

# 臺北市北投區戶政事務所 95 年度全面提升服務品質執行計畫

## 一、依據

- (一) 行政院研究發展考核委員會 92 年 9 月 8 日會研字第 0920022178 號函調整「全面提升服務品質方案」。
- (二) 行政院研究發展考核委員會 94 年 8 月 3 日會研字第 0940015299 號函頒「第八屆行政院服務品質獎評獎實施計畫」。
- (三) 臺北市政府 94 年 8 月 8 日府研三字第 09420079900 號函頒「臺北市政府 94 年度服務品質獎考評實施計畫」。

## 二、年度目標

激勵員工士氣、落實知識管理、型塑市民滿意。

## 三、實施對象

本所全體同仁

## 四、實施項目

以服務品質獎考評項目區分為 5 大項，22 小項，如下列，並依據年度目標將計畫展開如附件 1，具體實施步驟如附件 2，展開細部實施步驟確實執行、列管。

### (一) 樹立服務形象

- 1 服務場所內外環境整潔、美觀、舒適
- 2 服務措施規劃完整
- 3 落實以客為尊，提供優質服務
- 4 重視服務禮貌活動及考核

### (二) 落實品質研發

- 1 指定專責單位，訂定品質管理計畫
- 2 研發制度與創新專案
- 3 研採全面品質管理或優質服務創新作法
- 4 鼓勵創新的激勵措施

### (三) 便捷服務程序

- 1 行政流程簡化
- 2 申辦窗口整合及跨區域、跨機關整合服務情形
- 3 電子化服務情形
- 4 作業標準建立及工作手冊內容

### (四) 重視民情輿情

- 1 施政宣導及社會輿情互動
- 2 民眾意見反映及陳情案件處理
- 3 民意調查分析
- 4 為民服務白皮書

(五) 善用社會資源

- 1 加強運用企業或機關、團體資源協助提供為民服務
- 2 運用個人資源協助提供為民服務
- 3 委託民間辦理公共服務
- 4 與社區關係互動

五、執行期程

本計畫除後續彙整或獎勵發表外，自 95 年 1 月 1 日起至 95 年 12 月 31 日止。

六、推動作法

- (一) 各執行單位或推動小組成員於本執行計畫訂定後，可依實際需要另訂定各項子計畫，或依本計畫切實執行並於期限內完成。
- (二) 工作進度控管依期程掌握進度並由研考列管，每二個月召開本所為民服務精進會議，瞭解各項工作概況進度、討論得失、研究創新及計畫修訂等。
- (三) 各課室應掌握進度於考核前繳交相關資料，俾爭取本所績效。
- (四) 各主管應以身作則積極參與並確實督導。

七、推動小組

為民服務精進會議將是本所推動「全面品質管理」中心，精進會議成員即為全面品質管理推動小組成員，本計畫之推動事宜，由全面品質管理推動小組(詳如下表所列)負責，並由主任親自擔任召集人，宣示推動決心，各項子計畫可視實際需要另成立相關委員會、推動小組或工作團隊。

臺北市北投區戶政事務所 95 年度全面品質管理推動小組				
職別	職稱	姓名	任 務	備註
召集人	主任	張榮鐘	指導監督推動 95 年全面提升服務品質執行計畫各項事宜	
副召集人	秘書	巫秋燕	協助指導監督推動 95 年全面提升服務品質執行計畫各項事宜	
規劃組	課長	吳鈺洲	綜理規劃推動 95 年全面提升服務品質	

