

臺北市南港區戶政事務所113年度提升服務品質執行計畫

106年3月24日訂定
106年4月11日修訂
107年3月5日修訂
108年3月11日修訂
109年3月12日修訂
110年1月15日修訂
111年1月17日修訂
112年1月7日修訂
113年1月11日修訂

壹、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。

貳、計畫依據

- 一、臺北市政府辦理政府服務獎參獎執行計畫。
- 二、臺北市政府民政局提升服務品質執行計畫。

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、擴大戶政加值服務

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

戶政事務所係市府第一線服務民眾機關，衡酌本所推動戶政業務整體組織目標及業務特性，本計畫實施對象除第一線服務人員並包括負責統籌規劃服務作業的內部各業務課室，以協助第一線服務人員解決服務過程所產生的問題，有效提升服務品質與效率。

伍、實施範圍

以113年度推動執行提升服務品質相關工作績效為原則。

陸、實施要領、執行策略與方法（5大實施要領、23項執行策略）

實施要領	執行策略	執行方法
一、提升服務品質，深化服務績效	(一)訂定機關年度提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作範圍。	實施範圍為本所工作整體組織目標及年度擬推動之重點工作，結合市府市政白皮書及年度重大施政計畫，提出未來服務發展重點及優先順序，就業務特性、民眾需求，參考市府提升政府服務品質實施計畫之考評指標，訂定年度提升服務品質執行計畫。
	(二)考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	每年至少1次辦公環境及設備檢查(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、等候區、哺乳室等便利設施及無障礙設施之檢討)，以通用設計之概念，提供不同客群適切的服務。倘有不符民眾需求者，適時予以改善或更新，塑造親民洽公環境。
	(三)建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。	自行辦理或指派參加相關教育訓練，強化工作人員服務禮儀、電話禮貌，以提高工作勝任度。 值星人員主動引導、協助民眾申辦各項業務。 單位主管進行走動式管理，提供業務諮詢，建立機關專業、親切、深化責任感的優質形象。
	(四)善用傳播媒體、區里活動、里鄰工作會報等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬訂行銷策略，宣導本所年度重大工作及執行成效。	對於攸關民眾之各項重大工作、宣導資料及執行成效，利用各項媒宣(如新聞稿、網站、公布欄、電子字幕機、文宣資料、參加各項活動、里鄰工作會報等)宣導，周知社會大眾。
	(五)結合社會資源辦理或主動參與各項公益事務，宣導本所服務訊息及功能。	善用企業、民間團體通路、據點、人力、資源，增加本所服務資訊之強度及能見度。
二、	(一)設置綜合受理櫃檯，提供單一窗口服務。加強	加強綜合受理櫃檯功能，促進內部課室橫向連繫。設置新移民櫃檯、博愛櫃檯、申辦戶

實施要領	執行策略	執行方法
便捷服務程序，確保流程透明	櫃檯人員處理各項申辦案件統合運用知能，均衡各櫃檯承辦業務。	籍謄本支援櫃檯等。建立「後線人員支援櫃檯」機制，縮短民眾洽公等候時間。
	(二)澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表、擴充線上簽核、減少核章數等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。	每年至少 1 次檢查或檢討各項作業程序及申請表單，將各項標準作業規範建置於機關網站，提供民眾申辦參閱。
	(三)檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。	推動申辦案件減少附繳之紙本書表、證件、謄本數量，以免除民眾往返奔波，達到簡政便民的目的。 洽公區設置電子謄本體驗專櫃，提供民眾學習自行上網列印電子謄本機會，以減少民眾親臨戶所申請謄本。
	(四)公開各項服務標準作業程序資訊。建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，建置網路查詢系統並由受理人員開立「一次告知單」，使民眾了解案件辦理程序及進度等相關訊息。
三、探查民意趨勢，建立顧客關	(一)建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。	訂定民眾意見反映及陳情案件作業處理規範，透過單一陳情系統(市政信箱、1999 市民熱線等)反映問題，不定期自我檢討改善，經由外部實地查證及內部稽核機制，提升為民服務品質。
	(二)廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，審慎、迅速、正確地處理問題。	建置民眾意見之暢通管道(如單一陳情系統、本所網站信箱、意見反映調查表、洽公民眾滿意度問卷調查、里鄰工作會報等多元管道)。
	(三)建立新聞媒體及輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社	主動蒐集輿情報導，建立新聞輿情管理系統或資料庫，倘有報導訊息與事實不符，應儘速查明原委，並透過新聞回應機制及程序陳報；凡與戶政相關議題由業務承辦人或研考

