

四	打字與影印之服務	十四年會計年度下計劃再增購多項電腦等硬體設施以利全部打字、影印之硬體設備皆能電腦化，加強文書業務之推行，提高行政效率。
五	增設對圍及等候坐椅	本處目前已於建照、施工、使管、管建、資訊等較與民眾有接觸之科室服務櫃檯旁設有改圍及等候坐椅，為再增進為民服務，本處已於83.5.11北市工建秘字第○三五七號函另函文工務局新工處再增設改圍櫃檯及坐椅，目前新工處已積極辦理中。
六	加強解答疑問清楚情形	對於民眾提出之問題，本處除一乘為「人民公僕」當為民服務的熱忱，就所提作詳盡解說外，並於業務科室設置服務台，由專人專責協助市民洽公，並查詢解答各項法令，加強為民服務。
七	加強辦公場所環境清潔	本處除每日配合市府市政大樓公共事務管理中心所外聘清潔公司人員對辦公場所的環境清潔工作外，並另再督促所屬員工加強整理，以確保環境之整齊與清潔。
八	改進主管人員素質	本處現有股長編制數8人，悉已參加「薦任股長級主管人員培育班」或「研習班」及類似性質之「管理發展研習班」，至於擬培育之主管人員均配合市府公訓中心調訓計畫持續訓練，以增進本處主管人員之素質。
九	改善上下班周圍交通，以利洽公文通	本處將函文交通局建議做一妥善規劃，以利市民洽公。
十	電話專線應每人一線	本處將在電話專線設置硬體許可範圍內研擬增加電話專線之可行性，進一步達到專人專線之理想。
十一	消防大隊未駐進，作業不方便	建照申請案有關消防審核，目前本府警察局消防大隊已派有三員駐進本處建照科配合審查以利作業之進行，方便市民之申請。
十二	審圖修正時應一次告知	本處建照科已責成三位股長加強督導各承辦人員應確實依照建築法之有關規定執行一次通知起造人，請其修正圖說資料後，再行申請復審。
十三	作業內容(程序)應作公告	一本處進駐新市政大樓後，為配合大樓辦公環境及簡化作業流程，目前正積極研擬修訂各科室之作業內容(程序)中，近期即可完成，並張貼公告。

臺北市議會公報 第四十九卷 第七期

十四	提供自動查詢案件流程系統，由民眾自行操作。	二本處各科室服務櫃檯上方將增設標示牌，以利市民洽公使用之案，已函文(83.4.27.北市工建(研)字第○三一六一號函)請新工處發包辦理中。
十五	加強專業知識與訓練	本處已委託民間廠商研擬由民眾自行操作之導覽系統，目前已積極開發測試中。
十六	改進公文處理態度	本處已配合台北市政府公務人員訓練中心八十三年度訓練計畫及本處知能補充訓練計畫廣積培訓本處同仁，以加強專業知能，並滿足同仁自我發展之需要。
十七	簡化各項法令	對於公文之處理，本處除要求承辦人員應切實依照市府所訂定之「文書處理要點」辦理外，更要求所屬單位應先做好溝通協調工作，以提高公文處理績效。為此本處將定期舉辦文書講習分次召訓期確能改進公文處理態度，維持一定的公文品質。 本處近期已修正發布實施簡化之法令如左： (一)函頒「台北市政府管利事業登記建築物用途審查作業原則」，建築物用途變更更爲部份相容性使用得免辦變更使用執照。 (二)修正「台北市建築物申請使用執照竣工動驗注意事項」。 (三)修正「台北市建築爭議事件協調處理及評審作業程序」，此外另有多項法令正擬簡化修訂中，而對於非屬本府權限範圍者，並建議中央修法，以配合時宜，減少不必要之爭議。

一七六、

質詢日期：83年5月5日

質詢議員：藍美津

質詢對象：台北市政府交通局

題 目：請監理處針對研考會的「台北市政府所屬各機關服務品質民眾意見調查報告」中，民眾對監理處之服務品質

說

質的諸多建議，儘快擬定計畫加以改進，以滿足民眾的期望。

明：一本席於八十三年一月建請研考會就市府各單位之服務品質作一次全面調查，此份問卷包括抽樣現場洽公民眾二百人及抽樣台北市各國小學生家長四千八百位，並回收了三千二百〇七份問卷，故此份報告信度及效度均可靠。

二問卷中民眾對監理處之服務品質有諸多建議。

三本席認為政府應向企業學習，因為企業事事以顧客為導向；故朝向以民眾的意見為導向是台北市政府將來應該努力的目標。

四民眾對監理處服務品質的建議事項如左：

改進建議事項	百分比
1. 加強服務態度	三三·三三
2. 增設書寫桌椅	二七·七三
3. 加強硬體設備	一六·六七
4. 加強業務處理速度	一一·一一
5. 加速電腦化作業	五·五六
6. 窗口應作詳細規劃	五·五六

