臺北市大同區戶政事務所
105 年度提升服務品質執行計畫

105 年 2 月 15 日訂定

壹、計畫依據

一、行政院國家發展委員會 105 年 1 月 4 日發社字第 1041301947 號函頒之「第九屆政府服務品質獎實施計畫」。

二、臺北市政府 105 年 1 月 29 日府授研服字第 10530238000 號函頒「臺北市政府提升政府服務品質實施計畫」。

三、本府民政局 105 年 1 月 29 日北市民秘字第 10530333000 號函頒「臺北市政府民政局 105 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

為讓民眾每次蒞所申辦業務都能被本所的服務所感動，並深入瞭解民眾感受，超越滿足民眾需求，持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的機關形象，並促使政府資訊透明化，提供友善的網路服務，同時多面向的跨機關整合，力求有價值的創新服務，特訂定本計畫。

參、實施對象：本所全體同仁。

肆、實施範圍：以 105 年度本所推動執行提升服務品質相關工作績效為原則。

伍、實施期程：105 年 1 月 1 日至 105 年 12 月 31 日。

陸、計畫內容

一、本所以「便民、效率、創新、尊重」為服務宗旨，透過戶政業務之推展帶給民眾最優良最溫暖的服務。本計畫分為優質便民服務、資訊網路服務、創新加值服務等 3 個構面，並細分為服務流程、機關形象及顧客關係、資訊提供及檢索服務、線上服務及電子參與、提供創新服務情形等 5 項目，並包含有 12 個執行策略及 29 個執行方向。

二、具體執行措施如下：

1.計畫構面 1：優質便民服務

計畫項目	執行策略	執行方向	具體執行措施	預期達成效益
服務流程	服務流程便捷性	一、單一窗口服務全功能程度：包括單一窗口提供多種服務或提供整合服務情形，及新增「主動服務」措施項目數等。	1.推動並強化全功能櫃台，便利民眾申辦。 2.推行跨機關N合一戶籍資料異動通報服務，減少民眾奔波往返。	希望民眾蒞所洽公能於最短時間於單一窗口申辦完成。
		二、申辦案件流程簡化程度：包括案件處理時間縮短、流程簡化、減少申辦案件所需檢附之書表謄本、運用跨機關電子閘門或資訊共享平台查詢資料以簡化案件流程申辦書表、向主管機關提出流程簡化建議。	1.不定期檢討更新有關民眾申辦案件所需繳附證件作業流程、辦理時間、審核權責及收繳規費程序等。 2.訂定標準作業程序，以縮短案件處理時間。 3.落實電子來文之公文線上簽核，同時定期檢討分層負責明細表，減少核章數。 4.建立民眾人潮紓解機制，機動調配支援人力，有效紓解櫃台等待人數，縮短民眾等候時間，減少民怨。 5.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。 6.減少機關辦理案件所附繳之紙本書表、證件、謄本數量，免除民眾在機關間往返奔波，達到簡政便民的目的。 7.各機關所需謄本，直接由戶役政資訊系統調取核對。 8.推廣自然人憑證使用率，配合內政部推動電子謄本政策。	檢討各項業務，提供民眾最簡化的申辦方式。

計畫項目	執行策略	執行方向	具體執行措施	預期達成效益
	服務流程透明度	一、案件處理流程查詢公開程度： (一)提供案件承辦資訊種類情形(包括承辦單位、標準處理程序及辦理時限等訊息)。 (二)提供案件查詢管道種類情形(包括現場、電話、網路及其他方式如APP或二維條碼等)。	1.架設網站，公開各項申請須知，設置電子郵件信箱，暢通回應制度，以提供主動通知、確認功能並縮短查詢管道回應時間。 2.提供電話、網路及現場案件處理查詢等管道及案件承辦人員、承辦進度及辦理程序等訊息。	透過多元管道，增加服務流程的透明度。
		二、案件處理流程主動回應程度： (一)提供案件收件確認功能及主動通知機制。 (二)查詢管道回應時效。	1.本所透過現場及時告知、電話、電子郵件、公文等方式主動告知民眾案件收件訊息。 2.各項查詢管道，均務求立即告知，避免民眾等候。	申辦案件本所均能主動通知，減少民眾等候時間。
機關形象及顧客關係	機關形象	一、服務設施合宜程度：視機關業務與服務對象需求(如銀髮族、外籍人士、新住民...等)，提供合宜的服務設施，並確保設施品質。	1.委託專業團體定期檢查消防公安設施並由值星人員、工友定期巡視辦公環境整潔，維護服務環境及各項設備。 2.提供無障礙設施(電梯指示點字板、殘障專用洗手間、緊急呼叫鈴、專用輪椅、博愛櫃檯等)並持續改善無障礙空間及設施。 3.提供飲水機、書報閱覽區等服務設備及措施。 4.設置多媒體電腦，方便民眾上網查閱搜尋。 5.設置服務臺方便民眾諮詢並提供案件申請書表及符	各項服務設施定期維護，並提供完善的無障礙措施，體貼身心障礙者，提供市民最安全的洽公環境。

