

臺北市北投區戶政事務所

96 年度全面提升服務品質方案執行計畫

中華民國 96 年 1 月 22 日訂定

一、依據

依行政院研究發展考核委員會「第九屆服務品質獎評獎實施計畫」、「臺北市政府 96 年度服務品質獎考評實施計畫」、及臺北市政府民政局 95 年 12 月 29 日北市民秘字第 09533391810 號函辦理。

二、目標

- (一) 組織願景：本所以『全方位服務 360 (omnibearing service forever)』為行動導航，不斷創造『魅力家、卓越行(charming home、challenge the best)』之服務理念與措施，冀望成為全方位服務導向之戶政。
- (二) 組織目標：依願景來實現便捷活力、行動國際之機關年度目標，具體化細項目標為『便捷型戶政』、『活力型戶政』、『行動型戶政』、及『國際化戶政』。
- (三) 品質目標：
 - 1 便民：舒適環境、便捷服務
 - 2 效率：迅速專業、溫馨服務
 - 3 創新：突破傳統、追求卓越

4 尊重：彼此尊重、提升品質

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 6 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) 服務措施及服務形象之規劃與維護

- 1 服務場域內外環境之整潔、美觀、舒適
- 2 服務標示（含雙語）、動線及措施規劃完善
- 3 落實以客為尊，提供優質服務（含員工服務態度、電話禮貌、服務主動性、及專業熟稔度等符合民眾需求）
- 4 其他改善服務措施及提升服務形象之創新作法

(二) 落實品質研發

- 1 指定專責單位，訂定品質管理計畫（重首長及主管參與）
- 2 落實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 推動服務品質研發及創新具體績效

(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適時更新
- 5 服務流程簡化、透明化、電子化及整合型服務之具體績效

(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 顧客滿意調查
- 4 推動施政宣導、民意探查及回應之具體績效

(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
- 5 公私協力、志願服務及社區資源處理公共事務之具體績效。

(六) 特殊業務績效(佐證機關年度內最佳服務或業務績效等)

五、執行期程

本計畫除後續彙整或獎勵發表外，自 96 年 1 月 1 日起至 96 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**：本所成立「**全面品質管理推動小組**」，負責監督、推動、辦理提升服務品質各項工作，由主任親自擔任召集人，宣示推動決心，並由課長層級以上之主管全員參與該小組，同時可視實際需要（依子計畫）另成立相關委員會、專案小組或工作團隊(詳如下表所列)：

