

臺北市政府創意提案會報

提案成效表

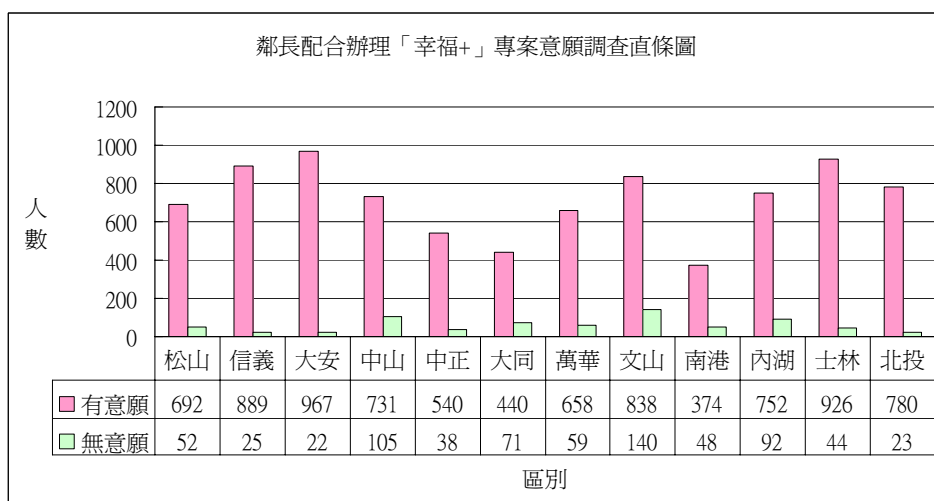
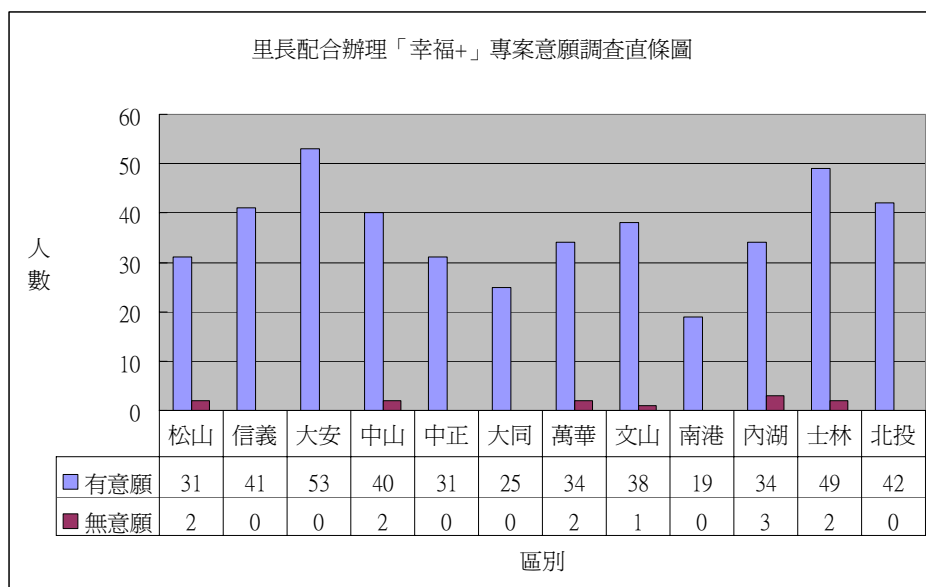
提案編號：9602B003

