

臺北市中正區戶政事務所 102年度提升服務品質實施計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院96年7月23日院授研展字第09600152471號函頒之「政府服務創新精進方案」。
- 二、行政院研究發展考核委員會101年8月17日函頒修正之「政府服務品質獎評獎實施計畫」與「政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 三、臺北市政府民政局102年1月9日北市民秘字第10230204100號函頒之「臺北市政府民政局102年度提升服務品質實施計畫」。

貳、組織目標

結合本區地方特色，本著精益求精的理念，致力於便捷服務、提升品質、重視輿情民意並結合社會資源，導向服務型戶政機關，引用服務行銷理念，擴大服務視野，展現卓越服務品質，以達成SMILE:Speed(速度)、Merriness(愉快)、Innovation(革新)、Learning(學習)、Efficiency(效率)之目標。

參、計畫目標

- 一、提升服務品質，深化服務績效。
- 二、便捷服務程序，確保流程透明。
- 三、探查民意趨勢，建立顧客關係。
- 四、豐富服務資訊，促進網路溝通。
- 五、創新服務方式，整合服務資源。

肆、實施對象：本所全體同仁。

伍、執行策略與方法：

實施要領	執行策略	執行方法	執行課室
一、提升服務	(一)訂定本所年度提升服務品質實施計畫，具體規劃為民服務工作範圍。	各課室應針對本所整體組織目標及年度擬推動之重點工作，提出服務發展重點及優先順序，就業務特性、民眾需求，參考民政局及本所提升政府服務品質實施計畫，訂定年度提升服務品質相關實施計畫。	各課室

實施要領	執行策略	執行方法	執行課室
務品質，深化服務績效。	(二)考量民眾洽公及本所同仁之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	1. 充實各項便民的服務設備及措施： (1)服務及引導標示。 (2)申辦資訊。 (3)文宣資料。 (4)申辦動線。 (5)等候設施。 (6)無障礙設施。 (7)書寫設施。 (8)飲水奉茶。 (9)盥洗設施。 (10)老花眼鏡、輪椅、育嬰哺乳室(車、床)、尿布台。 (11)提供民眾網路查詢等自動化設施。 (12)手語視訊服務。 (13)綠美化辦公環境。 (14)書報閱覽區。 (15)兒童閱覽與遊戲區。 (16)戶政協談室。 (17)法律諮詢室。	行政庶務課
		2. 建置優質親善的雙語生活環境： (1)服務設施雙語標示。 (2)雙語服務措施。 (3)提昇英語能力，自辦語文訓練或鼓勵同仁參與各項語文訓練。 (4)研發創新雙語環境相關措施。 (5)提供雙語書報。 (6)建立獎勵機制，提高同仁英檢通過率。	行政庶務課 各課 資訊 人事
		3. 充實機關網站內容： (1)組成資訊應用或網站改善團隊。 (2)加強網站資訊提供及檢索服務，提升民眾運用便利度。 (3)規劃網站各類專區及設置民意交流互動園地。 (4)建立相關資訊整合及運用網站宣導各項政策。	行政庶務課
		4. 營造兼顧身心靈的健康職場： (1)提供員工情緒或壓力紓解管道。 (2)提供員工與主管雙向溝通管道。 (3)提供員工休憩與健身運動場域。 (4)舉辦員工文康活動或同樂聯誼餐敘活動。 (5)推動員工自主健康管理，營造健康職場。 (6)辦理健康相關教育訓練或活動，並宣導	人事 行政庶務課

