

臺北市內湖區戶政事務所 115 年度提升服務品質執行計畫

114 年 12 月 24 日北市內戶行字第 1146010544 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 115 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

以正直誠信、團隊合作、創新卓越、開放共享等四項核心價值，建立更為便捷、更有效率、更貼近民意的各項服務制度，達成本所秉持「真誠」、「效率」、「同理心」之服務理念，打造值得信賴的優質戶政之願景目標，並自我期許完成落實戶籍管理，推動簡政便民服務之使命。

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執行計畫，具體規劃為民服務工作範圍。	針對民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、電子螢幕看板或網站等方式，提供服務申辦資訊予民眾自主參考或查詢；在符合政府資訊公開法及個人資料保護法規定的前提下，建置網路查詢系統、電話語音系統、案件公告看板或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、便民服務與設施(包含標示標線、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、哺乳乳室、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，規劃及提供切合民眾需求的服務，增加政府服務的強度。
(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。	利用機關意見箱、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。

(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、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，並與同性質機關進行比較，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，掌握回應時效，並作好追蹤處理；有系統地建立「常見問題集」(FAQ)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。

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，以達到簡政便民之目的。
(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，擴展網路申辦量能，並提供完整申辦資訊，強化安全申辦認證，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、流程再造、利用民間資源、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，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。

(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、專人全程及主動式陪伴服務，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。	利用志工、民間資源或資通訊科技應用等工具，規劃整合服務措施，並提供非單一及可替代的服務方式，減少數位落差。

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、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。	配合宣導鼓勵民眾參與政策溝通、網路意見交流、線上論壇、網路投票等多元化電子參與管道，暢通民眾參與。
(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。	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，加強橫向聯繫及溝通，減少必要之公文發文量。

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。
(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、推動作法

- 一、 各課室應針對組織目標及業務特性，結合市政白皮書、年度重大施政計畫與政策交辦重點推行事項與創新作為，提出服務發展重點及優先順序，並擬訂各項重要工作計畫項目及作業時程，納於本計畫作為管制及推動重點。
- 二、 各課室應依「臺北市內湖區戶政事務所 115 年度工作計畫作業時程管制表」(如附件 1)之計畫項目及作業時程推動執行，並於期限內達成目標。
- 三、 組成跨課室之為民服務推動小組(如附件 2)，依據機關提升服務品質執行計畫及各項工作相關期程，以全體動員之方式逐步推行。

捌、追蹤管考

- 一、 各執行單位配合計畫目標，依實際需要訂定各項實施計畫，切實執行，並於期限內完成。各主管應以身作則，積極參與並確實督導，針對缺失隨時輔導改進。
- 二、 本計畫自執行期程開始，為民服務各項工作控管依實施期程掌握執行進度，每月於所務會議中追蹤管考，各課室於會議中提出各項工作執行情形及進度報告、研討得失及計畫修訂，未依計畫辦理或執行者，應儘速改善或提出說明。

玖、本計畫奉核後實施，修正時亦同。如有未盡事宜，得隨時修正之。

115 年度工作計畫作業時程管制表

戶籍登記課業務

編號	計畫項目預定期程 ■ 已完成	預定作業時程												執行進度說明
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	清查致贈百歲人瑞金鎖片，當事人不知去向人口												
2	清查 90 歲以上未滿百歲最近 1 年未使用健保卡人口											
3	清查 80 歲以上未滿 90 歲最近 2 年未使用健保卡人口											
4	清查戶籍逕遷至戶政事務所 1 年以上人口										
5	戶役政資訊系統資訊安全內部稽核							
6	百歲人瑞資料庫系統內部稽核							
7	汰換戶政工作站及印表機										
8	辦理結離婚登記教育訓練												
9	清查戶籍資料(選舉)							
10	臺北市第 9 屆市長、第 15 屆議員及第 15 屆里長選舉造冊										

戶籍資料課業務

114 年行政庶務課業務

編號	計畫項目預定期程 ■ 已完成	預定作業時程												執行進度說明
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	提升文書品質暨檢討公文處理成效會議			
2	每季辦理勞資會議			
3	地政資訊管理系統使用者查詢記錄稽核			
4	臺北地政雲公務端使用者查詢記錄稽核			
5	定型化書表檔案銷毀目錄送審						
6	辦理檔案實體銷毀作業						
7	文書檔案銷毀目錄送審												
8	節能、節電檢討會議						
9	監視系統帳號清查												
10	辦理志工教育訓練											
11	辦理志工參訪活動				
12	保全卡持用人名冊清查												
13	辦理文書處理教育訓練										
14	為民服務滿意度問卷調查					
15	防災查調戶籍資料教育訓練			...										
16	辦理本所資安教育訓練			...										
17	消防安全教育訓練及演練							
18	辦理機密檔案教育訓練											
19	辦理小小志工活動											

20	召開資訊推動任務編組會議							...											
21	辦理檔案鑑定會議																
22	辦理財產盤點									...									
23	辦理電話服務禮貌及值星教育訓練																
24	辦理為民服務禮貌教育訓練																
25	辦理物品盤點											...							
26	公文系統帳號清查												...						

臺北市內湖區戶政事務所 115 年度為民服務推動小組

職別	任務	備註
主任	綜理督導「115 年度提升服務品質執行計畫」事宜。	
秘書	協助督導「115 年度提升服務品質執行計畫」事宜。	
戶籍登記課課長	綜理「115 年度提升服務品質執行計畫」事宜。	
戶籍資料課課長	綜理「115 年度提升服務品質執行計畫」事宜。	
行政庶務課課長	綜理「115 年度提升服務品質執行計畫」事宜。	
會計	協辦「115 年度提升服務品質執行計畫」事宜。	
人事	協辦「115 年度提升服務品質執行計畫」事宜。	
文管	協辦「115 年度提升服務品質執行計畫」事宜。	
總務	協辦「115 年度提升服務品質執行計畫」事宜。	
研考	辦理「115 年度提升服務品質執行計畫」事宜。	