

臺北市文山區戶政事務所113年度提升服務品質執行計畫

112年12月29日CNAA1126009370號案核定

壹、計畫依據

臺北市政府民政局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。

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、提供便捷滿意的科技資訊服務。
- 二、開創市民優質生活空間，營造多元化的公民社會。
- 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113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。
(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) 因應業務屬性及服務特性差異，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)納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，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，公私協力共同合作，提升戶政服務的強度，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。	建置民眾意見反應之暢通管道，透過民眾需求調查規劃服務政策或措施，進行為民服務項目精進及改造。
(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。	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，做好追蹤處理，提供即時、有效之處理方式。
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。	積極配合本府全面e化作業，強化網路申辦服務功能，擴展線上申辦量能，並提供完整申辦資訊，強化安全申辦認證。

<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>	<p>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。</p>
<p>(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。</p>	<p>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，使之成為機關標準服務。</p>

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
<p>(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。</p>	<p>持續針對新住民、特殊及博愛族群等規劃適性、分眾服務，提升服務友善性。</p>
<p>(二) 搭配複合策略，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。</p>	<p>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。</p>
<p>(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。</p>	<p>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。</p>

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
<p>(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。</p>	<p>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。</p>
<p>(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。</p>	<p>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，暢通民眾參與。</p>

<p>(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。</p>	<p>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，加強橫向連繫及溝通，減少不必要之公文發文量。</p>
--	---

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
<p>(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p>	<p>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。</p>
<p>(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。</p>	<p>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。</p>
<p>(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。</p>	<p>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。</p>
<p>(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。</p>	<p>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。</p>

柒、追蹤管考

- 一、依據本計畫內容確實執行，並公布於機關網站供民眾及同仁周知。
- 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，並於每月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（或併入幹部會議中）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。

臺北市文山區戶政事務所戶籍登記課113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												執行情形	考核指標		
			1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月				
3	助您好孕專案	1. 60日內通知辦理出生登記並申請獎勵金 2. 市民申請生育獎勵金次日起10日內匯入市民帳戶(但期限內遇3日以上連續假日者,其日數得予扣除) 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																民政局考核: *助您好孕業務執行情形 1. 案件統計報表(含生育獎勵金發放系統登錄資料)均正確無誤且依限完成報送 2. 核銷案件及黏貼憑證均正確無誤且依限完成 3. 申請案件審查均正確無誤且依限匯款完成
4	國籍歸化案件	1. 送審案件登錄資料正確 2. 送審案件文件備妥 3. 應調查事項調查完整																評鑑&民政局考核: *國籍案件辦理情形 1. 送審案件登錄資料係指於國籍行政系統登錄國籍案件資料(含國籍案件進度登錄、申請人基本資料、附繳證件、簽章等)。 2. 送審案件文件備妥係指應備妥文件是否備齊、相關資料是否填妥(如:是否登錄外籍人士上課時數紀錄、原屬國無犯罪紀錄等)。 3. 應調查事項包含婚姻真實性、是否受生活扶助、刑事案件查詢、居留資料、入出境紀錄查詢及居留期間是否中斷、所得財產資料查詢等涉及國籍變更案件之必要調查程序。
		國籍變更後,1年內依限通知經許可歸化國籍者提出喪失原有國籍證明																評鑑&民政局考核: 依內政部提供名冊,於規定期限內寄發「喪失原有國籍證明繳附通知單」。
	辦理轄區內外籍人士歸化測試業務:開辦隨到隨考,本年度達成件數:10件																	依預算編列執行