提案獎項	☐ 創新獎 ☒ 精進獎
提案機關	臺北市政府民政局
提案人 (或單位)	黃呂錦茹
提案主題	「處處關懷心、臺北好生活」幸福＋專案
提案緣起	有關本局規劃訂定的「處處關懷心、臺北好生活」的幸福＋專案，最初規劃概念係始自市長施政白皮書中之「戶政加值」方案，且原擬規劃乃單純直接由各區戶政事務所人員於「櫃檯發送」予主題對象。 然經本局轉型思考，隨著今日服務型政府的時代來臨，市民對公共服務的意識抬頭，公務部門及社區里鄰長服務品質相對被要求提昇，基層服務的思維則更廣泛及多元化。加以在高度都市化的臺北市，高樓大廈、鋼筋水泥阻隔了人與人之間的情感交流，人口老年化、獨居長者照料的問題、(中)低收入戶等亟待照護、協助的弱勢族群也散布鄰里各角落。綜合以上考量，本局破除既有科室部門藩籬，重新規劃戶政加值服務之精進專案，專案內容除再予精緻客製化關懷服務的對象，將服務主題對象分為六大主題族群，並進一步援引「顧客導向」概念，針對六大主題對象量身打造專屬之實用參考資訊。 同時本局著眼擴大社區關懷的深度及廣度，也重新思索規劃以最基層的鄰為推動為民服務的核心單位，期望透過里、鄰長的服務，延伸市府照顧及關懷市民的觸角，協力營造民眾適合居住的環境，提供適時適切的服務，帶動社區居民的自主性、整合地方資源，強化志工能量，以提高公共事務效能及拓展鄰里的觸角延伸至需要照顧的每一個弱勢族群身上，打造臺北市成為一個「友善、健康、溫馨、關懷」的城市，澈底打破都市叢林的冷漠。 基此，本局跨局處專案小組最終研擬提出「處處關懷心、臺北好生活」的幸福＋專案精進方案，由本局訂出六大主題服務對象（牽手篇、寶貝篇、臺北好生活篇、單飛篇、安心篇及關懷篇等），並針對主題對象研訂相關實用資訊手冊-臺北幸福人生活手冊，且設計相關主題福袋及關懷暖暖包，並精心規劃由各區里、鄰長親自到府致贈「牽手篇」、「寶貝篇」及「臺北好生活篇」等主題福袋，親手傳達市府對市民的祝賀。另有關「單飛篇」及「安心篇」則規劃於各區戶政事務所內櫃檯當面提供，並即時給予適妥協助。另外「關

	懷篇」部分則是持續結合本局改版設計的「里鄰服務手冊」，賡續落實相關家戶訪視工作。期望透過全面整合鄰里志工能量，重建里民彼此互助互愛的關係，活絡鄰里間的情感，改善都市內人際關係的冷漠與疏離感。
實施辦法	一、成立專案精進團隊 （一）跨科室專案小組： 經由吸納本局跨科室人員共同組成跨科室專案推動小組，共同集思廣益腦力激盪，藉以研擬專案精進方案，其中除汲取各科室政策推動經驗及心得外，亦有效突破科室本位主義藩籬，成功凝聚科室專案推動向心力。同時還納編本局機關外部人員，擔任「外部稽核」工作，協助全面檢視專案之可行性分析。 《附件一：幸福＋專案企劃書、附件二：幸福＋專案工作團隊》 （二）民政團隊總動員 本案經向市長專案簡報後，於市長支持下，民政團隊不分區戶所同仁齊心總動員，於分區說明會時用心說明，進而獲得基層里鄰長之支持回響、配合參與；而在試辦期間，為使本專案之推展更臻完善，各區戶所同仁亦針對本專案之辦理方式提出相關創意提案、建議，至 96 年 7 月 2 日止共計收到 7 件提案建議，其中 5 案已初審通過，3 案複審通過施行。 《附件三：幸福＋專案創意提案彙整表》 二、制定 SOP 及 Q&A： 充分援引「顧客導向」思維，並全方位考量「使用者需求」，而針對參與專案推動之不同標的團體（區公所里幹事、戶政事務所、里鄰長等），量身打造專屬標準作業程序、執行 Q&A 及里鄰長協助推動專案時之標準用語等，並分由本局相關督導科室函頒相關單位參照辦理。 《附件四：SOP 及 Q&A》 三、分區說明會，爭取認同： 本局先行邀集各區里長聯誼會會長進行專案推動說明，藉以充分凝聚共識與認同後，並決議以較為柔性訴求的方式，透過由各區區長及里長聯誼會會長共同主持之『專案分區說明會』形式，於全市 12 區分別舉辦並製作方案說帖，由區長擔任及專案說明主講人邀集轄內各里鄰長參與，並由本局指派專委級以上長官進行理念的闡述宣導，適時應用「立場分析理論」對里長進行里鄰關懷服務的利基進行分析，積極爭取里長的認同與支持，避免予里長產生嚴肅且剛性的改革印象，有效消弭外在不必要的政治干擾因素，並增加變革驅策力、減少變革抑制力。共計辦理 26 場次，里長自願參與比率高達 97%，鄰長自願參與比例亦有達 92%。今（96）年下半

