

臺北市文山區戶政事務所106年度提升服務品質執行計畫

106.04.28北市文戶行字第10630356300號訂定

壹、計畫依據

- 一、行政院函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、國家發展委員會函頒「政府服務獎」評獎實施計畫。
- 三、臺北市政府提升政府服務品質執行計畫。
- 四、臺北市政府民政局 106 年度提升服務品質執行計畫

貳、計畫目標

- 一、便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 三、開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

參、組織目標

以市民為主，建立以民意為導向的服務型政府，引用服務行銷理念，擴大政府服務視野，展現卓越服務品質。

- 一、提供便捷滿意、科技資訊的服務。
- 二、營造多元幸福氛圍的公民社會。
- 三、推動戶政萬事通，量身訂做加值服務。
- 四、整合各項社會服務資源，提供主動關懷服務。
- 五、掌握人口趨勢，落實人口政策，營造永續發展城市。

肆、實施對象

本所全體同仁。

伍、實施範圍

以106年推動提升服務品質相關工作績效為原則。

陸、具體措施、執行策略與方法

具體措施一：完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	
執行策略	方法
(一) 訂定機關年度提升服務品質實施計畫，具體規劃為民服務工作範圍。	針對戶政工作整體組織目標及年度擬推動之重點工作，結合策略地圖、市政白皮書及年度重大施政計畫，就機關業務特性、民眾需求，訂定年度提升服務品質執行計畫。
(二) 建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	檢查各項申請表單及標準作業程序，並隨情況變更適時檢討整併；辦理及提薦人員參加業務相關教育訓練，提升人員專業知能，加強行政服務之品質及效率；另建立民眾意見回應處理機制並檢討改善。
(三) 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度	利用機關公布欄、電子跑馬燈或網站等方式，提供服務申辦資訊予民眾自主參考查詢；在符合政府資訊公開法及個人資料保護法規定的前提下，提供網路申辦進度查詢及現場查詢之流程查詢管道，並由窗口受理人員開立「一次告知單」使民眾了解案件辦理程序及進度等相關訊息。
(四) 注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境	持續推行服務人員「說您好」及電話禮貌運動，於服務過程主動詢問服務需求，使用禮貌性用語，進行主動引導及走動式管理，協助民眾各項申辦事務；每年至少辦理 1 次辦公環境、設備及網站檢查（包括標示及引導設施、服務動線、申辦及閱覽資訊、書表範例、文宣資料、雙語標示、環境綠美化、停車空間、等候區、哺乳室等便利設施、無障礙設施及網站資訊露出正確性之檢討），以通用設計之概念，提供不同客群適切的服務，型塑親近的洽公環境。
(五) 因應業務屬性與服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	致力發展「民眾有感」及「有價值」的服務，並依機關屬性持續推展全面服務品質精進。

具體措施二：重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	
執行策略	方法
(一)結合社會資源辦理或主動參與各項公益事務，提供符合民眾需求的服務。	善用企業、民間團體通路、據點及人力等資源，提升戶政服務，力求切合民眾需求。
(二)善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。	建置民眾意見之暢通管道，蒐集民眾對服務的需求或建議，列入業務推動之改善參考，並追蹤管考後續事宜。
(三)依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	每年利用滿意度系統辦理問卷調查，強化問卷內容公正性、測量方式之妥當性、評價結果分析之客觀性；研析滿意度趨勢，作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。
(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，並訂定民眾意見反應及陳情案件作業處理規範及回復範例，降低民眾抱怨頻率。
具體措施三：便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	
執行策略	方法
(一)擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。	檢討設置全功能櫃臺（單一窗口），促進機關內部橫向連繫。提升承辦人員專業知能；並建立「民眾人潮疏散機制」，均衡各櫃臺承辦業務，縮短民眾等候時間；機關辦理案件過程減少附繳之紙本書表、證件、謄本數量，以免除民眾在機關間往返奔波，以達到簡政便民的目的。
(二)衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。	檢視「網路申辦項目」，加強網路申辦量能，並提供完整申辦資訊，增加民眾使用意願。
(三)推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。	從政府服務資源整合及共享角度出發，打破政府機關間本位主義隔閡，強化各機關橫向聯繫，及垂直服務整合，增進合作關係。

