

# 臺北市文山區戶政事務所107年度提升服務品質執行計畫

107.03.14北市文戶行字第1076001095號訂定

## 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、臺北市政府提升政府服務品質執行計畫。
- 四、臺北市政府民政局107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。

## 參、組織目標

以市民為主，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、提供便捷滿意、科技資訊的服務。
- 二、營造多元幸福氛圍的公民社會。
- 三、推動戶政E化作業，量身訂做加值服務。
- 四、整合各項社會服務資源，提供主動關懷服務。
- 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、實施範圍

以107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，結合策略地圖、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。	檢查各項申請表單及標準作業程序，並隨情況變更適時檢討整併；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，提供網路申辦進度查詢及現場查詢之流程查詢管道，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。
(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	持續推行服務人員服務禮貌運動，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；每年至少辦理 1 次辦公環境、設備及網站檢查（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、停車空間、等候區、哺乳室等便利設施、無障礙設施及網站資訊露出正確性之檢討），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，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、民間團體通路、據點及人力等資源，提升戶政服務，力求切合民眾需求。
(二)善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。	建置民眾意見之暢通管道，蒐集民眾對服務的需求或建議，列入業務推動之改善參考，並追蹤管考後續事宜。
(三)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。	每年利用滿意度系統辦理問卷調查，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，作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。
(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，並訂定民眾意見反應及陳情案件作業處理規範及回復範例，降低民眾抱怨頻率。
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，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。	檢討設置全功能櫃臺（單一窗口），促進機關內部橫向連繫。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；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。
(二)衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。	檢視「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。
(四)關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。	檢討法令鬆綁、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，使成為機關標準服務。

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。	持續針對新移民、特殊及博愛族群等規劃適性、分眾服務，提升服務友善性。
(二) 搭配戶役政行動化裝置之使用，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。	規劃客製化、專人全程及主動的創新服務，便捷服務據點及遞送。
(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。	提供洽公區免付費上網區，可現場上網申請電子戶籍謄本，以減少服務對象數位落差。
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。	於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、策略地圖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) 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	鼓勵民眾參與政策溝通並建置Facebook 粉絲專頁等多元化電子參與管道，鼓勵民眾政策溝通。
(三) 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。	每年檢討冗事減除，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，加強橫向連繫及溝通，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。

執行策略	方法
(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、雲端科技等技術，擴大機關服務彈性。
(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，並定期召開會議（或併入所務會議中）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。

附件1

臺北市文山區戶政事務所戶籍登記課107年度工作計畫期程管制一覽表

編號	計畫項目	工作內容	預定作業時程												執行狀態	執行情形說明			
			1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月					
1	落實出生登記	期限內完成出生登記達成率100%(新生兒未於法定期限出生登記者，於逾法定期限7日內完成催告並於新生兒出生後3個月內完成出生登記，得予舉證扣除)																	
		落實「無出生證明書憑DNA出生登記」及「逕為出生登記」通報機制：每月5日前完成通報率100%																	
2	落實死亡登記	期限內完成死亡登記達成率100%(未於法定期限登記者，於逾法定期限7日內完成催告並於當事人死亡後2個月內完成死亡登記，得予舉證扣除)																	
		落實「已辦理死亡登記未接收死亡通報」清查：每月5日前執行列印已辦理死亡登記未接收死亡通報清冊，並於每月15日前完成通報清查及資料登錄																	
3	助妳好孕專案	1. 60日內通知辦理出生登記並申請獎勵金 2. 生育獎勵金7日內核發 3. 案件統計報表(含生育獎勵金發放系統登錄資料)正確無誤且依限完成																	
4	國人出境滿2年未入境、再入境通報之催告工作	1. 每日接收通報，並於5日內依作業規定處理相關事宜 2. 每月2個工作天內陳報入出境通報錯漏表																	
5	辦理各項戶籍登記正確率	櫃檯同仁辦理民眾臨櫃隨到隨辦之業務；出生、出生地、死亡、認領、收養、終止收養、結婚、離婚、監護、遷徙、變更等戶籍登記事項及戶籍謄本、印鑑證明、戶口名簿等證明文件核發(每月木柵/景美辦理件數及每月正確率99%以上)																	
6	國籍歸化案件	送審案件登錄資料正確率100%																	
		送審案件文件備妥率100%																	



