

臺北市內湖區公所 104 年 4 月份為民服務暨創新提案會議紀錄

時間：104 年 4 月 28 日下午 3 時 30 分

地點：本所 5 樓第 1 會議室

出席人員：如簽到表

主席：方主任秘書越琦

記錄：張雨婷

一、主席致詞：略

二、研考人員工作報告：

(一) 電話禮貌測試成績及相關事項

1. 104 年 2 月份民政局電話測試成績，僅列缺失不列排名，未達本所標準人員為社會課約聘組員李迺琦，主要缺失為語調較為平淡，建議語調提高，態度須熱忱。
2. 104 年 3 月份互測成績，未達本所標準人員為經建課技士陳映均、秘書室總機人員李寶珠及社會課代賑工葉卉庭，陳員缺失項目為接聽速度過慢(9~10 秒)，李員接聽速度過慢(5~6 秒)，葉員缺失項目為語氣平淡，上述缺失人員已提出檢討報告，並建議加強接聽速度及提高語調，保持態度熱忱。
3. 104 年 3 月份本所內測成績，受測同仁皆有達到標準。
4. 104 年 3 月份電話接聽速度部分，總計測試 21 通，其中 17 通為 0~2 秒內接聽，另外 4 通為 3~4 秒內接聽。
5. 針對各課室同仁接聽電話速度過慢，請各課室主管叮嚀同仁互相代接電話，避免被扣分影響成績。若非業務承辦同仁代接電話時，務必告知來電民眾。

主席裁示：

1. 各課室主管提醒同仁確實依照秘書室發送的電話禮貌小卡用語來答覆民眾。

2. 缺失同仁請依照檢討報告中的策進作為實際檢討改進，共同為提升電話禮貌測試成績努力。
3. 各業務課室主管建立電話接聽責任區，以 4 人為原則，由鄰近同仁協助代接電話，並配合列管同仁請假出勤以維持最低接聽電話人力，藉以提高電話接聽速度。

（二）服務禮貌實地查核成績及相關事項

1. 值星人員非公務必要，請勿滑手機。第 1 班值星同仁請在上午 8 時 20 分前就位，無法值星同仁請記得於其他同仁換班。
2. 請業務課室主管叮嚀同仁於輪值櫃檯時務必注意服務禮節（如起身迎賓、雙手遞物）及服裝規定（是否穿著背心、佩帶識別證）。
3. 5 月份開始，戶所志工支援時間改為星期五上午 9 至 12 時及下午 2 至 5 時，無志工時段請值星同仁支援。

主席裁示：

1. 值星同仁在值班期間務必不要使用手機，避免民眾不良觀感。
2. 值日主管將違規情形（如遲到、未佩帶識別證、滑手機等）紀錄於每日為民服務考核表中，並於下個月的為民服務小組會議中提出。

（三）提升政府服務品質相關事項

1. 創新提案

- （1）本所創新提案計畫修正案，提案方式修改為各業務課室年度至少通過民政局初審各 1 件，提案件數不拘。本所今年度截至 4 月為止，尚未有提案通過民政局初審。
- （2）除社會課 3 月份已提案通過本所初審外，請其他業務課室

在5月份時提出創新提案並通過本所創新提案小組初審，以利6月份送民政局創新提案審核。

2. E點通案件數量

本月民政課、兵役課、秘書室及調解會均達到目標件數，目前尚未達成目標件數的業務課室為經建課及社會課，請持續宣導民眾多利用線上申辦業務。

主席裁示：請各位主管落實提案件數，並注意市府最新施政方針及政策施行方向，協助同仁發想創意，提高通過審查機率。

（四）文書宣導事項與人民陳情案件分析

1. 市府已開發市長行程邀請登錄系統，爾後有關市長行程邀請，均須透過網站系統登錄與紙本簽核同時進行。民政局局長行程邀請，則依照現有紙本簽陳方式辦理。
2. 市府為精進使用 LINE 軟體管理作業，市府增訂使用 LINE 處理公文作業程序，在非群組間的公務溝通，若有後續代辦事項須陳核，須填寫 LINE 訊息紀錄單，以利後續簽陳及歸檔。
3. 為配合市長信箱改為市政信箱，本所區長信箱名稱改為區政信箱。
4. 本所 104 年 3 月人民陳情案件，計有 44 件（市政信箱 15 件、1999 市民熱線 28 件、區政信箱 1 件），承辦課室案件數以經建課最多，計 22 件，各類陳情反映事項以本區公園設施、清潔維護比例最高，計 15 件，其次為區政業務反映或詢問事項 9 件，B 級列管案件計 2 件，均為經建課案件。

主席裁示：

1. 有關市長及局長行程邀請相關辦法以電子郵件方式公告本所同仁週知。
2. 經建課的 2 件人民陳情案 B 級列管案件(包含大湖街固定路霸及文德路路面傾斜積水等二案)，積極釐清是否為本所權責辦理事項，儘快結案。

三、列管事項：

(一) 本所中英文網站檢核

本所 4 月份英文網站修改之部分為區內總人口數(28 萬 6,424 人)，中文網站新增 84 筆，修改 15 筆。

(二) 網路釣魚測試部分

民政局 3 月測試結果，受測人數為 154 人，開啟信件人數為 0 人，點選連結人數為 0 人；本所 4 月內部測試結果，受測人數為 142 人，開啟信件人數為 0 人，點選連結人數為 0 人。

(三) 本所里幹事專案考核

3 月份 TaipeiLink 網站皆有按規定更新，市容查報共 4 位里幹事有缺失。

主席裁示：

1. 各課室主管注意同仁送出「內湖區公所網站及電子看板資料更新表」時，須摘要寫明案由及欲修正內容。
2. 里幹事專案考核因與里幹事工作會報重複列管，由研考人員上簽說明本案列管原由，請區長核示是否在為民服務會議中解除列管。

四、臨時動議：

(一) 公民會館幸福寶寶命名票選及公民會館臉書粉絲團宣導

1. 公民會館幸福寶寶在公民會館臉書上公開徵名，目前已蒐集到 14 組姓名。請為民服務小組成員協助票選前 3 名，會後進行排序，選出的 3 組姓名(1. 福寶/福妞 2. 波寶/碧寶 3. 內山哥/湖水妹)未來會放上臺北市政府 i-Voting 網站供民眾票選出第 1 名。
2. 內湖區公民會館及臺北市公民會館均有設立臉書粉絲團，請各業務主管協助向同仁宣導加入此 2 粉絲團，另請業務課室辦理活動時也加強宣傳。

主席裁示：各位主管協助宣傳，請同仁踴躍加入公民會館粉絲團。

(二) 本所 4 樓服務櫃檯服務同仁應於上午 8 時 30 分前到達公所，若無法準時到達，應請其他同仁暫時代理櫃檯服務。

主席裁示：各業務課室服務櫃檯以輪值方式請同仁在上午 8 時 30 分開工。

五、主席結論：本會議中討論事項，均為區政考核重要項目，請本所同仁依規定辦理，並列入課室及個人績效考核指標，共同提升為民服務品質。

六、散會（下午 5 時 30 分）。