

基隆市中山區公所 106 年度提升服務品質實施計畫

壹、計畫依據：

- 一、行政院「政府服務躍升方案」。
- 二、基隆市政府 106 年 3 月 17 日基府研管壹字第 1060211352 號函。

貳、計畫目標：

- 一、便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 三、開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

參、實施對象

本所全體同仁。

肆、計畫內容

依據機關業務屬性及服務目標，本所屬「整體服務類」，訂定本所「106 年度提升服務品質實施計畫」。

伍、管制考核

- 一、平時查核：依據本所訂定之「106 年度提升服務品質執行計畫」實施不定期查核。
- 二、年度考核：配合市府辦理「政府服務獎」評獎之初審作業。

陸、本實施計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

柒、具體實施計畫暨內容：

| 基隆市中山區公所 106 年度政府服務獎實施計畫表 | | | | |
|---------------------------|------------------------------|---------------|--------------------|--------------------------------|
| 實施要項 | 推動作法 | 完 成 期 限 | 承 辦 機 關 (單 位) | 預 期 效 益 |
| 一. 完備基礎服務項目, 注重服務特性差異化 | 1. 持續提供本所網站業務標準作業流程 | 106 年 12 月 | 各單位 | 透過提升本所基礎軟硬體設備服務, 以期達到民眾需求之便利性。 |
| | 2. 持續提供本所內外洽公環境之體貼設備 | 106 年 12 月 | 綜行課 | |
| | 3. 設置無障礙坡道、洗手間及升降機操控盤導盲系統 | 106 年 12 月 | 綜行課 | |
| | 4 由課室主管加強要求同仁為民服務態度 | 106 年 12 月 | 各單位 | |
| | 5. 由課室主管測試同仁電話禮貌 | 106 年 12 月 | 各單位 | |
| | 6. 提供輔助關懷服務, 協助國中小學訪視中輟生返校就學 | 106 年 12 月 | 民政課 | |

基隆市中山區公所 106 年度政府服務獎實施計畫表

| 實施要項 | 推動作法 | 完 成 期 限 | 承 辦 機 關 (單 位) | 預 期 效 益 |
|-----------------------------------|---|-----------------------|--------------------|--------------------------------------|
| <p>二. 重視全程意見回饋及參與, 力求服務切合民眾需求</p> | <p>1. 專人收集報紙輿情及建議事項, 並交有關課室主動調查處理</p> | <p>106 年 12 月</p> | <p>綜行課</p> | <p>積極廣泛蒐集民眾輿情, 透過列管追綜回應, 以滿足民眾需求</p> |
| | <p>2. 設有民眾意見及抱怨處理機制 (如首長信箱、電話陳情管道等)</p> | <p>106 年 12 月</p> | <p>綜行課</p> | |
| | <p>3. 主動深入基層召開各項里鄰會報, 如里長業務會報、鄰長會議等, 廣泛蒐集民眾意見並有專人列管追蹤回應以解民需</p> | <p>106 年 12 月</p> | <p>民政課</p> | |
| | <p>4. 設專人列管人民陳情案件, 適切轉請業務單位釋疑及儘速處理</p> | <p>106 年 12 月</p> | <p>綜行課</p> | |

基隆市中山區公所 106 年度政府服務獎實施計畫表

| 實施要項 | 推動作法 | 完 成 期 限 | 承 辦 機 關 (單 位) | 預 期 效 益 |
|---------------------------------|---|-----------------------|--------------------|-------------------------|
| <p>三. 便捷服務遞送過程與方式,提升民眾生活便利度</p> | <p>1. 設置里幹事業務單一窗口採行隨到隨辦</p> | <p>106 年 12 月</p> | <p>民政課</p> | <p>簡化民眾申辦作業,提高民眾滿意度</p> |
| | <p>2. 兵役業務案件,申請書由戶政資訊系統直接列印簽章,不必勞煩民眾動手填寫,只須檢核證件。</p> | <p>106 年 12 月</p> | <p>綜行課</p> | |
| | <p>3. 洽辦社會福利案件缺少之戶籍、財稅資料統一由公所職權查調,民眾免填委託書,簡化作業縮短時效,達到便民之美意。</p> | <p>106 年 12 月</p> | <p>社政課</p> | |
| | <p>4 調解業務採單一窗口隨到隨辦.</p> | <p>106 年 12 月</p> | <p>民政課</p> | |
| | <p>5. 重陽禮金由本所函請戶政機關提供老人名冊,由里幹事下里巷核發對象收集帳戶,劃撥入帳,簡化發放作業</p> | <p>106 年 12 月</p> | <p>社政課</p> | |

基隆市中山區公所 106 年度政府服務獎實施計畫表

| 實施要項 | 推動作法 | 完 成 期 限 | 承 辦 機 關 (單 位) | 預 期 效 益 |
|---------------------------------|---|-----------------------|--------------------|------------------------|
| <p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p> | <p>1. 為救助經濟弱勢家庭遭逢急難事件至生活困頓，由里幹事先行訪視，通報社政課辦理「內政部馬上關懷救助」或急難救助於第一時間提供疏困照顧。</p> | <p>106 年 12 月</p> | <p>民政課 社政課</p> | <p>提供多元服務，以利解決民眾需要</p> |
| | <p>2. 關懷轄內弱勢學子扶助暨鼓勵其向上方案利用台電協助今辦理國中、小弱勢學子營養午餐及籌辦獎學金。</p> | <p>106 年 12 月</p> | <p>民政課</p> | |
| | <p>3. 輔導社區或里辦公處成立「關懷據點」提供電話問安、健康促進、關懷訪視及老人用餐等服務</p> | <p>106 年 12 月</p> | <p>社政課</p> | |

基隆市中山區公所 106 年度政府服務獎實施計畫表

| 實施要項 | 推動作法 | 完成期限 | 承辦機關 (單位) | 預期效益 |
|---------------------|--|-------------|--------------|----------------------|
| 五、開放政府透明治理,優化機關管理創新 | 1. 建置本所新版全球資訊網網站,開放各項區政業務內容。 | 106年 12月 | 綜行課 | 以簡明、易用之形式呈現,供民眾查閱或運用 |
| | 2. 建置本所臉書將本所推動辦理之業務公開開放。 | 106年 12月 | 綜行課 | |
| 六、掌握社經發展趨勢,專案規劃前瞻服務 | 1. 配合現代「高齡化」的時代潮流,輔導本區通明里設立「日間托老中心」提供長者「社區化」服務 | 106年 12月 | 社政課 | |
| | 2. 積極推動替代役役男溫馨關懷輔導寒暑假弱勢家庭學童計畫 | 106年 12月 | 綜行課 | |
| | 3. 積極輔導社區或里辦公處彩繪牆面以利妝點市容 | 106年 12月 | 民政課 | |

※註：本表預期效益欄位填註內容應力求具體化、數據化

承辦人：

課長：

單位主管：