10	協助戶政行動化服務推廣	以戶政行動化設備派員到府辦理服務案件數達220件以上且稽核無缺失																					
11	戶政資訊系統作業	<p>1. 戶役政資訊安全稽核紀錄表稽核項目包含：資產管理、人力資源安全、實體與環境安全、通訊與作業管理、存取控制、資訊安全事故管理、遵循性等7大類，總計32項</p> <p>2. 執行系統稽核作業符合規定比率達100%</p> <p>3. 戶役政資訊系統安全控管未發生中毒事件及資訊安全事件</p> <p>4. 正確執行異地作業程序，無異常通報案件</p>																					
12	登記案件統計表正確性	各項統計報表皆依限報局且正確																					



臺北市文山區戶政事務所戶籍資料課107年度工作計畫期程管制一覽表

編號	計畫項目	工作內容	預定作業 時程												執行狀態	執行情形說明			
			1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月					
1	自然人憑證宣導及推廣	自然人憑證宣導及推廣活動				-----													
		宣導品採購及核銷							-----										
		年度宣導績效報告														---			
2	辦理到校受理國中生初領國民身分證業務	每年到校受理國中生初領國民身分證。	-----												-----				
3	國民身分證核發年度績效評鑑	清點當年核撥之空白國民身分證、膠膜並繳回瑕疵證及膠膜									-----								
		針對該年度國民身分證核發情形(核發件數、安全庫存及作廢情形)考評，並陳報民政局														-----			
		國民身分證核發正確率100%	-----																
		未換發新式國民身分證者期限內完成清查率100%且正確登錄								-----									
		空白國民身分證及膠膜保存數量及品質控管	-----																
		跨區辦理初領、補領國民身分證(件數)	-----																
4	辦理已逾保管年限戶籍資料銷燬作業	配合公文銷燬期程，預計於4、11月底銷燬逾保管年限戶籍資料				---									---				
5	提供學齡兒童異動名冊	於4月25日-8月31日每週一列印學齡兒童異動名冊交予區公所承辦人員。				-----													
6	親等關聯資料維護作業	受理親等關聯資料申請案件及臨櫃戶籍登記案件親等關聯資料更正作業未逾期	-----																
		配合內政部親等關聯清查專案	---																
7	首次護照親辦人別確認服務	按季申報人別確認委辦費				---					---				---				
		辦理護照親辦人別確認(件數)	-----																







臺北市文山區戶政事務所人事室107年度工作計畫期程管制一覽表

編號	計畫項目	工作內容	預定作業 時程												執行狀態	執行情形說明			
			1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月					
1	員工考核作業	1-4月公務人員、職工、約僱人員平時考核				-----													
		5-8月公務人員、職工、約僱人員平時考核							-----										
		公務人員、職工、約僱人員 年終考核												-----					

臺北市文山區戶政事務所會計室107年度工作計畫期程管制一覽表

編號	計畫項目	工作內容	預定作業時程												執行狀態	執行情形說明	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1	107年度法定預算分配之申請	各課室預算需求分配期程之彙整	---	---	---												
		提列預算分配之申請案	---	---	---												
2	編製本所106年度決算	辦理年終結帳帳務處理	---														
		彙編各課室提供決算總說明相關資料		---													
		依據財產統制帳編報財產目錄		---													
		彙編年度決算報告		---													
3	108年度預算之籌編	本所需求之彙整與提報		---	---												
		市議會審議總預算案所提審議意見辦理情形	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
4	辦理本所內部控制檢核	辦理本所內部控制檢核						---	---	---	---	---	---				

臺北市文山區戶政事務所為民服務品質推動小組  
小組成員及任務分派

職稱	工作內容	備註
主任	綜理「本所提升服務品質實施計畫」事宜	
秘書	襄助綜理「本所提升服務品質實施計畫」事宜	
戶籍登記課課長	督導辦理「本所提升服務品質實施計畫」事宜	
戶籍資料課課長		
行政庶務課課長		
研考	辦理「本所提升服務品質實施計畫」事宜	
協辦研考	協助辦理「本所提升服務品質實施計畫」事宜	
資訊		
協辦資訊		
文管		
總務		
戶籍登記課綜合		
戶籍資料課綜合		

備註：本推動小組成員隨人員異動調整。