臺北市文山區戶政事務所戶籍登記課113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												執行情形	考核指標		
			1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月				
		國籍變更後，依限接續辦理相關戶籍登記案件																評鑑&民政局考核： *國籍變更後，依限接續辦理相關戶籍登記 1. 經內政部許可國籍變更後，應於內政部發文後次日起30個工作日內續辦相關戶籍登記事項： (1)內政部許可國籍變更後，應續辦相關戶籍登記事項，例如當事人經許可喪失國籍者應續辦廢止戶籍登記、許可回復國籍者應續辦回復國籍註記、經許可撤銷回復國籍註記、或經撤銷喪失國籍者應辦理恢復戶籍登記、撤銷歸化許可應續辦撤銷戶籍登記等。 (2)廢止戶籍登記，有無正確勾選廢止戶籍原因（係屬喪失國籍或喪失身分）。
5	新住民關懷訪視作業	新住民訪視意願徵詢書資料登入服務系統正確無誤																民政局考核： *「新住民關懷訪視作業」執行情形 意願徵詢書資料登錄正確：含起案登錄、指派案件正確、不同意訪視案件系統結案等(各所抽查10件) *新住民關懷訪視案件同意率 同意居家訪視或電話訪視案件比率
		新住民關懷訪視案件同意率達60%以上																
6	戶籍清查業務	致贈百歲人瑞金鎖片不知去向者(1/1-2/28)完成清查率100%																評鑑： *人口清查 查對成果依清查人口資料庫登錄之查對成果計算，完成清查率=(已登錄清查成果件數/全年應清查人口件數)×100%。
		90歲以上未滿百歲最近1年未使用健保卡者(3/1-4/30)完成清查率100%																

臺北市文山區戶政事務所戶籍登記課113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												執行情形	考核指標		
			1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月				
		80歲以上至未滿90歲最近2年未使用健保卡者(5/1-6/30)完成清查率100%					-----											
		戶籍逕遷至戶政事務所1年以上者(9/1-12/31)完成清查率100%											-----					
		國人出境滿2年未入境及再入境人口通報作業處理完成率100%	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----		民政局考核: *國人出境滿2年未入境及再入境人口通報作業 1. 處理完成率=(全年度通報人數-處理中人數/全年度通報人數)×100%。 2. 處理中人數如未逾法定期限5日,則不納入計算。 3. 處理中人數如非可歸責於戶所及因公文流程等因素,請戶所於年末自行舉證扣除。
		一址8公民清查專案未處理率0%	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----		民政局考核: *1址8公民清查專案 1. 未處理率=[全年度(處理中人數/總人數)]×100%。 2. 處理中人數如非可歸責於戶所(如員警查訪中等),請戶所於年末自行舉證扣除。
		廢止門牌戶籍清查未處理率0%	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----		民政局考核: *廢止門牌戶籍清查 1. 未處理率=[全年度(未處理人數/總人數)]×100%。 2. 考核末月因選舉或大批門牌廢止等因素尚無法處理者,請戶所於年末自行舉證扣除。

臺北市文山區戶政事務所戶籍登記課113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												執行情形	考核指標		
			1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月				
		6歲以下逕遷戶所人口訪查結果：當月案件應於次月2日前完成登錄，以工作日計算																民政局考核： *六歲以下逕遷戶所人口查訪結果
7	跨機關通報服務	申辦戶籍資料異動跨機關通報服務案件比率達100%以上： (民眾至戶政事務所臨櫃申辦跨機關通報服務案件)/{ [遷入、住址變更(不含逕為遷入及逕為住址變更)]、出生日期更正、國民身分證統一編號變更(更正)及姓名變更(更正)、出生登記、死亡登記、初設戶籍登記、結婚登記及全國國民身分證、健保卡同時遺失跨機關通報服務件數之總登記案件數}。 *重複通報案件應予以扣除。																評鑑： *依本部網路申辦服務民眾臨櫃申辦跨機關通報服務(含戶籍資料異動跨機關通報服務、跨機關通報健保卡服務及健保退保、通報勞保局申請生育及家屬死亡給付、國軍人員申請補助費通報服務、壽險保單清查通報服務)案件比率為評分指標。 戶籍資料異動跨機關通報案件數統計方式，以同一日同一民眾同機關通報多次於評鑑時僅計算1件，例如同一日同一民眾通報財稅機關、監理機關、地政機關(多個不同地政事務所，亦只視為一件)，統計件數則為3件，而同一日再次通報該3機關則不再重複計算。
		每月第1個工作日填報案件正確及稽核無缺失： 1. 每周審核上周跨機關通報案件數至少5%之案件 2. 每月陳核審核發現錯漏異常案件紀錄簿 3. 每月業務課主管抽查每櫃檯至少1件紀錄表陳核																
8	戶政行動化服務	戶政行動化服務無缺失																民政局考核： *戶政行動化服務稽核情形