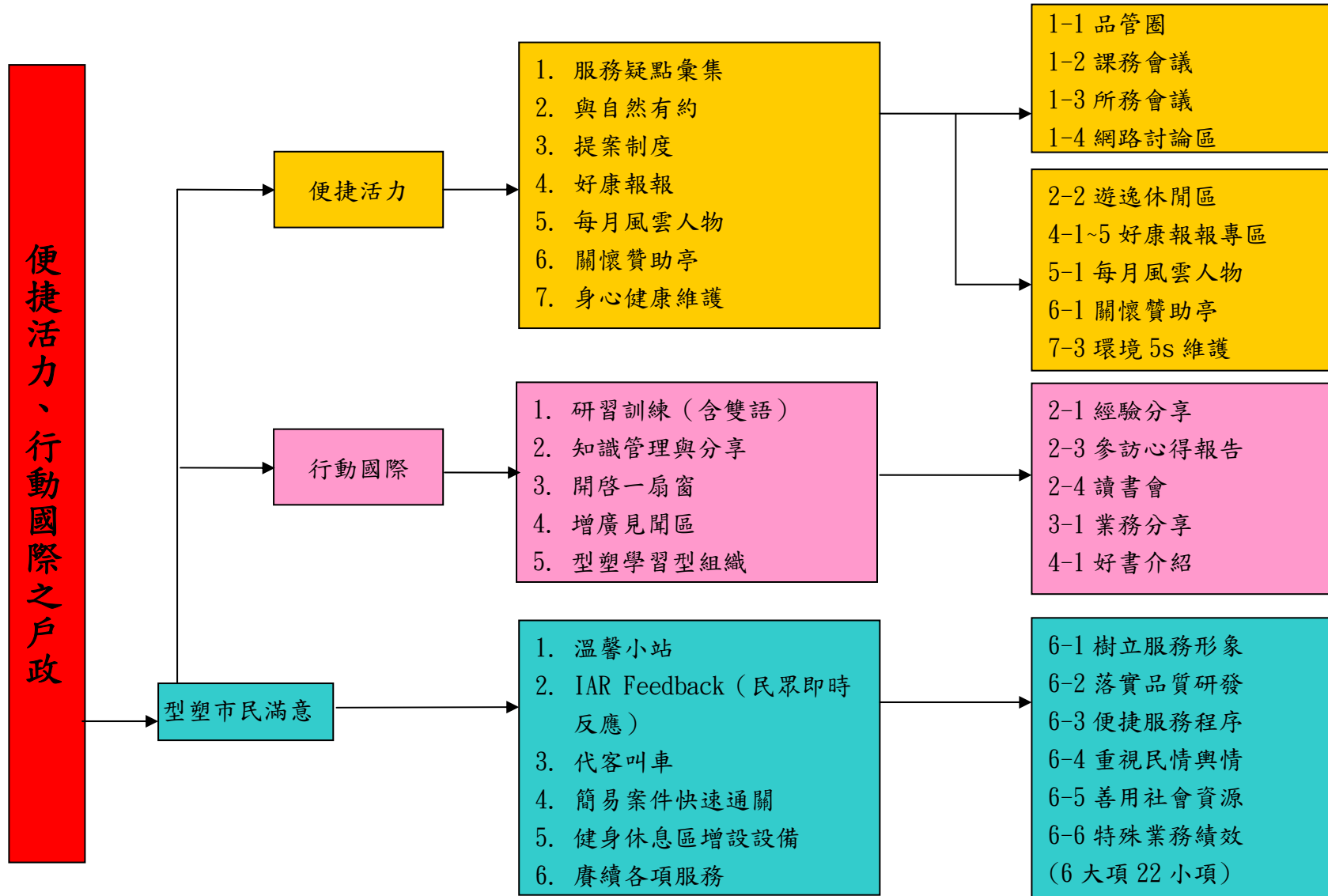
| 臺北市北投區戶政事務所 96 年度全面品質管理推動小組 | | | | |
|-----------------------------|-------|------|--------------------------------|-----|
| 職 別 | 職 稱 | 姓 名 | 任 務 | 備 註 |
| 召集人 | 主任 | 張榮鐘 | 指導監督推動 96 年全面提升服務品質執行計畫各項事宜 | |
| 副召集人 | 秘書 | 巫秋燕 | 協助指導監督推動 96 年全面提升服務品質執行計畫各項事宜 | |
| 規劃組組長 | 課長 | 吳鈺洲 | 綜理規劃推動 96 年全面提升服務品質執行計畫各項事宜 | |
| 執行組組長 | 課長 | 江程碧鴻 | 綜理執行推動 96 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 96 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 96 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 96 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 | 李紫寧 | 協助組長辦理推動 96 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 96 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 | 廖容靚 | 協助總幹事辦理推動 96 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 96 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 | 楊舒蓉 | 協助組長辦理推動 96 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 96 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 96 年全面提升服務品質執行計畫各項事宜 | |
| 資料組幹事 | 課員 | 吳昱儒 | 協助總幹事辦理推動 96 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 96 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 96 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 96 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 96 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 |
|-------------|--------|--------|------------------------|--|-----------------|------|------|
| 便捷活力行動國際之戶政 | 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。 | 96.1.1-96.12.31 | 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。 | 96.1.1-96.12.31 | 各課 | 2 |
| | | | 所務會議 | 每二個月舉行一次，會中安排提案討論及臨時動議，供同仁表達意見。 | 96.1.1-96.12.31 | 第三課 | 3 |
| | | | 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 | 每年至少舉行一次全所自強活動。 | 96.1.1-96.12.31 | 人事 | 4 |
| | | | 遊逸休閒區 | 提供最新上映電影，最佳休閒去處及分享區。 | 96.1.1-96.12.31 | 各課 | |
| | 提案制度 | 提案制度 | 提案制度 | 修訂點子王評獎活動實施計畫。 | 96.2.1-96.2.28 | 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。 | 96.1.1-96.12.31 | 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 | 每月績優櫃檯、值星、志工及受理櫃前三名…等。 | 96.1.1-96.12.31 | 第三課 | 7 | |