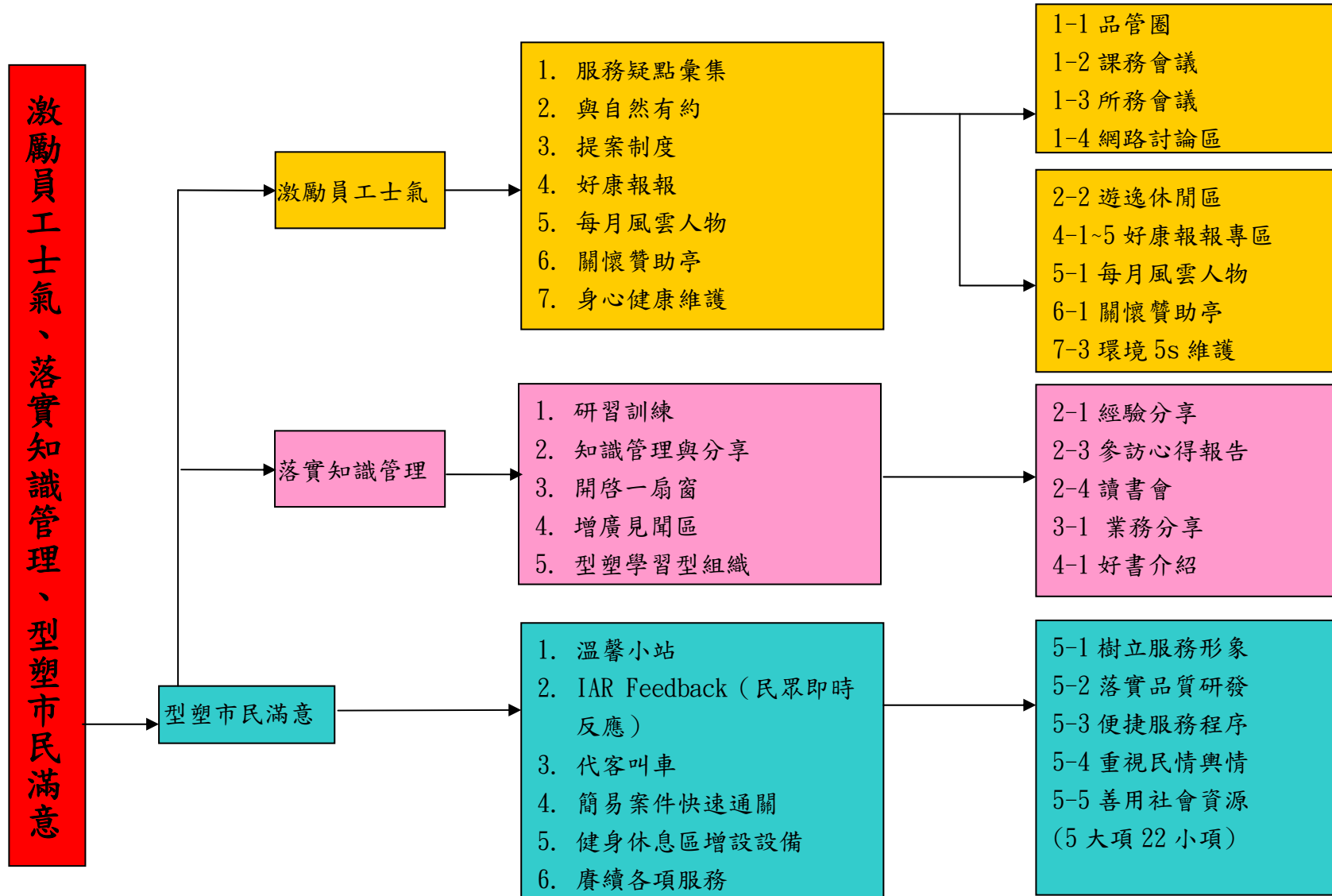
組長			執行計畫各項事宜	
執行組 組長	課長	江程碧鴻	綜理執行推動 95 年全面提升服務品質 執行計畫各項事宜	
資料組 組長	課長	嚴玲	綜理資料彙集推動 95 年全面提升服務 品質執行計畫各項事宜	
人力組 組長	人 事 管 理 員	曾玉嫻	綜理人員管控推動 95 年全面提升服務 品質執行計畫各項事宜	
會計組 組長	會 計 員	李玉玲	綜理經費管控推動 95 年全面提升服務 品質執行計畫各項事宜	
規劃組 總幹事	課員	楊舒蓉	協助組長辦理推動 95 年全面提升服務 品質執行計畫各項事宜	
規劃組 幹事	戶 籍 員	洪美華	協助總幹事辦理推動 95 年全面提升服 務品質執行計畫各項事宜	
規劃組 幹事	課員	陳蓁慧	協助總幹事辦理推動 95 年全面提升服 務品質執行計畫各項事宜	
規劃組 幹事	課員	王淑賢	協助總幹事辦理推動 95 年全面提升服 務品質執行計畫各項事宜	
執行組 總幹事	課員	李紫寧	協助組長辦理推動 95 年全面提升服務 品質執行計畫各項事宜	
執行組 幹事	戶 籍 員	陳玉玲	協助總幹事辦理推動 95 年全面提升服 務品質執行計畫各項事宜	
資料組 總幹事	課員	吳采芬	協助組長辦理推動 95 年全面提升服務 品質執行計畫各項事宜	
資料組 幹事	課員	郭淑慧	協助總幹事辦理推動 95 年全面提升服 務品質執行計畫各項事宜	
資料組 幹事	戶 籍 員	黃信憲	協助總幹事辦理推動 95 年全面提升服 務品質執行計畫各項事宜	

