

# 臺北市文山區公所 100 年度提升服務品質實施計畫

100 年 1 月 26 日訂定

100 年 7 月 11 日修訂

## 壹、計畫依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」。
- 二、行政院研究發展考核委員會 98 年 9 月 16 日會研字第 0982161692 號函修正之「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、臺北市政府民政局 100 年 1 月 20 日北市民秘字第 10030357100 號函頒「臺北市政府民政局 100 年度提升服務品質實施計畫」。
- 四、臺北市政府民政局 100 年 6 月 30 日北市民秘字第 10031852900 號函頒修訂之「臺北市民政團隊 100 年為民服務禮貌實地查核實施計畫」。

## 貳、計畫目標

- 一、持續推動民眾滿意服務，建構「文采豐富·山水有情」之整體區政形象，打造「溫馨·快樂·文山城」之服務團隊，提供優質、專業、便民、高效率的公共服務及環境。
- 二、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、多面向整合各級機關服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升政府卓越服務品質。

## 參、執行期程

本計畫自 100 年 1 月 1 日至 100 年 12 月 31 日止。

## 肆、實施對象：本所全體同仁。

## 伍、執行策略與方法

實施要領	執行策略	執行方法
一、提升服務品質，深化服務	(一)訂定機關年度提升服務品質實施計畫，具體規劃為民服務工作範圍。	就業務特性、民眾需求，參考本府提升政府服務品質實施計畫之考評指標，訂定年度提升服務品質實施計畫。
	(二)考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	辦公設備檢查(包括各項申辦動線、書表範例、文宣資料、雙語標示、環境綠美化、停車空間、等候區設施及無障礙設施之檢討)，倘有不符民眾之需求者，適時予以改善或更新，塑造親切洽公環境。
	(三)建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。	強化臨櫃人員服務禮儀、電話禮貌，以提高工作勝任度。主動引導、協助民眾各項申辦業務。由單位主管進行走動式管理，提供業務諮詢，建立機關專業、親切、深

務 績 效		化責任感的優質形象。
	(四)善用傳播媒體及公聽會、說明會、里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。	對於攸關民眾之各項施政措施、宣導資料及執行成效，利用各項媒宣（如新聞稿、媒體廣告、說明會、網頁、公布欄、電子字幕機、記者會、文宣資料、大型活動、區政說明會、里民大會等宣導）使社會大眾周知。
	(五)結合社會資源辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。	善用企業、民間團體通路、據點、人力、資源，增加政府服務資訊之強度及能見度。
二、 便捷 服務 程序， 確保 流程 透明	(六)積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。	積極參加政府服務品質獎競賽，藉由對外參獎提升服務品質，樹立機關良好形象。
	(一)設置全功能櫃台，提供單一窗口服務。加強櫃台人員處理各項申辦案件統合運用知能，均衡各櫃台承辦業務。	檢討設置好便利全功能櫃台（單一窗口），促進機關內部橫向連繫。提升承辦人員專業知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。
	(二)徹底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。	檢查或檢討各項作業程序及申請表單，並將各項標準作業規範建置於機關網站，提供民眾申辦參閱。
	(三)檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。	機關辦理案件過程減少附繳之紙本書表、證件、謄本數量，以免除民眾在機關間往返奔波，以達到簡政便民的目的。
三、 探查 民意 趨勢， 建	(四)公開各項服務標準作業程序資訊。建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，建置網路查詢系統、電話語音系統、或現場查詢等流程查詢管道，並由窗口受理人員開立「一次告知單」使民眾了解，案件辦理程序及進度等相關訊息。
	(一)建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。	訂定民眾意見反映及陳情案件作業處理規範，透過市長（首長）信箱、不定期自我考核及提升政府服務品質執行計畫，建構內外部稽核機制。
	(二)廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，審慎、迅速、正確地處理問題。	建置民眾意見之暢通管道（如市長與民有約、市長信箱、首長信箱、人民陳情、民調、隨案問卷調查、座談會、公聽會、公共論壇等管道）。
	(三)建立新聞媒體及輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為	主動蒐集輿情報導，建立新聞輿情管理系統或資料庫，倘有報導市政消息與事實不