臺北市文山區戶政事務所戶籍登記課113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												執行情形	考核指標
			1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月		
9	重要戶籍政策宣導	推廣「人籍合一」，以落實戶籍管理														評鑑： * 宣導「人籍合一」，以落實戶籍管理 如媒體宣導、轉發書面資料、張貼海報、印製刊物、寄送電子郵件、刊登網頁及跑馬燈宣導等，每年宣導方式達6種以上。
		線上申辦戶籍登記 1. 辦理網路宣導措施（第1類措施） 2. 運用辦公處所、民眾洽詢時辦理宣導（第2類措施） 3. 對外運用活動、會議、媒體等辦理宣導（第3類措施）														

臺北市文山區戶政事務所戶籍登記課113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												執行情形	考核指標
			1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月		
10	戶政資訊系統作業	1. 戶政資訊安全稽核結果各項目均符合 2. 每週執行戶政系統稽核作業情形符合規定比率100% 3. 戶役政資訊系統安全控管未發生中毒事件及資訊安全危害事件														評鑑&民政局考核： *內政部及本市戶政資訊安全稽核結果 戶役政資訊系統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6大類，總計29項。 *每週執行系統稽核作業情形 內政部對各直轄市、縣(市)戶政作業單位每週執行系統稽核作業符合規定比率達100%，計12次。 *戶役政資訊系統之安全控管 未發生使用可攜式儲存媒體致中毒事件，經內政部公告者或惡意程式入侵機關(單位)網站、個人資料外洩、使用未授權之軟體程式...等事件。

臺北市文山區戶政事務所戶籍資料課113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												執行情形	考核指標			
			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	辦理到校受理國中生初領國民身分證業務	到校受理初領國民身分證：萬芳高中(附設國中部)、景文中學、再興中學、景美國中、北政國中、政大附中(附設國中部)、景興國中、木柵國中、實踐國中、興福國中、靜心中學、文山特教 *東山中學(附設國中部)不申請																	
2	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																	
		國民身分證品質控管正確率100%																	評鑑&民政局考核： *國民身分證品質控管正確率 1. 當年度被發現核發有瑕疵之國民身分證予民眾者，不予計分。 2. 瑕疵之認定依每年直轄市、縣(市)政府填報「空白國民身分證及膠膜瑕疵情形統計表」所列之瑕疵情形為準，列印內容資料應正確，並足辨識。 *國民身分證相片影像檔管理稽核情形 每月稽核1次，均符合
		國民身分證核發正確率100%																	評鑑&民政局考核： *國民身分證核發正確率 1. 正確率 = (全年核發件數 - 全年誤辦件數) / 全年核發件數 × 100% 2. 全年誤辦件數，含誤辦註銷、其他註銷案件可歸責於戶政事務所者。 3. 正確率免提供佐證資料。 評鑑： *發現民眾偽冒辦理國民身分證或戶籍案件(加分項目) 為防範不法並鼓勵確實查對發現民眾偽冒辦理國民身分證或戶籍案件之戶政人員，有下列情事可給分： 1. 發現冒領國民身分證 2. 發現偽變造國民身分證 3. 發現偽冒辦理戶籍案件 4. 每件加0.1分，至多加至3分。另查有未正確核發國民身分證之案件，依案情輕重討論是否酌予減分。

臺北市文山區戶政事務所戶籍資料課113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												執行情形	考核指標			
			1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月					
		清查未換發新式國民身分證完成清查率100%																民政局考核： *國民身分證清查作業辦理情形 1. 查對成果依清查人口資料庫登錄之查對成果計算，完成清查率＝（已登錄清查成果件數/全年應清查人口件數）×100%。 2. 完成清查率免提供佐證資料。	
		空白國民身分證及膠膜清點與保存情形																	評鑑&民政局考核： *空白國民身分證及膠膜保存數量及品質控管保存數量相符無遺失情形、作廢國民身分證無遺失、保存狀況無受潮、變形等情形。 *空白國民身分證及膠膜之保存措施 有置於保險箱、儲放機具有防潮功能、有設領發登記列管者、領發記錄登記與核章均詳實者、其他加強保存措施（如保全系統、監視器及其他經內政部認可之加強措施）
		跨區辦理初領、補領國民身分證(件數)：每人平均辦理件數16件以上																	評鑑： *異地辦理國民身分證核發 每人平均辦理案件數＝（全年辦理他所初發+補發國民身分證案件數）/戶政事務所12月底之戶政人員預算員額數（不含民政局人員、專任人事管理員、會計、出納及工友）計算。
3	輔助人員辨識確認系統	輔助人員辨識確認系統稽核無缺失																民政局考核： 輔助人員辨識確認系統稽核情形	
4	臺北市數位印鑑比對系統稽核	臺北市數位印鑑比對系統稽核無缺失																民政局考核： 臺北市數位印鑑比對系統稽核情形	
5	辦理已逾保管年限戶籍資料銷燬作業	配合公文銷燬期程																	
6	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																	