實施要領	執行策略	執行方法	執行課室
		<p>正確健康新知。</p> <p>(7)辦理廁所整修工程、設置性別友善與無障礙廁所。</p> <p>(8)辦理環境教育訓練，加強環境保育概念及提升洽公環境品質。</p> <p>(9)制定室內空氣品質自主管理計畫，以提供民眾及同仁優質室內空氣。</p>	總務
		<p>5. 建構完善的巡檢機制： 訂定各項設備及環境巡檢、安檢、清潔機制及檢測，以維護設施安全合宜。</p>	行政庶務課
	<p>(三)建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。</p>	<p>1. 落實並持續改善代理人制度、值星制度及櫃檯服務等措施： (1)落實代理人制度及名牌標示。 (2)櫃檯人員的選派管理。 (3)值星人員的選派管理並落實走動式管理。 (4)志工人員的選派管理。 (5)規劃多語服務。 (6)賡續辦理延時服務及機動支援作法。 (7)檢討評估各項服務措施並持續改善，提昇服務形象之具體作法。</p>	<p>各課 戶籍登記課 行政庶務課</p> <p>研考 研考 戶籍登記課 研考</p>
		<p>2. 電話接聽禮貌及服務禮貌的教育訓練、管考及獎勵措施： (1)配合民政局民政團隊為民服務禮貌競賽活動辦理。 (2)修訂服務禮貌活動實施計畫，實施考核獎懲。 (3)加強辦理為民服務禮貌相關教育訓練。 (4)辦理為民服務禮貌競賽活動。 (5)依據為民服務工作考核管理程序書，定期辦理服務態度考核。 (6)成立電話服務禮貌精進小組，每月召開會議1次，聆聽電話測試錄音檔，研提改善建議。 (7)修訂電話禮貌測試計畫並每月定期辦理電話測試及考核。</p>	<p>研考</p> <p>各課、研考</p> <p>研考 研考</p> <p>研考、各課</p> <p>研考、各課</p>
	<p>(四)善用傳播媒體及公聽會、說明會、里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成</p>	<p>1. 與媒體維持良好關係，善用媒體資源改善機關形象及政策宣導： (1)建立大眾傳播媒體基本資料，與媒體保持良好互動。 (2)善用媒體宣導並提升機關形象。</p>	<p>各課</p> <p>研考</p>
		<p>2. 參與各項會議及工作會報宣導政府措施及執行成效：</p>	

實施要領	執行策略	執行方法	執行課室
	效。	(1)利用公眾集會活動進行宣導。 (2)參加區務會議進行宣導。 (3)里鄰工作會報宣導各項戶政措施。 (4)透過每月之敦親睦鄰活動宣導戶政業務。	各課 各課、研考 各課、研考 各責任里同仁
		3.善用本所各項宣導設備：電子字幕機、本所公布欄、海報架、文宣區、本所網站、戶政電子報。	各課、研考
		4.與其他機關建立聯繫宣導管道。	各課、研考
	(五)結合社會資源辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。	1.運用企業或機關、團體及個人資源協助提供為民服務情形： (1)修訂「志工運用作業規定」及志工服務手冊。 (2)持續辦理志工招募及訓練。 (3)辦理績優志工獎勵及表揚 (4)定期實施志工績效評鑑。 (5)辦理志工聯誼活動或座談會。 (6)加強招募學生志工及外語志工。 (7)開放機關團體參訪，導入其他機關、企業經驗知識。 (8)參考各類建議事項及民眾意見，檢討改進為民服務措施。	研考 研考 研考 研考 研考 各課、研考 各課、研考
		2.擴大民間社團、企業、專業團體參與程度，協助提供專業性服務： (1)提供免費法律諮詢服務，廣徵義務律師提供專業性服務。 (2)針對戶役政資訊系統與民間企業建立障礙排除及緊急應變管道。	研考 戶籍登記課
		3.運用社區資源及人力，加強與社區互動，處理公共服務。 (1)利用社區人力協助處理公共服務事務或提供諮詢服務。 (2)主動參與社區活動或舉辦活動，邀社區參與藉以宣導或辦理戶政服務。 (3)建立並運用多元業務管道，如地方電視臺、社區型刊物等，深入民眾生活。 (4)聯合社區企業、團體，開發服務據點。 (5)尋求企業、團體及社區資源協助提供為民服務。 (6)提供各類社區及藝文活動資訊。	各課 各課 各課 戶籍登記課 各課 各課 研考

