

# 臺北市中山地政事務所 109 年度

## 全面提升服務品質執行計畫

108 年 12 月 27 日訂定

### 壹、依據

- 一、行政院函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、國家發展委員會函頒「政府服務獎」。
- 三、臺北市政府 108 年 2 月 27 日函頒「臺北市政府辦理政府服務獎參獎執行計畫」。
- 四、臺北市政府地政局 106 年 5 月 11 日函頒「臺北市政府地政局提升服務品質執行計畫」。

### 貳、組織願景

優質地政 智慧便捷

### 參、核心價值

親民：探討組織、人力及服務再造，引進企業管理精神，提供禮貌服務，創造魅力的服務品質，同時探查民意，主動了解民眾需要，實現「以顧客為導向」的高素質行政服務效能。

效率：積極辦理簡化民眾申請程序，檢討改進內部作業流程，同時確保流程透明，並加強各項網路申辦服務項目宣導，以提供便捷服務合乎民間期待。

創新：鼓勵同仁創新思考，積極、直接建立在知識與資訊的激發、擴散和應用，持續不斷改善，以展現卓越服務品質。

### 肆、服務品質目標

本所以「深得民心」、「迅速確實」、「行政革新」為年度服務品質目標。

### 伍、實施對象

本所各單位及內湖地政便民工作站。

### 陸、計畫目標

項次	目標內容	績效目標	執行計畫
一	為民服務滿意度調查，辦公環境及服務設施部分	獲得 90% 以上洽公民眾的肯定	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升服務環境品質及美化實施計畫</li> <li>顧客滿意度調查計畫</li> </ul>
二	為民服務滿意度調查，臨櫃服務禮儀部分	獲得民眾 90% 以上之肯定	<ul style="list-style-type: none"> <li>專業服務禮貌運動實施計畫</li> <li>顧客滿意度調查計畫</li> </ul>
三	為民服務滿意度調查，施政績效宣導部分	與 108 年度相較，辦理宣導場次等之成長率達 3% 以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>施政績效宣導計畫</li> <li>為民服務滿意度調查實施計畫</li> </ul>
四	為民服務滿意度調查，顧客關係部分	民眾需求及意見轉化為本所具體服務措施的比例達 30% 以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客滿意度調查計畫</li> </ul>
五	電話禮貌遭投訴件數；電話服務禮貌測試成績	全年 12 件以下；年度總平均達 88 分以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>專業服務禮貌運動實施計畫</li> </ul>
六	主動、專業服務	與 108 年度相較，主動服務個案數增加 3% 以上、回應問題正確率 95% 以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>專業服務禮貌運動實施計畫</li> </ul>
七	品質研發創新提案	年度創新績效總分達 30 分以上，各課績效 6 分以上。	<ul style="list-style-type: none"> <li>全員參與創新實施計畫</li> </ul>
八	各類研習辦理次數	全年度內部員工教育訓練、參訪及座談會等舉辦次數達 40 次以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工教育訓練計畫</li> <li>參訪計畫</li> </ul>
九	公文全程電子化	配合「電子公文節能減紙方案」，推動公文線上簽核作業比例達 90% 增進處理效能。	<ul style="list-style-type: none"> <li>電子公文節能減紙方案</li> </ul>

## 柒、實施要項（詳一覽表）

- 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。

#### 捌、實施步驟

運用企業全面品質管理 TQM 之 PDCA 運作流程，由主任協同各級主管，由上而下領導團隊分工，致力研究創新，以達成目標。

實施步驟	實施內容
訂定計畫 〈Plan〉	各課室依組織目標、計畫目標、服務品質目標研擬子項計畫或執行方案。
推動執行 〈Do〉	各執行計畫內容、實施步驟及推動作法應由上而下或可量化方式展開。
稽核管理 〈Check〉	執行課室定期於會議中報告執行情形，掌握工作進度，檢討執行成效並追蹤管制。
強化改進 〈Act〉	依執行成果及改善建議，各業務單位加強配合辦理，或提會商議，以加強各項工作執行成效。並於每月及年終由各課室提報執行情形及績效檢討報告。

#### 玖、實施期程

109 年 1 月 1 日至 109 年 12 月 31 日。

拾、本計畫如有未盡事宜，得於簽奉核可後修改之。

# 拾壹、全面提升服務品質計畫一覽表

## 臺北市中山地政事務所 109 年度全面提升服務品質計畫

<u>願景</u>	優質地政 智慧便捷				
<u>核心價值</u>	親民		效率		創新
<u>服務品質目標</u>	深得民心 服務好		迅速確實 效率高		行政革新 品質優
<u>推動小組</u>	為民服務工作團隊（為民服務工作團隊實施計畫）				
<u>實施要項</u>	提升服務品質 深化服務績效 探查民意趨勢 建立顧客關係		便捷服務程序 確保流程透明 豐富服務資訊 促進網路溝通		創新服務方式 整合服務資源
<u>訂計畫&amp;執行</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升服務環境品質及美（綠）化實施計畫</li> <li>專業服務禮貌運動實施計畫</li> <li>施政績效宣導計畫</li> <li>顧客滿意度調查實施計畫</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>機房伺服器資料備份計畫</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>全員參與創新實施計畫</li> <li>業務考核自主管理執行計畫</li> <li>員工教育訓練計畫</li> <li>參訪計畫</li> <li>加強公文處理成效檢核實施計畫</li> <li>內部控制交叉稽核實施計畫</li> <li>為民服務工作團隊實施計畫</li> <li>員工滿意度調查計畫</li> <li>為民服務意見調查計畫</li> <li>志工招募及管理考核執行計畫</li> <li>志工特殊訓練實施計畫</li> <li>學生志工招募計畫</li> </ul>
<u>作業規範</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>民眾疑義主動邀約洽談作業流程</li> <li>處理人民陳情案件注意事項</li> <li>主管人員巡迴服務輪值作業方式</li> <li>新聞輿論快速回應作業流程</li> <li>處理通知郵件退件標準作業程序</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>網站資訊流通服務作業及管理規範</li> <li>檔案公用區規劃及使用注意事項</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>跨課室協調執行計畫</li> </ul>
<u>督導</u>	主管走動式管理		業務督導	內部稽核	不定期查核 追蹤管制
<u>考核</u>	業務考核工作		為民服務工作	加強公文時效管制 上級機關考核	
<u>獎勵</u>	個人獎勵		團體獎勵	公開表揚	升遷考量 績效敘獎