八、獎懲方式：依臺北市政府頒訂之 95 年度服務品質獎考評實施計畫辦理獎懲。

九、經費：由本所相關經費項下支應。

十、本計畫奉 核後實施，如有未盡事宜，得適時修正陳核。

# 臺北市北投區戶政事務所 95 年全面提升為民服務執行計畫展開圖



附件 2

臺北市北投區戶政事務所 95 年全面提升服務品質執行計畫展開一覽表

年度目標	目標展開	計畫要項	要項細目	具體實施步驟	辦理期間	執行單位	列管編號
激勵員工士氣、落實知識管理、型塑市民滿意	服務疑點彙集	品管圈	品管圈	本年跨課室成立一品管圈，主管應參加	95.1.1-95.12.31	各課	1
			課務會議	各課應舉行課務會議，且參加人員應提供不便點(疑、困難)，於會中討論是否有可改善方法	95.1.1-95.12.31	各課	2
			所務會議	每2個月舉行一次，會中安排提案討論及臨時動議，供同仁表達意見	廣續辦理	第三課	
			網路討論區	開放同仁上內網發表討論	併「開啓一扇窗案」辦理列管	各課	
	與自然有約	辦理文康活動	辦理文康活動	每年至少舉行一次	95.3.1-95.5.31	人事	3
			遊逸休閒區	提供最新上映電影，最佳休閒去處及分享區	95.3.1-95.5.31	各課	4
	提案制度	提案制度	提案制度	修定點子王評獎活動實施計畫	95.2.21-95.3.30	第三課	5
			內網設置提案	內網設架設點子王提案制，訂立相關獎勵措施			
	好康報報	敗家交流區	敗家交流區	內網建置熱門採購情報	95.3.1-95.12.31	第三課	6
			二手專區	提供所內同仁物品交流、互通有無及物盡其用			
			寵物專區	同仁寵物照顧及經驗交流分享(內網建置)			
			每日即時訂餐服務	所內同仁依飲食需要，自行上網訂便當，由總機代為訂購			
			民俗活動區	收集其他縣市之年度重要慶典活動，讓同仁不出門也能知天下事			
	每月風雲人物	風雲榜	風雲榜	每月績優櫃檯、值星、志工及受理櫃前三名...等	95.2.1-95.12.31	第三課	7
			人物驚嘆號	特殊事蹟及好人好事代表			
	關懷贊助亭	所內婚喪喜慶專區	提供戶內同仁張貼相關之婚喪喜慶要事與訊息	95.6.1-95.6.30	各課	8	

	身心健康 維護	放鬆身心靈	規劃員工休息區	95.3.1-95.6.30	第三課	9
		情緒疏解	每日輕音樂播放	賡續辦理	第三課	
		勵志、溫馨小品	每天播放一則勵志或溫馨小品	95.3.1-95.12.31	第三課	10
		環境5s維護	訂定本所5s執行計畫	95.2.24-95.4.30	第三課	11
落實 知識管理	研習訓練	年度訓練	訂定本所年度服務研習訓練計畫、課程	95.1.1-95.2.28	第三課	12
	知識管理 與分享	經驗分享	案例研討會每年4次	95.1.1-95.12.31	第一課	13
			所務會議增加分享時間	95.1.1-95.12.31	第三課	14
		加強內部網站資料	依同仁需求持續增加	賡續辦理		
		參訪心得報告	參訪回所後應提心得報告陳核並將電子檔放內網	賡續辦理		
			參訓回所後應提心得報告陳核並將電子檔放內網(二天以上之受訓者)	賡續辦理		
		讀書會	本年成立讀書會，同仁採自由參加制	95.2.1-95.12.31	各課	15
	開啓一扇窗	業務分享(內部網頁)	業務流程討論區	95.3.1-95.12.31	各課	16
			法令專區			
			經驗傳承區 電話接聽專區(聲音檔)			
增廣見聞區	好書介紹	內網建置每月一書介紹，由同仁自由上網分享提供，及提供心得分享	95.3.1-95.12.31	各課	17	
型塑學習組織	型塑學習組織	配合行政院型塑學習組織計畫辦理	賡續辦理			
市民滿意	溫馨小站	Note便捷服務	提供需二次以上辦理之便條服務	95.3.1-95.12.31	第一課	18
	規劃市民等候區	規劃等候區	提供市民洽公等待之時間排遣	95.3.1-95.12.31	第三課	19
	IAR Feedback	Instant Actor Reflect	民眾覺受即時反應服務	95.3.1-95.11.30	各課	20
	代客叫車	代客叫車	代客叫車服務	95.5.1-95.8.30	第三課	21
	法律諮詢線上預約	法律諮詢線上預約	建立法律諮詢線上預約系統	賡續辦理		

