

# 臺北市中正區戶政事務所105年度提升服務品質執行計畫

105年2月15日北市正戶行字第10530111800號函訂定

## 壹、計畫目標

- 一、落實戶籍管理，主動簡化行政流程，並推動戶籍謄本減量等簡政便民服務，塑造專業、便民、高效率的公共形象與聲譽。
- 二、持續推動辦理跨區及跨機關服務，促使政府資訊透明化，並提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、配合行政中心整體規劃，展開臨時辦公室裝修、搬遷作業，提供安全友善之公共設施。

## 貳、計畫依據

- 一、行政院104年4月7日函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、國家發展委員會105年1月4日函頒第九屆「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、臺北市政府提升服務品質實施計畫。
- 四、臺北市政府民政局提升服務品質實施計畫。

## 參、組織目標

以「友善環境，感動服務」作為願景，結合社會議題與生活體驗，積極推動為民服務，用心、細心體察服務需求的改變，研擬並推動「生活中的戶政」行動方案，不斷轉動Speed(速度)、Merriness(愉快)、Innovation(創新)、Learning(學習)及Efficiency(效能)的服務齒輪，在SMILE的服務過程帶來更多溫情與感動。

- 一、落實戶籍管理，守護個人資料運用。
- 二、整合行政資源，推動簡政便民服務。
- 三、完備安全設施，打造友善洽公環境。

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
一、提升服務品質，深化服務績效。	(一)訂定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，參考本府及民政局服務品質實施計畫，訂定年度提升服務品質相關實施計畫。
	(二)考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	每年至少1次辦公環境及設備檢查（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、哺乳室等便利設施及無障礙設施之檢討），以通用設計之概念，提供不同客群適切的服務。倘有不符民眾之需求者，適時予以改善或更新，塑造親切洽公環境。
	(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。	強化臨櫃人員服務禮儀、電話禮貌，以提高工作勝任度。主動引導、協助民眾各項申辦業務。由單位主管進行走動式管理，提供業務諮詢，建立機關專業、親切、深化責任感的優質形象。
	(四)善用傳播媒體及公聽會、說明會等公眾場合，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效。	對於攸關民眾之各項施政措施、宣導資料及執行成效，利用各項媒宣（如新聞稿、媒體廣告、說明會、網頁、臉書、公布欄、電子字幕機、記者會、文宣資料、戶政宣導活動、里鄰工作會報等宣導）使社會大眾周知。
	(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。	善用企業、民間團體通路、據點、人力、資源，增加政府服務資訊之強度及能見度。
	(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。	積極參加各項機關競賽，藉由對外參獎提升服務品質，樹立機關良好形象。
二、便捷服務程序，	(一)設置全功能櫃檯，提供單一窗口服務。加強櫃檯人員處理各項申辦案件統合運用知能，均衡各櫃檯承辦業務。	檢討設置全功能櫃檯（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」，均衡各櫃檯承辦業務，縮短民眾等候時間。
	(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	每年至少1次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。

實施要領	執行策略	執行方法
確保流程透明。	確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。	
	(三)檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。	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。
	(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。	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，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。
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。	訂定民眾意見反映及陳情案件作業處理規範，針對1999、市政/機關信箱反映問題定期檢討改善、不定期自我考核及提升政府服務品質執行計畫，建構內外部稽核機制。
	(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。	建置民眾意見之暢通管道（如市政信箱、網站意見信箱、意見反映表、現場/電話人民陳情、滿意度問卷調查、FB粉絲專頁等管道）。
	(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，以導正社會視聽。	主動蒐集輿情報導，建立新聞輿情管理系統或資料庫，倘有報導市政消息與事實不符時，應儘速查明原委，務必在第一時間對外澄清，設下停損點，快速回應不實輿論以導正社會視聽。
	(四)透過民眾需求調查檢討修正相關服務措施。	積極蒐集服務對象對服務的評價，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。
	(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。	每年辦理民調至少1次，並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，並與同性質機關進行比較，以作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。

