

# 基隆市信義區公所 103 年度政府服務品質獎實施計畫

## 壹、計畫依據：

- 一、行政院「政府服務創新精進方案」。
- 二、基隆市政府 103 年 1 月 14 日基府研管壹字第 1030201811 號函。

## 貳、計畫目標：

- 一、提昇服務品質，運用企業精神進行工作流程改善，樹立「以民為主、顧客導向、依法行政」的全方位施政經營理念，以滿足民眾需求，並建立公務員正確的服務觀念，提供全方位優質服務，要求全員參與將「全面品質管理」之觀念化為具體行動。
- 二、提供友善網路服務，促使政府資訊透明化，確保民眾知的權利。
- 三、統合運用社會資源，開發創新服務措施，建構多面向服務功能。

## 參、實施對象：

本所各課室。

## 肆、計畫內容：

依據機關業務屬性及服務品質目標區分，本所屬「第一線服務機關」，訂定「103 年度提升服務品質實施計畫」。

## 伍、管制考核：

- 一、本計畫奉 區長核定後陳報市府研考處，另公開於本所網站及公告欄。
- 二、為落實並確實執行計畫內容，成立本所「全面提升服務品質方案工作推動小組」，由本所秘書擔任召集人，各課室主管為推行小組組員。
- 三、各課室同仁依本年度已審定之計畫內推動作法及預期效益，確實執行。

## 四、施行管考期程

- (一) 平時考核：不定期對各執行課室進行服務品質查核，並要求針對缺失隨時改善。
- (二) 年度考核：配合市府考核期程及規定，積極爭取佳績。

## 陸、具體實施計畫暨內容：

基隆市政府 103 年度提升服務品質實施計畫表

實施要項	推 動 作 法	完 成 限 期	承 辦 單 位	預 期 效 益
<p>一、提升服務品質，深化服務績效 (一)改造服務場所充實更新服務措施</p>	<p>1. 每月辦理辦公處所內外環境綠美化、申辦動線、服務標示、停車空間及服務櫃檯文宣資料等環境檢查</p> <p>2. 提供無障礙設施環境如扶杆斜坡道、電梯、身心障礙者專用廁所、愛心服務鈴等便利身心障礙者行動設施。</p> <p>3. 配合雙語環境之建立設置雙語平面圖及各課室標示看板牌分別懸掛於牆上或門前，各課室承辦人服務台則設有「承辦人及職務代理人姓名」之可抽換式標示牌，便利民眾申請洽辦或洽詢。）</p> <p>4. 所內各櫃台及服務台備有各種申請「服務項目」、「作業時限」、「所</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>秘書室 各課室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p>	<p>1. 分配專責區域每日由專人負責打掃、澆水、修整維護，並全面擺置盆栽綠美化辦公廳舍，並配合節慶佈置營造年節氣氛；期使洽公民眾倍感溫馨舒適之服務環境。</p> <p>2. 提供無障礙空間之洽公舒適環境，加強為身心障礙之弱勢族群服務</p> <p>3. 機關服務場所親切的服務，標示明確、設備充足，可便利民眾申請、洽辦或洽詢，無形中提高申請作業效率，落實便民服務。</p> <p>4. 藉由貼心便利的服務，有效提昇同仁服務效率，並可一新政府機關形象；另提供各種說</p>

