臺北市大安地政事務所106年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

壹、計畫依據

一、行政院函頒「政府服務創新精進方案」。

二、行政院國家發展委員會函頒「政府服務品質獎評獎實施計畫」與「政府服務品質獎評獎作業手冊」。

三、臺北市政府地政局105年2月4日北市地秘字第10530369400號函頒「臺北市政府地政局提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目的

提升機關服務品質，實踐「優質地政、便捷服務」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、實施期程

106年1月至12月。

伍、實施目標

一、提升機關形象。

二、便捷服務程序。

三、建立顧客關係。

四、創新加值服務。

五、 強化內部控管。

陸、實施方針

一、 提升機關形象

（一）規劃舒適洽公環境及流暢申辦動線。

（二）主動且友善協助、引導民眾。

（三）多元宣導施政成果周知。

二、 便捷服務流程

（一）擴大單一窗口全功能服務及跨機關合作。

（二）新增主動服務措施，主動提供資訊。

（三）簡化申辦案件流程，減少申辦書表。

（四）多元且公開案件處理進度資訊，建立主動通知機制。

（五）運用民間多元服務通路，擴大服務據點。

三、 建立顧客關係

（一）定期探查民眾意見。

（二）建立民眾意見處理機制，以提升服務滿意度。

（三）網站提供正確資訊、輕鬆檢索功能。

四、 創新加值服務

（一）常態運作內部創新機制。

（二）整合、改造服務流程或方式。

（三）刺激創新能量，提升創意精緻度。

五、 強化內部控管

（一）改造檢討行政作業。

（二）重視同仁工作士氣、配合度及協調性。

（三）加速內部資訊流通，提高同仁作業效率。

柒、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106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。

捌、所需預算

本所106年度預算相關經費項下支應。

玖、核定及修正

本計畫核定後實施，如有未盡事宜，得於簽奉核可後修訂之。