計畫項目	執行策略	執行方向	具體執行措施	預期達成效益
			合需求之各項文具。 6.妥善利用本所樑柱空間規劃文宣放置櫃，擺放各式書表範例，供民眾索取。 7.配合1999設置手語服務，提供視障人士使用，另本所定期培訓相關人員，提通市民最貼心之服務。 8.提供雙語標示。	
		二、服務行為友善性及專業度： (一)服務人員電話禮貌情形。 (二)服務人員專業度及回應問題正確率。 (三)服務人員所具備的專業知識(含法令)及對於處理流程及要件的熟悉程度。	1.本所訂有提升為民服務禮貌考核執行計畫及電話服務禮貌執行計畫，作為提升服務禮貌及考核之依據。 2.辦理櫃檯服務禮貌及服務態度教育訓練，另不定期舉辦戶政法令測試及專業訓練。 3.配合民政團隊進行電話服務禮貌測試，落實電話服務禮貌，提高服務人員回應品質。 4.指派業務承辦人及志工參加業務相關之研習課程，以強化其與業務相關之專業與技能。 5.鼓勵同仁利用多元化學習管道，善用網路數位學習資源，落實終身學習理念。 6.由值星主動協助引導民眾至正確櫃台並落實走動式管理。 7.招募戶政志工提供主動引導及簡易戶政工作諮詢等多元服務，輔助各種戶政業務推展。 8.開立「一次告知單」以避免民眾來回奔波補件情	透過教育訓練及實地查核、電話測試等方式，提醒本所同仁隨時注意服務禮貌。

計畫項目	執行策略	執行方向	具體執行措施	預期達成效益
			形。	
		三、服務行銷有效程度：加強民眾對機關施政及服務的瞭解，運用多元化的行銷方式行銷適當內容。	1. 印製各式宣導摺頁，加強宣導服務訊息。 2. 派員參加里鄰工作會報，聽取里民意見，現場即時溝通解決並將問題陳報本所後研議回報。 3. 配合本區公所或其他機關舉辦之活動，進行戶政宣導，並盡量以動態宣導方式，提升民眾的興趣。 4. 主動參與社區活動或舉辦活動，藉以宣導或辦理戶政服務。	透過多元化、活潑化的宣導方式，增加民眾對戶政的認識。
	顧客滿意度	滿意度調查作業規劃設計情形(應根據服務對象及類型的不同,設計與執行合適之滿意度調查並深入分析)： (一)調查內容應包含民眾對機關整體洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施、整體服務滿意度等。 (二)辦理內部同仁滿意度。 (三)調查應重視信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果分析。 (四)定期辦理滿意度趨勢分析：包含滿意度成長情形	1. 本所每年定期於四月及十月辦理滿意度問卷調查，調查內容包括洽公目的、引導等候服務、櫃檯服務、服務環境、服務效率與效能、整體滿意…等。 2. 針對本所辦理之活動另製作滿意度調查問卷，作為下次辦理活動之改進參考。 3. 每年定期於四月及十月進行內部員工的滿意度調查，以期瞭解同仁之工作狀況，作為改進之依據。 4. 每年四月及十月進行滿意度問卷調查後，分析滿意度問卷，並於為民服務小組會議中報告調查結果。 5. 針對滿意度比率、滿意度成長情形撰寫分析報告。 6. 民眾滿意度分析報告如有滿意度降低之項目，分析	利用定期舉行滿意度調查得知民眾及同仁之意見，作為未來改進參考並藉以得知滿意度成長情形及研提具體改善措施。