| 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 |
|----------|-----------------------|-------------|------------------------------|----------------------------------|-----------------|------|----------|
| | | | 人物驚嘆號 | 機關或同仁們之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。 | 96.1.1-96.12.31 | 各課 | |
| | | 身心健康 維護 | 放鬆身心靈 | 維護員工休息區。 | 賡續辦理 | 第三課 | |
| | | | 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。 | 96.2.1-96.12.31 | 第三課 | 8 |
| | | | 環境5s維護 | 為維護同仁身體健康，跨課室落實5s計畫。 | 96.1.1-96.12.31 | 第三課 | 9 |
| | 行動國際 (參與行政院雙語環境考核) | 研習訓練 | 年度訓練 | 訂定本所年度服務研習訓練計畫、課程。 | 96.1.1-96.2.28 | 第三課 | 10 |
| | | 知識管理 與分享 | 經驗分享 | 案例研討會每年4次。 | 96.1.1-96.12.31 | 第一課 | 11 |
| | | | | 所務會議增加分享時間。 | 96.1.1-96.12.31 | 第三課 | 12 |
| | | | 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。 | 96.2.1-96.12.31 | 各課 | 13 |
| | | 開啓一扇窗 | 業務分享(內部網頁) | 業務流程討論區。 | 96.1.1-96.12.31 | 各課 | 14 |
| | | | | 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 | 內網建置新書介紹，由同仁自由上網分享提供，及提供心得分享 | 96.1.1-96.12.31 | 各課 | 15 | |
| | 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 | | | |
| | 型塑 | 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。 | 96.3.1-96.12.31 | 第三課 | 16 |

| 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 |
|------------|--------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------|------------------|------|------|
| 市民滿意之全方位服務 | IAR Feedback | Instant Actor Reflect | 民眾覺受即時反應，本所立即改進服務。 | | 96.3.1-96.11.30 | 各課 | 17 |
| | 代客叫車 | 代客叫車 | 代客叫車服務。 | | 96.5.1-96.8.30 | 第三課 | 18 |
| | 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。 | | 賡續辦理 | | |
| | 辦理選務工作 | 辦理立委選舉 | 選務工作之前置作業及相關準備事項。 | | 96.11.1-96.12.31 | 第一課 | 19 |
| | 樹立服務形象 | 1. 服務場所內外環境整潔、美觀、舒適 | 訂定「營造雙語環境實施計畫」，預定本年度參加行政院雙語環境考核。 | 96.1.1-96.12.31 | 第三課 | 20 | |
| | | | 訂定本所5S執行計畫。 | 96.1.1-96.2.30 | 同列管10 | | |
| | | | 每年至少委託清潔公司大掃除一次，依總務訂定合約修正。 | 96.1.1-96.12.31 | 第三課 | 21 | |
| | | | 針對洗手間、飲水間等設備進行清潔維護查核工作。 | 96.1.1-96.12.31 | 第三課 | 22 | |
| | | | 重新裝修茶水間。 | 96.1.1-96.1.31 | 第三課 | 23 | |
| | | | 彩繪鐵捲門內外層門面。 | 96.2.1-96.2.31 | 第三課 | 24 | |
| | | | 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 | | | |
| | | | 民眾洽公空間依時令節慶進行造景設計，美化環境。 | 96.1.1-96.12.31 | 第三課 | 25 | |
| | | | 再造洗手間藝術美學，新增作品、不定期更新心靈小語及花卉盆栽。 | 96.1.1-96.12.31 | 第三課 | 26 | |