五本席請監理處儘速依建議事項提出改進辦法。

答覆單位：台北市政府（監理處）
答：台北市議會第六屆第九次定期大會監議員美津書面質詢事項
回報表

質詢題目	民眾建議事項	計畫辦理情形	預期目標	完成日期
請監理處針對研考會的「台北市政府所屬各機關服務品質民眾意見調查報告」中，民眾對監理處之服務品質的諸多建議，儘快擬定計畫加以改進，以滿足民眾的期望	1. 加強服務態度 2. 增設書寫桌椅 3. 加強硬體設備 4. 加強業務處理速度 5. 加速電腦化作業 6. 窗口應作詳細規劃	訂定加強服務態度計畫 一、建立服務觀念提高服務品質。 1. 上班時間服務人員要面帶微笑，以促進融洽和諧。 2. 各窗口櫃台服務人員對民眾申請事項言語態度要親切有禮貌，以「微笑」或「點頭」以示歡迎。 3. 工作態度和諧，民眾提出詢問時，在不妨礙工作的原則下應懇切回答說明，不可輕視疏忽。 4. 對識字不多，年長及殘障人士，由服務中心服務人員代寫書表及協助代辦事項。 5. 窗口櫃台服務人員應佩帶識別證及放置職務名牌，以便民眾洽詢。 二、加強人員服務態度 1. 民眾前來如有疑難或困難時在不違背法令前提下，應盡量設法解決給予手續上便利。 2. 民眾有意見時應仔細傾聽並作適	建立服務人員服務觀念提高為民服務品質	83. 6. 30
		加強服務人員服務態度，作到便民服務原則。		83. 6. 30

<p>3. 加強硬體</p>	<p>2. 增設書寫桌椅</p> <p>本處服務中心現已移至進門右側，置有兩排桌椅專供休息及填寫書表之用，另二樓東西兩端及後棟鋼架棚下亦置很多桌椅供市民坐用。</p>	<p>當答覆及說明使其瞭解。</p> <p>3 民眾查詢資料應請其就坐稍候向管理資料人員詢問後再予回答說明。</p> <p>4. 發現民眾有錯誤應詳加解說請其更正不可拒絕受理。</p> <p>5. 接聽民眾電話，要告知自己單位姓名，言詞簡明扼要語氣婉轉和諧，完畢要說「再見」或「謝謝」。</p>	<p>三實施不定期測試及抽查</p> <p>1 由人事、政風、研考人員成立檢查小組於上班時間實施不定期抽查。</p> <p>2. 實施不定期電話測試並詳予記載。</p> <p>3. 實施不定期巡查服務人員工作動情及與民眾服務態度情形。</p> <p>四厲行重獎重懲措施</p> <p>1. 服務人員服務態度優良，民眾反映良好，工作親切有禮貌者提人評會議獎。</p> <p>2. 對民眾服務態度不佳，且與民眾發生爭吵者提人評會議處。</p> <p>3 服務人員平時考核，列入年度考績依據。</p>	<p>提高服務人員警覺，改正服務人員錯誤。</p>	<p>83. 6 30.</p>
<p>83. 12 31.</p>	<p>83. 5 25</p> <p>本處硬體設施對加強為民服務部分，以硬體設施之加強，</p>	<p>厲行重獎重懲以激勵服務人員士氣及工作效率。</p>	<p>廣置桌椅方便市民休息及填寫書表。</p>	<p>83. 6 30.</p>	<p>83. 6 30.</p>

<p>6. 窗口應作詳細規畫。</p>	<p>四整建電腦教室，推動資訊教育。</p> <p>為配合行政革新，本處正計劃加強窗口流程之規劃，除計劃將本處各主要業務規劃以不同顏色區分外，對各窗口之流程及應備證件均詳列於標示牌上。</p>	<p>除已轉換完成之二代電腦系統外正計劃增設各辦公場所候辦區設施，各項申辦事項流程、說明等，並改善櫃檯配置、汰換空調設備及設置殘障無障礙環境等。</p>	<p>二將電腦與電話總線，使民眾能在家即可查欠稅費及違規。</p> <p>三、推動自動櫃檯，使民眾能比照銀行自動櫃員機一樣，辦理一些簡單的監理業務。</p> <p>二 民眾能直接找到他要申辦的窗口，不必到處問，將使窗口更有效率。</p> <p>二業務分散至各區，民眾可就近辦理，省交通時間。</p>	<p>一使服務品質能提昇</p> <p>二簡化作業流程。</p> <p>三提昇工作人員效率</p> <p>四加速各項業務整合</p> <p>五推動越區作業使民眾能在不同監理單位申辦監理業務。</p>	<p>83. 12 31.</p>
<p>83. 5 31.</p>	<p>83. 5 31.</p>	<p>提昇為民服務之速度及品質。</p>	<p>一使親辦市民能在最快的時間內完成各項換照異動作業。</p> <p>二如果市民能利用通信處理，可減少民眾往返本處。</p> <p>三擴大里長代收可以簡化本處作業。</p>	<p>83. 3 21.</p>	<p>83. 3 21.</p>