實施要領	執行策略	執行方法
係	會視聽。	回應處理並公布同仁瞭解；彙整相關報導及回應摘要於所務會議檢討改進。
	(四)透過民眾需求調查規劃相關服務政策或措施。	主動調查服務對象對本所的評價，建立回應機制，掌握回應時效，並作好追蹤處理。建立「常見問題集」(F A Q)管理機制，並透過其回饋意見，轉換為政策改進依據或施政參考。
	(五)定期辦理民眾意見及滿意度調查，分析調查結果，改進服務缺失。	每年辦理民調至少 1 次，並強化問卷內容、滿意度趨勢分析，以作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	(一)提供正確連結之機關網站、資訊內容並即時更新。	網站公開機關基本資料、政令宣導、執行計畫、服務措施、最新活動等資訊，並即時更新；配合政策宣導連結網頁，每月定期由相關業務承辦人及資訊人員檢查網站內容，檢查表陳核主管。
	(二)機關網站或網頁設計應符合市政府規範，標示電子資料，提供分類檢索服務。	網站(頁)資訊檢索規劃提供多樣性檢索方式，如提供主題、施政與服務等分類檢索；檢索及互動功能設計簡單，方便民眾操作使用。
	(三)建置多元化電子溝通討論區，暢通民眾參與管道。	建置網站電子信箱、臉書粉絲專頁等多元化電子參與管道，提供友善網路溝通環境，對戶政業務有疑問或有建言民眾，提供最滿意的服務。
	(四)賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提高線上申辦使用率。	加強宣導網路申辦服務，擴展網路申辦數量及效能，設置電子戶籍謄本專櫃，申請案件(連結臺北市府市民服務大平臺網站)提供完整申辦資訊，強化安全申辦認證。
	(五)建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用率。	強化機關橫向聯繫及垂直服務整合，透過機關之內、外部流程整合及簡化，以達到流程再造之效能，提升資訊資源共享及使用效率。(如提供戶政資料庫外機關之連結；稅捐、監理、台電、瓦斯、勞健保、地政資料地址異動通報等)
五	(一)主動檢討、發掘服務	運用法令鬆綁、流程再造、利用民間資源、

實施要領	執行策略	執行方法
、 創 新 服 務 方 式 ， 整 合 服 務 資 源	遞送過程及提供方式之問題，規劃創新性、整合性的服務措施。	資訊科技應用等工具，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，建立機關標準服務規範。
	(二)主動協調、整合性質重複或相關聯服務工作，重新規劃具創意之加值服務。	透過民眾需求調查，了解民眾需求，規劃服務政策或措施，進行為民服務項目改造（例如檢討非必要之冗長手續，或新增服務項目），並持續檢討改進。
	(三)塑造創能型機關以體現社會正義或公共價值。	力求「有價值」的創新服務。評估受益民眾人數的多寡、程度是否符合成本比例原則。
	(四)規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。	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。

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、本執行計畫如有未盡事宜，得隨時補充與修正。

玖、本計畫奉主任核定後實施，修正時亦同。

臺北市南港區戶政事務所 113 年度提升為民服務品質執行委員會

職別	職稱	任務分配
主任委員	曾書瑤主任	綜理「113年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
副主任委員	張淑慧秘書	協助主任綜理「113年度提升服務品質執行計畫」各項事宜。
委員	高碧珠課長	督導戶籍登記課辦理「113年度提升服務品質執行計畫」相關事宜。
委員	吳維祿課長	督導戶籍資料課辦理「113年度提升服務品質執行計畫」相關事宜。
委員	楊麗華課長	督導行政庶務課辦理「113年度提升服務品質執行計畫」相關事宜。
執行幹事	林家蔚戶籍員	協助戶籍登記課課長辦理「113年度提升服務品質執行計畫」。
執行幹事	孫玉芬課員	協助戶籍資料課課長辦理「113年度提升服務品質執行計畫」。
執行幹事	林月琴課員	協助行政庶務課課長辦理「113年度提升服務品質執行計畫」。
執行幹事	馬慧錦課員	協助行政庶務課課長辦理「113年度提升服務品質執行計畫」。
執行幹事	黃紳宏戶籍員	1. 訂定「113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「113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	呂韶丞戶籍員	1. 辦理「113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。