實施要領	執行策略	執行方法	執行課室
		<p>4. 加強溝通聯繫，建立企業或機關、團體永續經營之夥伴關係：</p> <p>(1) 建立各項聯繫機制，建置戶所團隊聯繫資料庫，將經常往來廠商、機關加以整合分類，便於同仁運用。</p> <p>(2) 建立及更新各里里長及責任里、里幹事聯絡管道，平日主動加強里鄰長聯繫，並採行多元聯繫方式（電話、傳真、電子信箱、里鄰工作會報）。</p> <p>(3) 開放洽公大廳空間，由專業人士提供作品，辦理藝文活動。</p> <p>(4) 辦理跨機關合作事宜（如與健康中心、稅捐處、監理處、區公所等機關）。</p>	<p>研考、總務</p> <p>各課、研考</p> <p>研考</p> <p>研考、登記課</p>
	(六)積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。	積極參加政府服務品質各項競賽，藉由對外參獎提升服務品質，樹立機關良好形象。	各課、研考
二、便捷服務程序，確保流程透明。	(一)設置全功能櫃台，提供單一窗口服務。加強櫃台人員處理各項申辦案件統合運用知能，均衡各櫃台承辦業務。	<p>1. 設置全功能櫃台，綜合受理櫃台案件：</p> <p>(1) 設置單一窗口，綜合受理各項戶籍登記及證明核發業務。</p> <p>(2) 辦理櫃檯(新進)人員輔導訓練及職務輪調。</p> <p>(3) 持續辦理檢討窗口整合及櫃檯辦理項目調整工作。</p> <p>2. 彈性運用後線人力，紓解等候人潮：</p> <p>(1) 評估分析服務窗口服務民眾情形。</p> <p>(2) 修訂人潮紓解計畫，彈性調整支援制度。</p>	<p>登記課、資料課</p> <p>各課 研考</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課、資訊</p> <p>各課、資訊</p>
	(二)澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表、擴充線上簽核、減少核章數等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。	<p>1. 針對申辦案件或內部行政工作，診斷簡化作業流程，精進作業方式：</p> <p>(1) 檢討修正人民申辦業務之作業流程、辦理時限、申請書表及附繳書證等作業程序。</p> <p>(2) 每日蒐集媒體輿情及民眾反應等，藉以診斷改進作業流程。</p> <p>(3) 成立改善團隊。</p> <p>2. 檢查或檢討各項作業程序及申請表單，並將各項標準作業規範建置於機關網站，提供民眾申辦參閱。</p> <p>3. 運用資訊作業處理民眾申辦案件，並擴大運用電子化設施為民服務：</p> <p>(1) 加強運用資訊系統處理申辦案件，持續</p>	<p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課、資訊</p> <p>各課、資訊</p>

實施要領	執行策略	執行方法	執行課室
		<p>推動數位化作業，推廣傳真、電話、網路申辦服務。</p> <p>(2)持續更新內部網站，充實公用資料庫，以即時服務民眾。</p> <p>(3)充實機關網站各項便民資訊。</p> <p>(4)加強推廣戶政即時通(MSN)。</p> <p>4. 訂定明確作業流程，建立標準作業規範及為民服務準則，編訂工作手冊，並定期更新，提供員工據以作業。</p> <p>(1)訂定個人化業務秘笈。</p> <p>(2)配合法令更新業務標準作業流程及工作手冊。</p> <p>(3)工作手冊提供櫃檯同仁人手一冊作為辦理業務之參考依據，並提供方便之電子檔案下載使用。</p> <p>(4)配合民政局修訂 ISO 程序書。</p> <p>(5)配合法令修訂更新戶籍登記須知宣導單。</p> <p>(6)訂定並更新服務禮儀手冊。</p>	<p>各課、資訊</p> <p>各課、資訊</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>文管</p> <p>文管</p> <p>研考</p>
	<p>(三)檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量。</p>	<p>檢討現行法令規章之規定，廣提建言，提請上級機關簡併或修改各項規定及書表，以提升服務的便利性。</p> <p>(1)檢討各項戶政法規並建議修正。</p> <p>(2)修訂戶政法令解釋彙編。</p>	<p>各課、文管</p> <p>各課、文管</p>
	<p>(四)公開各項服務標準作業程序資訊。建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p>	<p>1. 公開各項服務標準作業程序資訊：</p> <p>(1)運用所內公佈欄、媒體採訪及各項所內外會議公開宣導各項作業程序及規範。</p> <p>(2)各項案件標準作業程序置本所外網。</p> <p>(3)製作及隨時檢討申請案件處理期限表及處理程序流程圖，並放置民眾服務區，供洽公民眾參閱。</p> <p>(4)製作及隨時更新國籍歸化處理流程，供洽公民眾參閱。</p> <p>2. 在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，建置網路查詢系統、電話語音系統、案件公告看版或現場查詢等流程查詢管道。</p> <p>(1)建置各項線上查詢服務系統（如線上申辦、進度查詢及網路客服中心等）。</p> <p>(2)擴大運用手機簡訊、電子郵件等電子化</p>	<p>各課</p> <p>各課、資訊</p> <p>文管</p> <p>戶籍登記課</p> <p>各課、資訊</p> <p>各課、資訊</p>

