

# 臺北市文山區公所 104 年度提升服務品質實施計畫

104 年 2 月 12 日訂定

## 壹、計畫目標

- 一、持續推動民眾滿意服務，建構健康快樂的區政形象，打造優質服務團隊，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、提供友善網路服務，促使資訊公開透明，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、多面向整合各單位服務功能，統籌資源運用，積極研發創新服務措施，提升本所卓越服務品質。

## 貳、計畫依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、國家發展委員會 103 年 8 月 21 日函頒修正之「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 104 年 1 月 29 日北市民秘字第 10430347500 號函頒「臺北市政府民政局 104 年度提升服務品質實施計畫」。

## 參、組織目標

以市民為主，建立以民意為導向的服務型政府，引用服務行銷理念，擴大政府服務視野，展現卓越服務品質。

- 一、 打造具國際觀的團隊，提供全方位的科技資訊服務。
- 二、 開創市民優質生活空間，營造多元化的公民社會。
- 三、 建構安全信仰環境，推動合時禮儀，改善社會風氣。
- 四、 整合各項社會服務資源，建立區里服務關懷網絡。
- 五、 掌握人口趨勢，落實人口政策，營造永續發展城市。

## 肆、實施對象

本所全體同仁。

## 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、實施要領、執行策略與方法 (5 大實施要領、24 項執行策略)

實施要領	執行策略	執行方法
一、提升服務品質，深化服務績效	(一)訂定年度提升服務品質實施計畫，具體規劃為民服務工作範圍。	1. 針對區政工作整體組織目標及年度擬推動重點工作，結合市府市政白皮書及年度重大施政計畫，提出未來服務發展重點及優先順序。 2. 就業務特性、民眾需求，參考臺北市政府提升政府服務品質實施計畫考評指標，於 104 年 2 月訂定年度提升服務品質實施計畫。
	(二)考量民眾洽公便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	1. 專責人員每日巡檢服務檯、櫃檯、辦公環境及公共空間，如有缺失則立即列管改善。 2. 每年 3 月及 9 月辦理辦公環境及設備總檢查 (包括標示及引導設施、服務動線、申辦及閱覽資訊、書表範例、文宣資料、雙語標示、環境綠美化、停車空間、等候區、哺乳室等便利設施及無障礙設施檢討)，倘有不符民眾需求者，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、具責任感的優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。	1. 每年 4 月及 10 月辦理為民服務禮貌講習，每年 6 月及 12 月辦理志工訓練，以強化臨櫃人員服務禮儀、電話禮貌，以提高工作勝任度。 2. 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。	對於攸關民眾的各項施政措施、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、教育訓練、網頁、公布欄、電子字幕機、電子海報機、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。	1. 善用企業、民間團體通路、據點、人力、資源，增加政府服務資訊強度及能見度。 2. 本區以通過聯合國世界衛生組織「國際安全社區」認證為基礎，結合文山區健康

		<p>服務中心、社區發展協會、里長、萬芳醫院、動物園、文山體育會、文山社大、國民小學、恆安老人安養院、南港扶輪社…等公、私及第三部門部門組成政策網絡組織，持續推動社區安全營造，順勢帶動區級地方治理工作。</p>
	(六)積極推展機關服務作為，爭取民眾認同及獎項殊榮肯定。	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。
二、便捷服務程序，確保流程透明	(一)設置全功能櫃檯，提供單一窗口服務。加強櫃檯人員處理各項申辦案件統合運用知能，均衡各櫃檯承辦業務。	<p>1.設置好便利綜合櫃檯（單一窗口），促進機關內部橫向連繫。提升承辦人員專業知能，並建立「民眾人潮疏散機制」，均衡各櫃檯承辦業務，縮短民眾等候時間。</p> <p>2.設置博愛櫃檯：針對中高年齡層、行動不便身障者、孕婦及帶幼兒等洽公民眾，倘其申辦項目屬於博愛櫃檯可受理的業務時，由愛心志工、值星人員引導至博愛櫃檯申辦，以提供客製化專人服務。</p>
	(二)徹底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表、擴充線上簽核、減少核章數等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。	每年至少 1 次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比例。	本所民政類、社會健保類、兵役類、經建類及調解類等 37 項業務，申請人均免附戶籍謄本等相關證明文件，有效減少民眾申辦案件時應檢附的文件種類，及免除民眾在機關間往返奔波，以達到簡政便民的目的。
	(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、案件公告看版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。