<p>(二) 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</p>	<p>需證件」、「申辦資格」書表裝訂成冊，提供參考使用。書寫檯前備置圓椅、紙筆、免費影印，便利民眾前來洽公。</p> <p>5. 設置 LED 電子字幕機迅速宣導政令</p> <p>1. 定期檢討為民服務工作、服務態度、考核辦法及獎懲規定，並不定期電話禮貌測試及服務態度，對於測試不佳者立即糾正改善，表現優良者簽陳獎勵。</p> <p>2. 招募之志工每日排班協助於上班時間主動詢問引導服務洽公民眾，並提供茶水、愛心傘…等。</p> <p>3. 開放本區 E 化圖書館，提供區民便</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>經常性辦</p>	<p>秘書室各課室及各里辦公處</p> <p>秘書室各課室</p> <p>民政課社政課</p> <p>民政課社政課</p>	<p>明書增進溝通了解。</p> <p>5. 透過本所及各里辦公處 LED 電子字幕機宣導政令及協助各級機關迅速宣導政令活動訊息，讓民眾增加現行政策及法令的瞭解</p> <p>1. 組成為民服務查核小組由研考及各課室主管每月不定期進行電話禮貌測試二次，督促同仁落實電話禮貌；每月由各課室主管走動式巡查同仁服務態度，提高為民服務品質。</p> <p>2. 引進學習企業化精神，以「顧客導向」做好為民服務工作，使來所洽公民眾有賓至如歸的尊榮感受。</p> <p>3. 創新 E 化圖書館閱覽資訊便捷暢通的圖書平</p>
--	--	---	---	---

<p>(三) 善用傳播媒體及公聽會、說明會、村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。</p>	<p>捷的資訊化上網閱讀圖書館服務；並規劃開放本所5樓禮堂及各里里民活動中心辦理公益活動使用。</p> <p>4. 辦理櫃台服務人員訓練及平時考核。</p> <p>。</p> <p>1. 為了解民眾心聲，重視民情民瘼，由主管人員走入民間協助民眾解決困難問題</p> <p>2. 透過「區政聯繫會報」、「里長業務會報」、「里民大會」、「鄰長會議」各項活動集會場所宣導政令及施政成效。</p>	<p>理</p> <p>定期辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>秘書室 民政課 社政課</p> <p>秘書室 民政課 社政課</p>	<p>台，推展書香氣息與養成民眾正當休閒活動，打造優質社區文化環境。</p> <p>4. 服務人員藉由訓練及考核，使服務精神內化為人員工作之一部分，形成良好之習慣及態度，有效縮短民眾與政府的距離，促使民眾享有滿意的服務品質。</p> <p>1. 凡有里民大會、里鄰長會議暨工作會報或社區發展協會召開會員大會時，本所皆指定各課室主管前往參加，以答覆民眾疑難問題。</p> <p>2. 為廣納民意，每年定期召開鄰長會議、里長業務會報、里民大會等，以充分瞭解民意，減少民眾對各項施政措施之質疑，提高民眾對政府施政之滿意度。</p> <p>3. 利用本所資訊網站宣導各項區政服務、活動及各機關發布之法令規定訊息……等。</p>
---	--	--	---	---

<p>(四) 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。</p>	<p>1. 聯合信義衛生所或地區診所一起舉辦活動，排入量血壓、健康檢查、婦女抹片檢查項目或舉辦講座，講演登革熱防治、一般保健及美容等課題。</p>	<p>定期辦理</p>	<p>社政課</p>	<p>1. 聯合活動不僅壯大服務陣容且增添活動內容，擴大服務層面，嘉惠基層民眾，深獲民眾熱烈迴響。</p>
	<p>2. 商請義昭、仁義里跆拳道社團教練舉辦村里防身術課程。</p>	<p>定期辦理</p>	<p>民政課 社政課</p>	<p>2. 聘請跆拳道教練，傳授婦女防身術課程，每年約 120 人次，效果良好。</p>
	<p>3. 結合民間資源聘請民間團體舉辦各項電腦、國樂及元極舞等研習課程，提供民眾正當休閒活動。</p>	<p>定期辦理</p>	<p>民政課 社政課</p>	<p>3. 各里、社區舉辦電腦研習、國樂團、元極舞等活動，每年達 700 人次，績效良好。</p>
<p>(五) 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。</p>	<p>1. 積極推動並結合對地方事務及社區公共事務具有熱忱之社區理監事擔任義工，以帶動居民自動自發清淨家園，共同維護社區環境及生活品質。</p>	<p>隨時辦理</p>	<p>民政課 社政課</p>	<p>1. 社區義工皆為具有服務熱忱之人員由政府主導發動，可帶動民眾對地方事務的關心，共同維護社區環境，提昇社區生活品質。</p>
	<p>2. 推動社區義工積極籌設關懷據點，並協助政府照顧轄</p>	<p>隨時辦理</p>	<p>民政課 社政課</p>	<p>2. 由里鄰社區義工關懷協助轄內老人，如問安、清洗衣物、打掃等</p>