臺北市南港區戶政事務所113年度工作計畫作業時程管制表

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	1	中午彈班辦公服務	綜合受理服務	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行			
	2	跨機關通報服務	廣續朝「一處受理，全程服務」的全功能櫃台理想邁進	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行			
			戶籍資料異動時，提供民眾申請跨機關通報服務，針對區公所、國稅局、稅捐處、地政機關、健康服務中心、監理機關、社會局、台電、健保局、勞保局、瓦斯公司、自來水公司等跨機關服務合作	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行	
	3	櫃檯作業精進	強化禮賓作業流程：開工式活潑化，面對民眾第一時間微笑說「您好」，落實「起身迎賓、微笑問候、雙手接遞、起身送客」禮貌服務四部曲	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行		
			身分登記、遷徙登記、核發證明正確快速，達到全功能服務	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行	
			民眾抱怨處理：加強櫃檯同仁對突發事件應變	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行	
			櫃檯作業流程簡化，提升效率	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行	
	4	支援櫃檯制度	後線人員機動支援櫃檯	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行		
			彈性上班時間，排定待命支援櫃檯人員	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行	
	5	戶政宅急便-到府服務	提供居住查實服務	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行		
	6	網路申辦服務	加強宣導網路預約及網路申辦服務	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行		
	7	預約結婚登記	結婚登記3日前預約，提供結婚拍照專區，給予新人留念祝福	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行		
	8	快速謄本櫃檯服務	人潮過多時開設快速謄本專櫃，迅速減少洽公人數及等候時間	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行		
	9	辦理接收出生通報作業	每日通報清查及通知	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行		
			逾期催告	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行	
逕為登記			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行		
10	新生兒健保卡通報投保作業	每日完成出生登記辦理新生兒健保卡受理作業	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行			
11	辦理身分證資料變更換發健保卡	每日完成受理身分證統號變更登記、姓名變更登記、出生年月日變更登記，通報健保卡換發作業	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行	103年7月1日新增		
12	核發第3胎以上兒童證明	同一母親或父親排序計算之第3位以上子女者發給證明	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行			
13	臺北市與金門縣、連江縣、澎湖縣、臺東縣及花蓮縣所屬戶政事務所行政協助	為便利旅居臺北市之金門縣、連江縣、澎湖縣、臺東縣及花蓮縣民眾合作辦理跨縣市戶籍登記行政協助	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行			
14	辦理接收死亡通報作業	每週通報清查及通知	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行			
		逾期催告	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行		
		逕為登記	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行		
15	百歲人瑞清查作業	列印清冊辦理清查 每月更新百歲人瑞資料庫	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行			

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，在櫃台受理時填寫「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個工作日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情形	清查是否有居住事實	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	依期執行		
	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	外機關系統連結稽核	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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	依期執行		

戶籍資料課	31	代尋親友服務	運用戶政所現有資源，提供民眾尋找失聯親友的管道，主動積極解決民眾問題	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行	
	32	門牌點位作業	門牌初編登錄建檔後於民政局門牌整合檢索系統新增點位	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行	
	33	巡查門牌指標	巡查門牌指標設置情形，如有脫落或新增即時報局製作	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行	
	34	門牌編釘及遺失補發	房屋新建工程完成後配合起造人申請辦理門牌編釘及門牌遺失補發。	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行	
	35	印鑑數位化核發作業	擴大便民服務，設籍本市市民跨區皆可辦理印鑑登記及核發印鑑證明	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行	
	36	戶籍檔案掃描暨建檔作業	將出生、死亡、結婚及離婚等申請書及附件數位化，進行掃描及建檔	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行	
	37	自然人憑證申辦服務	派員至公司行號、廠區（例如：軟體園區）、機關學校、下里定點等辦理自然人憑證收發件	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行	
	38	未換領新式國民身分證清查專案	針對未換領新式國民身分證者，以出入境資料、健保資料、家屬電話等管道進行清查，並列入追蹤管考	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	依期執行	
	39	國中生初領國民身分證到校收發證	辦理國中生初次請領身分證到校收件，本區計3所國中，於製證後到校發證	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行	
	40	大宗戶籍謄本專人收件	因應金融機構申辦戶籍謄本數量激增並避免民眾久候，專人先行收件再分配櫃檯辦理，完成後通知取件	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行	
	41	人口統計及案件統計報表	每月於戶役政系統執行人口統計月報表及案件統計月報表。年終動態及靜態年報表於年度1月及4月依限報送	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行	
	42	護照跨機關一站式服務	針對首次申請普通護照民眾，辦理人別確認，由櫃檯受理後進行掃描及上傳作業	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行	自109年8月起 新增業務
	43	親等關聯業務	因人工生殖、器官移植或繼承等而有申請親等關聯資料之需求者，由櫃檯收件後交由承辦人處理回復	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行	自100年7月起 新增業務
	44	戶政宅急便-到府服務	針對65歲以上人口、身心障礙及行動不便者提供國民身分證及印鑑到府服務	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行	
	45	教育程度註記作業	依據內政部戶政業務績效評鑑計畫，臨櫃人員主動進行教育程度查詢及註記作業，達成年度目標比率	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行	
	46	適齡國民及學齡兒童名冊	每週定期提供本區適齡國民名冊，及每年於新學年度開學前期間，每週提供學齡兒童名冊予區公所	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行	
	47	免謄本便利包	申辦中低收入戶者，由區公所自行查調資料，不足者由戶所協助以「免謄本便利包」方式辦理	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行	
	48	代發他所檔存戶籍資料	將民眾所需之戶籍登記申請書及附件，以傳真或電子傳送方式跨縣市及跨區提供	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行	
49	輔助人員辨識確認系統	針對人工比對容貌尚有疑義的案件，啟動「人臉辨識系統」之輔助辨識工具，以協助辨識身分	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行	自109年2月起 新增業務	
50	國民身分證空白證膠膜管理作業	每年1月及7月課長主任進行抽查	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行		
51	自動通關跨機關一站式服務	民眾申請自動通關註冊，錄存申請人臉部影像及指紋，並透過系統將該資料傳送移民署	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	已開始執行	自109年8月起 新增業務	