實施要領	執行策略	執行方法
四、豐富服務資訊，促進網路溝通。	(一)提供正確連結之機關網站、資訊內容並即時更新。	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、出版品資訊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，採用 PDF 文書格式。
	(二)機關網站或網頁設計應符合國際評比。遵循相關規範，標示電子資料，提供分類檢索服務。	網站(頁)資訊檢索規劃提供多樣性檢索方式，如提供主題、施政與服務等分類檢索；檢索及互動功能設計簡單方便民眾操作使用。
	(三)建置多元化電子參與管道，暢通民眾參與管道，善用民眾智慧。	透過社群網站、電子信箱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。
	(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。	逐年檢討修正、新增「網路申辦項目」，擴展網路申辦量能，並提供完整申辦資訊，強化安全申辦認證。
	(五)建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。	強化各單位(機關)橫向聯繫及垂直服務整合，透過機關之內、外部流程整合及簡化，以達到流程再造之效能，提升資訊資源共享及使用效率。
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。	運用法令鬆綁、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。
	(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。	透過民眾需求調查，了解民眾需求，規劃服務政策或措施，進行為民服務項目改造(例如檢討非必要之冗長手續，或新增服務項目)，並持續檢討改進。
	(三)塑造創能型機關以體現社會正義或公共價值。	力求「有價值」的創新服務。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。
	(四)規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。	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。

## 陸、推動措施

一、各課室於應於年度開始時，針對整體組織目標及課室業務特性，結合戶政白皮書、

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、本計畫於奉核定後函頒實施，並主動公布於機關網站，各課室應依本計畫「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，並於所務會議說明執行進度與檢討，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。

### 柒、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、研考及其他指定承辦人，依下列方式辦理管考：

(一) 召開所務會議提出執行情形、進度報告。

(二) 搬遷小組會議因應專案需求，由主任指定召開日期。

(三) 召開公文處理成效精進小組會議提出執行情形、進度報告。

(四) 召開創意提案推動小組會議，積極推動作業流程簡化、服務改善及創新。

二、各項為民服務各項重要工作執行績效之管考，各權責課室依據執行計畫辦理不定期測試、查核、年度評核及獎懲，並隨時針對缺失隨時輔導改進，以瞭解具體執行情形及成效。

捌、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充與協調辦理。

玖、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所105年度重要工作計畫作業時程管制表

編號	計畫項目 (課室)	工作內容	預定作業時程													
			105年度													
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	105年度清查人口作業 (戶籍登記課)	清查致贈百歲人瑞金鎖片，當事人不知去向者	■	■												
		清查90歲以上設有戶籍者			■	■										
		清查80歲以上最近二年未使用全民健康保險法所稱健保卡者					■	■								
		清查已接收死亡通報未辦理死亡登記者	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
		清查經戶政事務所註記死亡宣告進行中、失蹤人口未報者	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
		清查未換發新式國民身分證者							■	■						
		清查戶籍逕遷至戶政事務所者										■	■	■	■	■
2	辦理生育獎勵金發放作業 (戶籍登記課)	依出生通報通知申請人及辦理相關請領流程檢核	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
3	本府 1 址8 公民戶籍清查計畫 (戶籍登記課)	依計畫指標辦理清查作業	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
		彙整執行成果	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
4	戶籍檔案掃描暨查詢系統專案 (戶籍資料課)	申請書分類作業	■	■	■	■	■	■	■							
		建置系統、功能測試及安裝及教育訓練				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
		掃描 104 年度身分證類申請書										■	■	■	■	
5	數位印鑑比對系統稽核作業 (戶籍資料課)	教育訓練及測試	■	■												
		跨區測試及平行作業		■	■											
		系統正式上線				■										

6	辦理各項戶政業務研習(戶籍登記、資料課)	人貌辨識講習																				
		筆跡鑑定講習																				
		原住民戶籍登記法令講習																				
7	105年度服務品質執行計畫(各課)	研擬作業計畫																				
		每月檢討執行進度																				
8	辦公室搬遷作業(行政庶務課)	整修工程設計暨監造案公告上網																				
		整修工程設計監造及施工廠商開標、決標																				
		整修工程設計設計圖定案及審查																				
		整修工程施作																				
		搬遷前置/協調作業																				
		正式搬遷作業																				
		缺失檢討改進																				
9	公文處理成效檢核暨教育訓練(行政庶務課)	公文講習教育訓練																				
		本所內部公文檢核																				
		本所內部公文抽核																				
10	辦理內外部顧客滿意度調查(行政庶務課)	外部顧客滿意度調查																				
		調查結果檢討改進																				
11	檔案資料銷毀(行政庶務課)	辦理已屆保持年限檔案之銷毀作業																				
12	辦理研考業務教育訓練(行政庶務課)	為民服務禮貌課程																				
		文書講習																				

