

臺北市大同區戶政事務所 97 年度提升服務品質實施計畫

97 年 1 月 31 日訂定

壹、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、臺北市政府96年11月21日府授研三字第09633848900號函頒之「臺北市政府提升政府服務品質實施計畫」暨97年1月24日府授研三字第09730256300號函修正之「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」。

貳、目標：

一、組織目標：

落實各項為民服務工作，並提升戶政服務品質。對外，在依法行政與便民效率間平衡考量並持續推動各項改善工作以期建立一個有效率、有效能與回應力的優質服務機關；對內，提升服務能力（Service Power）、人員能力（People Power）與流程能力（Process Power）。

二、計畫目標：

- （一）提升便民標準服務：推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象。
- （二）提升資訊流通服務：資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- （三）提升創新增值服務：統合並運用各項資源，開發創新服務措施，提供卓越服務品質。

三、品質目標：

- （一）便民：環境舒適、服務便捷。
- （二）效率：迅速專業、服務溫馨。
- （三）創新：積極改善、追求卓越。
- （四）尊重：彼此尊重、提升品質。

叁、實施對象：本所全體同仁。

肆、執行期間：本執行計畫自核訂日起至 97 年 12 月 31 日止。

伍、實施要項：

全體同仁之各項工作執行除應遵守依法行政外，同時須呼應「政府服務創新精進方案」5 大實施要項及 23 項執行策略，內容如下：

一、提升服務品質，深化服務績效

(一)考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，並隨時充實、更新服務設施：

- 每年至少辦理 1 次服務場所及辦公設備檢查(洽公環境核心及一般服務設施、申辦動線、各項人員、雙語標示等)，提供舒適、整潔、具特色之洽公環境；辦理民意調查瞭解使用者滿意度。

(二)建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動導引並協助民眾申辦，及提供業務諮詢：

- 辦理各項為民服務禮貌教育訓練、服務人員戶政專業知能提升訓練等、每月不定期辦理服務品質、服務態度考核及測試、民眾滿意度調查；針對缺失，切實檢討改進。

(三)善用傳播媒體；區務會議、里民大會及里鄰工作會報等公開場合，宣導各項施政措施及執行成效：

- 指派人員參與各項會議進行宣導工作、利用各種媒體宣導途徑(民間團體公益網站相互連接、跑馬燈、里辦公處布告欄等)週知大眾。

(四)聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能：

- 辦理社區居民學習課程、法律扶助基金會協助卡債諮詢等專案性、例行性活動，同時進行戶政業務宣導；結合企業、民

間據點、人力、資源進行施政宣導。

(五)積極推展機關服務作為，爭取民眾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並樹立機關良好形象。

二、便捷服務程序，確保流程透明

(一)設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃檯人員處理各項申辦案件知能，以縮短民眾等候時間：

- 檢討設置全功能櫃檯(單一窗口)，促進機關內部橫向連繫；並建立「民眾人潮疏散機制」，縮短民眾等待時間。

(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，並將各項案件申辦流程規範建置於網站，提供民眾申辦參閱；編訂工作手冊，並定期更新內容，提供同仁據以作業。

(三)檢討各項申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量：

- 機關辦理案件過程減少附繳之書表、謄本數量，以免除民眾在機關間往返奔波，提升申辦便利性。

(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；選擇重點服務措施，承諾預期達成的服務標準及革新作法，編訂「為民服務白皮書」，向社會大眾公布。

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：

<ul style="list-style-type: none"> ● 訂定民眾意見反映及陳情案件作業處理規範，透過民眾意見調查之分析結果，改進服務缺失並建構內外部稽核機制及教育訓練。
<p>(二) 廣開民眾建言管道；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據相關規定，審慎、迅速、正確地處理問題：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 暢通民眾意見之管道及規劃處理機制（民調、戶政即時通、主管或主任與民眾有約、隨案問卷調查、座談會、人民陳情、公共論壇等管道）。
<p>(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：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 設有新聞輿論回應機制，建立新聞輿情管理系統或資料庫。
<p>(四) 透過民眾需求調查規劃相關服務政策或措施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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。有系統建立「常見問題集」管理機制，參考回饋意見進行服務提升。
<p>(五) 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 針對重點推動業務，每年辦理民調至少 1 次，並強化問卷內容公正性、測量及評價方式客觀性；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

