

臺北市勞動力重建運用處 104 年度提升服務品質實施計畫

中華民國 104 年 4 月 14 日訂定

壹、計畫依據

臺北市政府勞動局 104 年度提升政府服務品質實施計畫。

貳、計畫目標

- 一、注重機關形象與力行節能減碳，營造溫馨優質之洽公環境，重「舒適」。
- 二、強化便捷服務程序與提供友善網路服務資訊，確保民眾知的權利與資訊使用權，重「效率」。
- 三、提升民眾滿意服務品質，深化服務績效，探查民意趨勢，重「親切」。
- 四、多面向整合各機關服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升政府卓越服務品質，重「主動」。

參、實施對象：

本處全體同仁。

肆、實施要領

- 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。

伍、實施範圍

以 104 年度推動執行提升服務品質相關工作績效為原則。

陸、執行策略與方法

成立跨科室之「為民服務品質專案小組」，成員由業務單位主管及綜管人

員組成，每季舉行為民服務考核績效會議，以全體動員方式逐步推行為民服務業務，建構優質服務環境，落實服務效能。本計畫分為優質便民服務、資訊流通服務、創新增值服務 3 大構面分述如下：

一、優質便民服務：

(一)服務流程

1. 服務流程便捷性

(1)單一窗口服務全功能程度

A. 設置單一經理人制度，落實單一窗口多項全功能服務

(A) 外籍勞工諮詢服務窗口

(B) 身心障礙者職業重建服務窗口

(C) 職業災害勞工服務窗口

(D) 進用身心障礙者獎勵金服務窗口

(E) 身心障礙者自力更生創業補助服務窗口

B. 主動式服務

(A) 重大外勞案件後續追蹤關懷措施

(B) 職業災害職災勞工家庭服務

(2)申辦案件流程簡化程度

A. 主動檢討簡化申辦案件行政流程

B. 節能減碳樂活綠動，簡化內部行政流程

(A) 本處內網設置一觸即發功能

(B) 電子化會議推廣暨落實

(3)申辦案件書表減量程度

(A) 擴充電子來文之公文線上簽核

(B) 本處內網設置一觸即發功能

2. 服務流程透明度

(1)案件處理流程查詢公開程度

提供案件多元查詢管道

- A. 臺北市民 e 點通查詢服務
- B. 櫃檯現場查詢服務
- C. 電話或傳真查詢服務
- D. 提供案件承辦資訊

(2) 案件處理流程主動回應程度

A. 提供主動告知機制

(A) 積極有效運用「臺北市政府共同性簡訊平台」發送簡訊服務

(B) 本處意見交流信箱自動通知確認收件機制

(C) 落實臨櫃受理案件確認機制

B. 有效即時回應案件查詢管道

(A) 臺北市民 e 點通查詢服務

(B) 櫃檯現場查詢服務

(C) 電話或傳真查詢服務

(D) 市政信箱、1999 市民熱線、本處意見交流信箱查詢

(二) 機關形象

1. 服務設施合宜程度

(1) 核心設施（含法定設施）：

服務櫃檯、等候座椅、洗手間、哺集乳室、無障礙設施（斜坡道、電梯、專用停車位、服務鈴、身心障礙專用盥洗室等）；申辦書表和填寫範例。

(2) 一般設施：

書寫檯、電腦、免費無線上網、飲水機、影印機、便民停車位、宣導資料及文具用品。

2. 服務親和程度

(1) 服務人員於現場引導服務、洽公服務之親和。

(2)服務人員洽公回應品質、正確率與主動性等。

3. 施政宣導有效程度

(1)多元化管道之宣導辦理情形

- A. 有效運用多元媒體
- B. 舉辦各式實體宣導活動
- C. 各式宣導品暨文宣品
- D. 發布新聞稿

(2)民眾對於機關施政及服務的認知與回應

(三)顧客關係

- 1. 機關服務滿意度
- 2. 民眾意見處理機制

二、資訊流通服務

(一)資訊提供及檢索服務

依政府資訊公開法，主動公告相關法令與重要政策資訊於機關網站，並定期維護更新網頁內容，確保資訊內容有效性及正確性。
整合市府網站共用性平臺，發布訊息及網頁登錄。

(二)線上服務及電子參與

1. 線上服務量能擴展性

(1)線上服務量能

- A. 臺北市民 e 點通網站
- B. 網站線上報名服務

(2)線上服務推廣績效

2. 電子參與多樣性

(1)多元電子參與途徑

- A. 庇護工場臉書粉絲團
- B. 網站線上報名服務
- C. 網站民意交流

D. 職業災害勞工個案主動服務 LINE

E. 外勞檢查員運用平板電腦進行連線諮詢及視訊服務

三、創新加值服務

(一) 有價值的創新服務

1. 不出門能辦大小事

(1) 電子化「線上報名、網路預約」真便民

(2) 各式全面免費下載使用

2. 主動關心服務到家

3. 智慧辦公服務

(1) 「外勞訪視及查察業務」即時查詢及視訊 E 化服務

(2) 職業災害勞工個案主動服務 LINE

4. 其他創新服務

(1) 「外籍勞工入國訪視採自主管理」

(2) 「身心障礙者個案有 2000 元以下小額暨未使用經費之職務再設計」

(3) 社會企業(工作坊)暨身心障礙者就業推廣大樓落成營運

(二) 創新服務標竿學習效益

1. 不定期舉辦業務交流心跳時間

2. 外勞檢查職能案例研討

3. 社會企業讀書報告分享會

(三) 組織內部創新機制及運作情形

1. 本處內網設置一觸即發功能

2. 創意提案制度持續推動

柒、推動執行方式

落實 PDCA (計畫、執行、檢核、矯正) 品質管制。



捌、考核及輔導

- (一) 配合本府研考會及勞動局對本處服務現場不定期查核及電話禮貌測試，並提出檢討建議，針對缺失輔導改進，適時地提醒同仁積極投入服務改善工作，俾作為績效評核之依據。
- (二) 各科室於執行過程中如遇有困難或窒礙難行時，應立即簽報處長，以謀求改善因應。

玖、本計畫奉核定後實施，修正亦同。