立 顧 客 關 係	政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	符時，應儘速查明原委，務必在第一時間對外澄清，設下停損點，快速回應不實輿論以導正社會視聽。每月彙整相關報導及回應摘要於局務會議檢討改進。
	(四)透過民眾需求調查規劃相關服務政策或措施。	有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，並透過其回饋意見，轉換為政策改進依據或施政參考。
	(五)定期辦理民眾意見及滿意度調查，分析調查結果，改進服務缺失。	辦理民調，並強化問卷內容公正性、測量方式之妥當性、評價結果分析之客觀性；研析滿意度趨勢，以作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。
四、 豐富 服務 資訊 ， 促進 網路 溝通	(一)提供正確連結之機關網站、資訊內容並即時更新。	網站公開機關基本資料、相關法規、執行計畫、服務措施、為民服務白皮書、出版品資訊及預決算情形等重要資訊，並即時更新。
	(二)機關網站或網頁設計應符合國際評比。遵循相關規範，標示電子資料，提供分類檢索服務。	網站(頁)資訊檢索規劃提供多樣性檢索方式，如提供主題、施政與服務等分類檢索；檢索及互動功能設計簡單方便民眾操作使用。
	(三)建置多元化電子參與管道，暢通民眾參與管道。	建置網路意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等多元公眾參與管道，並簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。
	(四)賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提高線上申辦使用率。	擴展網路申辦量能，並提供完整申辦資訊，強化安全申辦認證。
	(五)建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。	強化各單位(機關)橫向聯繫及垂直服務整合，透過機關之內、外部流程整合及簡化，以達到流程再造之效能，提升資訊資源共享及使用效率。
五、 創新 服務 方式 ， 整	(一)主動檢討、發掘服務遞送過程及提供方式之問題，規劃創新性、整合性的服務措施。	運用法令鬆綁、流程再造、利用民間資源、資訊科技應用等的工具，規劃創新、整合性的服務措施，提高行政效能，並作成標準作業流程，使成為機關標準服務。
	(二)主動協調、整合性質重複或相關聯服務工作，重新規劃具創意之加值服務。	透過民眾需求調查，了解民眾需求，規劃服務政策或措施，進行為民服務項目改造(例如檢討非必要之冗長手續，或新增服務項目)，並持續檢討改進。
	(三)塑造創能型政府以體現社會正義或公共價值。	力求「有價值」的創新服務。

合服務資源	(四)規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。	從政府服務資源整合及共享角度出發，打破政府機關間本位主義隔閡，強化各機關橫向聯繫，及垂直服務整合，增進合作關係。
-------	----------------------------	--

#### 陸、實施步驟及分工

- 一、本計畫於本（100）年1月30日前陳核機關首長並報市府民政局審定後據以推動執行。各實施對象應依本計畫就權責事項另訂定本年度各項工作執行計畫推動執行，並於期限內達成目標。
- 二、各實施對象應組成機關內跨單位為民服務推動小組，每個月定期召開執行進度檢討會議，據以瞭解各項工作執行概況及進度，並研討得失與計畫修訂事宜。
- 三、本所訂定之「年度提升服務品質執行計畫」，於2月10日前報市府民政局審定後執行，並主動公布於機關網站及服務場所。
- 四、本所修正後之「年度提升服務品質執行計畫」，於7月11日前函報臺北市政府民政局備查後執行。

#### 柒、執行單位：

- 一、本計畫由本所各課室組成提升服務品質小組負責推動事宜，任務編組如下：

職別	姓名	辦理內容	備註
召集人	蔡培林	指導監督「100年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜。	
副召集人	于保雲	綜理「100年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜。	
副召集人	林志蘭	綜理「100年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜。	
組員	陳柏青	督導執行「100年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜。	
組員	桑銘志	協助綜理「100年度全面提升服務品質方案執行計畫」秘書室業務	
組員	簡麗瑩	協助綜理「100年度全面提升服務品質方案執行計畫」民政業務。	
組員	張淑華	協助綜理「100年度全面提升服務品質方案執行計畫」民政業務	
組員	姜先卿	協助綜理「100年度全面提升服務品質方案執行計畫」人文業務。	
組員	蕭文元	協助綜理「100年度全面提升服務品質方案執行計畫」人文業務	
組員	高真	協助綜理「100年度全面提升服務品質方案執行計畫」社會福利業務。	

組員	李琪惠	協助綜理「100年度全面提升服務品質方案執行計畫」社會福利業務。
組員	陳志佩	協助綜理「100年度全面提升服務品質方案執行計畫」經建業務。
組員	蔡麗玫	協助綜理「100年度全面提升服務品質方案執行計畫」經建業務。
組員	劉敏伶	協助綜理「100年度全面提升服務品質方案執行計畫」兵役業務。
組員	楊淑玲	協助綜理「100年度全面提升服務品質方案執行計畫」兵役業務。
組員	楊如玉	協助綜理「100年度全面提升服務品質方案執行計畫」會計業務。
組員	唐英志	協助綜理「100年度全面提升服務品質方案執行計畫」人事業務。
組員	黃偉峰	辦理「100年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜。
組員	周香汝	辦理「100年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜。
組員	何月惠	辦理「100年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜。

### 捌、管考方式

為推動本計畫各項重要工作，由本所各課室組成提升服務品質小組負責推動事宜：

- 一、每日要求巡迴值星人員值勤時按巡迴值星人員日檢表(如附件)指標，每日檢視環境及服務禮貌。(附件)
- 二、每月10日前擇1日召開全面提升服務品質方案執行進度檢討會議。
- 三、每月開會前各項工作負責執行課(室)將工作項目管制總表填送研考列管，並於全面提升服務品質方案執行進度檢討會議中提出執行情形、進度報告，並隨時針對缺失隨時輔導改進，以瞭解具體執行情形及成效。
- 四、每年定期於3月份及10月份進行環境及服務禮貌總體檢，針對所內環境以及同仁服務禮貌維護及確實執行情形進行檢討改善。

