

臺北市大安地政事務所提升服務品質執行計畫

102年12月20日核定
103年4月16日修訂
103年12月31日修訂
104年4月27日修訂
104年5月7日修訂
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
110年1月14日修訂
111年3月2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」之願景。

參、實施對象

本所同仁。

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

於每年 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、核定及修正

本計畫核定後實施，如有未盡事宜，得隨時檢討修正之。