基隆市安樂地政事務所

101年度第2次為民服務工作小組會議紀錄

**一、時間**

中華民國101年3月21日下午15時整

**二、地點**

三樓民眾協談室

**三、會議主席**

田主任家樂

**四、出席人員**

黃美栗、曾國慶、周力行、林舜文、連凡儀、李姿慧（紀錄）

**五、討論議題**

1. 第四屆「政府服務品質獎」入圍決審機關名單已公布（研考）
2. 第一線服務機關由119個機關擇出39個機關入圍決審；服務規劃機關由49個機關擇出12個機關入圍決審。
3. 本次入圍決審之地政機關：新北市新店地政、彰化縣和美地政、基隆市安樂地政
4. 本所入圍第一線服務機關之決審
5. 第四屆「政府服務品質獎」入圍決審機關名單（附件1），有關實地評審程序表及受評機關配合辦理事項（附件2）。
6. 實地評審期程預訂於101年3月28日至5月11日辦理，研考會將於3月26日前個別通知受評機關及主管機關實地評審日期及時間。
7. 101年3月22日下班前需提交參獎申請書10本至研考會，已請廠商趕印中。
8. 擬訂3月27日(二)下午2時至七堵戶政拜訪孫主任及研考，事先瞭解相關前置作業。
9. 討論本所入圍決審之後續作業分配工作。

**六、主席指示事項**

1. 請各課課長及研考叮嚀本所同仁(含總機、志工、臨櫃人員及走動式服務人員等)在實地評審期間更加謹慎並特別注意服務禮儀及電話禮貌。
2. 3月27日前往七堵戶政前，請研考事先草擬名單及欲想瞭解之相關事宜，俾利與七堵戶政交換意見。
3. 研考接獲研考會通知本所實地評審日期時，請第一時間通知本人及為民服務工作小組成員。
4. 有關3月22日下班前需提交參獎申請書10本至研考會乙節，請研考提醒廠商於3月21日下班前務必完成。
5. 作業分配工作
6. 依研考會實地評審程序表配合事項說明：
7. 簡報資料：簡報資料內容有涉便民服務部分，請以數據呈現。
8. 會議簽到簿與會議紀錄：請研考事先備妥簽到簿，會中全程錄音並依限完成會議紀錄。
9. 文宣品：當天可提供筆、紙供委員使用，有關文宣品之細節，可與七堵戶政討論。
10. 列席人員：草擬列席名單（含名牌），座位安排順序務必符合禮節。
11. 交通工具：提供停車位部分，請周課長與本棟大樓管理員聯繫並配合辦理；另請研考與研考會確認車子之數量。
12. 代辦簡便午餐盒：便當以豐富、健康為主；飲料以咖啡、瓶裝水等為主。
13. 各課實質分工
14. 實地評審期間，請各課課長交待所屬同仁，把最好的一面呈現出來。
15. 實地評審當日，請一、三課針對臨櫃人員、志工、走動式服務人員及總機等進行挑選及指派；全體同仁務必注意服裝儀容。
16. 請臨櫃人員確實執行服務禮儀規範要點，請一課課長先行進行測試，本人再另行抽測。
17. 相關便民設施之操作（觸碰式螢幕、血壓器、手機充電器及宣傳電視等），請負責同仁及課長務必知道如何使用。
18. 本所環境部分，以窗明几淨為原則，由三課課長負責。
19. 會場佈置（包含名牌、紙張、水、海報及儀器設備等），請研考負責。
20. 簡報資料內容之製作，由研考協助配合本人完成。
21. 書面資料之部分，請各課就其業務部分負責向委員回覆並解答。
22. 製作四張歡迎海報張貼於樓梯間。
23. 請各課自行指派1名引導人員。
24. 空中花園佈置，請三課課長負責；各課綠美化部分，請各課自行處理。
25. 三、四樓廁所環境維護、美化及燈光明亮等部分，請三課總務負責。
26. 以上分配工作，務必於實地評審當日前二天完妥。
27. 實地評審當日，由為民服務工作小組同仁列席參加。

**七、散會：下午15時55分**