<p>(一) 提供正確連結之機關網站，並即時更新資訊內容：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 公開機關基本資料、相關法規、服務措施、為民服務白皮書、各項宣導內容、FAQ 及其他重要資訊，並即時更新；建立「網站資料定期更新規定」(含標準作業程序)，定期檢核網頁內容正確程度、資訊連結正確度及更新情形作業，。
<p>(二) 機關網站或網頁設計應符合國際評比並遵循相關規範，標示電子資料，提供分類檢索服務：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 配合市府資訊處建置分類檢索服務。

(三)規劃建置多元化電子參與管道，暢通民眾參與管道；簡化互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境：

● 建置友善操作互動功能，多樣化資訊檢索方式。

(四)廣續推動網站（線上）申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及提高線上申辦使用率：

● 提供完整申辦資訊及操作同仁教育訓練，並加強宣導提升民眾對於線上服務的認知與回應情形。

(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）橫向及垂直服務整合，藉資訊資源共享及使用提升流程整合及簡化。

五、創新服務方式，整合服務資源

(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、整合性的措施以解決各項服務問題：

● 運用流程管理、再造等工具，研擬創新、整合性、可行性服務措施，以提高民眾滿意度，並作成標準作業流程，作為機關標準服務。

(二)主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對人員需求重新規劃設計有創意之加值服務：

● 透過各項受服務之民眾需求調查，作為提升服務品質之檢討、改進參考，並著手執行、推動有價值之創意服務。

(三)力求有價值之創新服務型態及方式多元化(例如以較少成本得到更好服務品質)，體現社會正義或公共價值：

● 評估受益民眾人數多寡、程度是否與成本相當；如不符成本效益，在考量社會公平正義價值下，也可做為服務稱略選擇之例外原則。

(四)規劃跨課室或跨機關水平服務、跨業務垂直整合服務。

陸、執行方式：

一、各業務執行單位請依本計畫各工作要項辦理，並請依計畫內容或實

際需要另研訂各子項執行計畫。

- 二、研訂實施計畫或執行計畫，應邀集主管為民服務業務相關人員參與，並視業務需要先行蒐集各項民意調查結果、輿情反應等各方意見等資料作為計畫研訂之參考。
- 三、研訂實施計畫或執行計畫，應檢討與為民服務有關的制度規章、作業流程、申辦手續、服務措施等各層面，突破舊有作法，提出每年度預定進行的重點工作。

柒、管考方式：

- 一、例行或專案工作之執行，於全面提升服務品質會議中報告執行成效與推動情形；並藉由民意調查等多方管道瞭解服務使用者之反應及進行各項改善工作。
- 二、每月召開提升為民服務品質會議（或併入幹部會議），以瞭解各計畫執行進度及情況，依執行結果討論得失及原因分析並研究創新及計畫修訂等事宜。
- 三、為提升各項為民服務執行工作品質及課務精進之討論，各課應每季至少召開1次課務會議，並將會議紀錄會核為民服務研考。
- 四、各主管應以身作則，積極參與並確實督導工作推動與執行成效。

捌、獎懲：

一、獎勵依據

- (一)依據臺北市政府97年1月24日府授研三字第09730256300號函「臺北市政府提升政府服務品質實施計畫」辦理獎勵事宜。
- (二)各項為民服務工作(含計畫執行、禮貌服務、創意提案等)表現優良人員，提請幹部會議進行表揚(或獎勵)方式討論。

二、懲處：

- (一)同仁未依規定落實相關為民服務禮儀(含接聽電話)..等，對勸導仍不配合者，提請會議討論，並責由課長級以上人員進行服務指

導；如未能改善，須提出報告並列入年終考績參考。

(二)經市府評定為民服務考核成績乙等時，不予獎勵，且市府擇期複查時，仍應全力配合考評。

玖、任務編制：

一、成立「全面提升服務品質委員會」；由主任親自擔任召集人，綜理本計畫全盤事宜；由秘書協助綜理督導各項事宜，並由各課主管擔任計畫目標推動及督導辦理人員，另成立各工作小組協助推動相關工作及改善事宜。

二、委員會由召集人召開，除為民服務研考及各課主管、總務、資訊、為當然開會成員外，其餘工作推動人員視需要與會討論。

拾、經費：所需經費在本所相關經費項下支應。

拾壹、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充與協調辦理。

拾貳、本計畫經奉核後實施，修正時亦同。