

臺北市大同區戶政事務所提升服務品質執行計畫

109年5月13日北市大戶行字第1096003445號訂定

110年2月8日北市大戶行字第1106000972號修正

110年12月28日北市大戶字第1106008812號修正

111年12月29日北市大戶字第1116008391號修正

112年12月25日北市大戶字第1116008206號修正

壹、計畫依據

- 一、行政院106年1月9日院授發社字第1061300008號函頒之「政府服務躍升方案」。
- 二、國家發展委員會110年1月8日發社字第1091302281號函頒之「第4屆政府服務獎評獎實施計畫」。
- 三、臺北市政府110年1月29日府授研服字第1103000906號函頒之「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112年12月25日北市民秘字第1126029035號函頒之「113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，帶動創新的加值服務。
- 四、透過E化作為運用數位創新策略及工具，提供全方位的效率服務。

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。本計畫分為基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價、開放創新等5個構面，並細分為服務一致及正確、服務友善、服務便捷、服務可近性、服務成長及優化、內部作業簡化、服務精進機制、服務滿意情形、意見回應處理情形等9個執行項目。

二、具體執行措施如下：

計畫構面一、基礎服務		
執行項目	執行方向	具體執行措施
(一)服務一	1.申辦業務標準作	1.針對戶政推動之重點工作，並配合市府重大

致及正確	業流程訂定 2.服務及時性 3.服務人員專業度	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實施計畫。 2.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。 3.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。 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。 5.各項查詢管道，均務求立即告知，避免民眾等候。 6.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。 7.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。 8.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。
(二)服務友善	1.服務設施合宜程度 2.網站使用便利性 3.服務行為的友善性 4.服務資訊透明度	1.持續推行服務人員「說您好」及電話禮貌運動，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.提供標示標線、引導動線、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、書寫檯及文具用品、書表範例、文宣資料、滿意度調查、雙語標示等便利設施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。 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.開立「一次告知單」以避免民眾來回奔波補件情形。 5.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

		<p>時間，減少民怨。</p> <p>6.於網站公開機關基本資料、相關法規、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊，並即時更新。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。</p> <p>7.網站提供多元及便利的資訊檢索服務。</p>
計畫構面二、服務遞送		
執行項目	執行方向	具體執行措施
(一)服務便捷	<ol style="list-style-type: none"> 1.建置單一窗口整合服務 2.減除申辦案件需檢附之書本謄本 3.開發線上申辦或跨平台通用服務 	<ol style="list-style-type: none"> 1.推動並強化全功能櫃台，便利民眾申辦。 2.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。 3.各機關所需謄本，直接由戶役政資訊系統調取核對。 4.推廣自然人憑證使用率，配合內政部推動電子謄本政策。 5.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。 6.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。 7.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。
(二)服務可近性	<ol style="list-style-type: none"> 1.客製化服務 2.專人全程服務 3.主動服務 	<ol style="list-style-type: none"> 1.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。
(三)服務成長及優化	<ol style="list-style-type: none"> 1.突破成長 2.優質服務 	<ol style="list-style-type: none"> 1.推行跨機關戶籍資料異動通報服務，減少民眾奔波往返。 2.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。
計畫構面三、服務量能		
執行項目	執行方向	具體執行措施
(一)內部作業簡化	運用多元管道蒐集機關成員意見，以檢討改造內部流程，減省不必要審核及行政程序	<ol style="list-style-type: none"> 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.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。
(二)服務精進機制	建立機關內部服務精進機制運作並提升創新服務提案情形及採行率	<ol style="list-style-type: none"> 1.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(所務)會議，鼓勵同仁創意提案，並於會議中討論審核。 2.通過審核之提案推薦本府民政局參與初審，經本府民政局初審通過者，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。
計畫構面四、服務評價		
執行項目	執行方向	具體執行措施
(一)服務滿意情形	運用多元管道定期進行滿意度調查，調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等，並提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨熱分析及檢討改善情形，另進行內部同仁滿意度調查。	<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.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。 3.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(所務)會議中報告調查結果。

(二)意見回應處理情形	針對民眾意見、抱怨及陳情等積極回應，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、市民專線1999及本所網站提供意見反應區（連結至本所公用電子信箱）、電話回應及臉書專頁等，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。
計畫構面五、開放創新		
執行項目	執行方向	具體執行措施
開放創新	開放參與及創新性	<ol style="list-style-type: none"> 1.建置民眾意見反映或討論之管道，包含本府陳情系統、1999市民熱線及本所臉書專頁等。 2.本所網站提供本所公用電子郵件信箱，供民眾表達意見或法令諮詢使用。 3.本所設置臉書粉絲團，供民眾留言反應意見。 4.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。

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(所務)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(所務)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。