三、 探查民意趨勢， 建立顧客關係	(一)建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效的處理方式，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，針對1999、市政信箱反映問題定期檢討改善、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。	建置民眾意見暢通管道（如市政信箱、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，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	1.專責人員每日主動蒐集輿情報導，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。 2.每月彙整相關報導及回應摘要於主管會報檢討改進。
	(四)透過民眾需求調查規劃相關服務政策或措施。	1.每年4月及10月辦理為民服務滿意度問卷調查，主動調查服務對象對服務的評價，適時訪談現場民眾整體滿意度，以建立回應機制，並掌握回應時效，做好追蹤處理。 2.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。	每年4月及10月辦理為民服務滿意度問卷調查，並強化問卷內容公正性、測量方式妥當性、評價結果分析客觀性；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，以作為改進服務措施及提升整體滿意度參考。
四、 豐富服務資	(一)提供正確連結的機關網站、資訊內容，並即時更新。	1.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。 2.定期更新資訊內容，每月30日前各網頁權責人員自我檢核，依負責頁面逐筆檢視網頁內容，並填寫「網站資料增修表」後用印以示負責，連同欲修改資料電子檔交

訊，促進網路溝通		由網站維護人員更新內容，並由研考人員每月抽核 20 筆不同網頁，以確保網頁內容正確性，再簽核首長檢核完成上級品管機制。
	(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。	1. 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。 2. 本所全球資訊網建置中英文無障礙網頁，並提供手語視訊服務。
	(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，透過機關內、外部流程整合及簡化，以達到流程再造的效能，提升資訊資源共享及使用效率。
五、創新服務方式，整合服	(一) 主動檢討、發掘服務遞送過程及提供方式的問題，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，重新規劃具創意的增值服務。	各課室透過民眾需求調查，了解民眾需求，規劃服務政策或措施，每月定期召開課(室)務會議進行為民服務項目改造(例如檢討非必要的冗長手續，或新增服務項目)，並持續檢討改進。

務 資 源	(三)塑造創能型政府以體現社會正義或公共價值。	1.每月第3週召開為民服務小組會議，力求「有價值」的創新服務。 2.評估受益民眾人數的多寡、程度是否與成本相當。如不符成本效益，但考量社會公平正義價值下，也可以做為服務策略選擇的例外原則。
	(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。

### 柒、推動措施

- 一、本計畫於奉區長核定，並報本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參考本府提升政府服務品質實施計畫實施要領及考評指標後，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、組成機關內跨單位為民服務推動小組，依據本提升服務品質執行計畫及各項工作相關期程，以全體動員方式逐步推行。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「104年度提升服務品質方案執行計畫(如附件1)」、「104年度工作計畫作業時程管制表(如附件2)」，於報本府民政局審定後執行，並主動公布於機關網站及服務場所。

### 捌、管考方式

為推動本計畫各項重要工作，由本所組成**為民服務推動全面品質執行委員會**（如附件3）負責推動相關作業。委員會設：主任委員、副主任委員、執行長、執行委員、執行幹事，另又下設**全面品質管理推動小組**（如附件4），依下列方式辦理管考：

- 一、每月第3週召開為民服務小組會議。
- 二、每月第2週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，並於為民服務小組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。
- 三、每月第4週召開提升文書品質小組會議。
- 四、每月由各課室召開課（室）務會議。

## 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，每月召開為民服務小組會議會議，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。