實施要領	執行策略	執行方法	執行課室
		設施。 (3)提高機關無障礙網頁通過等級及擬訂隱私權保護作法。	資訊 登記課、資料課
三、探查民意趨勢，建立顧客關係。	(一)建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。	1. 依臺北市政府暨所屬各機關處理人民陳情案件注意事項及相關規範處理民眾意見及陳情案件。	各課、研考
		2. 透過市府單一申訴系統、意見信箱及各類民眾問卷調查，檢討處理方式，並將反映問題改善或處理結果公開網站周知民眾，以達到服務處理之透明及公開。	各課、研考
		3. 訂定本所受理現場洽公民眾抱怨(陳情)事項作業程序。	研考
		4. 建構內外部稽核機制。 (1)建立服務品質考核制度稽核工作情形及服務態度，並由全面提升服務品質推動委員會定期檢討管制。 (2)定期辦理同仁為民服務禮貌態度考核。 (3)建立民眾突發事件處理機制。	各課、研考 各課、研考 研考
		5. 建立諮詢制度及機關學習參訪，以提昇民眾怨處理機制之效率： (1)建立諮詢制度，邀請專家學者或政策相關者參與會議。 (2)邀請機關團體參訪，相互交流學習。	各課 研考
	(二)廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，審慎、迅速、正確地處理問題。	1. 積極有效處理人民陳情案件。	各課、研考
		2. 暢通民眾意見溝通管道並立即回應： (1)設置民眾意見箱並定期檢視，建立所內及網站各類民眾意見表達管道。 (2)每月實施民眾問卷調查及服務禮貌問卷調查，主動了解民眾需求。 (3)出席里鄰工作會報，廣納建言。 (4)辦理「敦親睦鄰」活動，透過電話或下里服務方式，主動了解里民需求。	研考、資訊 研考 各課、研考 各課、研考
		(三)建立新聞媒體及輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正報導內容，以導正社會視	1. 建立新聞媒體及輿論快速回應機制。
	2. 主動蒐集媒體意見並迅速回應輿論以導正社會視聽，每日蒐集媒體新聞報導並適時針對業務情況及作業方式提出改進措施。		各課、研考
	3. 針對業務政策或時事，每月提出新聞議		各課、研考

實施要領	執行策略	執行方法	執行課室
	聽。	題，便利民眾掌握戶政資訊或服務。 4. 每月彙整相關報導及回應摘要於幹部會議檢討改進。	研考
	(四)透過民眾需求調查規劃相關服務政策或措施。	主動調查服務對象對服務的評價，總值星人員適時訪談現場民眾整體滿意度，以建立回應機制，並掌握回應時效，並作好追蹤處理。有系統地建立「常見問題集」(FAQ) 管理機制，並透過其回饋意見，轉換為政策改進依據或施政參考。	各課、研考 資訊
	(五)定期辦理民眾意見及滿意度調查，分析調查結果，改進服務缺失。	1. 定期辦理民眾意見及滿意度調查： (1)設置民眾意見箱並定期檢視，建立所內及網站各類民眾意見表達管道。 (2)每月實施民眾問卷調查及服務禮貌問卷調查，主動了解民眾需求。 (3)民眾意見立即回應並加以分析反應原因及擬定對策。	研考、資訊 研考 各課、研考
		2. 研析滿意度趨勢，並與前期資料進行比較，以作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考： (1)實施為民服務滿意度調查及專業性調查，定期檢討分析。 (2)蒐集檢討為民服務之案例並適時宣導。 (3)各項民意調查結果提報提升服務品質委員會作為改善服務缺失之依據，並加以追蹤管制。	研考 各課 研考
四、豐富服務資訊，促進網路	(一)提供正確連結之機關網站、資訊內容並即時更新。	1. 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，並即時更新。 (1)即時更新本所基本資料並隨時更新。 (2)網站公開最新法令並隨時更新。 (3)網站公開執行計畫及服務措施。 (4)檢討修正為民服務白皮書並於網站公開。	資訊 各課、資訊 各課、資訊 研考、資訊
		2. 網站公開預決算情形等重要資訊，並即時更新。	會計
	(二)機關網站或網頁設計應符合國際評比。遵循相關規範，標示電	1. 網站(頁)資訊檢索規劃提供多樣性檢索方式，如提供主題與服務等分類檢索。	資訊
	路	2. 檢索及互動功能設計簡單方便民眾操作使	資訊