臺北市文山區戶政事務所戶籍資料課113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												執行情形	考核指標		
			1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月				
10	戶籍資料管理及核發	戶籍登記申請書分類暨掃描作業完成率達100%																民政局考核： *戶籍登記申請書分類暨掃描作業 戶所執行年度分類及掃描戶籍登記申請書作業(含配合執行轉檔作業)完成情形 *戶籍檔案掃描暨查詢系統稽核情形無缺失
11	門牌指標設置及定期巡查管理	如發現脫落，遺失或需新增之門牌指標，應填列「製作門牌指標清冊」，併同、「製作門牌數量一覽表」、「設置門牌指標數量表」報局製作： 1. 月報表皆依限報局 2. 月報表正確無誤																民政局考核： *門牌月報表項目 1. 報表是否依限陳報：門牌月報表係指每月門牌編釘明細表及報告表，應於每月5日前陳報。 2. 報表是否正確無誤。
12	門牌點位及上傳管理	領回之門牌數，每筆門牌應完成點位及上傳3張照片																民政局考核： *建置門牌整合檢索系統門牌照片 1. 本局按月抽核戶所於考核期間領回之例行製作門牌數，每筆門牌應完成點位及上傳3張照片(照片包含：門牌近照、建築物照片及街廓照)。 2. 屬非可歸責於戶所(建築物外觀未施工完成致無法裝釘門牌者、整批領回切結者)，請戶所於年末自行舉證扣除。
13	到府服務	國民身分證跨區行政協助，專人負責到府為65歲以上長者及殘障者服務																

臺北市文山區戶政事務所行政庶務課113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												執行情形	考核指標	
			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	服務品質考核	研擬各項提升為民服務品質之業務計畫及執行	-----													民政局考核： *本府民政局為民服務不定期查證合格率 2. 考核項目參見「臺北市政府民政團隊為民服務工作不定期考核表」共計47項，採有無缺失計算，以年度平均合格率換算本項成績。	
2	公文處理成效檢核	機密文書年度清查															依臺北市政府文書處理實施要點第81點辦理
		內部公文抽核暨處理成效檢核	-----													民政局公文考核： 1. 公文時效管制作業 *一般公文平均發文日數： 0.5日 一般公文範疇不包含人民申請案件、陳情案件、行政救濟案件 *內部公文個案分析 *稽催簽收率100% *公文逾期件數年度無逾期 2. 文書處理 *摺節紙張採購比率達成本府秘書處所訂目標值：113年須較109-110年採購平均箱數166箱摺節7%，採購上限154箱 *依北市民秘字第1116010140號主任秘書會報紀錄：公文E化情形應達97% *機關公文附件ODF比例100%	
		單一陳情系統，落實檢核指標	-----													民政局考核： *研考會查核單一陳情系統案件缺失情形 1. 查核無缺失得15分。 2. 每1件缺失扣0.5分。	
		議會案件管理系統，落實檢核	-----													民政局考核： *研考會查核臺北市議會市民服務中心協調案件缺失情形 1. 查核無缺失得7分。 2. 每1件缺失扣0.5分。	