總體目標	工作項目	實施步驟	完成期限	執行課室	預期效益
	三、洽公服務禮儀及回應品質	1. 辦理員工禮貌競賽活動。 2. 辦理員工禮貌教育訓練。 3. 召開課務會議，加強員工專業知能及服務禮貌品質。 4. 民眾投訴案件均專人處理，作成紀錄，並提主管會報請其主管督促改善。	賡續辦理 賡續辦理 賡續辦理 賡續辦理	各課室 秘書室 各課室 秘書室	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。
	四、服務現場主動協助引導民眾	1. 推動走動式管理，由本所全體同仁輪流擔任值星，主動協助民眾申辦、導引服務，展現以客為尊服務形象。 2. 提供奉茶服務，讓民眾一進門即倍感溫暖、親切。 3. 愛心志工禮貌服務教育訓練座談。	賡續辦理 賡續辦理 賡續辦理	各課室 各課室 秘書室	
	五、電話服務禮貌	1. 辦理員工電話禮貌教育訓練。 2. 成立跨課室電話測試小組。 3. 與其他區公所每月電話互測。 4. 不定期舉辦電話禮貌測試並辦理員工禮貌訓練。 5. 排定午休接聽輪值表，接聽中午民眾洽公電話。 6. 設計民眾洽公留言單，如遇承辦人不在，接聽人員留下民眾電話後，儘速回電。	賡續辦理 賡續辦理 賡續辦理 賡續辦理 賡續辦理 賡續辦理	秘書室 秘書室 秘書室 各課室 各業務課 各課室	
	六、有效施政宣導，促進民眾瞭解施政及服務內容績效	1. 將為民服務計畫公布機關網站及辦公場所，宣導施政作為。 2. 辦理區里座談會，徵求基層意見，採納建議以推動各項區政業務。 3. 辦理各項藝文、體育活動，結合區內機關、學校、企業團體等社會資源，提供文宣品透過多元化傳播管道進行施政宣導。 4. 辦理「一里一提案」專案，傾聽民意，作為施政檢討方針。 5. 鼓勵社區巷弄街道造園綠美化，邀請企業、機關及團體贊助為民服務活動，辦理公園認養，提供經費協助。 6. 開放公民會館場地租借，辦理各項活動，藉以進行施政宣導。	104年2月 賡續辦理 賡續辦理 賡續辦理 賡續辦理 賡續辦理	秘書室 民政課 民政課 民政課 經建課 民政課	

總體目標	工作項目	實施步驟	完成期限	執行課室	預期效益
貳、服務流程	一、服務流程便捷性	推動單一窗口服務全功能，辦理教育訓練，達成一處收件，全程服務的目的。	賡續辦理	各業務課	手續簡化、齊一標準，縮短行政流程及處理時間，達到簡政便民目的。
	(一)單一窗口服務全功能情形	1. 訂定本所提案制度計畫，針對工作簡化，定期檢討行政作業程序並簡化申辦案件辦理期限、申請書表及附繳證件。	賡續辦理	各業務課	
	(二)申辦案件流程改造情形	2. 藉由外部（包括民眾反映媒體報導、輿情反應…）診斷改進作業流程情形	賡續辦理	各業務課	
		3. 針對內部行政流程、辦公環境等辦理本所內部員工滿意度調查，提供改進意見情形。	賡續辦理	秘書室 人事室	
		4. 各課室服務情形採用問卷調查方式，了解民眾需求及服務滿意現況，作為改進參考依據。	賡續辦理	各業務課	
		5. 本所網站設置線上申辦專區，開放多項業務網路申辦。	賡續辦理	各業務課 秘書室	
		6. 業務承辦人使用市政資料庫查詢申辦人戶籍資料、查詢健保局健保轉出日期、查詢社會救助系統等，免除民眾申辦文件不齊之困擾。	賡續辦理	各業務課	
		7. 各課室編訂標準化作業規範及流程	賡續辦理	各業務課	
		8. 每年協同民政局與各區公所共同檢討區政類人民申請案件申辦規範及處理期限。	賡續辦理	秘書室	
		9. 每年人民申請案件處理期限表修訂後，除製作大型看板，並完整刊載於為民服務手冊及本所網站，主動向民眾公開並宣導案件標準作業程序。	賡續辦理	秘書室	
		10. 定期更新工作手冊，並宣導週知。	賡續辦理	各業務課	
	11. 以電話預約由專人服務處理申辦案件。	賡續辦理	各業務課		

