

# 臺北市南港區戶政事務所 115 年度提升服務品質執行計畫

115年1月6日北市南戶行字第1156000073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、臺北市政府辦理政府服務獎參獎執行計畫。
- 四、臺北市政府民政局提升服務品質執行計畫。

## 貳、計畫目標

秉持服務行銷理念，擴大政府服務領域，展現卓越服務品質，建立以民意為導向的服務型機關。

## 參、組織目標

- 一、改善洽公環境及便民服務設施  
持續改善洽公環境，以符合民眾需求，檢視服務設施及現行作業流程，使服務更加便捷，型塑專業、便民、高效率組織型態，營造多元化之服務。
- 二、促使服務資訊公開透明  
建置友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊分享，提供全方位資訊服務。
- 三、擴大戶政增值服務  
統合運用資源，建立創新服務團隊，開發具有價值的創新服務措施，提升卓越的服務品質。

## 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，宣導民眾多利用台北通、台北服務通、電話或現場查詢等流程查詢管道，使民眾了解案件辦理程序及進度等相關訊息，並由窗口受理人員開立「一次告知單」提醒民眾攜帶完整證件洽公，避免徒勞往返。
(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(包含停車資訊、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。
<b>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</b>	
<b>執行策略</b>	<b>方法</b>
(一) 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。	利用陳情系統、意見調查表、電子郵件信箱、問卷調查等方式，建立民眾意見反映及回饋之暢通管道；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。
(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) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	主動調查服務對象針對服務的評價，並適時訪談了解民眾整體滿意度，以建立回應機制，並掌握回應時效，作好追蹤處理，透過其回饋意見，轉換為改進依據或參考。
<b>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</b>	
<b>執行策略</b>	<b>方法</b>
(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。	設置全功能櫃檯（單一窗口），整合機關內部橫向聯繫。提升承辦人員專業知能，並建立「民眾人潮疏散機制」，均衡各櫃檯承辦業務，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，規劃運用資通系統，縮短臨櫃填表時間，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，強化資訊安全申辦認證，提供一鍵可達之便民服務。
(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。	運用法令鬆綁、行政流程再造、善用民間資源、資訊科技應用等工具，擘劃創新、整合性的服務措施，提高行政服務效能，並作成標準作業流程，使之成為機關標準服務。
<b>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</b>	
<b>執行策略</b>	<b>方法</b>
(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。	設置新住民櫃檯、博愛櫃檯，持續針對新住民、特殊及高齡者等規劃適性、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、專人全程及主動式服務，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，洽公區設置電腦提供現場申請免費電子戶籍謄本，減少數位落差。
<b>具體措施五：開放政府透明治理，優化機關管理創新</b>	
<b>執行策略</b>	<b>方法</b>

(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、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，透過社群網站、電子信箱、網路投票等多元化電子參與管道，暢通民意參與。
(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。	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。
<b>具體措施六：掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</b>	
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) 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、推動措施暨管考

- 一、為推動本執行計畫各項重要工作，本所組成提升為民服務品質執行委員會（如附件 1）負責推動相關作業。委員會共計 11 人，設主任委員 1 人、副主任委員 1 人、委員 3 人、執行幹事 6 人，進行為民服務工作推動及相關受檢事宜。
- 二、各課室應依本計畫「重要工作計畫作業時程管制表」（如附件 2）之計畫項目及作業時程，暨參考臺北市政府民政局提升服務品質執行計畫，就權責事項另定本年度各項工作執行計畫（含督考規定）推動執行，掌握進度，並於期限內達成目標，每月定期召開執行進度檢討會議，各課室報告各項重要工作進度及執行情形，並研討執行得失與計畫修訂事宜，未依計畫辦理或執行者，應儘速改善或提出說明。

捌、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充與協調辦理。

玖、本計畫奉核後實施，修正時亦同。

臺北市南港區戶政事務所115年度提升為民服務品質執行委員會

職別	任務分配
主任委員 (主任)	綜理「115年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
副主任委員 (秘書)	協助主任綜理「115年度提升服務品質執行計畫」各項事宜。
委員 (戶籍登記課課長)	督導戶籍登記課辦理「115年度提升服務品質執行計畫」相關事宜。
委員 (戶籍資料課課長)	督導戶籍資料課辦理「115年度提升服務品質執行計畫」相關事宜。
委員 (行政庶務課課長)	督導行政庶務課辦理「115年度提升服務品質執行計畫」相關事宜。
執行幹事 (戶籍登記課指定人員)	協助戶籍登記課課長辦理「115年度提升服務品質執行計畫」。
執行幹事 (戶籍資料課指定人員)	協助戶籍資料課課長辦理「115年度提升服務品質執行計畫」。
執行幹事 (總務)	協助行政庶務課課長辦理「115年度提升服務品質執行計畫」。
執行幹事 (文書研考)	協助行政庶務課課長辦理「115年度提升服務品質執行計畫」。
執行幹事 (研考)	1. 訂定「115年度提升服務品質執行計畫」並列管執行及撰寫報告。 2. 推動「115年度提升服務品質執行計畫」為民服務研考業務事宜。
執行幹事 (資訊)	1. 辦理「115年度提升服務品質執行計畫」資訊業務事宜。 2. 協助研考辦理本執行計畫事宜。

備註：本項任務編組成員隨人員異動調整。

臺北市南港區戶政事務所115年度工作計畫作業時程管制表

[illegible]



