

臺北市文山區公所 101 年度提升服務品質實施計畫

101 年 1 月 30 日訂定

壹、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、行政院研究發展考核委員會 100 年 8 月 16 日函頒修正「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 101 年 1 月 5 日北市民秘字第 10130207600 號函頒「臺北市政府民政局 101 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標

- 一、持續推動民眾滿意服務，建構健康快樂之整體區政形象，打造優質服務團隊，提供專業、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、多面向整合各單位服務功能，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、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、 打造具國際觀的民政團隊，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 101 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。 | 實施對象應針對民政工作整體組織目標及年度擬推動之重點工作，結合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，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之檢討），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。 |
| | (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。 |
| 二、 便捷服務程序， 確保 | (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，並建立「民眾人潮疏散機制」，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 | 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 |

| | | |
|-----------------|--|--|
| 流程透明 | 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。 | 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，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。 | 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。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。 | 主動調查服務對象對服務的評價，建立回應機制，並掌握回應時效，並作好追蹤處理。 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。 | 每半年辦理民調至少1次，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 | (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 |

| | | |
|-----------------|--|---|
| 訊，促進網路溝通 | | 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，整合服務資源 | (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。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、本計畫於本(101)年1月31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，依據本提升服務品質執行計畫及各項工作相關期程，以全體動員之方式逐步推行。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「年度提升服務品質執行計畫(附件一)」，於2月3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。

捌、執行單位：

為推動本計畫各項重要工作，由本所各課室組成**為民服務小組**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 | 于保雲 | 督導指揮本所提升服務品質方案執行計畫各項事宜。 | |
| 副召集人 | 林志蘭 | 督導指揮本所提升服務品質方案執行計畫各項事宜。 | |
| 執行委員 | 陳柏青 | 督導執行本所提升服務品質方案執行計畫各項事宜。 | |
| 執行幹事 | 黃偉峰 | 辦理本所提升服務品質方案執行計畫各項事宜。 | |
| 執行幹事 | 周香汝 | 辦理本所提升服務品質方案執行計畫各項事宜。 | |
| 執行幹事 | 何月惠 | 辦理本所提升服務品質方案執行計畫各項事宜。 | |
| 督導 | 簡麗瑩 | 協助督導民政課同仁執行推動本所提升服務品質方案執行計畫。 | |
| 督導 | 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執行計畫。 | |
| 督導 | 高真 | 協助督導社會課同仁執行推動本所提升服務品質方案執行計畫。 | |
| 督導 | 陳志佩 | 協助督導經建課同仁執行推動本所提升服務品質方案執行計畫。 | |
| 督導 | 劉敏伶 | 協助督導兵役課同仁執行推動本所提升服務品質方案執行計畫。 | |
| 組員 | 黃怡仁 | 協助綜理本所提升服務品質方案執行計畫各項事宜。 | |
| 組員 | 王彝定 | 協助綜理本所提升服務品質方案執行計畫各項事宜。 | |
| 組員 | 高碧卿 | 協助綜理本所提升服務品質方案執行計畫各項事宜。 | |
| 組員 | 呂金輝 | 協助綜理本所提升服務品質方案執行計畫各項事宜。 | |
| 組員 | 馬世珍 | 協助綜理本所提升服務品質方案執行計畫各項事宜。 | |
| 組員 | 陳智豪 | 協助綜理本所提升服務品質方案執行計畫各項事宜。 | |
| 組員 | 呂宗修 | 協助綜理本所提升服務品質方案執行計畫各項事宜。 | |
| 組員 | 關若英 | 協助綜理本所提升服務品質方案執行計畫各項事宜。 | |
| 組員 | 王珮茹 | 協助綜理本所提升服務品質方案執行計畫各項事宜。 | |
| 組員 | 黃福順 | 協助綜理本所提升服務品質方案執行計畫資訊業務。 | |

玖、管考方式

為推動本計畫各項重要工作，由本所各課室組成**為民服務小組**負責推動相關作業，並依下列方式辦理管考：

- 一、每月第三週召開為民服務小組會議。
- 二、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。

拾、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。

拾壹、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充與協調辦理。

拾貳、本計畫奉核後實施，修正時亦同。