總體目標	工作項目	實施步驟	完成期限	執行課室	預期效益
參、顧客關係	二、服務流程透明				
	(一)案件處理流程查詢公開程度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 受理民眾申請案件，有櫃檯人員現場查詢，電話詢問答覆，及網路e點通線上申請，多元且暢通管道可供民眾查詢。</li> <li>2. 中午午休時間排定接聽電話服務人員，並填寫民眾洽詢電話記錄單，請承辦人主動回電聯繫民眾。</li> <li>3. 非網路申辦進度查詢，申請人可經由網路查詢非網路申辦案件進度，並提供手機簡訊及電子郵件主動提醒服務功能。</li> </ol>	<p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p>	<p>各業務課</p> <p>各業務課</p> <p>各業務課</p>	手續簡化、齊一標準，縮短行政流程及處理時間，達到簡政便民目的。
	(二)案件處理流程查詢回應情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理簡訊通知服務，提供案件主動通知及確認。</li> <li>2. 建立職務代理人制度，並予以落實，代理查詢案件處理情形及回覆。</li> <li>3. 民眾查詢案件，立即回覆，如遇承辦人不在，代接聽電話人員，填寫民眾洽詢電話記錄單，請承辦人主動回電聯繫民眾，避免民眾多次查詢。</li> </ol>	<p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p>	<p>各業務課</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p>	塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府和諧關係
	一、民眾滿意度調查情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 派員參與民意調查訓練講習，提升員工民意調查相關知能。</li> <li>2. 各課室服務情形採用問卷調查方式，了解民眾需求及服務滿意現況，作為改進參考依據。</li> <li>3. 依據民眾意見調查結果，回饋改進服務缺失，及與去年服務滿意度比較分析滿意度成長率。</li> <li>4. 辦理內部員工意見反映及意見調查。</li> </ol>	<p>適時辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>每半年分析、改進</p> <p>賡續辦理</p>	<p>秘書室</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>人事室</p>	透過民眾需求調查與民眾意見回饋，強化服務提供的正當性與效率，同時也提升民眾對機關與政府整體的滿意度。
	二、民眾意見處理時效性與有效性	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 民眾意見反映及陳情收集管道之建置(首長信箱、電子信箱及民意調查等情形)，所有案件均登錄來案日期、處理情形。</li> <li>2. 訂定並公布民眾意見反映及陳情案件作業規定與處理程序，置於員工內網</li> </ol>	<p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p>	

總體目標	工作項目	實施步驟	完成期限	執行課室	預期效益
肆、資訊提供及檢索服務	一、資訊公開適切性及資訊內容有效性	<p>供同仁參閱。</p> <p>3. 民眾意見處理及分析及參採改善情形。</p> <p>4. 建立災害緊急連絡網，即時解決民眾意外突發事件機制。</p> <p>5. 依據處理人民陳情案件要點處理人民陳情案件，並由專人追蹤列管、分析。</p> <p>6. 依據市府新聞發布暨新聞聯繫作業規定，設置新聞聯繫專人，負責新聞輿論回應。</p>	<p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p>	<p>各課室</p> <p>民政課</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p>	
		<p>1. 機關網站公開相關法令及重要政策資訊，並定期檢視內容正確性，更新過期資訊。</p> <p>(1) 機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號隨時檢視更新。</p> <p>(2) 服務相關法律、命令及地方自治法規隨時更新。</p> <p>(3) 施政計畫、業務統計、預(決)算書及研究報告隨時檢視更新。</p> <p>(4) 檢視更新其他法定主動公開資訊項目。</p> <p>2. 機關網站公開服務措施及出版品資訊情形</p> <p>(1) 機關服務項目</p> <p>(2) 常見問答集 (FAQ)</p> <p>(3) 機關活動刊載宣導</p> <p>(4) 機關文宣品 (如宣導手冊、為民服務白皮書) 及出版品</p> <p>3. 機關網站資訊內容正確程度</p> <p>(1) 資訊人員及業務承辦人定期檢視資訊內容正確性</p> <p>(2) 定期檢視網站資訊內容與連結是否正確</p>	<p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p>	<p>秘書室</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>秘書室</p> <p>各課室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>各業務課</p> <p>各業務課</p> <p>各業務課</p> <p>各業務課</p> <p>秘書室</p>	<p>確保民眾知的權利與資訊使用權，促使政府資訊透明化，豐富資訊內容，提供友善網路服務，促進網路溝通</p>