	簡易案件快速通關	簡易案件快速通關	設置簡易案件快速通關櫃檯	95.3.1-95.7.30	第一課	22
	健身休息區增設設備	健身休息區增設設備	健身休息區增設設備	95.5.1-95.12.31	第三課	23
	辦理選務工作	三合一及里長選舉	選務工作之前置作業及相關準備事項	95.11.1-95.12.31	第一課	24
	樹立服務形象	1. 服務場所內外環境整潔、美觀、舒適	督促工友保持本所環境整潔，依本所「工友服務態度及環境整潔平時考核作業規定」每四個月考評乙次，並列入考績參考	賡續辦理		
			每年至少委託清潔公司大掃除三次，依總務訂定合約修正。	95.1.1-95.12.31	第三課	25
			賡續提供民眾書寫桌椅、筆、印泥、三十分鐘免費停車、無障礙設施、沙發等候座椅、健身設備、書報雜誌、電視、公共電話、電腦、意見調查表、藝文走廊、紙杯、各項愛心設施等。	賡續辦理		
			廁所由工友及值星人員每小時點檢乙次並紀錄	賡續辦理		
			賡續奉茶措施，工友每週清洗乙次開飲機並紀錄紀錄表。	賡續辦理		
			賡續綠化美化。	賡續辦理		
			2. 服務措施規劃完整	賡續提供影印機、聽語障者使用傳真機、書表範例、中、英、台、客語電話語音系統服務、24小時傳真回覆系統、法律免費諮詢、中英雙語環境、網站查詢。	賡續辦理	
	服務標示、方向標示完整並隨時注意維持、更新。	賡續辦理				
	印製便民服務手冊500本。	95.6.1-95.8.30		第三課	26	

			賡續利用各項管道如公佈欄、電子字幕機、網站、E-MAIL、宣導單等宣導相關最新法令。	賡續辦理		
		落實以客為尊，提供優質服務	簡訊傳情，適時通知民眾領證	94.12.21-95.12.31	第二課	27
			每週六受理全面換證（服務時間：上午8:30~16:00）。	94.12.21-95.12.31	第二課	28
			外出至各里收發身分證，方便民眾申辦（週一~週日）。	94.12.21-95.12.31	第二課	29
			夜班增派人力支援換證時間週一~週五，晚上17:30~20:00）。	94.12.21-95.12.31	第二課	30
			因應換證人潮，充分增設民眾等待座椅。	94.12.21-95.12.31	第三課	31
			方便民眾拍照服務。	94.12.21-95.12.31	第三課	32
			為行動不便者提供換證到府服務措施。	94.12.21-95.12.31	第一課	33
			建立職員工作職掌及職務代理人名冊隨人員更動隨時更新。	賡續辦理		
			服務人員應佩帶識別證並放置好名牌，每月二次不定期抽查。	賡續辦理		
			櫃台新進人員非經測試合格不得單獨受理。	賡續辦理		
			每月應排定值星人員輪值表，上、中、下午各由乙名主管或資深人員擔任巡迴值星，且應佩帶臂章穿著背心以茲識別。	賡續辦理		
			每一上班日應有工友乙名擔任引導人員且應佩帶臂章穿著背心以茲識別。	賡續辦理		
			每一上班日排定志工擔任服務及引導人員且應著志工背心。	賡續辦理		