年更持續透過 12 區賡續舉辦之 27 場里鄰長研習活動，灌輸鄰長志工服務精神及專案推動配合事項，持續提昇里鄰長專案參與程度。

《附件五：分區說明會相關資料、附件六：里鄰長研習相關資料》



四、多元激勵人員熱烈參與：

(一) 尊榮禮遇：

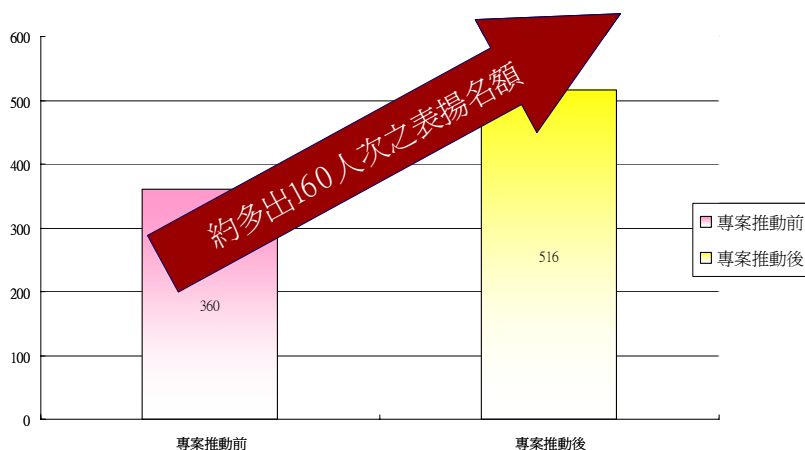
為使參與專案推動之里、鄰長真切感受到市府對其『尊榮禮遇、榮寵無限』的心意，除對協助專案推動之里鄰長設計「專案徽章」，作為團隊尊榮識別外，且為系統化統計里鄰長執行績效成果，亦有設計精美「里鄰服務手冊」，並藉此結合市內相關的市級社教機構與文教設施給予相關福利與優惠，使參與專案之里鄰長經由出示「里鄰服務手冊」即得享受減免入場費的優惠，享受到貴賓般的貼心服務，以此感念回饋諸位的辛勞，讓他們更有動力為身處的臺北市繼續打拼。

《附件七：幸福+專案尊榮禮遇相關資料》

（二）選拔表揚：

為精進基層服務的思維，賦予多元化關懷服務，將里鄰長原本狹隘界定為里長傳令兵』的角色有效轉型為里鄰「志工」模式，明定更多元的選拔及服務項目，並援引參照各項志工服務品質認證標準，規劃設計『里鄰關懷王』、『戶政加值王』、『績優鄰長』、『資深鄰長』及『特殊事蹟』等 5 種獎項。估算里鄰長表揚人數從原先的 360 名提升至約 516 名。

《附件八：幸福+專案選拔表揚機制》



五、跨局處資源整合：

（一）試辦期間：

試辦期間基於時間及經費因素考量，由本局先行邀集各相關局處召開協調會，說明本局擬推專案服務內容，並請其提供與本加值服務計畫 6 大服務客群相符之文宣資料，並附上目錄清單，藉以確切提升提供文宣資料之附加價值。

（二）正式開辦：

經向市長專案簡報本專案推動內容後，為使致贈主題對象之實用資訊能更加精緻且美觀，本局主動將跨局處提供資訊資料齊一格式並彙整成冊，並再次邀集相關局處進行內容審查、確認，務求資訊準確性及周全性。



（三）未來成效：

為使本局針對 5 大顧客群分別量身訂做所提供之切身所需資訊，

能夠更永續且即時地執行更新，明（97）年度將進一步針對相關資料建構數位資訊平台，提供各局處資訊更新機制，以期透過電子化、數位化方式，提供市民更即時、更周全、更簡易地查詢分眾資訊，使其在人生不同的重要階段中，都能獲得最及時而完整的提醒，並充分落實電子化政府之機制。