實施要領	執行策略	執行方法	執行課室
溝通。	子資料,提供分類檢索服務。	用。	
	(三)建置多元化電子參與管道,暢通民眾參與管道。	建置網路投票、網路民調等多元公眾參與管道,並簡化相關互動及操作方式,以提供民眾友善網路溝通環境。	研考、資訊
	(四)賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目,提高線上申辦使用率。	1. 賡續辦理網路申辦業務及服務項目： (1)賡續辦理「E點通 / 線上申辦」(戶籍謄本、戶口名簿、英文戶籍謄本、門牌證明)網路申辦案件。 (2)賡續辦理「線上預約」網路預約戶政登記服務。 (3)賡續辦理非網路申辦案件查詢服務(英文戶籍謄本、門牌業務、更正業務、國籍業務及生育獎勵金)。	登記課、資料課 登記課、資料課 登記課、資料課
		2. 定期檢討及分析網路申辦情形,加強宣導,以提升線上申辦使用率。	各課
	(五)有效運用網路連結跨機關資訊,提升政府資訊資源共享及使用效率。	1. 強化與戶政相關業務性質機關單位網路連結,以達資源共享及資訊傳達。	資訊
		2. 檢討分析本所內部及外部網路使用情形,提升網路資源共享之效率。	資訊
五、創新服務方式,整合服務資源。	(一)主動檢討、發掘服務遞送過程及提供方式之問題,規劃創新性、整合性的服務措施。	1. 賡續辦理本所提案制度並強化提案情形。	各課、研考
		2. 成立品管圈,研析改進現行服務方式。	各課、研考
		3. 利用資訊設備,規劃創新、整合性的服務措施,提高行政效能。	各課、資訊
	(二)主動協調、整合性質重複或相關聯服務工作,重新規劃具創意之加值服務。	1. 主動探求民眾需求,規劃服務措施及流程改造。	各課
		2. 針對不合宜之法令規章及作業程序提出建議案,函請上級機關參採。	各課
	(三)塑造創能型機關以體現社會正義或公共價值。	1. 透過品管圈及提案制度尋求有「有價值」的創新服務。 2. 評估受益民眾人數的多寡、程度是否與成本相當。如不符成本效益,但考量社會公平正義價值下,也可以做為服務策略選擇的例外原則。 (1)賡續辦理「到府服務」服務措施。 (2)賡續辦理「愛心櫃台」服務措施。	各課、研考 戶籍資料課 戶籍登記課

實施要領	執行策略	執行方法	執行課室
		(3)賡續辦理「博愛座」服務措施。 (4)新增「身心障礙者使用輪椅充電」服務。 (5)新設「銀髮友善好站」服務措施。	行政庶務課
	(四)規劃跨機關服務。	從服務資源整合及共享角度出發，打破機關間本位主義，強化聯繫，增進合作關係： (1)辦理跨機關合作事宜（如與健康中心、稅捐處、監理處、區公所等機關）。 (2)駐點台北地方法院受理戶籍謄本。	戶籍登記課

陸、實施期間

實施期間於本計畫完成報局核備後至 102 年 12 月 31 日止。

柒、實施步驟及分工

- 一、各課室於102年1月15日前，針對整體組織目標及課室業務特性，結合戶政白皮書及、年度重大施政計畫與政策交辦重點推行事項與創新作為，提出服務發展重點及優先順序，並擬訂各項重要工作計畫項目及作業時程，納於本計畫作為管制及推動重點。
- 二、本計畫於本(102)年2月5日前函報臺北市政府民政局核備並下達各課室暨全體同仁據以推動。各實施對象應依本計畫「重要工作計畫作業時程管制表」(如附件)之計畫項目及作業時程，就權責事項另訂定本年度各項工作執行計畫(含督考規定)推動執行，並於期限內達成目標。
- 三、工作進度控管應依計畫作業時程管制表期程掌握工作進度，定期召開執行進度檢討會議，據以瞭解各項工作執行概況及進度，並研討得失與計畫修訂事宜。