			賡續夜間延長上班至8:00、中午彈性上班，每月應排定輪值表。	賡續辦理		
			賡續辦理到府服務、另依「輕鬆遞易利辦」服務實施計畫賡續辦理	賡續辦理		
			櫃檯人員應著背心服務，以茲識別	賡續辦理		
			賡續手語及英語溝通服務	賡續辦理		
	重視服務禮貌活動及考核		配合「民政團隊禮貌年競賽活動」辦理。	94.11.15-95.12.31	第三課	34
			依櫃台人員受理案件優質作業獎勵計畫辦理	賡續辦理		
			依本所「櫃台及服務人員服務禮貌平時考核作業規定」每月考評乙次。	賡續辦理		
			依本所「巡迴值星服務作業規定」每月獎勵乙次	賡續辦理		
			與其他戶所不定期電話m互相測試。	賡續辦理		
			利用所務會議加強宣導相關禮貌作為。	賡續辦理		
			民眾以書面肯定服務者，予以表揚獎勵。	賡續辦理		
		落實品質研發	加強服務品質研習訓練	除本所研習訓練實施計畫外，適時邀請學界或企業界傳授服務理念。	賡續辦理	
	落實研發制度與創新專案		配合知識管理大項不定期針對各項業務分析研究檢討改進	賡續辦理		
			蒐集並隨時注意企業優質作為	賡續辦理		
	推動全員參與改進及持續改		每二個月召開本所為民服務檢討會議。	賡續辦理		

			善	不定期參加各項研討會議，學習新知	賡續辦理		
				安排標竿學習機會	95.1.1-95.9.30	第三課	35
				賡續推動品管圈活動	列管編號1		
				賡續推動讀書會活動。	列管編號15		
				各課室專案工作應成立工作團隊	賡續辦理		
				每月召開幹部會議，視需要得暫停或加開。	賡續辦理		
				各課原則每月召開課務會議，視需要得暫停或加開。	賡續辦理		
				每二個月召開所務會議，除彈班或留守人員全部參加	賡續辦理		
			重視創新績效及激勵措施，凝聚組織溫馨分享文化	依各項子計畫，績優人員予以公開表揚、頒發禮品、行政獎勵、獎狀或公假，並推薦參加所外評比以及製作榮譽榜。	賡續辦理		
				依本所「公務人員品德修養及工作潛能激勵辦法」確實施行。	賡續辦理		
				賡續本所「員工婚喪喜慶慰問慶賀實施計畫」	賡續辦理		
				賡續辦理文康活動、慶生會。	賡續辦理		
		便捷服務程序	檢討行政流程	設置快速支援櫃台，紓解全面換證人潮。	94.12.21-95.12.31	第一課	36
			，簡化作業程序，縮短民眾等候時間	服務台志工先行核對民眾之照片格式，減少申辦程序與時間。	94.12.21-95.12.31	第三課	37
				彈性領證流程，方便出國民眾提前領證。	94.12.21-95.12.31	第二課	38
				為民服務檢討會議確實檢討工作簡化，包括作業程序、辦理期限、申請書表及附繳證件等	賡續辦理		
				法規修定應立即更新相關對外標示並宣導周知。	賡續辦理		

			重視民眾意見，包括媒體、輿情、投書等，改進作業流程。	賡續辦理		
			無法受理開立一次告知單。	賡續辦理		
			依照相關規定、流程圖、處理期限表等確實執行	賡續辦理		
			至少辦理法令測驗一次。	95.1.1-95.12.30	第三課	39
			除戶謄本跨區受理	賡續辦理		
			賡續異地辦理作業	賡續辦理		
		申辦窗口整合推動全功能櫃台	賡續全功能櫃台綜合受理各項業務。	賡續辦理		
			賡續推動尖峰時段等候人數過多支援作業	賡續辦理		
		服務自動化，落實E化政策	賡續提供等待人數線上查詢分散民眾洽公時段	賡續辦理		
			賡續郵遞、傳真、電話、網路預約申辦	賡續辦理		
			適時研討本所內外部網站新增內容。	賡續辦理		
			賡續郵遞、傳真、e-mail提供書表證件	賡續辦理		
			賡續辦理戶政即時通服務	賡續辦理		
			賡續skype即時通服務	賡續辦理		
			賡續簡訊通服務	賡續辦理		
			內網建置改名案件列管系統	賡續辦理		
		作業標準化、公開化及工作手冊隨時更新	配合民政局修訂ISO程序書	賡續辦理		
			適時修正本所作業規定	賡續辦理		
			賡續工作手冊上網隨時更新	賡續辦理		