《附件九：跨局處整合相關資料》

六、強化政策行銷：

（一）製作說帖摺頁、專案徽章：

為妥適對參與專案推動之里鄰長及區級同仁，詳細說明專案內涵及配合方式，本局將整體方案精神、實施步驟及獎勵方式等內容精簡化，設計製作成清楚易懂的說帖摺頁，以供執行人員翻閱並廣為周知宣傳，爭取支持。且對於協助專案推動之里鄰長設計「專案徽章」，除作為團隊尊榮識別外，同時亦藉以強化行銷市民本府延伸市政團隊觸角，精進為民服務事項內容之意象。

《附件十：專案宣導摺頁》

（二）「民政報報」平面媒宣行銷：

本局發行之民政報報已為目前本市里鄰市民熟知閱讀之熱門刊物，因此於96年3月31日專案福袋亮相及96年5月1日專案「牽手篇」推出試辦時，先後利用該刊物2期頭版版面詳加報導「幸福+專案」之服務項目及參與方式，並張貼於本市各鄰里公布欄，強化本府政策行銷效果。

《附件十一：民政報報》

（三）「臺北大不同」廣播行銷：

鑑於電台廣播亦為政策行銷利器，宣導對象可遍及各個年齡層，因此亦積極透過本局葉副局長於臺北電台主持之「臺北大不同」市政宣導節目，強力放送本局「幸福+專案」服務內容，充分強化政策行銷效益。

《附件十二：臺北大不同》

（四）聯合婚禮福袋首次亮相：

本局每月辦理之「市民聯合婚禮」目前已是市府年度例行重要活動，除參與活動之市民甚為踴躍外，媒體報導能見度亦相當高，為能成功吸引報章及電子媒體聚焦報導，增加專案行銷效果，特別規劃結合時令慶典，於96年3月31日於士林官邸辦理之聯合婚禮，首度推出專案試辦篇-牽手篇之福袋亮相，並由市長親自將福袋致贈當天新婚佳人，亦獲到場媒體廣為報導讚賞。

《附件十三：福袋亮相》

（五）專案發表會：

為對市民大眾宣告本市「幸福+專案」的正式啟動，並加以妥適傳

達專案之核心價值與服務內容，本局於 96 年 7 月 30 日辦理專案發表會，透過市長頒贈專案徽章、里鄰服務手冊及演出行動劇等深具活潑性及創意表現的啟動儀式，廣發訊息為各界所週知，積極爭取媒體版面及曝光率，以進一步行銷本服務精進專案。

《附件十四：專案發表會》

(六) 建置專案行銷網頁

為增加專案宣導成效，本局亦有責成區公所協助於區公所機關網站建置專案行銷網頁，並於各里鄰網站上掛載該行銷網頁之連結，務求更為強化專案宣導的深度及廣度。

《附件十五：專案行銷網頁》

七、全方位教育訓練：

(一) 里鄰長：

於專案正式推展前，透過本局專門委員級以上長官及跨科室專案小組成員，自 96 年 4 月 9 日至 4 月 23 日期間，分別巡迴各區辦理 26 場分區專案說明會，由各區區長親自擔任專案執行方式主講人，具體講授專案執行技巧。後續於 96 年 7 月 5 日至 8 月 7 日期間，經各區透過下半年度 27 場「里鄰長研習」活動，再次詳細對各區里鄰長辦理專案執行作為教育訓練，務使專案得更為確實、精緻。

(二) 各區、戶所承辦主管及同仁：

為使專案執行標準作業程序能更貼近實務操作，同時也對試辦期間相關執行困境進行修正因應，分別於 96 年 6 月 13 日邀集區、戶所同仁進行「幸福＋專案 SOP 修正討論會」，並於 96 年 6 月 23 日辦理「幸福＋專案教育訓練及研討會議」，務使專案執行得以更臻完善。

(三) 民政局各科室同仁：

針對專案執行內容及方式，本局亦有整理相關 FAQ 並納編入本局之「民政同仁業務知能測試題庫」中，並交由本局各科室同仁熟讀，除供同仁了解當前本局重點工作要項內容外，並可隨時線上解答市民來電洽詢問題。