行政庶務課	52	提升政府服務品質考評	研擬本所提升為民服務品質執行計畫 按月檢討執行進度	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行		
	53	公文處理成效檢核	訂定本所公文檢核計畫	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	依期執行		
			按季召開檢討會	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	依期執行	
	54	推動創意提案制度	修訂創意提案計畫	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行		
			推動機關建立參與及建議制度考核獎勵 參加臺北市民政團隊創意盃提案	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行	
	55	辦理為民服務禮貌	開工式及「起身迎賓、微笑問候、雙手接遞、起身送客」禮貌服務四部曲	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行		
			所務會議表揚為民服務績優人員	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	依期執行	
			洽公環境維護綠美化	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行	
	56	持續推動健康職場	水質空氣、飲水設備定期檢測	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行		
			設置員工休閒暨溫馨關懷空間及設施	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行	
			提供各項健康職場資訊	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行	
	57	網站資安管理	定期及不定期釣魚測試，確保資訊安全	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行		
	58	推動公文線上作業	定期及不定期辦理教育訓練	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	依期執行		
			每月定期檢核公文並持續推動線上比率	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行	
	59	內政部戶政業務評鑑	依據內政部及民政局計畫時程，填具各項戶籍業務相關月報表及年報表，經首長核閱後送交主責戶所彙整	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行		
	60	檔案銷毀作業	辦理檔案銷毀清理作業	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	依期執行		
			檔案銷毀作業	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	依期執行	
	61	檔案清查作業	訂定實施計畫	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	依期執行		
			分工及執行	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	依期執行	
	62	新聞議題提送及重大新聞回報	處理有關本所重大負面新聞報導，避免延展擴大可能之重大爭議事件，即時向上級回報	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行		
對所轄業務確認具績效而能主動發布新聞或接受媒體採訪報導，足宣揚施政成果，提昇市府形象之具體事蹟，填寫「臺北市民政團隊獎勵媒體正面報導成果表」函送民政局			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行		
63	檔案應用展	蒐集資料	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	依期執行			
		製作文宣及海報	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	依期執行		
		展覽及成果報告	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	依期執行		
64	本所網站管理	提供網路電話服務	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行			
		本所官網資料定期更新維護	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行		
65	人口政策宣導	平時宣導	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行			
66	環境教育訓練計畫及時數	辦理教育訓練或完成線上課程	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行			
		線上填報成果	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	依期執行		
67	財產報廢及上網拍賣	財產盤點及清查	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	依期執行			
		財產報廢及上網(易物網及惜物網)拍賣	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行		
68	走動式管理	服務臺志工、值星人員、主管落實走動式管理，招呼、奉茶、引導、排難解紛，使爭議案件即時處理	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行			
69	博愛櫃檯	將13號櫃檯設為博愛櫃檯，對年長者、孕婦者、行動不便者及帶幼兒的洽公民眾提供客製化專人服務，提升服務品質	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行	自104年2月新增		
70	推動電子化收費作業	鼓勵民眾使用多元規費支付方式，如悠遊卡、智慧支付(pay.taipei)、轉帳匯款、開立支票、信用卡等非現金支付方式，年度目標比率達40%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行			

行政 庶務 課	71	PayTaipei(臺北市政府智慧支付平台繳納戶政規費罰鍰案)	年度目標達450件	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行	110年第1季新增業務
	72	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	
	73	資訊推動任務編組會議	每年至少召開1次	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行	111年新增
	74	車輛管理工作檢核小組會議	工作檢核小組每年度結束於隔年1月辦理工作檢核	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	已開始執行	111年新增
	75	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
	76	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
	77	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
	78	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
	79	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次以加強志工人間互動及向心力	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	依期程執行	
	80	本所使用之資通訊系統建立列表	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1次。	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	依期程執行	
	81	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	
	82	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「臺北市政府暨所屬機關(構)廉能防護網評量作業流程圖」規定辦理。	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	依期程執行	