

臺北市松山區戶政事務所

115 年度提升服務品質執行計畫

115 年 1 月 13 日訂定

壹、計畫依據

- 一、行政院函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、國家發展委員會函頒「政府服務獎」評獎實施計畫。
- 三、臺北市政府辦理政府服務獎參獎執行計畫。
- 四、臺北市政府民政局 115 年度提升服務品質執行計畫。

貳、計畫目標

- 一、便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 三、開放政府治理，建立透明互信的合作環境，驅動創新的加值服務。
- 四、強化資訊能力，善用 AI 科技，創新數位策略，提供全方位的便捷服務。
- 五、促進社會共融，尊重多元文化與跨域合作，強化以「人」為本的關懷服務。

參、組織目標

- 一、推動戶政電子化，簡化流程，提供便捷效率的優質服務。
- 二、配合人口成長政策、完善新住民照顧需求，打造共融社會。

肆、實施對象

本所全體同仁。

伍、實施範圍

以 115 年推動提升服務品質相關工作績效為原則。

陸、具體措施、執行策略與方法

| 具體措施一：完備基礎服務項目，注重服務特性差異化 | |
|---|---|
| 執行策略 | 方法 |
| (一) 訂定機關年度提升服務品質實施計畫，具體規劃為民服務工作範圍。 | 針對戶政工作整體組織目標及年度擬推動之重點工作，結合市政白皮書及年度重大施政計畫，就機關業務特性、民眾需求，訂定年度提升服務品質執行計畫。 |
| (二) 建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。 | 每年檢查各項申請表單及標準作業程序，並視實際需要適時檢討整併；辦理及提薦人員參加業務相關教育訓練，提升人員專業知能，加強行政服務之品質及效率；另建立民眾意見回應處理機制並檢討改善。 |
| (三) 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。 | 利用機關公布欄、電子跑馬燈或網站、社群媒體等方式，提供服務申辦資訊予民眾自主參考查詢；在符合政府資訊公開法及個人資料保護法規定的前提下，宣導民眾多利用機關網站、台北通、台北服務通、電話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」，提醒民眾攜帶完整文件，使民眾了解案件辦理程序及進度等相關訊息。 |
| (四) 注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。 | 持續精進服務人員服務禮貌，於服務過程主動詢問服務需求，使用禮貌性用語，進行主動引導及走動式管理，協助民眾各項申辦事務；每年定期辦理辦公環境、便民服務與設施（包含停車空間、標示標線、引導動線、通道梯間、消防設備、公布欄、申辦及閱覽資訊、照明設備、環境綠美化、廁間設備、無障礙設施及服務、各類招牌掛置、飲水設備、哺集乳室、防滑措施、書寫檯及文具用品、書表範例、文宣資料、滿意度調查、雙語標示等）及網站資訊露出正確性之檢 |

| | |
|--|--|
| | 視，並以通用設計之概念，提供不同客群適切的服務，型塑親近的洽公環境。 |
| （五）因應業務屬性與服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。 | 致力發展「民眾有感」及「有價值」的服務，結合數位科技，善用 AI 人工智慧並依機關屬性持續推展全面服務品質精進。 |

| 具體措施二：重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求 | |
|--|---|
| 執行策略 | 方法 |
| （一）結合社會資源辦理或主動參與各項公益事務，提供符合民眾需求的服務。 | 善用企業及民間團體之據點及人力等資源，透過公私協力共同合作，規劃及提供切合民眾需求的服務，增加政府服務的廣度。 |
| （二）依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。 | 辦理問卷調查，強化問卷內容公正性、統計方式之妥當性、評價結果分析之客觀性；研析滿意度趨勢，作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。 |
| （三）提供民眾意見反映管道，傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。 | 提供民眾意見反映管道，如臺北市陳情系統、機關電子信箱、意見箱等，蒐集民眾對服務的需求或建議，並依據本府研究發展考核委員會訂定之作業處理規範與回復範例，提供即時、有效之處理方式，改善民眾服務體驗。 |

