

基隆市信義區公所 104 年度提升服務品質實施計畫表

實施要項	推動作法	完 成 期 限	承 辦 機 關 ( 單 位 )	預 期 效 益
<p>一、提升服務品質，深化服務績效</p> <p>(一)改造服務場所充實更新服務措施</p>	<p>1. 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之提供。</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之設施。</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>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>經常性</p>	<p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>秘書室</p>	<p>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>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>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>藉由貼心便利的服務，建立專業、親切、具責任感之優質形象，並藉由提供各種業務諮詢，增進溝通了解，有效提昇同仁服務效率。</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>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>辦理</p>	<p>各課室</p>	<p>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. 招募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>經常性辦理</p>	<p>秘書室</p>	<p>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. 開放本區 E 化圖書館，提供區民便捷的資訊化上網閱讀圖書服務；並規劃開放本所 5 樓禮堂及各里里民活動中心辦理公眾活動使用。</p>	<p>定期辦理</p>	<p>民政、社政課</p>	<p>創新 E 化圖書館閱覽資訊便捷暢通的圖書平台，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；並活化各里里民活動中心功能，增進使用頻率。</p>	
	<p>4. 鼓勵員工進修或參加政府機關辦理之相關講習或訓練，鑽研新知，學習專業技能。</p>	<p>經常性辦理</p>	<p>各課室</p>	<p>期勉同仁藉由進修、訓練不斷內化激盪，發揮潛能，引進創新之服務模式，並充實專業知識，以提昇行政服務效能。</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>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>經常性辦理</p>	<p>各課室</p>	<p>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. 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>定期辦理</p>	<p>各課室</p>	<p>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. 運用傳播媒體、網站、LED 電子字幕機及各項集會活</p>	<p>定期辦理</p>	<p>秘書室</p>	<p>善用傳播媒體及公聽會、說明會、里民大會等公眾場合及本</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>(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>動，適時宣導政府施政措施，提高民眾瞭解機關服務內容與績效。</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>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>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>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>2. 推動社區義工積極籌設關懷據點，並協助政府照顧轄內老人、弱勢族群。</p> <p>3. 強化里幹事查報業務功能。</p>	<p>定期辦理</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>隨時辦理</p>	<p>各課室</p> <p>民政課</p> <p>各課室</p> <p>民政、社政課</p> <p>社政課</p> <p>民政課</p>	<p>所資訊網站宣導各項區政訊息及各機關發布之法令規定訊息……等，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，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>透過橫向整合聯繫，活動不僅增添服務陣容且豐富活動內容，擴大服務層面，嘉惠基層民眾，深獲民眾熱烈迴響。</p> <p>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>各里、社區舉辦電腦研習、國樂團、元極舞、柔力球等活動，每年達 1000 人次，績效良好。</p> <p>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>由里鄰社區義工關懷協助轄內老人，如問安、清洗衣物、打掃等較為老人接受之服務。</p> <p>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</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>(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>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」，有效處理櫃台各項業務，另置「里幹事聯合服務中心」，由同仁每日下午輪值單一窗口受理申請案件，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. 受理各項社福案件，受理後協助向稅捐處申請歸戶財產證明及所得稅清單，減少民眾往返奔波。</p> <p>3. 各項申辦案件依規章給予「一次告知單」</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</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>定期辦理</p> <p>隨時辦理</p>	<p>各課室</p> <p>各課室</p> <p>社政課</p> <p>各課室</p> <p>秘書室</p>	<p>計每月至少 160 件，滿足民眾需求。</p> <p>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>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，讓洽公民眾有賓至如歸的感受。</p> <p>提供便民服務管道加速各項申辦業務。</p> <p>落實一次告知原則，針對申辦案件明確告知作業流程及應附書證，節省民眾申辦時效。</p> <p>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>本所網站上。</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> <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> <p>4. 強化機關內部橫向聯繫，落實職務代理人制度。</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>	<p>秘書室</p> <p>民政課</p> <p>各課室</p>	<p>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>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>加強櫃台人員熟稔各項申辦項目知能貫徹隨到隨辦服務；確立職務代理制度，縮短現場等候及案件處理時效。</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>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</p>	<p>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>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、縮短辦理流程。</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</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>	<p>秘書室</p> <p>各課室</p>	<p>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>建立 55 項業務標準作業程序流程及書表範例，放置承辦櫃檯</p>

<p>三、探查民意趨勢，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)管理機制。</p> <p>(五) 定期辦理民眾意見調查</p>	<p>制。</p> <p>建立民眾抱怨處理機制，設有意見箱、區長信箱、民意信箱、電話陳情等管道，鼓勵民眾提供建言，適時解決民眾問題。</p> <p>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>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>轉換民眾意見成為服務政策或措施；規劃建立一套(FAQ)管理機制，公開於本所全球資訊網供民眾參閱。</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</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>定期辦理</p> <p>定期辦理</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p>	<p>並登錄本所資訊網站供民眾瀏覽及下載使用。</p> <p>主動積極了解民眾反應事項充分掌握問題進度，了解民瘼並能立即解決，可紓解民怨、爭取民眾信賴。</p> <p>對民眾興革建議與陳情案件立即有效處理，藉由各項建言研議施政改進策略，以確實紓解民困，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>主動蒐集新聞輿情報導，廣納民意反應提升本所施政效能。</p> <p>蒐集彙整瞭解民眾迫切需求，依循法令規章或有重要、必要性質之需求，依序逐項陳述說明，以提供民眾對申辦業務的正確認知。</p> <p>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</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>(二)機關網站或網頁設計符合國際評比。資訊檢索完整性</p> <p>(三)規劃建置多元化電子參與管道</p> <p>(四)推動網站申辦業務及服務項目，提高線上申辦使用率</p>	<p>查。</p> <p>3. 各課室每月作電話禮貌測試調查。</p> <p>依資訊公開法第11條規定，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>以 Google 網站免費檢索引擎建置本所資訊網站之分類檢索服務</p> <p>1. 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>2. 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>本所網站公開建置為民服務相關業務項目，申請案件應備證件及申請資格。</p>	<p>理</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>經常性辦理</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p>	<p>主管簽核後，針對缺失問題檢討改善，供各課室辦理業務之參考；並確確實依法規劃服務政策或措施，提昇為民服務品質，增進工作效率。</p> <p>提供各項學術及研究資訊之交流，暢通滿足民眾新知的權利。</p> <p>透過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>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>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>公開施政相關資訊，主動滿足民眾知的需求，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，讓民眾與政府間的資訊更暢通。</p>
--	---	---	---	--

<p>五、創新服務方式，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>(三)創新服務型態與方式，體現社會正義或公共價值</p>	<p>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>透過跨機關合作，由信義戶政所派員駐所提供自然人憑證申辦業務；基隆就業服務站派遣服務人員，設置就業諮詢駐點服務，以提供民眾更便捷就業服務諮詢。</p> <p>運用人力資源成立環保志工，協助掃街及資源回收等公共服務性工作，營造清淨家園；招募志工投入志願服務隊，協助圖書館、洽公引導服務……等工作。</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>各課室</p> <p>秘書室</p> <p>各課室</p>	<p>透過鼓勵同仁腦力激盪研擬創新為民服務措施；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>深入瞭解民眾需求，進行服務項目協調整合規劃服務措施，提供民眾最需要、貼切的服務，與民同心讓市民有感。</p> <p>善用社會資源，加強與社區的互動關係，帶動社區環保工作，並利用各里民大會及社團、民間團體等聚會協助環保宣導，落實環保意識，深化環保成效。持續招募志工，以落實運用社會資源，服務大眾之目標。</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：