

# 臺北市政府交通局提升服務品質執行計畫

## 壹、計畫依據

臺北市政府 108 年 2 月 27 日府授研服字第 1083004788 號函修正「臺北市政府辦理政府服務獎參獎執行計畫」。

## 貳、計畫目標

臺北市政府交通局(以下簡稱本局)為推動政府服務效能躍升，樹立優質服務典範，強化服務對象意見回饋，鼓勵本局暨各所屬機關提供前瞻、創新之服務，特訂定「臺北市政府交通局提升服務品質執行計畫」。

## 參、實施對象

本局暨所屬機關全體同仁。

## 肆、實施要領

- 一、提升服務品質，深化服務績效。
- 二、便捷服務程序，確保流程透明。
- 三、探查民意趨勢，建立顧客關係。
- 四、豐富服務資訊，促進網路溝通。
- 五、創新服務方式，整合服務資源。

## 伍、實施範圍

配合臺北市政府年度辦理各項提升服務品質相關作業時程。

## 陸、執行策略

- 一、以全體動員之方式負責推動各項為民服務工作，必要時協調

各附屬機關辦理跨機關整合服務流程。

- 二、各附屬機關應定期分析民眾申訴或陳情的案件，掌握民眾關切的問題，提供首長制定決策之參考，並確保民眾關切問題獲得有效的回復。

## 柒、督考機制

一、考核對象依機關業務屬性及其差異性之服務品質目標分成：

- (一) 整體服務機關：臺北市停車管理工程處、臺北市交通事件裁決所
- (二) 專案規劃機關：本局、臺北市交通管制工程處及臺北市公共運輸處

二、為推動機關提升服務品質，落實各項為民服務工作，採行下列各項督考機制：

- (一) 整體服務機關由本局秘書室依本府「臺北市政府所屬各機關為民服務工作不定期現場考核實施計畫」實施現場查證，採每年二次不定期查證方式辦理，遇有特殊情形得辦理專案查證；結果簽報核准後，函請權管機關檢討改進。
- (二) 為促進同仁電話禮儀，提供民眾更優質的服務，本局依「臺北市政府交通局電話禮貌實施計畫」，於每年每季(3月、6月、9月、12月底前)實施電話禮貌測試，結果簽報核准後，提報局務會議，並請權管機關檢討改進。

捌、本計畫於奉核定後實施，修正時亦同。