總體目標	工作項目	實施步驟	完成期限	執行課室	預期效益		
伍、民眾申辦線上服務	民眾申辦線上服務量能擴展性	4. 資訊內容維護更新情形 (1) 每月定期更新資訊。 (2) 隨時檢視資訊過期情形，並予更新最新資訊。 (3) 網站標示資訊更新時間及項目。	賡續辦理 賡續辦理 賡續辦理	各業務課 秘書室 秘書室			
		二、資訊檢索完整便捷	1. 分類檢索服務建置情形 (1) 機關網站之資訊標示及主題、施政與服務等分類檢索，配合本府政策及電子化政府入口網計畫提供。 (2) 機關本身網站提供主題、施政與服務3種分類檢索。	賡續辦理 賡續辦理	秘書室 秘書室		
		三、網站規範及內容整合性	2. 檢索服務操作友善程度 (1) 多樣化的資訊檢索方式 (2) 檢索及互動功能簡單易用	賡續辦理 賡續辦理	秘書室 秘書室		
			1. 本所網站配合市府網站版型及內容標準規範辦理。	賡續辦理	秘書室		
			2. 本所中、英文網站與市府網站平臺整合、訊息發布及服務網頁登錄至市府網站共用性平臺。	賡續辦理	秘書室		
				3. 網站符合無障礙設計。	賡續辦理	秘書室	
			1. 機關提供網路申辦項目數，鼓勵民眾使用網路申辦，以期網路業務申辦量比例成長。	賡續辦理	各業務課 秘書室		
			2. 利用各種集會場合宣導使用網路市民e點通申辦洽借區民活動中心。	賡續辦理	民政課 秘書室		
			3. 機關網站含提供電子表單下載正確性、申辦網站連結正確性、案件資訊、表單下載及相關連結的正確性，以維網路申辦案件良好品質。	賡續辦理	各業務課 秘書室		
			4. 提供網路線上申辦情形(提供表單下載、線上申辦、進度查詢、線上回覆等服務情形)，配合市政府使用臺北市民e點通線上申辦及預約服務。	賡續辦理	各業務課 秘書室		