（四）關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。	檢討法令鬆綁、流程再造、利用民間資源、資訊科技應用等的工具，規劃創新、整合性的服務措施，提高行政效能，並作成標準作業流程，使成為機關標準服務。
具體措施四：關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	
執行策略	方法
（一）體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。	持續針對新移民、特殊及博愛族群等規劃適性、分眾服務，提升服務友善性。
（二）搭配戶役政行動化裝置之使用，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。	規劃客製化、專人全程及主動的創新服務，便捷服務據點及遞送。
（三）考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	提供洽公區免付費上網區，可現場上網申請電子戶籍謄本，以減少服務對象數位落差。
具體措施五：開放政府透明治理，優化機關管理創新	
執行策略	方法
（一）建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	於網站公開機關基本資料、相關法規、執行計畫、服務措施、為民服務白皮書、策略地圖及預決算情形等重要資訊，並即時更新。公開之資訊或政策內容以簡明、易讀、易懂之型式呈現，供民眾查閱及理解。對外提供之文件如為可編輯者，應採用 ODF 文書格式；非可編輯者，則採用 PDF 文書格式公布。
（二）促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	鼓勵民眾參與政策溝通並建置Facebook 粉絲專頁等多元化電子參與管道，鼓勵民眾政策溝通。
（三）檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。	每年檢討冗事減除，運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實減省不必要的審核及行政程序。
具體措施六：掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	
執行策略	方法

(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	主動蒐集輿情報導，建立新聞輿情管理系統或資料庫，遇有負面輿情，務必在第一時間快速澄清回應，導正社會視聽；對於攸關民眾之各項施政及成效，利用各項媒宣公布周知，並就機關核心業務主動發掘提出有別現行服務的創新方案。
-----------------------------------	---

執行策略	方法
(二)善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。	每年檢討現有法規及簡化內、外部作業流程，並利用線上服務系統、行動裝置、雲端科技等技術，擴大機關服務彈性。
(三)結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。	以政府一體概念，強化跨單位、跨機關的橫向聯繫及垂直整合服務，結合民間團體進行資源共享，提供全程整合服務。
(四)權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。	評估受益民眾人數的多寡、程度是否與成本相當，重視服務措施之持續及擴散。

柒、推動措施及管考

一、依據本計畫內容確實執行，並主動公布於機關網站及服務場所供民眾及同仁周知。

二、請各課室應依本計畫「工作計畫期程管制一覽表」（如附件1）之計畫項目及作業時程、執行進度，就權責事項確實推動執行，並於每季提供相關資料及成果交由研考人員彙整。

三、成立為民服務品質推動小組（名單如附件 2），依據各項工作計畫期程推行，各項子計畫視實際需要，另成立推動小組確實執行，並定期召開會議（或併入所務會議中）檢討工作計畫之執行進度及成果，未依計畫辦理或執行者，應儘速改善或提出說明，並將執行落後原因於檢討會議中說明。

捌、本計畫如有未盡事宜者，得隨時修正補充與協調辦理。

玖、本計畫奉核後實施，修正時亦同。

[illegible]

[illegible][illegible]

[illegible][illegible]

臺北市文山區戶政事務所人事室106年度工作計畫期程管制一覽表

編號	計畫項目	工作內容	預定作業時程												執行狀態	執行情形說明
			1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月		
1	員工考核作業	1-4月公務人員、職工、約僱人員平時考核				-----										
		5-8月公務人員、職工、約僱人員平時考核							-----							
		公務人員、職工、約僱人員年終考核												-----		

臺北市文山區戶政事務所會計室106年度工作計畫期程管制一覽表

編號	計畫項目	工作內容	預定作業時程												執行狀態	執行情形說明
			1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月		
1	106年度法定預算分配之申請	各課室預算需求分配期程之彙整	- - -													
		提列預算分配之申請案	- - -													
2	編製本所105年度決算	辦理年終結帳帳務處理	- - -													
		填具歲出保留申請表	- - -													
		彙編各課室提供決算總說明相關資料		- - -												
		依據財產統制帳編報財產目錄		- - -												
		彙編年度決算報告		- - -												
3	107 年度預算之籌編	本所需求之彙整與提報		- - - - -												
		市議會審議總預算案所提審議意見辦理情形	- - - - -	- - - - -	- - - - -	- - - - -	- - - - -	- - - - -	- - - - -	- - - - -	- - - - -	- - - - -	- - - - -	- - - - -		
4	辦理本所內部控制檢核	辦理本所內部控制檢核						- - - - -	- - - - -	- - - - -	- - - - -	- - - - -				

臺北市文山區戶政事務所為民服務品質推動小組
小組成員及任務分派

職稱	工作內容	備註
主任	綜理「本所提升服務品質實施計畫」事宜	
秘書	襄助綜理「本所提升服務品質實施計畫」事宜	
戶籍登記課課長	督導辦理「本所提升服務品質實施計畫」事宜	
戶籍資料課課長		
行政庶務課課長		
研考	辦理「本所提升服務品質實施計畫」事宜	
協辦研考	協助辦理「本所提升服務品質實施計畫」事宜	
資訊		
協辦資訊		
文管		
總務		
戶籍登記課綜合		
戶籍資料課綜合		

備註：本推動小組成員隨人員異動調整。