

臺北市文山區公所 106 年度提升服務品質實施計畫

106 年 4 月 12 日訂定

壹、計畫依據

- 一、行政院函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、國家發展委員會函頒「政府服務獎」評獎實施計畫。
- 三、臺北市政府提升政府服務品質實施計畫。
- 四、臺北市政府民政局 106 年 4 月 10 日北市民秘字第 10631163800 號函頒「臺北市政府民政局 106 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標

- 一、便捷區政服務遞送，確保服務效能與公平並重，發展專業、便民、高效率的正確服務。
- 二、擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供民眾有感的優質服務。
- 三、開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新及貼心的加值服務。

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、實施期間

106 年 1 月 1 日至 106 年 12 月 31 日。

陸、具體措施、執行策略與方法

具體措施一：完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	
(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。	針對區政工作整體組織目標及年度擬推動重點工作，結合策略地圖、市政白皮書及年度重大施政計畫，就業務特性、民眾需求，訂定年度提升服務品質實施計畫。
(二) 建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	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)提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。	在符合政府資訊公開法及個人資料保護法規定的前提下，建置網路查詢系統、電話語音系統、案件公告看板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。
(四) 注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。	1.推行服務人員「說您好」及電話禮貌運動，於服務過程主動詢問服務需求，使用禮貌性用語，進行主動引導及走動式管理，協助民眾各項申辦事務。 2.每年辦理 1 次辦公環境、設備及網站檢查（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、無障礙設施及網站資訊露出正確性之檢討），以通用設計之概念，提供不同客群適切的服務。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。
(五) 因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質	致力發展「民眾有感」及「有價值」的服務，並依機關屬性持續推展全面服務品質精進。

服務。	
具體措施二：重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	
(一) 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。	<p>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。</p> <p>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>
(二) 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。	<p>利用 i-voting 及各項研習會、座談會、公聽會及公共論壇等方式，建立民眾意見反映及回饋之暢通管道；透過民眾需求調查規劃服務政策或措施，進行為民服務項目精進及改造。</p>
(三) 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	<p>每年至少辦理 1 次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，以作為改進服務措施及提升整體滿意度參考。</p>
(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	<p>1.每年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。</p> <p>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。</p>
具體措施三：便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	
(一) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。	<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.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</p>

	類，及免除民眾在機關間往返奔波，以達到簡政便民的目的。
(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。	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。
(三) 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。	1.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。 2.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。
(四) 關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。	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。

具體措施四：關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

(一) 體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。	1.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。 2.辦理新移民關懷訪視、提供各種成長課程，以促進新移民間交流，進而提升新移民適應能力。
(二) 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。	里幹事主動對偏遠、交通不便或中高年齡及行動不便的民眾提供到府訪視或協助文件遞送的服務，提供更便捷貼心服務。
(三) 考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	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。

具體措施五：開放政府透明治理，優化機關管理創新

<p>(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。</p>	<p>於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、策略地圖及預決算情形等重要資訊，並即時更新。公開之資訊或政策內容以簡明、易讀、易懂之型式呈現，供民眾查閱及理解。對外提供之文件如為可編輯者，採用 ODF 文書格式；非可編輯者，採用 PDF 文書格式。</p>
<p>(二) 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。</p>	<p>鼓勵民眾參與政策溝通並建置網路意見交流、線上論壇、網路投票等多元化電子參與管道，暢通民眾參與。</p>
<p>(三) 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。</p>	<p>每年檢討冗事減除，運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實減省不必要的審核及行政程序。</p>
<p>具體措施六：掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	
<p>(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p>	<p>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。</p>
<p>(二) 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。</p>	<p>每年檢討現有的法規及簡化內、外部作業流程，並利用線上服務系統、行動裝置、雲端科技等技術，擴大機關內、外部顧客彈性服務。</p>
<p>(三) 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。</p>	<p>以政府一體概念，強化跨單位、跨機關的橫向聯繫及垂直整合服務，結合民間團體進行資源共享，提供全程整合服務。</p>
<p>(四) 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效</p>	<p>評估受益民眾人數的多寡、程度是否與成本相當，重視服務措施之持續及擴散。</p>

益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。	
----------------------	--

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，並主動公布於機關網站及服務場所。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。

捌、管考方式

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

- 一、每2月召開為民服務小組會議。
- 二、每2月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2月召開提升文書品質小組會議。
- 四、每2月由各課室召開課（室）務會議。

玖、執行方式

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。

依期程掌握工作進度，於為民服務小組會議，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。