### 玖、執行方式

- 一、請各執行單位依本計畫，就實際需要訂定各項執行計畫，切實執行並於期限內完成。
- 二、依期程掌握工作進度，並以月為單位，每月召開提升服務品質小組會議，提報執行進度，瞭解各項工作概況進度、研討得失及計畫修訂。

拾、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充與協調辦理。

拾壹、本計畫奉 核後實施，修正時亦同。

巡迴值勤主管工作日誌		時間：100年 月 日		
上午/下午	值勤主管簽名			
巡視注意事項(巡迴值勤主管請於值勤時依下列巡視項目逐一檢視勾選，若發現異常請即通知相關人員處理)			是否正常	
			是	否
機關標示情形	(一)機關銜牌標示清楚且維護良好			
	(二)服務場所樓層平面配置圖(最新)			
	(三)標示上下班受理時間			
	(四)各櫃檯(服務窗口)編號、服務項目標示明確			
	(五)前揭項目皆有雙語標示			
	(六)「申請項目處理期限表」標示明顯清楚			
	(七)各類標示，掛置明顯、規劃整齊、字體清晰			
等候設施	(一)等候座椅足夠且排放整齊、清潔			
	(二)抽號碼機及叫號燈功能正常			
	(三)飲水設備(含飲水機、茶壺、茶杯、開飲機)外觀清潔無污			
	(四)飲水設備有廠商定期清潔保養紀錄			
	(五)陳列新近宣導資料(資料不能過期)			
	(六)宣導資料分類清楚、排放整齊及顯示重點			
	(七)有電子化宣導設備(電視、字幕機)			
	(八)洽公空間照明設備功能正常			
便利設施	(一)愛心鈴功能正常			
	(二)無障礙坡道、無障礙廁所設置及指引標示是否正常			
	(三)其他便利設施(哺乳室、愛心傘、老花眼鏡、嬰兒車、嬰兒床、電話、手機電池充電座等)設置正常且指引標示清楚			
	(四)申請書表及填寫範例(最新)是否備妥			
	(五)電腦使用正常			
	(六)意見調查表齊全			
	(七)書寫工具備齊及正常使用			
	(八)無障礙車位無佔用情形			
辦公場所整潔	(一)牆壁天花板是否乾淨			
	(二)櫃檯桌面乾淨整潔			
	(三)地面乾淨整潔無垃圾			
	(四)垃圾桶未超過8分滿且外觀及周圍保持清潔			
	(五)出入口門窗玻擦拭乾淨			
	(六)是否擺設盆栽綠化空間			
	(七)樓梯間是否乾淨無雜物			

廁所環境整潔	(一)便池或馬桶是否沖洗乾淨(沖洗器功能正常)		
	(二)是否通風良好無異味		
	(三)洗手台功能正常且乾淨無污垢		
	(四)擺設盆栽綠美化或裝飾品		
	(五)地面乾淨無積水		
	(六)是否設有置物架(掛鉤)		
	(七)衛生紙充足		
	(八)清潔工具確實擺放工具間		
	(九)垃圾桶未超過8分滿且外觀及周圍保持清潔		
	(十)確實填報廁所維護紀錄表		
	(十一)照明設備功能正常		
	(十二)尿布臺乾淨無污垢		

引導服務及禮貌態度	(一)櫃檯人員是否開工式就定位		
	(二)櫃檯人員未到是否指派人員代理		
	(三)志工是否穿著背心、佩帶服務證		
	(四)志工是否於出入口問安		
	(五)櫃檯人員是否穿著背心		
	(六)櫃檯人員桌面是否放置名牌		
	(七)櫃檯人員是否佩帶識別證		
	(八)無人在位櫃檯，均標明代理窗口		
	(九)櫃檯人員起身迎賓、主動招呼		
	(十)櫃檯人員處理業務速度及工作態度是否認真誠懇		
	(十一)櫃檯人員解答疑問是否熱忱並一次告知		
	(十二)櫃檯人員態度是否親切、面帶微笑，雙手遞送文件		

民眾等待人數超過6人時，課室主管是否有採取增加櫃檯、廣播等支援疏導機制

職別	姓名	服務情形	巡視結果				
			優	良	可	差	劣
值勤職員							
值勤工友							

值勤摘要重點紀錄

本日 時 分, 室內溫度 度。  
 引導民眾進行滿意度調查系統按燈數 人次。

績優櫃檯及值星人員及績優志工姓名

績優櫃檯		績優值星		績優志工(8樓)		績優志工(1樓)	
研考人員	單位主管	單位主管	主任秘書	主任秘書	機關首長	機關首長	機關首長

備註：1.巡視結果請於巡視結果欄打勾，如有異常情形，請於備註欄內註明。  
 2.值勤職員及工友如有具體優良表現，請於備註欄內註明。  
 3.請填寫績優櫃檯人員及值星人員及績優志工(1、8樓)共4名。