

基隆市中山區公所 108 年度提升服務品質實施計畫

壹、計畫依據：

- 一、行政院函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、基隆市政府 108 年 2 月 12 日基府研管貳字第 1080205907 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「第一線服務機關」，訂定本所「108 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「108 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：

項目	指標	具體作法	預期效益
<p>基礎服務 (200)</p>	<p>服務一致及正確- 建立業務標準作業流程及處理時限，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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦公廳舍於各業務單位提供各項申辦業務標準作業流程。 2. 本所網站公布各項區政業務 SOP 標準作業規範及檢討維護機制。 3. 提供 4 線電話供民眾洽公諮詢使用。 4. 派員參加各業務相關研習。 5. 案件處理迅速、即時、主動回應。 6. 役政業務開放異地受理，減少役男所在地與戶籍地來回奔波。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 簡化申辦流程，縮短服務時間。 2. 提高承辦人員專業性以利增進行政效率。
	<p>服務友善- 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，並注重服務人員的禮貌態度；提供民眾易讀、易懂、易用的服務資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 完善規劃服務場所，設立樓層及課室標示圖及無障礙環境(斜坡道)及殘障專用廁所、停車位供民眾使用。 2. 提供愛心鈴、老花眼鏡、量血壓計、AED、及櫃台雙語標示服務人員姓名方便民眾識別。 3. 民眾等待區提供書報閱覽、公用電腦查詢、飲水機供民眾使用。 4. 本所網站版面配置設計以方便瀏覽、查詢、E 化服務、行動裝置流覽等方便民眾使用。 5. 網站文件如為可編輯者，採用 ODF 文書格式；非可編輯者，採用 PDF 文書格式。 6. 注重櫃台服務人員的禮貌態度及電話服務禮儀。 7. 強化服務行為友善性，我們秉持「迅捷、便民、服務」的理念，展現親切、熱忱、主動的態度，積極為民服務。 8. 案件處理流程主動回應，透過現場、電話、E-mail、網站、公文等對承辦案件之資訊及處理情形主動告知當事人，讓民眾隨時掌握狀況，維護自身權益。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供便利、溫馨的洽公環境。 2. 透過多元管道，便利民眾瞭解申辦流程，增加服務流程的透明度。 3. 各項服務設施定期維護，並提供無障礙設施。 4. 提升同仁電話答覆專業能力及良好的電話禮貌。

<p>服 務 遞 送 (300)</p>	<p>服務便捷- 瞭解民眾服務需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 成立里幹市聯合服務單一窗口服務，避免因里幹事執行外勤中斷內部行政業務。 2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本：運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附紙本佐證資料，縮短民眾往返辦理時間及節省金錢。 3. 單一窗口協辦發放台電健康檢查費入帳作業，先行寄發符合資格民眾通知書校核帳戶資料，經民眾核對無誤即劃撥入帳，縮短民眾往返洽公時間。 4. 運用跨機關電子閘門查詢及驗證資料代替公文往返，減少民眾向不同機關申請所需附繳書證之困擾與不便，有效節省處理時間，提升行政效率。 5. 透過資訊科技的運用，本所提供線上通報、電話、傳真、網路及 E-mail 等多元管道服務，簡化申辦流程節省民眾寶貴的時間及金錢。 	<p>單一窗口作業，簡化申請作業流程，縮短民眾等待服務時間。 結合跨機關資源，減少民眾為申請證明文件往返各機關時間。</p>
	<p>服務可近性- 關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，運用多元策略，促進服務可近性。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 關懷老人及身障者推動「在地行動服務」落實照顧弱勢族群政策，辦理到宅服務便民有感之客製化服務。 2. 專人全程服務調查人力就業服務，即指派專人全程到宅進行訪問，免除民眾來所等候。 3. 對於經濟弱勢家庭驟遭變故，致使生活困頓，由里幹事主動訪視通報辦理急難救助，協助受困家庭渡過難關。 	<p>對於弱勢民眾主動提供服務，落實政府照顧弱勢族群之美意</p>
	<p>服務成長及優化- 機關依組織職掌推動業務並負有特定任務，於服務遞送時，除達成便捷、可近性目標外，尚有其他與機關性質關聯之服務目標。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 區圖書館之線上借閱方便民眾上網借書，並選擇就近之圖書館取書。 2. 役男兵籍調查除透過里幹事協助調查外，役男亦可透過網路、傳真、E-mail 等多元方式申請。 3. 舉凡里內道路、水溝、路燈、路霸等影響民眾生活環境或妨害市容景觀皆可透過本所查報窗口快速處理。 	<p>藉由各項資訊科技，提供各項為民服務措施，提升機關品質。</p>

	評核重點為機關在不同發展條件下，運用自身優勢或克服劣勢，達成特定服務目標之努力或措施。	4. 本所利用有限經費，積極配合轄內中、小學辦理弱勢學童營養午餐。並鼓勵轄內較高風險家庭之弱勢學童積極向上的學習動力籌辦獎學金。	
服務量能	內部作業簡化- 簡化內部作業可提升同仁行政效率，並聚焦核心業務，創新精進服務。	1. 公文處理採線上簽核，藉以縮短公文處理時程。 2. 區內各項訊息通報方式本所採用電話、簡訊或 line，以利快速連繫處理，杜絕民怨。 3. 本所內部建置協作平台系統，將重要行政資料、表單範例等資料整合，支援各承辦人辦理區政業務。	簡化內部作業，提升行政效率
(200)	服務精進機制- 深化服務量能關鍵在於組織內部建立常態性運作機制，以及在首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進。	1. 本所透過各單位共同設計執行及維持的管理過程藉由內部控制提升各項業務之順利推動及執行。 2. 每週民政課召開里幹事會報針對里鄰業務之推動及注意事項於會中討論分享及業務宣導。 3. 每月至少召開 2 次主管會報，轉達市府推動市政業務內容、協調跨課室整合、業務分配推展事宜等，以利區政業務之精進。 4. 不定期召開全員會報，提供表揚績優同仁、討論建議各項改進措施、宣導各項區政業務。	蒐集機關成員意見及改善內部流程。 重視同仁意見，隨時檢討精進內部作法。
服務評價 (200)	服務滿意情形- 善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。	1. 本所辦理「民眾洽公意見調查」根據服務對象或特性差異，運用多元管道進行滿意度調查，調查項目包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等，並提出調查結果檢討改善情形等。 2. 進行內部同仁滿意度調查。 為提升同仁工作認同感，我們建立溝通管道，重視同仁意見，進行內部同仁滿	建立溝通管道，提供民眾參與，以利區政業務推動貼近民眾需求。

		意度調查，分析、瞭解同仁對本所的意見與反應，隨時檢討，以利型塑優良機關形象。	
意見回應處理情形	<p>1. 對於民眾陳情案透過書面或電子郵件，皆由專人列管，本所本著合法、合理、迅速與確實原則審慎處理，並在期限內盡速有效回覆民眾，俾利獲得民眾信任與支持，以杜民怨。</p> <p>2. 本所各業務主管採取走動式管理，當民眾臨櫃申請各項區政業務如有抱怨疑義時，經承辦人員詳細說明後，民眾仍不滿意。即由各主管主動積極向民眾委婉耐心解釋，期能有效降低民眾負面情緒。</p>	受理民眾陳情案，在規定期限內，盡速有效處理人民陳情案件，以解民需。	