

臺北市中山地政事務所 114 年度

全面提升服務品質執行計畫

113 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、臺北市政府 110 年 1 月 29 日函頒「臺北市政府辦理政府服務獎參獎執行計畫」。
- 三、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眾期待。

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 98% 以上洽公民眾的肯定	<ul style="list-style-type: none"> 提升服務環境品質及美(綠)化實施計畫 顧客滿意度調查計畫
二	為民服務滿意度調查，臨櫃服務禮儀部分	獲得 98% 以上洽公民眾的肯定	<ul style="list-style-type: none"> 專業服務禮貌運動實施計畫 顧客滿意度調查計畫
三	為民服務滿意度調查，施政績效宣導部分	與 113 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"> 施政績效宣導計畫 為民服務滿意度調查實施計畫
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"> 顧客滿意度調查計畫
五	電話禮貌缺失件數；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"> 專業服務禮貌運動實施計畫
六	主動、專業服務	與 113 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"> 專業服務禮貌運動實施計畫
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"> 全員參與創新實施計畫
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"> 員工教育訓練計畫 參訪計畫
九	公文全程電子化	依本府函頒電子公文節能減紙計畫之公文線上簽核作業比例，增進處理效能。	<ul style="list-style-type: none"> 本府電子公文節能減紙方案計畫

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

114 年 1 月 1 日至 114 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 114 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&執行</u>	<ul style="list-style-type: none"> 提升服務環境品質及美（綠）化實施計畫 專業服務禮貌運動實施計畫 施政績效宣導計畫 顧客滿意度調查實施計畫 	<ul style="list-style-type: none"> 業務考核自主管理執行計畫 	<ul style="list-style-type: none"> 全員參與創新實施計畫 員工教育訓練計畫 參訪計畫 加強公文處理成效檢核實施計畫 為民服務工作團隊實施計畫 為民服務意見調查計畫 志工招募及管理考核執行計畫 志工特殊訓練實施計畫
<u>作業規範</u>	<ul style="list-style-type: none"> 處理人民陳情案件注意事項 主管人員巡迴服務輪值作業方式 	<ul style="list-style-type: none"> 網站資訊流通服務作業及管理規範 檔案公用區規劃及使用注意事項 	<ul style="list-style-type: none"> 跨課室協調執行計畫
<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