| 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 |
|----------|----------|---|------------------------------------|--|---------------------|-------|----------|
| | | | | 賡續其他綠美化。 | 賡續辦理 | | |
| | | | 2. 服務標示 (含雙語) 、動線及措 施規劃完善 | 適時更新老舊服務標示，新增便民服務及雙語標示。 | 96. 1. 1-96. 2. 31 | 第三課 | 27 |
| | | | | 適時更新人民申請案件處理時限表大型看板資料。 | 96. 1. 1-96. 2. 31 | 第三課 | 28 |
| | | | | 汰換藝文走廊標示銜牌及門首公佈欄。 | 96. 2. 1-96. 2. 31 | 第三課 | 29 |
| | | | | 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 | | |
| | | | | 申辦動線清楚且符合民眾習慣。 | 賡續辦理 | | |
| | | | | 民眾等待休息區之投影機及液晶螢幕。 | 賡續辦理 | | |
| | | 3. 落實以客為尊，提供優質服務（含員工服務態度、電話禮貌、服務主動性及專業熟稔度等項目） | | 實施「櫃檯作業精進計畫」，由課長以上之主管共同帶領同仁向市民問早，並新增廣播服務。 | 賡續辦理 | | |
| | | | | 訂定「巡迴值星制度實施計畫」，由資深同仁、課長以上主管，實施走動式管理及服務。 | 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 | | |
| | | | | 訂定「96年度提升服務品質教育訓練計畫」，以派員參訓、參訪觀摩、自行舉辦、實地演練等方式，辦理各項為民服務禮儀訓練。 | 96. 1. 1-96. 12. 31 | 同列管10 | |
| | | | | 訂定「96年度電話服務禮貌測試實施計畫」，辦理電話測試、禮儀訓練、獎懲管考等相關事宜。 | 96. 1. 1-96. 12. 31 | 第三課 | 30 |

| 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 |
|----------|----------|------|------|----------------------------------|-----------------|-------------------|----------|
| | | | | 定期職務訓練、透過各項會議檢討改進，以提高同仁業務能力及熟稔度。 | 96.1.1-96.12.31 | 各課(同列管2、12、13、15) | |
| | | | | 簡訊傳情，適時通知民眾領證。 | 賡續辦理 | 第二課 | |
| | | | | 方便民眾拍照服務。 | 賡續辦理 | 第三課 | |
| | | | | 為行動不便者提供換證到府服務措施。 | 賡續辦理 | 第一課 | |
| | | | | 因應換證、報稅人潮，充分增設民眾等待座椅。 | 96.1.1-96.6.30 | 第三課 | 31 |
| | | | | 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 | | |
| | | | | 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 | | |
| | | | | 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 | | |

| 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 | |
|----------|----------|--------|-------------------------|---|---|---------------------|----------|--|
| | | | | 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 | | | |
| | | | 4. 其他改善服務措施及提升服務形象之創新作法 | 修訂「點子王評獎活動實施計畫」及積極參與上級單位之提案制度，以鼓勵同仁主動參與各項為民服務之創新作法。 | 96. 1. 1-96. 12. 31 | 各課(同列管5) | | |
| | | | | 透過品管圈、參訪、標竿學習等方式激發同仁創新思維。 | 賡續辦理 | | | |
| | | 落實品質研發 | 1. 指定專責單位，訂定推動品質管理相關計畫 | 「訂定96年全面提升服務品質計畫」，並規劃相關教育訓練。 | 96. 1. 1-96. 12. 31 | 同列管11 | | |
| | | | | 成立「全面品質管理推動小組」，由首長帶領同仁實際參與各項計畫訂定、管考及推動 | 96. 1. 1-96. 12. 31 | 第三課 | | |
| | | | | 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 | | | |
| | | | | 2. 落實研發制度與創新專案 | 依市府員工自行研究創新計畫，鼓勵同仁自由進行服務品質專題研究。 | 賡續辦理 | | |
| | | | | | 修訂「點子王評獎活動實施計畫」及積極參與上級單位之提案制度。 | 96. 1. 1-96. 12. 31 | 各課(同列管5) | |
| | | | | | 利用內網公佈「點子王評獎活動實施計畫」，供同仁隨時參閱並鼓勵其主動參與各項為民服務之創新作法。 | 96. 1. 1-96. 12. 31 | 各課(同列管5) | |
| | | | | | 跨課室成立品管圈，由主管親自參與服務品質再造流程 | 96. 1. 1-96. 12. 31 | 各課(同列管1) | |
| | | | | 跨課室於內網成立「服務疑點彙集」、「開啓一扇窗」，由各課不定期針對各項業務分析改進。 | 96. 1. 1-96. 12. 31 | 各課(同列管15) | | |