捌、管考方式及獎懲

- 一、為推動本計畫各項重要工作，成立為民服務推動全面品質執行小組負責推動相關作業。
小組成員為：主任、秘書、各課主管、研考、資訊、文管、總務及其他指定承辦人。
- 二、全面品質執行小組由主任召開，秘書、各課主管、研考、資訊、文管及總務為當然開會成員，其餘成員視需要與會討論。
- 三、各項具體實施要領實施績效，應於全面提升服務品質推動小組或幹部會議中提出，以作為績效評估之基礎。
- 四、不定期針對各項工作達成情形進行評估分析，並作為平時考績及年終考績之參考依據，並不定期適時加以獎勵，以落實全所動員提升服務品質。
- 五、同仁獎懲事項，由各課依本計畫訂定相關計畫時，另行訂定辦理。

玖、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充與協調辦理。

拾、本計畫奉核後實施，修正時亦同。

附件：

臺北市中正區戶政事務(登記課及資料課)102 年度重要工作計畫作業時程管制表

編號	計畫項目	工作內容	預定作業時程													
			102 年度													
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	重陽禮金未送達 人口清查	辦理清查作業														
		報表彙送														
2	辦理幸福+專案 -發送	幸福+專案福袋發送														
3	門牌受理申請及 張貼	受理民眾申請門牌，並 配合向民政局申請製 作、張貼														
4	辦理生育獎勵金 發放作業	依出生通報通知申請 人及辦理相關請領流 程檢核														

臺北市中正區戶政事務(行政庶務課) 102 年度重要工作計畫作業時程管制表

編號	計畫項目	工作內容	預定作業時程														
			102 年度														
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1	102 年度服務品質獎	研擬實施計畫	■	■													
		每月檢討執行進度		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
		辦理參獎作業			■	■	■	■									
		報府考評								■							
2	參與民政局研考業務各項教育訓練	研考人員業務研習					■										
		櫃檯人員服務禮貌研習									■	■	■				
		志工人員服務禮貌研習									■	■	■				
3	公文處理成效檢核暨教育訓練	公文講習教育訓練				■									■		
		本所內部公文檢核					■	■									
		本所內部公文抽核	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
4	參與各項觀摩檢討活動	研考人員業務觀摩檢討													■		
5	辦理市民滿意度問卷調查	民眾滿意度問卷調查	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
		服務禮貌問卷調查	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
6	檔案資料銷毀	每年 2 月辦理已屆保持年限檔案之銷毀作業		■													
7	參與法制教育訓練講習	參與民政局舉辦之法制教育訓練講習										■					
8	參與採購人員教育	參與民政局或公訓處採購人員專業知能及採購案例之研討		■									■				
9	辦理辦公環境整潔維護及空間減重	為綠美化辦公場所，創造優質的辦公環境，並鼓勵員工參與空間美化。	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	

10	辦理節約能源工作	制定節約能源計畫，達成與 101 年度比較減少 1%之目標																		
11	召開幹部會議研討提升服務品質	每週召開 1 次幹部會議。																		
		每月召開 1 次擴大幹部會議																		
12	召開所務會議辦理表揚或獎勵	每季 2 個月召開 1 次擴大所務會議。																		
13	提案制度各提案辦理情形	審核各課室提案並列管提案辦理情形。																		
14	推動電話禮貌	與他單位實施電話互測，加強本所電話服務禮貌，並維繫與民眾良好溝通管道。																		
15	持續推動健康職場	透過各種健康促進活動，提昇同仁自主健康管理概念。																		
16	辦理「一日志工」活動	積極投入社區活動，主動參與各項關懷專案，以活化同仁朝氣，提昇機關形象。																		
17	賡續辦理「敦親睦鄰」活動	透過「敦親睦鄰」活動加強戶所與里民之互動，建立與情蒐集機制。																		

臺北市中正區戶政事務(資訊) 102 年度重要工作計畫作業時程管制表

編號	計畫項目	工作內容	預定作業時程														
			102 年度														
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1	電腦週邊設備及零組件採購	調查並規劃電腦、週邊設備及零組件採購內容及數量															
		透過共同供應契約辦理電腦及週邊設備採購															
2	套裝軟體採購	調查並規劃個人電腦採購內容及數量															
		透過共同供應契約辦理軟體採購															
3	電腦耗材採購	調查並規劃電腦耗材採購內容及數量															
		透過共同供應契約辦理電腦耗材採購															
4	電腦設備維護作業	經常性辦理															
5	網站更新與維護	經常性辦理															
6	無障礙網頁全面檢測	將外網全面檢測是否符合無障礙網頁規範並修正															
7	機房主機系統、資料庫、備份、郵件、防毒、資訊安全及漏洞檢測相關系統維護	經常性辦理															

