

臺北市萬華區戶政事務所 104 年度提升服務品質實施計畫

中華民國 104 年 2 月 11 日修訂

壹、計畫依據

國家發展委員會 103 年 8 月 21 日函頒修正之「政府服務品質獎評實施計畫」與「政府服務品質獎評作業手冊」暨臺北市政府民政局 104 年 1 月 29 日北市民秘字第 10430347500 號函頒「臺北市政府民政局 104 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、服務理念與組織目標

本所一直以創新的思維與做法，賡續推動為民服務工作，更體認我們的服務必須與時俱進，要貼近民眾的想法，提供讓民眾有感的優質服務，舉凡服務流程便捷化以及服務的精神與態度，一切的服務都以建立民意為導向的服務型戶政，並擴大服務行銷，展現卓越服務品質。因此，本所將貫徹便民、效率、創新、尊重的品質政策，提供感動、創意、傾聽及有效率的服務，形塑優質戶政。

參、計畫目標

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、多面向整合本機關服務功能，統合資源運用，開發創新服務措施，提供創意整合服務，提升卓越服務品質。

肆、實施對象

全體同仁。

伍、實施要領策略與方法

實施要領	執行策略	執行方法
一、提升機關服務品質，深化服務績效	訂定本所「年度提升服務品質實施計畫」，具體規劃為民服務工作範	針對戶政工作目標及年度擬推動之重點工作，依據民政局提升服務品質實施計畫考評指標，訂定年度提升服務品質實施計畫。

<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>提供服務流程便捷化</p>	<p>一、建置「全功能」及「單一櫃檯」服務，落實「一處收件，全程服務」。</p> <p>二、促進跨機關之互助與合作，以達簡政便民目標。</p> <p>三、透過行政作業流程簡化及申辦案件流程簡化，改進申辦案件流程，縮短申辦案件時間及簡化各類書表證件。</p> <p>四、運用「市政資料庫」或相關系統減少書證謄本使用。</p> <p>五、加強櫃檯人員處理案件統合運用知能，建立「快速支援櫃檯」機制，以縮短民眾等待時間及紓解洽公人潮。</p> <p>六、訂定計畫及相關作業規定，促進服務流程便捷化。</p> <p>七、加強「推動電子公文節能減紙計畫」，增加線上簽核比例並減少核章數，以提升公文效率。</p> <p>八、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比例。</p>
	<p>提供案件處理流程公開查詢及主動回應</p>	<p>一、提供案件處理流程查詢（含電話、網路及現場查詢等）並保持查詢管道之暢通。</p> <p>二、宣導市民 e 點通網路線上查詢功能及簡訊系統，提供案件流程查詢回應情形。</p> <p>三、對證件不齊無法辦理之案件，開立「一次告知單」，使民眾了解案件處理程序及進度等相關訊息。</p>

<p>三、提升機關服務形象，強化服務行銷作為</p>	<p>提供合宜的服務設施</p>	<p>營造規劃完善親切便民的服務洽公環境，充實服務設施(包括核心設施、一般設施)，提升機關形象。</p> <p>一、加強洽公環境適切程度，如：</p> <p>(一)機關環境標示(含雙語)及引導標示。</p> <p>(二)申辦動線規劃及環境規劃。</p> <p>二、由專人辦理及檢視服務設施合宜性，如：</p> <p>(一)各項設備安全及定期檢測維護。</p> <p>(二)提供各類申請表單及文具並隨時更新汰換以符合民眾需求。</p> <p>(三)無障礙設施完善。</p> <p>三、視機關業務及民意需求，規劃更具替代性或創意性的服務設備。</p>
	<p>促進服務行為友善性、專業性及服務行銷有效程度</p>	<p>一、辦理櫃檯服務禮貌訓練，落實起身迎賓及雙手遞物，以建立戶政人員專業形象與敬業態度。</p> <p>二、落實走動式管理與主動性關懷之現場服務並專人隨時督察服務現場，主動協助引導民眾。</p> <p>三、持續辦理電話服務禮貌測試，建立服務人員專業、親切具責任感之優質形象。</p> <p>四、善用傳播媒體(新聞稿、網頁、公布欄、電子字幕機、FACEBOOK、LINE、文宣資料、舉辦活動、<u>里鄰工作會報</u>等)，對於各項為民服務措施加強宣導，俾利社會大眾周知。</p> <p>五、積極觀摩學習他機關服務作為，檢討改善，樹立機關良好形象。</p>
	<p><u>經由意見調查辦理統計及分析顧客滿意度</u></p>	<p>一、以問卷調查、現場訪談方式，探查服務滿意度並分析及檢討服務滿意度趨勢、服務滿意度成長率等，建立回應機制，並依<u>外部顧客建議</u>俾以改進服務項</p>