| 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 |
|----------|----------|------|---------------------|--|-----------------|----------|----------|
| | | | | 跨課室於內網成立「知識管理分享」,由全所同仁不定期針對各項業務分享實務經驗。 | 96.1.1-96.12.31 | 各課(同列管5) | |
| | | | | 跨課室於內網成立「增廣見聞區」、「好康報報區」,建立共享型組織氣候,以充實生活知能。 | 96.1.1-96.12.31 | 各課(同列管6) | |
| | | | | 蒐集並隨時注意企業優質作為。 | 賡續辦理 | | |
| | | | 3.研採全面品質管理或優質服務創新作法 | 「訂定96年全面提升服務品質計畫」,並規劃相關教育訓練,不斷創新改善本所品管圈、知識管理及分享系統。 | 96.1.1-96.12.31 | 同列管35 | |
| | | | | 安排標竿學習機會 | 96.1.1-96.9.30 | 第三課 | 32 |
| | | | | 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 | | |
| | | | | 每二個月召開本所為民服務檢討會議。 | 賡續辦理 | | |
| | | | | 不定期參加各項研討會議,學習新知 | 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,除彈班或留守人員外全部參加 | 賡續辦理 | | |
| | | | 4.推動服務品質研發及創新具體績效 | 依各項計畫,給予績優人員公開表揚、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 | | |
| | | | | 創新利用汰換之舊液晶螢幕於民眾休息區增設液晶電視。 | 賡續辦理 | | |

| 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 | |
|----------|----------|------------|---------------|---|---------------------|------|----------|--|
| | | | | 創新建置「身分證電子叫號系統」。 | 賡續辦理 | | | |
| | | | | 依市府之員工自行研究創新計畫，鼓勵同仁自行撰寫研究報告，以為改善業務之重要參考。 | 賡續辦理 | | | |
| | | 便捷服務 程序 | 1. 行政流程 簡化 | 不斷行政流程簡化更新，透過各項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 | | | |
| | | | | 賡續配合執行電子公文整合交換系統，以縮短交換時間，提高效率。 | 賡續辦理 | | | |
| | | | | 設置快速支援櫃台，適時紓解全面換證、就學貸款及納稅人潮。 | 96. 1. 1-96. 12. 31 | 第一課 | 33 | |
| | | | | 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。 | 96. 1. 1-96. 12. 31 | 第三課 | 34 | |
| | | | | 彈性領證流程，方便出國民眾提前領證。 | 96. 1. 1-96. 12. 31 | 第二課 | 35 | |
| | | | | 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 | | | |
| | | | | 至少辦理法令測驗二次。 | 96. 1. 1-96. 12. 31 | 第三課 | 36 | |
| | | | | 持續運用戶籍資料數位化系統減少受理民眾之各項成本 | 賡續辦理 | | | |
| | | | | 賡續異地辦理作業 | 賡續辦理 | | | |
| | | | | 2. 申辦窗口 整合及跨區 | 賡續全功能櫃台綜合受理各項業務。 | 賡續辦理 | | |