臺北市中正區戶政事務(會計) 102 年度重要工作計畫作業時程管制表

編號	計畫項目	工作內容	預定作業時程														
			102 年度														
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1	102 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	103 年度預算之籌編	需求之彙整與提報		■	■												
		概算之編製			■	■	■										
		預算案之編製						■	■	■							
3	編製 102 年度單位半年結算報告	編製半年結算報告總說明						■	■								
		依據 6 月份會計月報分別編製歲入來源別及歲出機關別結算表，並核算占分配數之比率及已分配未執行數						■	■								
		核對帳列數與銀行對帳單，不符部分作調整事項或作說明。						■	■								
		簽陳首長核定後，遞送民政局、審計處、主計處及財政局等相關機關。								■							
4	編製 101 年度單位決算	辦理年終結帳帳務處理	■														
		填具歲出保留申請表	■														
		彙編各科室提供決算總說明相關資料及市議會審議總預算案所提審議意見辦理情形。															
		依據財產統制帳編報財產目錄。		■	■												
		依據各課室提供決算相關資料、本所核定之歲出保留款、財產目錄及 100 年 12 月會計月報彙編年度決算報告。		■	■												

		簽陳首長核定後，遞送 民政局、審計處、主計 處及財政局等相關機 關。																			
5	檢核本所內部控 制之有效性及內 部控制運作情況	檢核各課室所訂內部 控制制度及作業程序 實施成效。																			
		各課室檢討並修訂內 部控制作業程序及流 程圖。																			
		彙整本所內部控制作 業程序及流程圖，函報 民政局備查。																			
6	與同仁主動溝通 協調掌握年度預 算進度之執行	課室主管與同仁主動 溝通協調確定年度重 要工作力求創新精進																			
7	進行本所內部審 核工作	針對「現金」(包括櫃 檯現金及零用金等處 理手續及保管情形)、 「收款憑證」及「戶役 政耗材」(存量)之查 核。																			
8	財產、物品盤點 之監盤	財產、物品盤點之監盤																			

臺北市中正區戶政事務(政風)102 年度重要工作計畫作業時程管制表

編號	計畫項目	工作內容	預定作業時程																
			102 年度																
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					
1	公務機密安全檢查	配合上級機關實施，5月及11月實施																	
2	定期預防措施安全狀況檢查	配合上級機關實施，分上下半年實施																	
3	機密維護宣導	配合上級機關宣導機密維護																	
4	辦理機關安全維護宣導	配合上級機關實施安檢																	
5	辦理本所政風狀況整體分析評估	協助上級機關蒐集資料																	
6	公職人員財產申報	協助上級機關辦理本所公職人員財產申報																	
7	辦理檢舉、陳情案件查處	協助上級機關辦理																	
8	辦理專案性業務稽核	協助上級機關辦理																	
9	上級機關會辦業務之預防導正工作	協助宣導																	
10	上級機關政風模範員工之遴薦	協助辦理，每年3、4、5月																	
11	參加民政局政風督導小組會議	主任參與民政局政風督導小組會議，每年1次																	
12	春節、端午節、中秋節加強宣導員工拒受餽贈、邀宴	宣導並陳報成果																	
13	參與民政局法紀教育講習	派員參加法紀教育講習																	
14	辦理政風實況及員工滿意度問卷調查	配合上級機關辦理政風實況及員工滿意度問卷調查																	

臺北市中正區戶政事務(人事) 102 年度重要工作計畫作業時程管制表

編號	計畫項目	工作內容	預定作業時程												
			102 年度												
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	本所課室主管以上人員遷調及非主管人員遷調案	清查職期屆滿須檢討者人數及姓名	■	■											
		檢討職期屆滿者是否連任、延長任期或辦理遷調			■	■									
		簽報市長核定職期到任主管以上人員是否連任、延長任期或辦理遷調並將結果報府備查。					■	■							
2	配合民政局辦理新進人員講習	調訓所內初任公職人員，加強知能補充訓練並簡介戶政業務													■
3	員工文康活動	統籌辦理本所員工文康活動，增進情誼。					■	■	■	■	■	■	■		
4	考績/甄審委員會改選	辦理 102 年下半年至 103 年上半年考績/甄審委員會票選委員選舉作業							■						
5	提昇員工知能方案	辦理知能補充訓練及專題講座							■						