具體措施三：便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

| 執行策略 | 方法 |
|---|--|
| (一) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，提高業務申辦便捷度。減少申辦案件所需檢附之書表，提高業務申辦便捷度。 | 設置全功能櫃臺（單一窗口），整合機關內部橫向連繫。提升承辦人員專業知能，並建立「民眾人潮疏散機制」，均衡各櫃臺承辦業務，縮短民眾等候時間。辦理案件過程減少附繳之書表，以機關間查詢代替民眾提供證明文件，免除民眾在機關間往返奔波，以達到簡政便民的目的。 |
| (二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平臺通用服務，增加民眾使用意願。 | 積極配合內政部戶政司及本府全面 E 化作業，提供網路申辦項目，加強網路申辦量能，並提供完整申辦資訊，增加民眾使用意願。 |
| (三) 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。 | 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。推動戶政櫃檯跨機關一站式服務項目，提供數十種跨機關通報服務，減少民眾奔波各機關申請之時間。 |

具體措施四：關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

| 執行策略 | 方法 |
|---|---|
| (一) 體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。 | 持續針對新住民、特殊及高齡族群等規劃適性、分眾服務，提升服務友善度。 |
| (二) 搭配複合策略，延伸服務據點，提高服務可近性。 | 運用社區戶政工作站、定期到校收件、戶政行動化設備及戶政即時通等，提高服務可近性，並規劃客製化、專人全程及主動式陪伴服務，延伸服務據點及方便案件遞送，提供更具人性化的便捷服務。 |

| | |
|---|--|
| （三）考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。 | 利用志工、民間資源或資通訊科技應用等工具，規劃整合性服務措施，並提供非單一及可替代的服務方式，減少數位落差。 |
|---|--|

具體措施五：開放政府透明治理，優化機關管理創新

| 執行策略 | 方法 |
|--|---|
| （一）建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。 | 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，則採用 PDF 文書格式公布。 |
| （二）檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。 | 適時檢討冗事減除，運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實減省不必要的審核及行政程序，加強橫向聯繫及溝通，減少不必要之公文發文量。 |

具體措施六：掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

| 執行策略 | 方法 |
|----------------------------|--|
| （一）主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。 | 主動蒐集輿情報導，建立新聞輿情管理系統或資料庫，遇有負面輿情，務必在第一時間快速澄清回應，導正社會視聽；對於攸關民眾之各項施政及成效，利用各項媒宣公布周知，並就機關核心業務主動發掘提出有別現行服務的創新方案。 |
| （二）善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本 | 每年檢討現有的法規及簡化內、外部作業流程，並利用線上服務系統、行動裝置、雲端服務等技術，擴 |

| | |
|---|---|
| 機關或第一線機關服務措施的運作彈性。 | 大機關服務彈性。 |
| (三) 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。 | 以政府一體概念，強化跨單位、跨機關的橫向聯繫及垂直整合服務，結合民間團體進行資源共享，提供全程整合服務。 |
| (四) 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。 | 評估受益民眾人數的多寡、程度是否與成本相當，重視服務措施之持續及擴散。檢討是否能以 E 化方式增進工作效率及簡省人力。 |

柒、推動措施及管考

- 一、依據本計畫內容確實執行，並主動公布於機關網站及服務場所供民眾及同仁周知。
 - 二、請各課室應依本計畫「工作計畫期程管制一覽表」（如附件 1）之計畫項目及作業時程、執行進度，就權責事項確實推動執行，並於每季提供相關資料及成果交由研考人員彙整。
 - 三、成立為民服務品質推動小組（名單如附件 2），依據各項工作計畫期程推行，各項子計畫視實際需要，另成立推動小組確實執行，並於所務會議中檢討工作計畫之執行進度及成果，未依計畫辦理或執行者，應儘速改善或提出說明，並將執行落後原因於檢討會議中說明。
- 捌、本計畫如有未盡事宜者，得隨時修正補充與協調辦理。
- 玖、本計畫奉核後實施，修正時亦同。