			工作手冊隨時抽換，保持最新資料	賡續辦理		
			賡續本所內部顧客服務手冊，落實規範	賡續辦理		
			抽換戶政法令解釋彙編	賡續辦理		
			張貼處理期限表、罰鍰基準表、流程圖等並隨時更新	賡續辦理		
		稽核制度建立，提供民眾申訴管道	建立內部稽核制度並按時考評 櫃檯人員考核 值星人員考核 工友考核 志工考核 全體同仁平時考核	賡續辦理		
			建立意見箱、申訴電話、首長電子信箱、協談室	賡續辦理		
重視民情 興情	社會輿情互動及溝通		專人每日剪報陳核處理	賡續辦理		
			訪客留言板專人每日處理陳核	賡續辦理		
			每日上網注意市民論壇，如有相關主動處理回應	賡續辦理		
			視專案性質成立政策諮詢團隊或請專家、學者協助參與或提供意見	賡續辦理		
			視需要邀請社會人士辦理座談會	95.4.1-95.6.30	第三課	40
			專人每日開啟意見箱及收取電子郵件並紀錄後交相關人員陳核回復	賡續辦理		
			施政宣導及走入群眾活動	參加里鄰工作會報宣導各項戶政措施。	賡續辦理	
		參加區務會議宣導各項戶政措施	賡續辦理			
		1. 善用各種管道宣導： (1) 有線電視 (2) 報社 (3) 電子字幕機 (4) 本所電子報、戶	賡續辦理			

			政電子報 (5) 本所網站 (6) 公佈欄 (7) 各里發行刊物、 里辦公處等			
			賡續辦理工作站	賡續辦理		
			民眾意外突發事件，以專 案優先處理及協助	賡續辦理		
			辦理申辦到府，實施責任 里制	賡續辦理		
		民眾意 見調查 分析	依市民滿意度衡量管理 程序收集市民滿意度問 卷調查表至少360份，予 以檢討分析改進	95.1.1-95.12.30	第三課	41
			依年度專案工作訂定民 意調查主題並辦理民調	95.5.1-95.8.30	第三課	42
		編印為 民服務 工作手 冊及為 民服務 白皮書	配合民政局修訂為民服 務白皮書	賡續辦理		
			編印本所為民服務手冊 並發送民眾	賡續辦理		
		民眾陳 情反映 處理	依「臺北市政府及所屬各 機關受理人民陳情案件 注意事項」確實辦理及列 管	賡續辦理		
			依民眾陳情案件管理程 序書確實辦理	賡續辦理		
善用社會 資源	加強運 用企業 或機關 、團體 及個人 資源協 助提供 為民服 務	依本所「志工運用作業規 定」辦理。	賡續辦理			
		賡續管理本所志工服務 隊	賡續辦理			
		學生短期志工運用	視需要召募			
	委託民 間辦理 公共服 務	修訂本所「委託民間辦理 公共服務實施計畫」	95.2.24-95.3.30	第三課		43

	與社區 關係互 動	派員參加里鄰工作會報	賡續辦理		
		各項活動積極派員參與 並宣導戶政資訊	賡續辦理		
		協助社區宣導	賡續辦理		
		外籍配偶生活成長營	95.3.2-95.8.3	第一課	44
	結合企 業或機 關、團 體建立 永續經 營的夥 伴關係	依本所「天然災害突發事 件緊急應變計畫」及相關 規定辦理	賡續辦理		
		依本所「戶役政資訊系統 電腦作業障礙緊急應變 計畫」結合廠商處理突發 事件	賡續辦理		
		成立自衛消防隊加入民 防團	賡續辦理		
		廁所加裝緊急服務鈴工 作站協調分局加強巡邏	賡續辦理		
		與駐衛警經常聯繫	賡續辦理		
		建立各里長及各責任里 同仁名冊聯絡電話，方便 聯繫	賡續辦理		
		依本所「利用企業團體服 務據點協助提供各項宣 導計畫」賡續辦理	賡續辦理		
		利用榮總醫院、捷運、郵 局、社區刊物、電台、銀 行、農會、診所等協助宣 導	賡續辦理		
		利用活動中心、健康中心 設工作站受理案件	賡續辦理		
		商請律師到所免費法律 諮詢，採預約制，原則每 週一、四下午	賡續辦理		
衛生所派員駐所保健諮 詢	賡續辦理				
自來水處設生飲台並定 期檢測	賡續辦理				

			修訂本所「開放機關公用設施實施計畫」。	95.2.1-95.3.30	第三課	45
			藝文走廊開放展覽懸掛學生、社會人士作品	賡續辦理		