



臺北市信義區戶政事務所

106年度提升服務品質實施計畫

106年4月修訂

壹、計畫依據

- 一、行政院106年1月11日函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、臺北市政府106年1月11日府授研服字第10604132800號函轉國家發展委員會106年2月2日函頒第1屆「政府服務獎評獎實施計畫」。
- 三、臺北市政府民政局106年4月10日北市民秘字第10631163800號函頒「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、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、多面向整合各級機關服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升政府卓越服務品質。

參、服務理念與組織目標

一、服務理念

本所自 103 年開始運用「變革管理」技術，透過將「效能躍升」視為願景進而推動為民服務整體規劃，師法企業運用 CIS 企業識別系統手法，並以「微笑信義・值得信賴」理念為架構，首創全國戶政品牌服務，提供民眾「Smile--Satisfaction 滿意、Modernization 現代、Intimacy 親切、Leading 領先、Efficiency 效率」的 Smile 微笑服務，從心出發，延伸創新服務的核心價值，打造感動、彈性及效能的有感服務。

二、組織目標、核心價值及服務策略

站在市民的立場發想，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) 打造具國際觀的戶政團隊，提供全方位的科技資訊服務。
- (二) 開創市民優質洽公空間，營造多元化的公民社會。
- (三) 協助推動戶政萬事通，量身訂做加值服務。
- (四) 整合各項社會福利資源，建立區里服務關懷網絡。
- (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、具體措施、執行策略與方法（6大具體措施、24項執行策略）。

	具體措施	執行策略	執行方法
1	提升服務品質 深化服務績效	(一) 訂定本所「106年度提升服務品質實施計畫」，具體規劃為民服務工作範圍。	實施對象針對戶政工作整體組織目標及年度擬推動之重點工作，結合本府市政白皮書及民政局年度重大施政計畫，提出未來服務發展重點及優先順序，依業務特性、民眾需求，參考民政局戶政評鑑考評指標，訂定本所年度提升服務品質實施計畫。
		(二) 考量民眾洽公之便利性、實用性，合宜改造服務場所，更新服務設施。	每年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、等候區、哺乳室等便利設施及消防安全設備和通用設施之檢討），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	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

		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。	導、協助民眾各項申辦業務。由業務主管進行走動式管理，提供業務諮詢，並透過民政團隊「說您好」禮貌運動建立機關專業、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、里鄰工作會報等公眾場合，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，配合民政局利用各項媒宣（如新聞稿、媒體廣告、說明會、網頁、公布欄、電子字幕機等宣導）俾利社會大眾周知，並協助區公所推廣參與式預算，活絡社區網絡治理。
		(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。	積極參加各項戶政業務評獎，藉由對外參獎作為適度之誘因，提升服務品質，樹立機關良好形象。
2	便捷服務程序 確保流程透明	(一)設置全功能櫃檯及博愛櫃檯，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。	設置全功能櫃檯（單一窗口），促進機關內部橫向連繫。透過教育訓練等方式提升承辦人員專業知能；並建立「櫃檯支援計畫」，提升行政效能，有效紓解等候人潮，縮短等候時間，藉以增進為民服務品質，更設立博愛櫃檯，提供弱勢者優先優質的服務。

		(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。	每年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。
		(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。
3	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。	針對民眾透過單一陳情系統反映之問題，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	建置民眾意見之暢通管道（透過

		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。	單一陳情系統統一收件）。
		(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不實內容，以導正社會視聽。	主動蒐集戶政相關報導，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，務必在第一時間向上級機關回報對外澄清，設下停損點，快速回應不實輿論以導正社會視聽。每月彙整相關報導及回應摘要於所務會議檢討改進。
		(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，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，作好追蹤處理。
		(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。	每年辦理所內問卷調查至少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，並與去年同期或同年度前次調查比較，以作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。
4	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。
		(二)機關網站或網	網站（頁）資訊檢索規劃提供多

		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。	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。	建置臉書留言板、SKYPE線上諮詢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。	配合民政局逐年新增「網路申辦項目」，擴展網路申辦功能，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臺，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。
6	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，使其成為機關標準服務。
		(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。	透過民眾滿意度問卷調查，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)塑造創能型政府以體現社會正義	力求「有價值」的創新服務。評估受益民眾人數的多寡、程度是

		或公共價值。	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、推動執行期程

本提升服務品質執行計畫核定之起日至106年12月31日止。

柒、推動執行及管考

- 一、擬定推動小組成員名單(如附件1)，由主任擔任總召集人；秘書擔任副召集人；各課室主管及總務、資訊等為推動小組成員，針對業務內執行重點確實管控。
- 二、各課室於本執行計畫訂定後，須依實際需要落實內控管考切實執行並於期限內完成。

捌、績效評估

- 一、內部診斷評估法：定期於主管會議及所務會議檢視各項績效與執行成果，依其績效成果辦理敘獎事宜。
- 二、外部診斷評估法：
 - (一) 經由電話服務禮貌測試、為民服務禮貌實地考評、公文處理成效檢核成績及各機關網站檢核計畫等檢驗執行績效。
 - (二) 透過民眾滿意度調查，並進一步統計、分析，以了解民意走向，並建立回饋機制，與顧客雙向溝通，即時改善缺失。

玖、修正及補充

本計畫奉主任核定後實施，如有未盡事宜得隨時補充之。



106 年度提升服務品質推動小組成員名單 附件 1

備註：本項任務編組成員隨人員異動調整。

職別	姓名	任務	備註
總召集人	廖主任雪如	負責綜理及督導推動「106 年度提升服務品質實施計畫」事宜。	
副召集人	趙秘書孝芳	協助綜理推動「106 年度提升服務品質實施計畫」事宜。	
課長	施課長芳旗	協助戶籍登記課推動「106 年度提升服務品質實施計畫」相關事宜。	
課長	王課長可評	協助戶籍資料課推動「106 年度提升服務品質實施計畫」相關事宜。	
課長	蔡課長美慧	協助行政庶務課推動「106 年度提升服務品質實施計畫」相關事宜，並督導研考業務項目。	
人事	曾于樞	協助人員管控及推動「106 年度提升服務品質實施計畫」及後續敘獎等相關事宜。	
會計	謝烜華	協助經費管控及推動「106 年度提升服務品質實施計畫」相關事宜。	
研考	張育豪	規劃執行「106 年度提升服務品質實施計畫」各項事宜。	
研考	韓昀玲	協助執行「106 年度提升服務品質實施計畫」相關事宜。	
文管	王薇菱	協助執行「106 年度提升服務品質實施計畫」相關事宜。	
資訊	曾志強	協助執行「106 年度提升服務品質實施計畫」相關事宜。	
總務	許靜怡	協助執行「106 年度提升服務品質實施計畫」相關事宜。	