《附件十六：教育訓練相關資料》

八、回饋稽核：

(一) 預評估

1. 外部稽核：

為增加本「幸福＋專案」之實際執行可行性，且兼顧第一線執行人員使用者需求，避免事後推行時造成規劃面與執行面之嚴重落

差，特別在專案研擬階段，納編於基層區級執行單位經驗豐富之人員，擔任專案「外部稽核」角色，共同參與研商、腦力激盪，並進行「可行性評估」，充分增加專案執行性。

2. SWOT 分析：

為避免個人或組織抗拒變革心態過度發酵，進而危及政府創新的進行，且為免重蹈之前本市施行『里政改革』政策，而引發基層抗爭與里長反彈事件之覆轍，預先針對目前機關內部既存的優、劣勢以及當前外部環境可能存有的機會與威脅進行「風險評估」與「策略分析」，藉此事前將潛在可能阻礙政策發展的干擾因素降低與排除，並妥適研擬出最佳的因應方案。

(二) 過程評估

1. 主秘平時抽核：

針對專案推動過程中人員參與性及落實性之強化，本局亦由主任秘書帶隊平時不定期至區公所、戶政事務所及里辦公處進行抽核，實際了解推動狀況，並聽取人員執行心得及精進建議。

2. 區政督導員抽查：

另外為求多方面了解專案推動情形，並有效策進推動績效，本局亦責成本局各區政督導員積極利用至區公所及戶政事務所督導時間，檢視專案福袋發送、管控情形、相關報表填報情形，並實際評核專案推展成效，強化基層落實程度，適時給予工作指導。

3. 業務科專案查核：

為策進專案推動流程、激勵基層人員士氣並成功建立各區學習標竿，本局專案推動主政科室人員亦多次至各區戶政事務所進行業務查核及座談，經由實際了解執行現況，賡續細緻化專案相關做法，並對實際執行現況困境提出因應對策。

4. SOP 流程檢討：

為使研訂之專案執行標準作業程序能更貼近實務操作，同時也針對試辦期間查訪所知執行困境進行修正因應，本局分別於 96 年 6 月 13 日邀集區、戶所人員進行「幸福＋專案 sop 修正討論會」，並於 96 年 6 月 23 日邀集本市各、區戶所專案執行主管及承辦人員辦理「幸福＋專案教育訓練及研討會議」，務使專案執行得以更臻完善。

(三) 結果評估

1. 意見調查表

於專案自 96 年 8 月 1 日正式啟動後，為實際了解 5 大服務群之市民滿意度與建議事項，本局亦設計附有回郵之意見調查表，將隨著主題福袋或關懷暖暖包送交市民手中。並訂立相關抽獎機制，鼓勵市民踴躍提供策進意見，一方面促使專案推動更臻完善，另一方面也有效彰顯本府重視市民感受之貼心。

2. 專案檢討會

為求專案推動持續精進，並妥適建立回饋分享機制，本局亦將於年終邀集參與專案推動之里鄰長代表、里幹事代表、各區區、戶所執行主管及承辦人員，召開專案年度檢討會，經由各標的團體對執行現況困境進行開放性討論，並對執行經驗進行分享與交流，策進專案執行得更臻完美。

《附件十七：回饋稽核相關資料》

為推行「處處關懷心、臺北好生活」幸福十專案，本局同仁依局長指示，於主任秘書召集下籌組**跨課室專案小組**，專案小組同仁透過定期開會腦力激盪下，於**不委託民間顧問公司**前提下，為確保本專案政策制定是確實可行的，經邀請區公所同仁加入外部稽核工作，針對本專案進行風險分析、方案評估，再根據評估結果據以訂定本專案之執行策略，進而擬訂了「處處關懷心、臺北好生活」**幸福十專案企劃書**。本專案經向市長專案簡報後，於市長支持下進行**跨局處資源整合**，並至各區辦理專案分區說明會，本專案經專案分品說明會溝通說明大獲基層里鄰長之支持（**里鄰長自願參加本案之比率為 93 %**）；並於 96 年 5 月 1 日起試辦牽手篇，試辦期間經專案小組同仁實地訪察各區辦理情形，蒐集各區反映意見後，參酌各區戶所同仁針對本專案之創意提案，修正本專案之實施方式後，辦理跨大教育訓練暨 SOP 流程檢討會。本案訂於 96 年 7 月 30 日辦理專案發表會，96 年 8 月 1 日起正式推展。本專案之實施辦理，詳如附表大事紀。