臺北市文山區戶政事務所行政庶務課113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												執行情形	考核指標
			1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月		
3	檔案管理及銷毀	點收、立案與編目	-----													依臺北市政府檔案管理考評作業要點第4點辦理
		整理文一戶所紙本83-86年永久檔案，並於公文系統建置	-----													依據臺北市政府109年5月20日府授秘文字第1093006322號函辦理： 第4季完成95年以前屆期檔案銷毀1萬件以上 依據本所113年檔案清查計畫。
		檔案清查： (1)前文一戶所83年至90年永久及定期檔案 (2)前文一92年1案1卷（案名：首長交接，113年1月屆期）	-----													
		清查報告、檔案鑑定、屆期銷毀檔案內部會審														
		銷毀目錄函送北市文獻館														
		銷毀公文陳報民政局審核														
4	節約能源	用電量統計表	-----													依據本所推動節約用電及用油工作計畫，以104年為基期(EUI：75.1)，並以109年降到公告基準(EUI：72)為節電目標；至112年累積節電目標量(度)：43,936。
		用油量統計表	-----													依據本所推動節約用電及用油工作計畫，以較104年不成長為目標。
5	教育訓練	綜合性戶政在職教育與專業訓練完成人數比率達70%以上														評鑑： 綜合性戶政在職教育與專業訓練 由縣市政府主辦或轄內2個戶政事務所以上合辦之有關戶籍、國籍、人口統計、資訊教育管理、便民服務創新觀摩及其他戶政相關教育訓練，每人每年時數應達3小時以上。
		志工服務及教育訓練	-----													評鑑： *志工人數占戶政員額比例40%以上及辦理志工教育訓練

臺北市文山區戶政事務所行政庶務課113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												執行情形	考核指標			
			1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月					
6	績優人員提報	1. 每半年表揚績優櫃檯、績優值星、公文處理績優、電話服務禮貌績優人員																	
		2. 每半年提報民政團隊優良志願服務人員																	
		3. 每年提報臺北市傑出戶政人員暨優良志																	
7	問卷調查	為民服務滿意度問卷調查																	
8	資訊設備採購	個人電腦、週邊設備及套裝軟體																預算依照資本門執行	
9	資訊業務	網站評比																民政局考核： *內容豐富即時更新 分別以內容豐富性及適切性、資料即時性等指標進行考核。 *網站架構與導覽 分別以網站分類、網站導覽、網站連結及網站瀏覽率提升等指標進行考核。	
		社交工程網路釣魚全年無人受誘																	民政局考核： *社交工程網路釣魚受誘人次 全年無人受誘者給20分，每受誘1人次扣0.5分。
		資訊安全業務推動情形 1. 資安教育訓練 2. 資安稽核 3. 召開資訊推動任務編組會議																	民政局考核： *資安教育訓練 每人每年接受3小時以上之一般資通安全教育訓練並通過課程評量。 *資安稽核 1. 每年至少稽核1次。 2. 稽核缺失(包括內部及外部稽核)未完成改善作業扣1分。 *召開資訊推動任務編組會議 *依各機關成立之資訊推動任務編組作業要點規定，每年至少須召開1次會議。

臺北市文山區戶政事務所行政庶務課113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												執行情形	考核指標	
			1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月			
10	年度財產及物品盤點	年度財產及物品盤點	—								—			—			財管系統線上申報:1月、7月各1次 10月辦理財產及物品盤點
11	預防措施安全狀況檢查	預防措施安全狀況檢查	—	—										—			
12	門禁安全管理	門禁安全管理	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	民政局考核: *門禁安全管理 已離開機關電子保全皆完成設定。
13	電話服務禮貌	電話服務禮貌	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	民政局考核: *本府民政局電話服務禮貌測試成績 1. 考核項目共計18項, 分就接話速度、電話服務禮貌及答話內容進行考評, 依各測試項目配分逐項評分, 以年度平均分數換算本項成績。 2. 各項測試項目及配分權重請參見「臺北市民政團隊推行為民服務工作電話測試紀錄表」。
14	電子化核銷作業	電子核銷執行率100%	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	依北市民秘字第1116010140號主任秘書會報紀錄:電子化核銷CBA及TBAA執行率應達90%
		電子發票執行率	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	電子發票執行率應達75%以上, 並不得低於民政局執行率(依北市民秘字第1096010956號函)
15	勞資會議	為協調勞資關係, 促進勞資合作, 提高工作效率			—						—					—	每3個月召開1次

臺北市文山區戶政事務所人事室113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												執行情形	考核指標	
			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												-----			