13	推動電話禮貌 (行政庶務課)	辦理與他機關電話互測																
14	推動創意提案 (行政庶務課)	辦理創意提案作業																
		召開創意提案推動小組會議																
15	本所工作報告 (行政庶務課)	研擬臺北市議會本所104年下半年工作報告																
		研擬臺北市議會本所105年上半年工作報告																
16	策略地圖及平衡計分卡擬定、執行(行政庶務課)	策略地圖及平衡計分卡擬定、執行																
17	檢討減除冗事彙整及執行(行政庶務課)	檢討減除冗事彙整及執行																
18	電腦週邊設備及零組件採購 (行政庶務課)	調查並規劃採購內容及數量																
		透過共同供應契約辦理採購																
19	套裝軟體採購 (行政庶務課)	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																
20	電腦耗材採購 (行政庶務課)	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																
21	電腦設備維護作業(行政庶務課)	經常性辦理																
22	網站更新與維護 (行政庶務課)	經常性辦理																
23	無障礙網頁全面檢測 (行政庶務課)	將外網全面檢測是否符合無障礙網頁規範並修正																
24	機房主機系統、資料庫、備份、	經常性辦理																



	郵件、防毒、資訊安全及漏洞檢測相關系統維護(行政庶務課)																		
25	105年度法定預算分配之申請(會計)	各課室預算需求分配期程之彙整																	
		提列預算分配之申請案																	
26	106年度預算之籌編(會計)	需求之彙整與提報																	
		概算之編製																	
		預算案之編製																	
27	編製106年度單位半年結算報告(會計)	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。																	
28	編製104年度單位決算(會計)	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103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。																		
29	檢核本所內部控制之有效性及內部控制運作情況(會計)	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。																		
30	與同仁主動溝通協調掌握年度預算進度之執行(會計)	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																		
31	進行本所內部審核工作(會計)	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。																		
32	財產、物品盤點之監盤(會計)	財產、物品盤點之監盤																		
33	資訊使用內部稽核檢查(行政庶務課)	配合上級機關實施																		
34	定期預防措施安全狀況檢查(行政庶務課)	配合上級機關實施，分上下半年實施																		
35	辦理政風狀況整體分析評估(行政庶務課)	協助上級機關蒐集資料																		
36	公職人員財產申報(行政庶務課)	協助上級機關辦理本所公職人員財產申報																		

37	辦理檢舉、陳情 案件查處 (行政庶務課)	經常性辦理																
38	辦理專案性業務 稽核 (行政庶務課)	協助上級機關辦理																
39	上級機關會辦業 務之預防導正工 作(行政庶務課)	協助宣導																
40	上級機關政風模 範員工之遴薦 (行政庶務課)	協助辦理，每年3、 4、5月																
41	參加民政局廉政 會報	配合參與民政局廉政 會報																
42	春節、端午節、 中秋節加強宣導 員工拒受餽贈、 邀宴(行政庶務 課)	宣導並陳報成果																
43	參與民政局法紀 教育講習 (行政庶務課)	派員參加法紀教育講 習																
44	辦理政風實況及 員工滿意度問卷 調查 (行政庶務課)	配合上級機關辦理政 風實況及員工滿意度 問卷調查																
45	本所課室主管以 上人員遷調及非 主管人員遷調案 (人事)	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。																
46	配合民政局辦理 新進人員講習 (人事)	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																
47	員工文康活動 (人事)	統籌辦理本所員工文 康活動，增進情誼。																

48	考績/甄審委員會改選(人事)	辦理106年下半年至106年上半年考績/甄審委員會票選委員選舉作業													
49	提昇員工知能方案(人事)	配合民政局辦理知能補充、職場健康訓練及專題講座													