《附件十八：幸福+專案大事紀流程圖》

實施過程

「處處關懷心、臺北好生活」幸福+專案大事紀錄表	
日期	辦理項目
95.12.25	各課室向局長簡報市長市政白皮書辦理方式
96.01.02	幕僚會議指示針對白皮書戶政加值服務案訂定精進執行計畫
96.01.26	幸福+專案小組成立
96.01.31	外部稽核小組成員參與討論、腦力激盪
96.02.27	里長聯誼會會長春酒---專案說明溝通
96.03.05	里長聯誼會會長第一次會議---幸福+專案暨派報案說明
96.03.22	向市長簡報幸福+專案
96.03.31	於聯合婚禮上亮相牽手篇福袋、加強媒宣
96.04.09—96.04.23	至各區辦理分區溝通說明會
96.04.27	函頒幸福+專案辦理SOP
96.05.01	試辦牽手篇
96.05.01—96.05.31	實地訪查區戶所同仁暨里鄰長分送之困難點
96.05.02—96.07.11	各區戶所針對幸福+專案創意提案

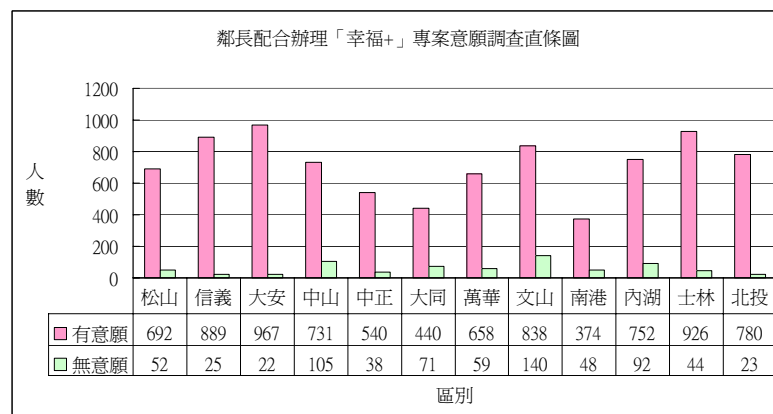
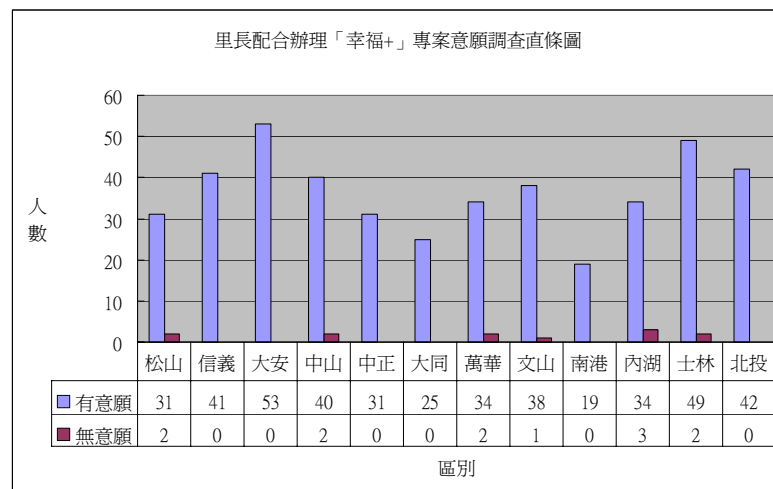
	「處處關懷心、臺北好生活」幸福＋專案大事紀錄表	
	日期	辦理項目
	96.06.13	S O P 修正討論會議
	96.06.23	幸福＋專案教育訓練暨研討會議
	96.07.30	幸福＋專案發表會
	96.08.01	幸福＋專案正式開辦
	96.08.01－96.11.30	幸福＋專案意見調查表
	96 年 12 月	辦理專案檢討會
	96 年 12 月	參與專案里鄰長表揚大會
	實際執行成效	一、達成效益【具體成效】
(一) 牽手篇辦理成效		
本案為基於個人資料保護及尊重當事人意願，對於到戶所辦理結婚登記的主題對象，皆由戶所服務人員主動詢問是否同意接受里鄰長到府致贈福袋、表達市長關懷之意。本專案自 96 年 5 月 1 開始試辦牽手篇，至 96 年 6 月 30 日止共計收到 2,518 件主題對象服務件數，其中 1,819 件同意到府致贈福袋，同意率為 73.4%；里鄰長實際送到件數為 1781 件，送達率為 97.9%。		
《附件十九：牽手篇試辦成效彙整表》		
(二) 跨局處資訊整合		
試辦期間基於時間及經費因素考量，由本局先行邀集各相關局處召開協調會，說明本局擬推專案服務內容，並請其提供與本加值服務計畫 6 大服務客群相符之文宣資料，並附上目錄清單，藉以確切提升提供文宣資料之附加價值。 經向市長專案簡報本專案推動內容後，為使致贈主題對象之實用資訊能更加精緻且美觀，本局主動將跨局處提供資訊資料齊一格式並彙整成冊，並再次邀集相關局處進行內容審查、確認，務求資訊準確性及周全性。本專案協調配合局處如附表列，共計整合 17 局處。		