<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p> <p>(一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，均衡各櫃台承辦業務</p>	<p>內老人、弱勢族群。</p> <p>3. 強化里幹事查報業務功能。</p> <p>4. 針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導本所服務措施及執行成效。</p> <p>1. 設置全功能櫃台，落實「一處收件，全程服務」為服務目標，有效處理櫃台各項業務，另里幹事同仁上班日輪值「單一窗口服務」，為民眾做全功能之服務，並由各課室主管走動式服務，適時協助民眾申辦各項業務。</p> <p>2. 整合各行政資訊連線作業，建立資訊服務網站及區政</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>	<p>民政課 社政課</p> <p>秘書室 及各課</p> <p>秘書室 及各課</p> <p>秘書室 及各課</p>	<p>較為老人接受之服務。</p> <p>3. 落實里幹事查報改善生活環境、增進民眾福祉相關案件，每個月每里至少 8 件，本區預計每月至少 160 件，滿足民眾需求。</p> <p>4. 對於攸關民眾之各項服務措施、宣導資料及執行成效，運用各種傳播工具：如新聞稿、網頁、媒體廣告、說明會、文宣資料、各型活動，使社會大眾周知。</p> <p>1. 落實「以客為尊，服務至上」之理念，社服櫃檯全功能收件服務，民政課里幹事每日下午皆有輪值人員作便民服務，全所皆有不同走動式服務人員提供貼心服務，讓洽公民眾益增賓至如歸的感受。</p> <p>2. 建立即時性服務功能，以本區資訊網站提供民眾 24 小時線上查</p>
---	--	---	---	--

<p>(二) 徹底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，建立標準作業規範。</p>	<p>服務信箱，提供 24 小時不打烊便捷服務。</p>			<p>詢、業務申請及意見反映……等便捷服務。</p>
	<p>1. 訂定各單位各項申辦案件標準化作業流程及相關書表範例；按時更新及簡化各項申辦案件標準化作業流程及書表範例並公布於本所網站上。</p>	隨時辦理	秘書室及各課	<p>1. 訂定各項申辦案件作業流程並製作填載範例供民眾參考。定期檢討更新各類作業流程，並公布於本所網站。</p>
	<p>2. 提供案件承辦人員、承辦進度、辦理程序等訊息，提供案件處理查詢管道（含電話、網路、現場查詢）並主動通知及確認功能。</p>	隨時辦理	秘書室及各課	<p>2. 主動告知承辦進度及程序並以電話、網路信箱及現場服務提供民眾查詢處理情況。</p>
	<p>3. 檢討修正工作服務項目並製作手冊分贈里鄰長、社區理事長，以便利民眾了解申辦作業。</p>	定期辦理	秘書室及各課	<p>3. 為便利民眾清楚瞭解區公所服務項目，避免洽辦時衍生爭議，在輕鬆和諧氣氛下完成申辦工作。</p>
	<p>4. 強化機關內部橫向連繫，建立代理人制度。</p>	隨時辦理	人事室	<p>4. 加強櫃台人員熟稔各項申辦項目知能，確立代理制度。</p>
<p>5. 年度內檢討訂定或修訂標準化作業規範及流程至少 1</p>	隨時辦理	秘書室及各課	<p>5. 訂定為民服務工作實施計畫，依實際現況檢討修訂為民服務工作及</p>	