| 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 |
|------|------|------------|--|---|------|------|------|
| | | | 域、跨機關整合服務情形 | 賡續推動民眾申辦「內政部自然憑證」，以充分利用跨機關整合之服務，節省各項成本。 | 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 | | |
| | | | | 提供「免書證、免謄本」服務 | 賡續辦理 | | |
| | | | | 「跨機關資料庫」查詢，節省民眾洽公時間 | 賡續辦理 | | |
| | | 3. 電子化服務情形 | 訂定「資訊安全管理計畫」及小組實施計畫，以推動本所資訊相關管理及創新作為。 | 96. 1. 1-96. 1. 31 | 第三課 | 37 | |
| | | | 訂定「服務自動化實施計畫」，針對全所軟硬體資訊設備進行規劃更新、及維護。 | 96. 1. 1-96. 1. 31 | 第三課 | 38 | |
| | | | 訂定本所「無線網路實施計畫」，以運用現代化資訊設備及技術，提供市民更多元化、便捷化免費服務。 | 96. 1. 1-96. 1. 31 | 第三課 | 39 | |
| | | | 訂定「推動戶政即時通實施計畫」，推動線上諮詢申辦。 | 賡續辦理 | | | |
| | | | 訂定「自然人憑證宣導活動計畫」，推廣自然人憑證應用服務。 | 賡續辦理 | | | |
| | | | 依各項規定檢視本所機關網頁是否符合無障礙網頁、隱私權保護及資訊安全規範。 | 賡續辦理 | | | |
| | | | 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 | | | |
| | | | 賡續網路、e-mail提供書表證件 | 賡續辦理 | | | |

| 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 |
|----------|------------|---------------------------------|---|--|--------------------|------|----------|
| | | | | 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 | | |
| | | 4. 作業標準 化建立及工 作手冊隨時 更新 | 配合民政局修訂ISO程序書、及標準化作業流程 | 配合民政局修訂為民服務白皮書、及各項標準化作業規範 | 賡續辦理 | | |
| | | | | 於內網設置專區公告標準化作業規範及流程 | 96. 1. 1-96. 1. 31 | 第三課 | 40 |
| | | | 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 | | | |
| | | | 指派專人彙整戶政法令函釋並抽換，以適時公告修正戶政工作手冊。 | 96. 1. 1-96. 1. 31 | 第三課 | 41 | |
| | | | 公開張貼處理期限表、罰鍰基準表、流程圖等並隨時更新 | 賡續辦理 | | | |
| | | | 5. 服務流程 簡化、透明 化、電子化 及整合型服 務之具體績 效 | 建立稽核制度並按時考評，如：櫃檯人員考核、值星人員考核、工友考核、志工考核等全體同仁平時考核，定期公布績效。 | 賡續辦理 | | |
| | | | | 不定期公布電子化服務之具體成效 | 賡續辦理 | | |
| | 重視民情 輿情 | 1. 施政宣導 及社會輿情 互動 | 善用各種管道做施政宣導： (1) 有線電視 (2) 報社 (3) 電子字幕機 (4) 本所電子報、戶政電子報 (5) 本所網站 (6) 公佈欄 | 賡續辦理 | | | |

| 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 |
|----------|----------|------|------------------|--|---------------------|-------|----------|
| | | | | (7) 各里發行刊物、里辦公處等 | | | |
| | | | | 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 | 96. 1. 1-96. 12. 31 | 同列管10 | |
| | | | | 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 | | |
| | | | | 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 | | |
| | | | 2. 民眾意見反映及陳情案件處理 | 將戶政業務常見問題、民眾來信彙編為「戶政Q&A」，適時置放於內網供並編印成冊供同仁參考。 | 賡續辦理 | | |
| | | | | 首長主動於媒體說明、宣導施政作為 | 96. 1. 1-96. 12. 31 | 第三課 | 42 |
| | | | | 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 | | |
| | | | | 建置民眾意見蒐集管道： | 賡續辦理 | | |
| | | | | (1) 民眾意見箱 | | | |
| | | | | (2) 市長信箱 | 賡續辦理 | | |
| | | | | (3) 首長電子信箱 | | | |