課別	編號	計畫項目	工作內容	預定作業時程月份												執行狀態	執行情形說明
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
戶籍登記課	16	清查80歲以上老人失蹤滿3年，移請地檢署聲請死亡宣告	清冊整理	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行		
			辦理清查	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行		
			移請地檢署聲請死亡宣告	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行		
	17	一址8公民清查作業	列管受理案件，辦理清查催遷作業，並將清查結果每月報局	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行			
	18	辦理歸化國籍測試	辦理宣導	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行	自104年2月起隨到隨考	
			報名作業	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行		
			辦理測試	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行		
			登錄成績	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行		
	19	執行臺北市政府啟動家中有未成年子女關懷服務計畫(6歲以下子女)	受理申辦離婚登記時，以民眾家中有6歲以下子女為關懷對象，在櫃檯受理時填寫「戶政事務所受理離婚登記家有6歲以下子女案件評估表」，並於每月初5個工作天內提供社會局評估表	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行	自103年9月新增、108年6月起由18歲改為6歲		
	20	核發生育獎勵金	111年12月25日後出生之新生兒，父或母設籍本市10個月以上（北北基連續設籍期間併計入10個月設籍期間），申報出生登記同時發給生育獎勵金第1名新臺幣4萬元、第2名新臺幣4萬5000元、第3名(胎)以上新臺幣5萬元。	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行			
	21	代收育兒津貼申請	101年4月1日起民眾申報出生，可填寫育兒津貼申請表，每日上午由區公所至戶所收取前一上班日受理案件	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行			
	22	清查90歲以上未滿100歲1年未使用健保卡老人設籍居住	清查是否有居住事實			—	—							依期程執行			
	23	戶籍遷遷至戶政事務所1年以上者清查	依健保投保資料及追查家屬清查當事人現住址								—	—	—	依期程執行			
	24	辦理臺北市政府民政局戶政業務小精靈資訊系統檢核作業	本所檢核項目為收養及終止收養二項，按月辦理檢核工作	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行			
	25	辦理臺北市政府民政局常見問答—戶政類資訊系統檢核作業	本所檢核項目為其他變更登記、原住民身分變更登記等二項，按月辦理檢核工作	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行			
26	同性伴侶註記作業	提供同性伴侶註記作業，於所內註記並提供公文或伴侶證以茲證明	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行				
27	戶政資訊系統查詢法務部刑事資料稽核	本市戶所目前開放刑案資料系統給予部分後線人員業務查詢使用，本所已依上級指示訂定管理規定，每月定期稽核使用紀錄，以防止不正當使用	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行				
28	6歲以下弱勢兒童主動關懷方案	6歲以下戶籍遷遷至戶所之個案資料，每月2工作日內前報局	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行	自106年新增			
29	清查致贈百歲人瑞金鎖片當事人不知去向者	清查當事人居住情形	—	—									依期程執行				
30	清查80歲以上未滿90歲2年未使用健保卡者	清查當事人居住情形					—	—					依期程執行				
31	民政局資訊系統使用戶役政資料管理稽核	依據民政局百歲人瑞關懷訪視作業使用戶役政資料管理規定辦理稽核作業				—						—	依期程執行	自113年新增			

[illegible]

[illegible]

課別	編號	計畫項目	工作內容	預定作業時程月份												執行狀態	執行情形說明
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
行政庶務課	73	台北智慧支付(pay. taipei)繳納戶政規費罰鍰	年度目標達450件	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行	110年第1季新增業務
	74	資訊安全教育訓練	一般使用者及主管每年資訊安全教育訓練時數3小時			—	—	—	—							依期程執行	
	75	資訊推動任務編組會議	資訊安全、本所網站及臉書相關執行情形，每年至少召開1次	—	—								—	—		已開始執行	111年新增
	76	勞資會議	由勞資雙方同數代表組成，每3個月舉行1次			—			—			—			—	依期程執行	111年新增
	77	節約能源推動小組會議	每半年召開會議，檢視節約能源推動措施及成效	—						—						已開始執行	111年新增
	78	採購研習課程	3位課長及總務每年至少上3小時採購相關課程，機房、資訊及自然人憑證承辦人每年至少上6小時採購相關課程						—	—	—	—	—			依期程執行	112年新增
	79	本所網站加強檢核作業	成立網站檢核小組，全面進行網站資料正確性、連結正確性及是否有逾期等逐項檢核作業							—	—					依期程執行	112年新增
	80	志工教育訓練及活動	提升志工之服務知能及品質以座談會、聚餐，教育訓練或參訪活動等方式，每年舉辦2次以加強志工間互動及向心力						—						—	依期程執行	
	81	本所使用之資通訊系統列表	列表內容須含資通訊系統名稱、系統管理專人(使用人)、聯繫電話、系統開發機關及聯繫方式、備註，此表單每年更新2次						—						—	依期程執行	113年新增
	82	資通訊系統應每年定期帳號清查	針對新進人員、職務變動人員、離職人員之各系統權限新增、變更、移除，建立表單控管，每年清查2次						—						—	依期程執行	113年新增
	83	廉能防護網評量作業	於每年5月1日及11月1日（遇假日順延）通知各課課長辦理定期評量作業。判斷屬員有無符合評量指標情形，並依「臺北市府暨所屬機關（構）廉能防護網評量作業流程圖」規定辦理						—						—	依期程執行	113年新增