<p>(三) 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量</p>	<p>次。</p> <p>1. 社政課—透過衛福部「全國社政系統」查閱權限，建立與連結迅速快捷調查各項社會福利案件，申請人家庭人口之所得，簡化檢附相關證明文件。</p> <p>2. 利用「地政全球資訊系統」查閱各項會勘、空地空屋…等案件之土地權屬。</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>	<p>社政課</p> <p>民政課 經建課</p>	<p>各類標準化作業流程，以提昇行政效率與便民服務。</p> <p>1. 主動協助申請民眾調閱戶籍、勞保及財稅相關資料證明文件，減輕民眾提供檢附資料之困擾，提高民眾對本所服務之滿意度。</p> <p>2. 向地政處申請閱覽全權限，由里幹事及各承辦人員利用地政全球資訊網站查詢地籍資料，可以書表減量、節省民眾時間、縮短办理流程。</p>
<p>(四) 公開各項服務標準作業程序資訊。</p>	<p>1. 於服務檯設置「便民服務文宣資料架」提供民眾參閱申請之使用。</p> <p>2. 編訂各項民眾申辦業務之作業期限流程表並上網公開申辦案件查詢機制。</p>	<p>隨時辦理</p>	<p>秘書室及各課</p>	<p>1. 提供民眾瞭解案件申請辦法、處理流程及應備文件，避免民眾遺漏缺件往返奔波之苦。</p> <p>2. 建立 40 項業務標準作業程序流程及書表範例，放置承辦櫃檯並登錄本所資訊網站供民眾瀏覽及下載使用。</p>
<p>三、探查民</p>	<p>1. 主動積極了解民</p>	<p>隨時</p>	<p>秘書室</p>	<p>1. 充分掌握社會脈動了解輿情並能立即解決，</p>



<p>意趨勢，建立顧客關係</p> <p>(一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式</p> <p>(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，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。</p> <p>(三) 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯</p>	<p>眾反應事項及蒐集各傳播媒體訊息立即處理。</p> <p>2. 加強陳情案件處理品質，訂定陳情處理辦法及處理人民陳情案件作業規定。</p> <p>1. 設置意見箱，鼓勵民眾提供建言。</p> <p>2. 人民陳情案件收件後立即建檔列管。</p> <p>3. 設立本所意見反映專線，以處理對於洽公民眾申辦各項業務之困難解答及服務意見表達。</p> <p>每日專人閱覽剪輯蒐錄各報社、媒體刊載報導之輿情新聞，並簽會各課室知照，對於報導新聞或建議責請相關課室承辦人員作迅速回應及聯繫處理。</p>	<p>辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>	<p>及各課</p> <p>秘書室及各課</p> <p>秘書室及各課</p> <p>秘書室及各課</p> <p>秘書室及各課</p>	<p>可紓解民怨、安定社會。</p> <p>2. 對民眾陳情案件立即有效處理，增加民眾對政府信心並維護法律尊嚴，且民眾權益可得到充分保障。</p> <p>1. 由各項建言研議施政改進策略，以確實紓解民困。</p> <p>2. 各項人民陳情案件於規定期限內辦結並對陳情人資料予以保密，有效解決民眾問題。</p> <p>3. 順應民情迅速瞭解民眾迫切需求，符合法令規章或有重要、必要性質需求將優先辦理，提高民眾對本所施政滿意度。</p> <p>隨時提供辦理活動相關資訊，使民眾能參與活動。可消除大眾對行政機關作業疑慮，明白政府為誰而做，為誰打拼的工作精神。</p>
--	---	---	--	--