總體目標	工作項目	實施步驟	完成期限	執行課室	預期效益
陸、創新 增值服務	一、服務之創意價值性	5. 擴大運用電子化設施情形 (如 PDA 手機簡訊、電子郵件等), 里幹事運用網上輿情通報系統, 運用 PDA 傳輸災情。	賡續辦理	民政課 秘書室	創意服務著 眼服務產出 之目的與結 果, 如以較 少的成本得 到更好的服 務品質。  提供主動關 懷及溫馨服 務, 照顧社 會弱勢團 體。  提供友善、 多樣及使用 簡便的網路 線上服務, 落實「多用 網路, 少用 馬路」的政 策。
	(一)服務時間彈性調整	本所設有中午預約服務, 方便上班族群來所洽公並開發客製化服務。	賡續辦理	各業務課	
	(二)服務地點延伸	1. 景美區民眾申辦悠遊卡及展期服務, 可至本所駐文二戶所櫃檯辦理。 2. 重陽敬老禮金之發放, 各里採取定點發放及到府發送, 方便長者領取。 3. 每年於年終清查完畢, 各里採取定點發放低收入卡, 以便民眾迅速領取。 4. 提供兵籍調查者屬身心障礙者到府服務。	賡續辦理 賡續辦理 賡續辦理 賡續辦理	社會課 社會課 民政課 社會課 民政課 兵役課	
	(三)服務項目改造	1. 上班時間全天候提供網路 e 點通教學, 項目如下: (1)提供加入網路市民教學。 (2)提供場地租借教學。 2. 利用原有電腦設備提供民眾雙向螢幕, 申辦業務再確認之功能項目如下: (1)悠遊卡業務。 (2)各項兵役業務。 (3)區民活中心場地租借業務。	賡續辦理 賡續辦理 賡續辦理 賡續辦理 賡續辦理 賡續辦理	秘書室 秘書室 民政課 社會課 兵役課 民政課	
(四)服務方法創新	1. 場地租借 e 點通, 本所網站提供區民活動中心實境影音導覽, 讓租借場地民眾於線上即可快速瞭解租借場地情況。 2. 繪聲繪影綠世界, 本所網站開闢公園實景, 將本區 45 座公園實景拍攝, 讓民眾一覽無遺, 提升市民網路洽借公園使用率, 並節省民眾洽公時間。	賡續辦理	民政課 秘書室  經建課 秘書室		

總體目標	工作項目	實施步驟	完成期限	執行課室	預期效益
	(五)其他創新服務樣態	3. 雙向螢幕業務教學及申辦業務再確認。 4. 製作文情煥彩山水兼融電子書，本所網站開闢文山四季遊專區，供民眾瀏覽。 5. 本所網站設有毒樹介紹專區，開放鄰里公園與里鄰網站兩個跨越實體與虛擬空間的教化通路，讓區民瞭解鄰里公園遊憩安全。	賡續辦理 賡續辦理 賡續辦理	各業務課 秘書室 民政課 秘書室 經建課 秘書室	
	二、服務措施之延續性	1. 邀請企業、機關及團體贊助為民服務活動，辦理公園認養，提供經費協助一如改善民俗實踐委員會、文山區垃圾焚化廠回饋經費管理委員會等團體。 2. 辦理各項藝文、體育活動，結合區內機關、學校、企業團體等社會資源-表演 36 房、社區大學等，樹立公、私部門跨機關合作良好典範。 3. 祭祀公業之首次備查公告於本所網站開闢專區，使相關利害關係人只需瀏覽網站，節省民眾往返公告欄查看時間。	賡續辦理 賡續辦理 賡續辦理	經建課 民政課 人文課 民政課 人文課 人文課 秘書室	
	三、服務措施執行之效能性	1. 中午預約服務，由承辦人員依預訂時間受理提供服務。 2. 依本所提案制度計畫，每月召開提案小組會議，針對工作簡化，便民服務，提出各項創意提案及作為。 3. 各業務課承辦人主動通知提供民眾申請案件相關訊息。	賡續辦理 賡續辦理 賡續辦理	各業務課 各業務課 各業務課	
		1. 役男入營前座談會 (Q & A) -入營前再次的叮嚀 2. 配合各校學童參訪及其他機關觀摩參訪等客製化服務。 3. 利用各里辦公處每半年召開「里鄰工作會報」一次，會中邀集局處相關單位，宣導說明各項市政業務推動情形	賡續辦理 賡續辦理 賡續辦理	兵役課 秘書室 民政課	讓役男及家屬明瞭服役之權利及應注意事項，藉雙向溝通加強宣導正確服役