<p>四、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>		<p><u>目或缺失並追蹤控管。</u></p> <p>二、<u>調查內部顧客滿意度，運用調查結果以精進機關內部管理成效。</u></p> <p>三、針對陳情案件及依 1999 專線或<u>市政</u>信箱管道反映者，確依陳情案件及 1999 專線或<u>市政</u>信箱處理之規定處理。</p>
	<p>縮短民眾意見處理時效與有效處理民眾意見</p>	<p>一、針對民眾意見及抱怨進行如下處理：</p> <p>(一)建立民眾意見及抱怨處理機制。</p> <p>(二)增加民眾意見反映管道並有效處理(電子郵件、戶政即時通、FACEBOOK、Line、線上民眾滿意度調查之建議回應)。</p> <p>(三)賡續提供民眾滿意度調查。</p> <p>(四)加強民眾意見及抱怨之處理績效及後續處理列管追蹤。</p> <p>(五)針對陳情案件及依 1999 專線或<u>市政</u>信箱管道反映者，確依陳情案件及 1999 專線或<u>市政</u>信箱處理之規定處理。</p> <p>二、新聞輿論回應處理：設置新聞輿論回應機制、儘速針對新聞輿論回應。</p> <p>三、強化顧客間之聯繫，針對留有 e-mail 之陳情者、反映者、諮詢者及網路申辦者，發送「萬華戶政社區報報」電子報，期以同理心妥善處理抱怨，讓每一位民眾均能成為本所 VIP 及最忠實的顧客。</p>
<p>五、豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>強化可公開性資訊並提供有效及<u>正確</u>之資訊內容</p>	<p>一、公開相關法令及重要政策資訊如：</p> <p>(一)機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號。</p> <p>(二)服務相關法律、命令及地方自治法規。</p> <p>(三)施政計畫、業務統計、預(決)算書及研究報告。</p> <p>(四)其他法定主動公開資訊項目。</p> <p>二、宣導或公開本所服務措施及出版品資訊</p>

		<p>如：</p> <p>(一) 機關服務項目及服務時間。</p> <p>(二) 常見問答集 (FAQ)。</p> <p>(三) 宣導機關活動。(配合為民服務工作，每季舉辦主題活動，並發布新聞稿於網站及電子媒體揭露活動主題，以達宣導廣度及力度。)</p> <p>(四) 機關文宣品 (如宣導手冊、為民服務白皮書) 及出版品。</p> <p>三、確保公開之資訊內容正確及作成更新或公布等紀錄，俾宣導資訊內容及網站資訊內容與連結之正確。</p> <p>四、戶政法令、文宣、網站資訊內容維護及更新如：</p> <p>(一) 網站資訊更新及紀錄更新頻率。</p> <p>(二) 相關資訊可作更新時間及項目標示時即予作成。</p> <p>五、網站設置主動公開專區。</p>
	<p>提供妥適及友善之資訊檢索服務</p>	<p>一、建置分類檢索服務</p> <p>(一) 配合市府政策及電子化政府入口網計畫，提供機關網站之資訊標示及主題、施政與服務等分類檢索。</p> <p>(二) 機關網站提供主題、施政與服務等多樣性分類檢索。</p> <p>二、促使檢索服務操作友善性</p> <p>(一) 以多樣化的資訊檢索方式提供服務。</p> <p>(二) 使檢索及互動功能設計簡單方便民眾操作使用。</p>

	<p>線上服務量能擴展性及電子參與多樣性</p>	<p>一、以海報、文宣、宣導小卡、月刊、FACEBOOK、Line 等方式宣導網路申辦服務周知，增進網路申辦量。</p> <p>二、統計網路申辦案件數及歷年/每月成長率。</p> <p>三、定期檢查所提供申辦網站連結正確性、案件資訊及相關連結的正確性，以提昇網路申辦案件品質。</p> <p>四、透過提案方式，擴展本所網站或臺北市民 e 點通之戶政業務線上申辦服務項目。</p>
<p>六、創新及檢討服務方式，整合服務資源</p>	<p>主動檢討發掘服務過程之問題，規劃創新性的服務措施。</p>	<p>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，以提高行政效能，並成為機關標準服務，發揮為民服務功能。</p>
	<p>主動協調、整合性質重複服務工作，重新規劃具創意之加值服務。</p>	<p>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或新增服務項目，並持續檢討改進。</p>
	<p>規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務</p>	<p>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，落實跨機關服務措施以達公私協力，延伸服務據點。</p>
	<p>強化創新服務標竿學習效益</p>	<p>訂定創意服務措施標準作業流程，並因應計畫或標準作業流程之規定而檢討改善。擴散創新服務作為，促進機關間標竿學習效益。</p>
	<p>建立機關內部創新機制，並定期運作。</p>	<p>藉由提案等內部機制，開發創新服務措施，並於外部參訪他機關進行標竿學習後，進行改良式的創新服務，並時時檢討改善。</p>

陸、本計畫具體內容執行項目及推動作法，另依 104 年度提升服務品質實施計畫工作要項執行表(如附件)執行。

柒、執行期程

本計畫自即日起至 104 年 12 月 31 日止。

捌、執行方式

- 一、各執行單位應於本計畫訂定後，依工作要項執行表內容及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、工作進度控管係依工作要項執行表期程掌握工作進度，每月份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及進度，並研討得失與計畫修訂事宜。
- 三、執行單位除例行性服務項目應持續推動外，應鼓勵同仁隨時創新研發便民服務，提升服務品質。

玖、組織編制

本所成立「提升服務品質推動小組」，負責監督、推動、辦理提升服務品質各項工作。小組成員及工作內容說明如下：

- 一、主任：綜合監督「本年度提升服務品質實施計畫」各項事宜。
- 二、秘書：襄助主任指導監督「本年度提升服務品質實施計畫」各項事宜。
- 三、課長：督導「本年度提升服務品質實施計畫」各項事宜。
- 四、研考：辦理「本年度提升服務品質實施計畫」各項事宜。

拾、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充與協調辦理。