

# 臺北市士林區戶政事務所 98 年度全面提升服務品質執行計畫

98 年 2 月 20 日訂定

## 壹、計畫依據

一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」

二、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」與「政府服務品質獎評作業手冊」。

三、臺北市政府 98 年 1 月 17 日府授研三字第 09830339800 號函頒之「臺北市政府 98 年度提升政府服務品質實施計畫」

四、臺北市政府民政局 98 年 1 月 22 日北市民秘字第 09830090200 號頒「臺北市政府民政局 98 年度全面提升服務品質方案實施計畫」。

## 貳、計畫目標

一、持續落實以客為尊，提供便捷服務，為全面提升本所服務品質，建立以顧客為導向的全方位服務良能政府，爰訂定本計畫，期能達成「樹立機關服務形象」、「便捷服務程序」、「推動民眾滿意服務」、「確保民眾資訊使用權」與「提供創意整合服務」等 5 項計畫目標，進一步實現「便民」、「效率」、「創新」、「尊重」之優質服務目標。

## 參、實施對象

本所全體同仁。各實施對象應依本所「98年度重點工作暨期程表」  
 (附件1)之計畫目標、具體推動作法及實施期程，於期限內達成  
 目標。

#### 肆、實施期程

自98年1月1日至98年12月31日止。

#### 伍、實施要領、執行策略與執行方法

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圍。	實施對象應針對民政工作整體組織目標及年度擬推動之重點工作，結合本府市政白皮書及年度重大施政計畫，提出未來服務發展重點及優先順序，就業務特性、民眾需求，參考本府提升政府服務品質實施計畫之考評指標，訂定年度提升服務品質實施計畫。
	(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。	每年至少1次辦公設備檢查(包括各項申辦動線、書表範例、文宣資料、雙語標示、環境綠美化、停車空間、等候區設施及無障礙設施之檢討)，倘有不符民眾之需求者，適時予以改善或更新，塑造親切洽公環境。
	(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。主動引導、協助民眾各項申辦業務。由單位主管進行走動式管理，提供業務諮詢，建立機關專業、親切、深化責任感的優質形象。

實施要領	執行策略	執行方法
	(四) 善用傳播媒體及公聽會、說明會、里民大會等公眾場合，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、區政說明會、里民大會等宣導）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。	善用企業、民間團體通路、據點、人力、資源，增加政府服務資訊之強度及能見度。
	(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。	積極參加政府服務品質獎競賽，藉由對外參獎提升服務品質，樹立機關良好形象。
二、便捷服務程序，確保流程透	(一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務。加強櫃台人員處理各項申辦案件統合運用知能，均衡各櫃台承辦業務。	檢討設置全功能櫃台（單一窗口），促進機關內部橫向連繫。提升承辦人員專業知能；並建立「民眾人潮疏散機制」，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。
	(二) 徹底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。	每年至少 1 次檢查或檢討各項作業程序及申請表單，並將各項標準作業規範建置於機關網站，提供民眾申辦參閱。
	(三) 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，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。

實施要領	執行策略	執行方法
明	(四) 公開各項服務標準作業程序資訊。建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，建置網路查詢系統、電話語音系統、案件公告看版或現場查詢等流程查詢管道，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。	訂定民眾意見反映及陳情案件作業處理規範，透過市長（首長）信箱、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、正確地處理問題。	建置民眾意見之暢通管道（如市長與民有約、市長信箱、首長信箱、人民陳情、民調、隨案問卷調查、座談會、公聽會、公共論壇等管道）。
	(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，建立新聞輿情管理系統或資料庫，倘有報導市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。每月彙整相關報導及回應摘要於所務會議檢討改進。
	(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，建立回應機制，並掌握回應時效，並作好追蹤處理。  有系統地建立「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。

實施要領	執行策略	執行方法
	(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。	每年辦理民調至少 1 次，並強化問卷內容公正性、測量方式之妥當性、評價結果分析之客觀性；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，以作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。
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。
	(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) 建置多元化電子參與管道，暢通民眾參與管道。	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，並簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。
	(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。	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	(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。	運用法令鬆綁、流程再造、利用民間資源、資訊科技應用等的工具，規劃創新、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。



實施要領	執行策略	執行方法
服務方式，整合服務資源	(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。	透過民眾需求調查，了解民眾需求，規劃服務政策或措施，進行為民服務項目改造（例如檢討非必要之冗長手續，或新增服務項目），並持續檢討改進。
	(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」的創新服務。評估受益民眾人數的多寡、程度是否與成本相當。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。	從政府服務資源整合及共享角度出發，打破政府機關間本位主義隔閡，強化各機關橫向聯繫，及垂直服務整合，增進合作關係。

## 陸、實施項目

依服務品質獎考評項目區分為 5 大項 24 小項執行策略，並依據年度目標規劃各項具體作法如附件，確實執行及管考作為。

### 一、樹立機關服務形象、

- (一) 服務形象規劃維護情形
- (二) 服務措施規劃情形
- (三) 落實以客為尊作法，提供優質服務
- (四) 提供友善性與專業性的服務行為，重視服務禮貌活動
- (五) 採取有效性的服務行銷，善用社會資源

### 二、便捷服務程序

- (一) 行政流程簡化服務

(二) 申辦窗口整合情形

(三) 作業標準建立及工作手冊內容

(四) 資訊公開查詢機制

### 三、 推動民眾滿意服務

(一) 社會輿情互動及溝通

(二) 施政宣導及走入群眾活動

(三) 民眾意見調查分析

(四) 民眾陳情及反映

(五) 民眾意見調查分析

### 四、 確保民眾資訊使用權

(一) 電子化服務情形

(二) 擴展線上服務量能

(三) 提供多元化電子參與管道

(四) 提供完整性與便捷性的資訊檢索

### 五、 提供創意整合服務

(一) 服務品質研習訓練

(二) 研發制度與創新專案

(三) 全員參與及持續改進

(四) 創新績效及激勵措施

### 柒、 推動作法

- 一、各執行單位或推動小組應於本執行計畫訂定後，依計畫工作項目切實執行並於期限內完成。
- 二、工作進度控管依期程掌握進度並由研考人員列管，定期召開全面提升服務品質推動小組會議，瞭解各項工作執行進度並檢討得失、創新及計畫修訂等，各級主管應以身作則，積極參與並確實督導本項作業之執行。
- 三、各課室應掌握進度於考核前繳交相關資料，俾利展現本所績效，爭取最高榮譽。
- 四、可依實際需要另訂定各項子計畫據以執行，各單位應配合執行本項計畫及臺北市政府服務品質獎之考評實施計畫。

#### 捌、 推動小組

- 一、本計畫之推動事宜，由全面提升服務品質推動小組負責，該小組成員得隨人員異動而調整，並由主任擔任召集人，秘書擔任副召集人。
- 二、本所全面提升服務品質推動小組會議由召集人召開，副召集人、委員及幹事為當然開會成員，其餘執行幹事視需要與會討論，各項子計畫可另成立工作小組或品管圈推動改善工作。



## 玖、 獎懲方式

依臺北市政府頒訂之 98 年度服務品質獎考評實施計畫辦理。

## 壹拾、 經費

所需經費由本所年度預算相關費用項下勻支。

壹拾壹、 本計畫奉核後實施，如有未盡事宜，得隨時修正補充之。