計畫項目	執行策略	執行方向	具體執行措施	預期達成效益
		並提出改進。	原因並研提具體改善措施。另針對民眾開放性意見進行檢討改善。	
	民眾意見回應與改善程度	一、應針對民眾意見、抱怨與新聞輿情妥善回應並追蹤處理情形。	1. 建置民眾意見之暢通管道，如意見反應區、市民專線 1999、市政信箱、MSN、電子信箱、電話回應及臉書等，並定期檢討改善。 2. 積極參與里鄰、學校及社區活動，宣導各項便民措施，聆聽民眾需求，民眾意見直接反映。 3. 建立現場民眾抱怨處理及後續追蹤機制，提供即時、有效的處理方法，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。	提供民眾各式反映的管道，定期分析滿意度調查結果，檢討並改善服務缺失。
		二、建立民眾意見處理機制且定期進行演練及檢討。	1. 定期辦理民眾意見及滿意度調查，分析調查結果，檢討並改善服務缺失。 2. 針對特定活動辦理民眾滿意度調查，以作為下次改進之依據。 3. 於本所召開之提升為民服務暨提案小組會議中報告，並研討滿意度調查情形及改進作法。 4. 建立民眾意見，包含新聞媒體及輿論回應機制，適時為政策辯護或更正不實內容。	針對民眾意見能立即處理及回應。

2. 計畫構面 2：資訊網路服務

計畫項目	執行策略	執行方向	具體執行措施	預期達成效益
資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性與內容有效性	一、機關主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊，包括「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開之政府資訊及相關服務資訊等。	依「政府資訊公開法」第7條規定，將10項應公開資訊項目列示，提供相關法規、解釋法令、本所之機關組織、地址、電話、傳真、網址、電子郵件信箱及戶政即時通、施政計畫、人口統計、預(決)算書、採購契約等各項資料對應服務連結。	主動公開相關資訊於網站且公開資訊比例達100％以上。
		二、機關公開之資訊或政策內容應以簡明、易讀、易懂之型式呈現，供民眾查閱及理解。另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。	網站使用易懂方式呈現，如為可編輯者，依規定採用ODF文書格式；非可編輯者，採用PDF文書格式。	本所網站資料均依規定使用ODF及PDF文書格式。
		三、機關主動盤點及開放依法應公開之公開性資料或無法規限制之業務資料。	公開相關法令及重要政策資訊，如： 1.機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號。 2.服務相關法律、命令及地方自制法規。 3.施政計畫、業務統計、預(決)算書及研究報告。 4.其他法定主動公開資訊項目。	依法公開相關公開性資訊於網站。
		四、機關應訂定網站（頁）資料定期更新規定（含標	1.本所訂有網站維護管理計畫，做為檢核之依據。	本所網站更新均依標準化作

計畫項目	執行策略	執行方向	具體執行措施	預期達成效益
		準作業程序)，並積極維護網站（頁）資訊，避免有無明顯錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。	2. 隨時或定期維護網路資訊內容及進行更新。 3. 公開出版品應注意著作權相關規定。 4. 定期檢視網路資訊內容正確率及連結正確性。 5. 如有引用他人資料均應標明來源出處，並於本所網頁頁尾部分已建置「機關網站著作權聲明」之連結，其內容符合行政院研考會所建議之各機關著作權聲明填寫格式及內容，藉以說明本所針對網站相關出版品之規定。 6. 本所專責之資訊人員定期檢查、定期更新網站、並定期檢視網頁資料內容正確性。 7. 本所對於網站資料之更新，已訂定資料更新計畫，網站如需新增、修改或刪除者，需填寫「臺北市大同區戶政事務所網站宣導資料申請書」，經簽准後移請資訊人員更新網站。	業流程辦理，資訊內容無過期資訊，出版品均符合著作權規定。網站資訊內容均正確連結無誤。
	資訊檢索完整性與便捷性	一、提供多元及便利的資訊檢索服務，並提升網站的友善度。	1. 本所網站中增加檢索範例，另於搜尋方式操作說明中詳細說明搜尋機制，並舉範例分別示範說明使用不同的檢索字詞，所出現不同的檢索結果，以及提供延伸搜尋、推薦關鍵字等檢索建議。 2. 搜尋列表的最上方為搜	便利民眾了解及使用搜尋功能。檢索方式要考量民眾使用習慣，設身處地打造最方便的檢索

