期程掌握進度，並以季為單位，每季定期召開本年度全面提升服務品質方案執行進度檢討會議，據以瞭解各項工作執行概況，並研討得失與計畫修訂事宜。

## 柒、組織編制

- 一、本計畫由全面品質審議委員會負責推動相關作業，本委員會設有：主任委員、副主任委員、執行委員、委員、執行幹事、幹事、另又下設全面品質管理推動小組與提案審議委員會。

## 二、任務編組

| 職別    | 姓名  | 任                             | 務 | 備 | 註 |
|-------|-----|-------------------------------|---|---|---|
| 主任委員  | 蘇素珍 | 綜理監督「九十年全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜   |   |   |   |
| 副主任委員 | 黃國彥 | 協助指導監督「九十年全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜 |   |   |   |
| 執行委員  | 巫秋燕 | 綜理「九十年全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜     |   |   |   |
| 委員    | 洪進達 | 協助綜理「九十年全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜   |   |   |   |
| 委員    | 張聰仁 | 協助綜理「九十年全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜   |   |   |   |
| 委員    | 李致誼 | 協助綜理「九十年全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜   |   |   |   |
| 委員    | 劉敏江 | 協助綜理「九十年全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜   |   |   |   |

|      |     |                             |         |
|------|-----|-----------------------------|---------|
| 執行幹事 | 蕭如君 | 辦理「九十年全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜   |         |
| 執行幹事 | 許珮雯 | 辦理「九十年全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜   |         |
| 幹事   | 葉淑之 | 協助辦理「九十年全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜 | 一股股長代理人 |
| 幹事   | 南南華 | 協助辦理「九十年全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜 | 二股股長代理人 |

柒、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充與協調辦理。

捌、本計畫奉核後實施，修正時亦同。