

臺北市大安區戶政事務所 97 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」。
- 二、臺北市政府 96 年 11 月 21 日府授研三字第 09633848900 號函頒之「臺北市政府提升政府服務品質實施計畫」。
- 三、行政院研究發展考核委員會 96 年 12 月 27 日會研字第 0962160343 號函頒修正之「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 四、臺北市政府民政局 97 年 1 月 8 日北市民秘字第 09632969100 號函頒之「臺北市政府民政局 97 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、組織目標

- 一、銳意革新，活力大安，推動戶政增值服務。
- 二、流程公開透明，打造全方位資訊行銷與服務。
- 三、整合各項服務資源，建立策略聯盟網絡。
- 四、創造人本關懷精神，提供友善優質的戶政服務。

參、計畫目標

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、多面向整合各級機關服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升政府卓越服務品質。

肆、實施對象

本所全體同仁

伍、執行期程

本計畫自 97 年 1 月起至 97 年 12 月底為止

陸、任務編組

由本所主任、秘書及各課室相關人員組成提升服務品質推動小組負責主導並執行相關作業，本小組成員有：主任、秘書、各課課長、人事管理員、會計員、研考人員、文管、資訊、總務及各課綜合業務承辦人。

職別	姓名	任務
主任	艾 蕾	指導監督「97 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
秘書	洪進達	綜理監督「97 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
三課課長	趙孝芳	綜理「97 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
一課課長	陳綺敏	協助綜理「97 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
二課課長	邱士榮	協助綜理「97 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
會計員	桑瑞華	協助綜理「97 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
人事管理員	楊彩琴	協助綜理「97 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
研考人員	曾威勳	辦理「97 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
研考人員	宋欣燕	辦理「97 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
文書研考	許慈容	辦理「97 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
一課綜合業務承辦人	周翠梅	協助辦理「97 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
二課綜合業務承辦人	陳俞君	協助辦理「97 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
總務	江碧霞	辦理「97 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
資訊	蘇湘評	辦理「97 年度提升服務品質執行計畫」各項

		事宜
資訊	李榮昌	辦理「97年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
檔案	謝豪娟	辦理「97年度提升服務品質執行計畫」各項事宜

柒、執行策略、方法及預期效益（6大策略、48項執行方法）

實施要領	執行策略	執行方法	預期效益
一、便民標準服務	（一）提昇機關形象：包含服務場所 便利性、服務行為 友善性與專業性、 服務行銷有效性。	1. 營造友善便利洽公環境 2. 雙語環境標示 3. 總機系統改善評估 4. 無障礙設施改善	1. 提供民眾優質的洽公環境及完善的服務設施（機關硬體服務）。
		1. 走動式服務管理 2. 加強櫃檯人員訓練 3. 電話服務禮貌訓練 4. 配合推動聯合服務小組作業 5. 製作常用問題集	2. 提供服務時的態度、行為及專業知識（人員軟體服務）
		1. 公務行銷有效宣導 2. 電子媒體等各項戶政宣導 3. 辦理百年戶政風華展	3. 進行施政績效宣導，妥善運用社會資源或與企業、團體、社區等結合

<p>(二) 簡化服務流程：包含服務流程便捷性、服務流程透明度。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 行政流程簡化 2. 跨機關增值服務 3. 出生、死亡查催作業系統 4. 逕遷、新移民作業系統 5. 聯合便利卡服務 6. 電子閘門查驗機制 7. 設置人民申請案件期限表專區 8. 建置標準作業流程專區 9. 等待人數線上查詢 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以單一窗口全功能服務為基礎，以縮短申辦等候（或處理）時間，減少民眾申辦案件應檢附的紙本資料跨機關線上資料查核機制，提高電子認證的使用比例。
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 網路線上申辦查詢機制 2. 案件追追追 	<ol style="list-style-type: none"> 2. 提供受理案件後的處理及案件申請人查詢的情形。
<p>(三) 強化顧客關係：包含民眾滿意度、民眾意見處理有效性</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理市民滿意度問卷調查 2. 配合專案或特定主題實施動態性民眾意見調查 3. 服務滿意度趨勢分析 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主動調查服務對象對服務的評價，進行滿意度趨勢分析檢討，確實瞭解民眾對於機關及各項服務措施的觀感。
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置民眾意見箱 2. 設置陳情專線 3. 線上申訴信箱 4. 輿情反應分析 	<ol style="list-style-type: none"> 2. 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善因應掌握回應時效，並做好後續的追蹤處理。

二、資訊流通服務	(四) 建立資訊提供及檢索服務：包含資訊公開適切性、資訊內容有效性、資訊檢索完整性與便捷性	1. 機關為民服務白皮書 2. 建置各項主題專區 3. 建置政府資訊公開專區	1. 主動規劃公開基本資料、法令、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊與機關文宣品
		1. 即時訊息更新 2. 每月例行檢查網站連結的正確性	2. 網站資訊內容提供的正確性，無過期資訊情形；同時要注意網站資訊連結位址的正確性。
		1. 配合市府資訊處作業提升網站檢索的互動性與友善性	3. 提升網站檢索的互動性與友善性。
	(五) 提供線上服務及電子參與：包含線上服務量能擴展性、電子參與多樣性、	1. 提供各項申請書表下載 2. 網路預約申請及網路線上申辦	1. 善用資訊科技，開發網路服務項目，以降低民眾必須出門申辦的不便與成本
		1. 大安戶政即時通 2. 線上律師預約服務 3. 辦理各項網路活動 4. 線上諮詢信箱 5. 辦理網路問卷調查	2. 積極運用網路提供民眾參與機會，並應建立回應機制。

三、創新 新加值 服 務	(六) 鼓勵創新 (意) 服務：包含 有價值的創意服 務、服務措施延續 性、服務措施執行 方法效能性	1. 提案制度 2. 幸福+專案 3. 尋找「省」主席節能 活動 4. 中午彈性服務時段 5. 夜間延長戶政服務	1. 鼓勵機關同仁利用 創新手法，提升服務產 出的附加價值及便民 程度。
		1. 百年戶政風華展 2. 戶政各項創意加值 服務	2. 檢討現有為民服務 工作廣度、深度著手， 主動協調整合性質重 複或相關聯服務工 作，並針對民眾需求， 重新規劃設計有創意 的加值服務。

捌、實施步驟與分工

- 一、本所內部規劃單位於 97 年 1 月底前，針對整體組織目標及機關業務特性，結合戶政白皮書及年度重大施政計畫，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、本計畫於本（97）年 1 月 31 日前各課室據以推動。各課室應依本計畫「重要工作計畫作業時程管制表」（如附件一）之計畫項目及作業時程推動執行，並於期限內達成目標。
- 三、本所組成為民服務推動小組，依據本所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。工作進度控管應依計畫要項表期程掌握工作進度，每個月定期召開執行進度檢討會議，據以瞭解各項工作執行概況及進度，並研討得失與計畫修訂事宜。
- 四、本計畫應於一月底前報民政局審定後執行，並公布於本所網站及服務場所。

玖、管制作為

- 一、每月第 4 週定期召開全面提升服務品質執行進度檢討會議。
- 二、每月第 3 週底請各課室將工作項目時程控管表填送研考列管，並於檢討會提出執行情形報告。
- 三、每月底上載本所網站更新執行情形。

壹拾、獎懲：

執行本案特別出力、不力人員，除依本所員工積點制度相關規定辦理外，視需要並可提報行政獎懲。

壹拾壹、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充與協調辦理。

壹拾貳、本計畫奉 核後實施，修正時亦同。