福袋主題	整合局處
牽手篇-市民版	教育局、衛生局、資訊中心
牽手篇-新移民版	教育局、衛生局、勞工局、交通局、消防局、資訊中心、民政局
寶貝篇	衛生局、社會局、資訊中心、民政局
臺北好生活篇	衛生局、社會局、勞工局、環保局、消防局、工務局、建設局、地政處、秘書處、訴願會、捷運公司、自來水事業處、新聞處、資訊中心
安心篇	社會局、交通局、地政處、資訊中心
單飛篇	社會局、勞工局、資訊中心

(三) 志工網絡擴增

里鄰組織可謂是我國分佈最廣且最均質的公共行政組織，同時它也是政府施政及為民服務的末端觸角。這些基層里、鄰長系統由於體制完整且佈建情形深入基層各角落，因此已然成為本府政令宣導的最佳利器。為有效廣納里鄰社區力量來共同推動專案，成功形塑出「公私協力」的共生合作夥伴關係，本局於專案推動初期便積極透過「分區說明會」、「意願調查」及一系列「志工授證」、「專案組訓」等方式，重新組編各區志願服務的專案執行團隊，經調查目前全市各區已完成訓練的里鄰志工多達 9,024 人。

《附件二十：幸福+專案里鄰長參與意願彙整表》



(四) 落實「跨域合作」理念：

經由整合社區志工能量，改變以往公部門傳統之工作執行方式，將市府對市民的客製化服務由單純的「櫃台發送」，轉型精進為結合社區里鄰長及志工能量「到府親送」，充分精緻化關懷服務的提供途徑與方式。且由本局具體整合本府原先分散其他局處之市民參考資訊，彙編為兼具客製化、細緻化及專屬性之「臺北幸福人生活手冊」，並分送予各相關主題服務對象，使得市府對市民的貼心與用心更臻完善。

二、預期效益

（一）預期服務人數

以 95 年度各主題對象數字為基準推估，每個里每月大約有 3 對新婚、不到 4 個寶寶新生及有 7.6 戶從外縣市遷到臺北市單獨立戶，因此每個月每個里大約僅有 15 人次的主題對象產生，再加以每月定期查訪各區里內的獨居老人、（中）低收入戶等、初步估算每年可服務人數至少為 16 萬人次以上。

（二）建立資訊平臺

為能永續且即時地更新相關實用資訊，明（97）年度將進一步建構數位資訊平台，透過電子化、數位化方式，提供市民更即時、更周全、更簡易地查詢分眾資訊，讓市民能夠享受更好的服務。

（三）擴大里鄰關懷

透過本局此次精進專案的推展，充分灌輸里鄰長志工服務的理念，且經本局精心擘畫里鄰關懷企劃，加以一系列有系統且綿密的組訓活動，有效提升里鄰長及社區志工參與里鄰關懷的服務機會，不但凝聚公共意識，還增加人員對團體以及鄉里的歸屬感和認同感，重建里民彼此互助互愛的關係，活絡鄰里間的情感，改善都市內人際關係的冷漠與疏離感。