| 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 |
|----------|----------|-----------------------|---|--|-----------------|-------|----------|
| | | | | (4)戶政信箱 (5)市民滿意度問卷調查 (6)辦理志工座談會 (7)派員參加里鄰工作會報 (8)口頭或電話抱怨即時處理 | | | |
| | | | | 民眾意見專人處理、追蹤列管並公布後續處理情形。 | 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 | | |
| | | | | 隨時依民眾申請提供申辦到府服務，並實施責任里制 | 賡續辦理 | | |
| | | 3.顧客滿意調查 | 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 | | 96.1.1-96.12.31 | 第三課 | 43 |
| | | | 於內網增設員工意見反映及交流專區，將其列為重要內部顧客，優先處理其反應問題 | | 96.1.1-96.12.31 | 同列管14 | |
| | | | 依年度專案工作訂定民意調查主題並辦理民調 | | 96.1.1-95.12.31 | 第三課 | 44 |
| | | 4.推動施政宣導、民意探查及回應之具體績效 | 不定期以數字、照片或文字等方式，具體化各項施政之宣導與民調。 | | 96.1.1-95.12.31 | 各課 | 45 |
| | | 善用社會資源 | 1.加強運用企業或機關、團體及個人資源協助提供為民服務 | 企業、機關及團體贊助為民服務活動情形(含認養、捐贈服務設施) | 賡續辦理 | | |
| | | | 透過舉辦座談會、演講、觀摩、專業諮詢、藝文活動等方式，導入企業、機關及團體豐富的知識經驗，協助辦理為民服務工作 | | 賡續辦理 | | |
| | | | 與企業、機關及團體資源互利合理使用情形。 | | 賡續辦理 | | |
| | | | 與企業、機關及團體發展永續經營的夥伴關係。 | | 賡續辦理 | | |

| 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 |
|------|------|------|------------------|------------------------------------|-----------------|------|------|
| | | | | 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，原則每週四下午提供服務。 | 賡續辦理 | | |
| | | | | 健康中心派員駐所保健諮詢。 | 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」。 | 96.1.1-96.12.31 | 第三課 | 46 |
| | | | | 藝文走廊開放展覽懸掛學生、社會人士作品 | 賡續辦理 | | |
| | | | 2.運用個人資源協助提供為民服務 | 依本所「志工運用作業規定」辦理志工招募、教育、訓練、評鑑事宜。 | 賡續辦理 | | |

| 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 |
|------|------|--------------|------|---|-----------------|------|------|
| | | | | 賡續管理本所志工服務隊。 | 賡續辦理 | | |
| | | | | 結合學校資源，適時運用短期學生志工。 | 視需要召募 | | |
| | | 3.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」。 | 96.1.1-96.12.31 | 第三課 | 47 |
| | | | | 適時檢討委外辦理之業務項目。 | 96.1.1-96.12.31 | 第三課 | 48 |
| | | | | 定期考核委外辦理業務之品質及成效。 | 96.1.1-96.12.31 | 第三課 | 49 |
| | | 4.與社區關係互動 | | 連用社區資源或結合社區營造機構(團體)，協助處理公共事務。 | 96.1.1-96.12.31 | 各課 | |
| | | | | 參與社區活動、宣導服務功能。 | 96.1.1-96.12.31 | 各課 | |
| | | | | 外籍配偶生活成長營(含內政部及民政局交辦之課程)。 | 96.1.1-96.12.31 | 第一課 | 50 |
| | | | | 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 | | |
| | | | | 協助鄰里社區宣導各項為民服務事宜。 | 賡續辦理 | | |
| | | | | | | | |
| | | 機關特殊業務績效 | | 提供本機關年度內最佳服務或業務事項(專案)，並提供佐證(如獲獎情形、全國首創服務、全國一致業務但績效最佳…等事蹟) | 96.1.1-96.12.31 | 各課 | 51 |