<p>護或更正不實內容，以導正社會視聽。</p>				
<p>(四) 有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理机制。</p>	<p>轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。</p>	<p>隨時辦理</p>	<p>秘書室 研考</p>	<p>廣開民眾建言，並重視民眾興革建議及陳情案件，透過民眾需求調查，確實依法規劃服務政策或措施，提升為民眾服務品質，增進工作效率。</p>
<p>(五)辦理民眾意見調查</p>	<p>1. 辦理「洽公民眾滿意度問卷調查」。</p> <p>2. 本所網站設置「洽公民眾滿意度問卷調查」線上調查。</p> <p>3. 各課室每月作電話禮貌測試調查。</p>	<p>定期辦理</p> <p>定期辦理</p> <p>定期辦理</p>	<p>秘書室 研考</p> <p>秘書室 研考</p> <p>秘書室 研考</p>	<p>藉由民意問卷調查針對民眾反映意見蒐集彙整後，統計分析問卷回應之各項意見作成報告，陳報主管簽核後，針對缺失問題檢討改善，並提供各課室辦理業務之參考。</p>
<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p> <p>(一)資訊公開適切性</p>	<p>1. 依資訊公開法第11條規定，主動公開本所各項服務資訊宣導各項政令措施及區政報導。</p> <p>2. 加強運用本所資訊網站宣導各項政令、市政措施及區政活動訊息。</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>秘書室 研考</p> <p>秘書室 研考</p>	<p>1. 提供各項學術及研究資訊之交流，暢通滿足民眾對新知的權利。</p> <p>2. 運用本所網站、電子看板及各里辦公處字幕機宣導政令及活動訊息，供社會大眾瞭解本區各項區政措施及執行情況。</p>

	<p>3. 架設全球資訊網站，提供民眾透過E-mail、區長信箱、線上查報，對基層建設及應興應革事項及建言，提供本所檢討改進。</p> <p>4. 本所網站公開申請案件應備證件及申請資格。</p>	<p>經常性辦理</p>	<p>秘書室 研考</p>	<p>3. 開闢多元管道以電子資訊化之科技功能掌握蒐集民意，行政作為讓民眾有感。</p> <p>4. 提供民眾充分利用電子網路之便利節省洽公時間及申辦案件之條件。</p>
<p>(二) 資訊內容有效性</p>	<p>1. 與天瑞電腦資訊公司簽立維護保固契約及資料保密責任條款及隨時更新資訊作業軟體程式及公文資訊系統軟體設備之安全穩定；維護本所全球資訊網以因應任何突發狀況。</p>	<p>經常性辦理</p>	<p>秘書室 研考</p>	<p>1. 保護本所全球網站及公文資訊系之安全維護，務必維持業務正常順暢之運作效能。</p>
<p>(三) 機關網站或網頁設計符合國際評比。資訊檢索完整性</p>	<p>2. 與市府研考處建立密切資訊安全緊急通報應便系統，並維持暢通確保資訊安全工作。</p>	<p>經常性辦理</p>	<p>秘書室 研考</p>	<p>2. 接獲資訊安全演練事件隨即緊急通報及採取資安防護工作，做好層層保護關卡，防堵駭客入侵本所資訊系統，期使安全防護之確保。</p>
<p>五、創新服</p>	<p>1. 以 Google 網站免費檢索引擎建置本</p>	<p>已設</p>	<p>秘書室</p>	<p>加強本所網站檢索之完整性與便利性，提供民眾方便查詢各項資料。</p>

<p>務方式，整合服務資源</p> <p>(一). 主動檢討、發掘服務遞送過程及提供方式之問題。</p> <p>(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。</p>	<p>所資訊網站之分類 檢索服務</p> <p>1. 強化各項業務處理機能，並藉由參加各項業務研習取法優良工作職能及業務新知，增進業務處理功能、簡化作業流程，縮短業務處理時效。</p> <p>1. 提供正確連結之機關網站、即時更新資訊內容並主動規劃公開機關核心政策、執行計畫、服務措施等重要資訊。</p> <p>2. 依本所有關業務功能，彙輯編訂「為民服務白皮書」，並定期適時增修內容。</p>	置	研考	<p>1. 透過鼓勵同仁腦力激盪研擬創新為民服務挫失；積極運用法令鬆綁、流程再造、引進民間資源、資訊科技應用等工具，規劃創新措施解決服務問題，提升行政效能。</p> <p>透過民眾需求規劃服務政策或措施，進行服務項目改造（例如檢討非必要之服務予以終結或新增服務項目）。</p>
---	---	---	----	--

※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：

秘書：

區長：