計畫項目	執行策略	執行方向	具體執行措施	預期達成效益
			尋的統計結果、排序方式及搜尋結果的分頁。使用者點選日期或降冪的按鈕，則會利用日期作降冪排序，而點選旁邊的升冪按鈕，則文章列表會用升冪排序。另外其他如相關性、單位名稱等升降冪排序使用方式亦同時提供。 3.搜尋的列表方面則列出了文章的相關資料，包括文章標題、文章分類、文章日期、文章摘要。點選文章標題則會進入文章的原始網頁，而點選右上角的庫存頁按鈕，則會進入文章的庫存頁。	方式。
		二、機關網站首頁版面配置應符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。	本所網站依「臺北市政府網站版型及內容基本標準規範」設置，力求版面配置符合民眾需求，方便民眾瀏覽、查詢資料及使用網站服務。	本所網站要站在民眾立場，做符合民眾需求之配置。
線上服務及電子參與	線上服務量能擴展性	一、線上服務量能：包括提供民眾申請書表下載、服務申辦(如線上申辦、線上報名、線上進度查詢等)、網路繳費、取件通知及預約等服務，並發展民眾需求的重點項目。	1.本所針對各項戶籍登記備有相關書表及範例下載，有關線上申辦、繳費及操作部分設連結統一至市民ｅ點通供民眾參考使用。 2.本所網站設有連結至內政部戶政司網路預約申請供民眾使用。	針對戶籍登記項目均提供線上服務。
		二、線上服務推廣績	1.利用各宣導場所，透過	線上申辦

計畫項目	執行策略	執行方向	具體執行措施	預期達成效益
		效。	靜態及動態之宣導方式，宣導民眾使用線上服務。 2. 本所設有電子謄本專區，協助民眾至線上體驗電子謄本。	件數應逐年逐月遞增。
	網路參與應用	提供民眾意見反映、討論區、網路社群與其他電子參與方式，並加強與民眾的互動及回應，以提高民眾參與度。	1. 建置民眾意見反映或討論之管道，包含單一簽入系統之市政信箱、1999 市民熱線及臉書等。 2. 本所網站設有專區供民眾提供意見，並直接寄送至本所公用信箱。 3. 本所每月列管網路申辦案件數，並分析其成長率。 4. 電子謄本專區設置有登記簿，記載體驗人次。 5. 本所設置臉書粉絲團，供民眾留言反映意見。	本所提供民眾多樣管道表達意見。

3. 計畫構面 3：創新加值服務

計畫項目	執行策略	執行方向	具體執行措施	預期達成效益
提供創新服務情形	有價值的創意服務	一、服務流程改造：以政府為一體的概念，透過跨機關合作及資通訊科技的運用，提供民眾一站式整合服務，簡化民眾申辦流程及時間。 二、專人全程服務：改變由民眾四處奔波	1. 辦理到府服務，展現戶政關懷及貼心服務。 2. 提供中午彈班及夜間延長上班等服務措施。 3. 提供自然人憑證申請到點服務。 4. 配合民政局設置「博愛櫃檯」，讓年長者、行動不便者、孕婦及帶幼兒之洽公民眾能輕鬆申辦並取得相關資訊，讓市	透過服務流程或項目之改造，給予民眾耳目一新之感覺，可大幅提升本所便民形象。

計畫項目	執行策略	執行方向	具體執行措施	預期達成效益
		洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。 三、公私協力或異業結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。 四、跨機關電子查驗：善用資訊系統針對政府已有或公權力可調閱的資訊，進行跨機關電子查驗作業，減少民眾於申辦業務時，所需檢附之佐證資料。 五、行動化服務：衡酌機關資源，發展能提供多數服務對象使用的行動化服務，提升洽辦業務的便利性。 六、客製化服務：因應所轄地區或業務之特性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。	民享受最貼心及客製化專人服務。 5.受理出生登記時提供育兒津貼單一申辦窗口，由戶所直接受理，再將符合資格的資料送區公所核發育兒津貼。 6.提供機關場所供社會局委託真愛家庭協會推行「起步家庭支持輔導方案」，展現公私合作，延伸服務。	