總體目標	工作項目	實施步驟	完成期限	執行課室	預期效益
		<p>4. 辦理輔導社區發展協會辦理關懷訪視及送餐服務。</p> <p>5. 企業參訪導入企業、機關、及團體知識經驗及資源，協助辦理為民服務工作。</p> <p>6. 與企業或機關團體平日聯繫互動建立機制，資源互利合理使用情形(機關公用設施開放民眾使用情形、機關開放公用設施宣導成效)。</p> <p>7. 本區公民會館內展示區史、區政發展史、歷史老照片及地方產業特色外，並不定期邀請藝術文化工作者、團體、社區辦理各項展覽，亦同時提供租借服務外，並透過與地方鄰里、社區團體等合作，分別舉辦各種不同面向之動、靜態活動，亦配合節慶辦理應景活動，另為達成公民養成及館場多元使用目標，規劃更多元創新方案，滿足區民需求。</p> <p>8. 結合地方資源，舉辦2015文山茶筍節系列活動—文山慢慢走、茶鄉人文講座、木柵綠竹筍饗宴、好茶客音樂茶會、城市農夫採筍樂及公共藝術彩繪創作。</p>	<p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p> <p>104年5月至7月</p>	<p>社會課</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>民政課</p> <p>人文課</p>	<p>觀念。</p> <p>行銷文山茶筍產業、茶文化、增進茶筍生產技術、促進藝文團體、社區里鄰、學校社團藝文交流、活絡貓空商家經濟發展、提升民眾參與公部門辦理活動參與感。</p>





編號	科室	計畫項目	工作內容	預定作業時程												執行狀態	執行情形說明
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
7	兵役課	徵集業 務作業	徵集作業 及執行情 形	.....												執行中	
			徵集令、 預備員、通 知書、兵 籍表及資 料袋、交 接名冊… 等內容正 確及依規 定時間陳 報。	.....												執行中	
			徵集入營 車站作 業情形、 新兵入 營交接 及未到、 驗退後 續辦理 情形	.....												執行中	
8	兵役課	役男生 生活扶 助、各 項特別 補助作 業	家況調查 及宣導工 作	.....												執行中	
			複查及清 查作業。	.....												準備中	
9	社會課	重陽敬 老禮金 發放	訂定實 施計畫	.....												尚未開 始辦理	
			里幹事發 放作業	.....												尚未開 始辦理	
			社會課補 發作業	.....												尚未開 始辦理	
			結算後發 送資料送 社會局並 移回剩餘 款	.....												尚未開 始辦理	
10	社會課	三合一 社會救 助總清 查	社會救助 總清查說 明會	.....												尚未開 始辦理	
			里幹事訪 查作業	.....												尚未開 始辦理	
			總清查審 查作業	.....												尚未開 始辦理	
			總清查審 查結果函 知民眾	.....												尚未開 始辦理	

編號	科室	計畫項目	工作內容	預定作業時程												執行狀態	執行情形說明
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
11	經建課	8公尺以下道路及側溝維護	8公尺以下道路銑鋪及坑洞修補	.....												尚未開始辦理	
12	經建課	鄰里公園維護	鄰里公園設施損壞修復及植栽綠化	.....												尚未開始辦理	
13	秘書室	104年度服務品質計畫	研擬作業計畫	.....												執行中	
			發送各課室	.....												尚未開始辦理	
			每月檢討執行進度	.....												尚未開始辦理	
14	秘書室	辦理研考業務各項教育訓練	公文講習教育訓練	.....												尚未開始辦理	
			為民服務禮貌講習	.....												尚未開始辦理	
			志工人員服務禮貌講習	.....												尚未開始辦理	
15	調解委員會	調解委員觀摩研習聯誼活動	調解委員觀摩研習聯誼活動	.....												尚未開始辦理	
16	調解委員會	調解委員研習會	調解委員研習會	.....												尚未開始辦理	
17	會計室	103年度追加預算及104年度法定預算分配之申請	各科室預算需求分配期程之彙整。	.....												尚未開始辦理	
			提列預算分配之申請案	.....												尚未開始辦理	
18	會計室	105年度預算之籌編	需求之彙整與提報	.....												尚未開始辦理	
			概算額度之分配與編成	.....												尚未開始辦理	
			整編預算案	.....												尚未開始辦理	

