

臺北市大安地政事務所提升服務品質執行計畫

104年12月修訂
105年2月15日修訂
105年12月16日修訂
106年5月22日修訂
106年12月26日修訂
108年1月3日修訂
109年1月30日修訂

壹、計畫依據

- 一、行政院函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、臺北市政府 107 年 2 月 9 日府研服字第 1073004121 號函頒「臺北市政府提升政府服務品質執行計畫」。
- 三、臺北市政府地政局 106 年 5 月 16 日北市地秘字第 10631307000 號函頒「臺北市政府地政局提升服務品質執行計畫」。
- 四、臺北市大安地政事務所 107 年 6 月所務會議紀錄。

貳、計畫目標

提升機關服務品質，實踐「便捷地所、優質服務」之組織願景。

參、實施對象

本所及轄區地政便民工作站全體同仁。

肆、實施要領

- 一、完備基礎服務，提供友善環境。
- 二、重視意見參與，建立顧客關係。
- 三、便捷服務程序，提升服務效能。
- 四、關懷多元對象，提供適性服務。
- 五、開放透明治理，優化機關管理。

六、掌握社經趨勢，規劃前瞻服務。

伍、執行策略方法

一、完備基礎服務，提供友善環境

- (一) 建立業務標準作業流程，確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進。
- (二) 提供正確、專業清楚的服務申辦資訊及進度查詢管道。
- (三) 主動友善協助，並規劃舒適洽公環境及流暢申辦動線。
- (四) 多元宣導施政成果，並運用創新策略進行品質改善。

二、重視意見參與，建立顧客關係

- (一) 定期探查民眾意見，檢討改善既有措施。
- (二) 建立民眾意見處理機制，以提升服務滿意度。

三、便捷服務程序，提升服務效能

- (一) 擴大單一窗口全功能服務及跨機關合作。
- (二) 簡化申辦案件流程，減少申辦書表。
- (三) 建置便利之網頁與系統服務，強化多元服務管道。
- (四) 運用創新策略提升服務效能。

四、關懷多元對象，提供適性服務

- (一) 新增主動服務措施，主動提供資訊。
- (二) 運用民間多元服務通路，擴大服務據點。
- (三) 發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代服務管道。

五、開放透明治理，優化機關管理

- (一) 落實資料公開透明，便利共享創新應用。
- (二) 促進民眾參與政策制定，強化政策溝通及對話交流。
- (三) 檢討機關內部作業，聚焦核心業務，推動服務創新。

六、掌握社經趨勢，規劃前瞻服務

- (一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。
- (二) 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大第一

線機關服務措施的運作彈性。

(三) 結合跨域整合及民間資源務實解決服務或公共問題。

(四) 權衡服務措施投入成本與產出效益，重視服務的制度化及持續性。

陸、執行步驟

一、計畫 (P)

相關課室就權責業務，依本計畫實施方針研擬相關子計畫或執行方案及辦理工作事項期程，於簽奉核可後送研考備查，據以執行。

二、執行 (D)

相關課室依計畫或執行方案之推動作法與作業進度分工辦理，各項計畫或執行方案指派專人記錄執行情形送研考彙整。

三、稽核 (C)

成立「提升服務品質推動小組」，由秘書擔任召集人，各課主管、承辦人代表及研考為成員，每雙月中旬召開會議檢討是否符合預定目標及作業進度。

四、改善 (A)

相關課室如於執行過程中遭遇困難，需其他課室或機關協調解決者，應研擬解決方案提會討論，依決議辦理；研考並將決議事項追蹤列管。

五、年終檢討

相關課室於109年12月提升服務品質會議檢討各相關子計畫或執行方案之執行績效，並據以擬訂次年相關計畫。

柒、所需預算

本所109年度預算相關經費項下支應。