計畫項目	執行策略	執行方向	具體執行措施	預期達成效益
		七、其他創新服務樣態。	本所在戶籍業務之基礎上，透過與本區其他機關之合作，將戶政的概念推廣，創造其他創新服務的態樣。	創意服務不應侷限於地點及現有項目，希望能有突破之作法。
	創新服務標竿學習效益	一、鼓勵機關應提出具有標竿學習效益之創新服務。	1. 每年度規劃參訪觀摩活動，學習優質機關的創新作為。 2. 參考標竿學習之內容，規劃作為本所之服務措施，並訂立作業依據。	標竿學習後應建立同仁之回饋機制。
		二、機關應說明所提之創新服務，如何提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果。	1. 本所推動之創意作為應先進行可行性及成本效益評估，再透過提案制度方式提出。 2. 如不符成本效益之提案，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。 3. 提案應注意民眾回饋之意見，進行持續改善。	創意服務措施應對人民及社會有顯著利益。
	組織內部創新機制及運作情形	組織內部創新機制及運作是機關能否產生源源不絕的創新服務之關鍵所在。因此，應詳細說明內部創新提案機制之建立與運作情形，並確保該機制可常態性持續運作。	1. 本所訂有提案制度執行計畫，每月並召開提案審查小組會議，鼓勵同仁進行提案。 2. 通過審核之提案推薦至民政局參與初審，並提供不同獎勵，進行鼓勵。 3. 針對民眾之陳情或建議，均主動透過法令或提案方式為民眾尋求解決。	本所之提案制度應鼓勵同仁踴躍提案，持續運作，作為組織內部之創新機制。

柒、為民服務工作執行委員會及提升服務品質推動小組編制

一、為民服務工作執行委員會：為推動本計畫各項重要工作，由主任擔任召集人，秘書擔任副召集人以及各課室主管同仁計 9 人，成立為民服務工作執行委員會定期召開會議並負責推動相關作業（附件 1）。

二、提升服務品質推動小組：採跨課室方式成立推動小組，由為民服務工作執行委員會遴選小組成員，進行為民服務工作推動及相關受檢事宜。

捌、管考方式

一、為控管工作進度，每月召開為民服務推動小組會議，俾了解各項工作概況進度及缺失，如有關工作進度落後者，將提報主管會議。

二、105 年度重要工作計劃作業時程管制表：訂定本所重要工作計畫時程管制表（附件 2），予以列管，定期於為民服務推動小組會議報告執行進度。

三、配合「臺北市政府提升服務品質實施計畫」及本府民政局不定期辦理為民服務禮貌查核及電話禮貌測試，並針對缺時隨時檢討改進，修正具體實施措施。

玖、獎懲方式

一、課室獎勵：年度內推動為民服務工作積極有功之課室，請主任列入課室年度考績之參考。

二、個人獎勵：

（一）配合「臺北市政府提升服務品質實施計畫」之獎勵方式及獎勵額度辦理敘獎事宜。

（二）積極配合推動為民服務工作及創新提案者，請各課室主管將為民服務工作之配合度列入同仁年度考績之參考。

（三）對於本所為民服務工作有特別貢獻者，如有具體事蹟或經媒體報導等，可以個案方式進行獎勵，另案簽陳。

三、懲處：

（一）同仁如執行為民服務工作有疏漏之情形，請自行提出檢討報告，情節重大者，則列席主管會議進行說明。

（二）遭民眾陳情服務態度不佳者，經查證屬實，請課室主管列入平時考績並依情節輕重，提送考績會審議。

拾、本計畫如有未盡事宜，得隨時簽陳主任修訂之。

臺北市大同區戶政事務所105年度為民服務工作執行委員會

附件1

職別	職稱	姓名	任務	備註
主任委員	主任	杜美芬	綜理監督「105 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	
副主任委員	秘書	葉淑之	協助指導監督「105 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	
執行委員	課長	葉秋子	綜理「105 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	
執行委員	課長	張淑慧	綜理「105 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	
執行委員	課長	林玉麟	綜理「105 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	
執行幹事	課員	林怡佳	辦理「105 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	
執行幹事	課員	劉淑韡	協助辦理「105 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	
執行幹事	戶籍員	張伊妏	協助辦理「105 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	
執行幹事	戶籍員	賴虹慈	協助辦理「105 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	