編號	科室	計畫項目	工作內容	預定作業時程												執行狀態	執行情形說明			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					
19	人事室	提昇本所員工知能方案	辦理第1季員工月會專題講座	.....													尚未開始辦理			
			辦理第2季員工月會專題講座			.....												尚未開始辦理		
			辦理第3季員工月會專題講座						.....										尚未開始辦理	
			辦理第4季員工月會專題講座										.....						尚未開始辦理	
20	人事室	員工文康活動	統籌辦理本所員工文康活動，增進情誼。			.....											尚未開始辦理			
21	人事室	退休人員文康活動	統籌辦理本所退休人員文康活動，增進情誼。				.....										尚未開始辦理			

## 臺北市文山區公所 104 年度為民服務推動全面品質執行委員會

職別	姓名	任務	備註
主任委員	蔡培林	綜理監督「104 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	
副主任委員	于保雲	協助指導監督「104 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	
執行長	黃進能	綜理「104 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	
執行委員	左忠文	協助綜理「104 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	
執行委員	姜先卿	協助綜理「104 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	
執行委員	高真	協助綜理「104 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	
執行委員	劉敏伶	協助綜理「104 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	
執行委員	黃建銘	協助綜理「104 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	
執行委員	陳柏青	協助綜理「104 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	
執行委員	顏永芳	協助綜理「104 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	
執行委員	謝麗珠	協助綜理「104 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	
執行委員	劉彩琴	協助綜理「104 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	
執行委員	李仲宸	協助綜理「104 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	
執行委員	黃怡仁	協助綜理「104 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	
執行委員	王文杰	協助綜理「104 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	
執行委員	李惠萍	協助綜理「104 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	
執行幹事	高婉玲	辦理「104 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	
執行幹事	黃郁喆	協助辦理「104 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	
執行幹事	周香汝	協助辦理「104 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	

## 臺北市文山區公所 104 年度為民服務推動全面品質管理推動小組

組別	職稱	姓名	工作內容	備註
督導組	副區長	于保雲	督導指揮管制本所提升服務品質方案執行計畫	
督導組	主任秘書	黃進能	督導指揮管制本所提升服務品質方案執行計畫	
執行組	課長	左忠文	協助督導民政課同仁執行推動本所提升服務品質方案計畫之進行	
執行組	課長	姜先卿	協助督導人文課同仁執行推動本所提升服務品質方案計畫之進行	
執行組	課長	高 真	協助督導兵役課同仁執行推動本所提升服務品質方案計畫之進行	
執行組	課長	劉敏伶	協助督導社會課同仁執行推動本所提升服務品質方案計畫之進行	
執行組	課長	黃建銘	協助督導經建課同仁執行推動本所提升服務品質方案計畫之進行	
執行組	主任	陳柏青	協助督導秘書室同仁執行推動本局提升服務品質方案計畫之進行	
執行組	秘書	顏永芳	協助督導調解會同仁執行推動本局提升服務品質方案計畫之進行	
執行組	主任	謝麗珠	協助督導會計室同仁執行推動本局提升服務品質方案計畫之進行	
執行組	主任	劉彩琴	協助督導人事室同仁執行推動本局提升服務品質方案計畫之進行	
執行組	主任	李仲宸	協助督導政風室同仁執行推動本局提升服務品質方案計畫之進行	
考核組	課員	高婉玲	協助綜理提升服務品質方案執行計畫事宜。	為民服務研考
考核組	課員	黃郁喆	協助綜理提升服務品質方案執行計畫事宜。	為民服務研考
考核組	課員	周香汝	協助綜理提升服務品質方案執行計畫事宜。	文書研考
考核組	課員	盧建宏	協助綜理提升服務品質方案執行計畫事宜。	資訊人員