

臺北市大同區戶政事務所提升服務品質執行計畫

114年12月18日北市大戶行字第1146007411號修正

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、優化服務遞送，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，帶動創新的加值服務。
- 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、實施對象：本所全體同仁。

肆、實施範圍：以各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：本計畫自主任核定日起實施。

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。本計畫具體措施如下：

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。	針對戶政推動之重點工作，並配合市府重大施政計畫，依機關業務特性、民眾需求，訂定機關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	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。檢討各項作業程序及申請表單，視實際需要適時檢討整併，並將各項標準作業規範建置

<p>方式。</p>	<p>於機關網站，提供民眾申辦參閱。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3.不定期舉辦戶政法令測試及專業訓練；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；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。 4.訂定本所提案制度執行計畫，每月召開文書暨服務品質推動小組會議，鼓勵同仁創意提案，並於會議中討論審核。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。
<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.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。 2.在符合政府資訊公開法及個人資料保護法規定的前提下，宣導民眾多利用台北通、台北服務通、電話或現場查詢等流程查詢管道。 3.窗口受理人員開立「一次告知單」避免民眾來回奔波補件情形。 4.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。各項查詢管道，均務求立即告知，避免民眾等候。
<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.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 2.定期辦理櫃檯服務禮貌及服務態度教育訓練。 3.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。 4.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，並每年定期檢核。
(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)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。	<ol style="list-style-type: none"> 1.本所每年定期於9月辦理外部顧客的滿意度問卷調查，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.進行滿意度問卷調查後，分析滿意度問卷，針對滿意度比率、滿意度成長情形撰寫分析報告，並於主管、文書暨服務品質推動小組會議中報告調查結果，作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。
(二)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	<ol style="list-style-type: none"> 1.建置民眾意見之暢通管道，如本府陳情系統、1999、公用電子郵件信箱、電話及臉書專頁等，並定期檢討改善。 2.另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。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。 3.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。
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

<p>(一)擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.設置全功能櫃檯（單一窗口），整合機關內部橫向連繫，便利民眾申辦。 2.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。 3.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。
<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.推廣自然人憑證使用率，配合內政部推動電子謄本政策。 2.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台北服務通供民眾參考使用。 3.本所網站設有連結至內政部戶政司網路預約申請及線上申辦戶籍登記供民眾使用。
<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.各機關所需謄本，直接由戶役政資訊系統調取核對。 2.運用本市數位印鑑比對系統及戶籍檔案掃描暨查詢系統，提供便捷服務、減短等候時間。 3.推行跨機關戶籍資料異動通報服務，減少民眾奔波往返。 4.受理出生登記時提供育兒津貼單一申辦窗口，由戶所代行收件送區公所進行審核等後續核發事宜。
<p>具體措施四：關懷多元對象，促進社會資源公平使用</p>	
<p>執行策略</p>	<p>方法</p>
<p>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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.設置「博愛櫃檯」，讓有需求之洽公民眾能輕鬆申辦並取得相關資訊，讓市民享受最貼心及客製化專人服務。 2.辦理到府服務，展現戶政關懷及貼心服務。 3.提供英語服務友善環境。

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。	<ol style="list-style-type: none"> 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、預決算情形等重要資訊，並即時更新。 2.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。 3.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。 4.網站提供多元及便利的資訊檢索服務。
(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1.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。 2.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。 3.每年定期於9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。
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，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。	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，擴大機關服務彈性。

(三)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、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、各課主管、研考計6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。
- 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，於每月召開之主管、文書暨服務品質推動小組會議中，報告各項工作概況進度及缺失，如有關工作進度落後者，將提報於前揭會議。
- 二、配合「臺北市政府辦理政府服務獎參獎執行計畫」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，並針對缺失隨時檢討改進，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，列入課室年度考績之參考。
- 二、個人獎勵：
 - (一)配合「臺北市政府辦理政府服務獎參獎執行計畫」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、文書暨服務品質推動小組會議進行說明。
 - (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。