

## 臺北市大安區戶政事務所108年度提升服務品質執行計畫

### 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108年3月7日北市民秘字第1086020116號函頒之「臺北市政府民政局108年度提升服務品質執行計畫」。

### 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、任務編組

由本所主任、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組成提升服務品質推動小組，負責主導並執行相關作業：

職別	職稱	姓名	任務
主任委員	主任	蔡文如	指導監督「108年度提升服務品質執行計

			畫」各項事宜
副主任委員	秘書	邱士榮	綜理監督「108年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行委員	會計員	鄭孫宇	協助綜理「108年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行委員	人事管理員	林美英	協助綜理「108年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行委員	課長	張淑慧	協助綜理「108年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行委員	課長	陳昭源	協助綜理「108年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行委員	課長	呂靜雯	綜理「108年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	課員	周翠梅	辦理「108年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	課員	王品翔	辦理「108年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	課員	蔡怡君	辦理「108年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	戶籍員	張莉莉	辦理「108年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	課員	藍瑋旗	辦理「108年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	課員	栗加真	辦理「108年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	課員	吳強綸	辦理「108年度提升服務品質執行計畫」各項事宜

## 陸、執行策略

本所為第一線服務機關評核構面共計4項：基礎服務、服務遞送、服務量能及服務評價。本所依據各評核構面設定執行策略如下：

評核構面1：基礎服務

考評項目	執行策略(考評指標之具體執行措施)
服務一致及正確性	<p>一、落實申辦業務標準作業流程並持續檢討情形，確保於處理時限內完成。</p> <p>二、提升服務人員專業度，確保問題回應及申辦案件處理正確性。</p>
服務友善	<p>一、服務設施合宜：各項設備、辦公環境符合通用設計與無障礙理念，並定期檢測維護。</p> <p>二、網站使用便利性：機關網站提供多元及便利的資訊檢索服務，提升網站友善度。機關網站首頁版面配置符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務</p> <p>三、服務行為友善性：持續推動服務人員「說您好」及電話禮貌運動，於服務過程主動詢問服務需求，使用禮貌用語，進行主動引導及走動式管理，協助民眾各項申辦事務。</p> <p>四、服務資訊透明度：</p> <p>(一) 主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊公開之資訊或政策內容力求簡明易懂，對外提供文件均採 ODF(可編輯者)或 PDF (不可編輯者)文書格式，並定期檢視及更新資料。</p> <p>(二) 提供多元且暢通案件查詢管道，如電話、網路及現場查詢等。</p>

評核構面2：服務遞送

考評項目	執行策略(考評指標之具體執行措施)
服務便捷	<p>一、綜合受理：單一窗口服務全功能。</p> <p>二、流程簡化：縮短案件時效、擴充電子閘門或資訊平台共享資料、簡化申辦流程、減少申辦案件所需檢附書表謄本情形。</p> <p>三、積極推動線上申辦服務。</p>
服務可近性	<p>一、服務流程改造：透過跨機關合作與資通訊科技，提供民眾整合服務，簡化流程、節省時間。</p> <p>二、專人全程服務：由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。</p> <p>三、公私協力或異業結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務廣度。</p> <p>四、跨機關電子查驗：善用資訊系統針對政府已有或公權力可調閱資訊，進行跨機關電子查驗，減少民眾檢附佐證資料。</p> <p>五、行動化服務：衡酌機關資源，發展行動化服務，提升洽辦業務便利性。</p> <p>六、客製化服務：因應所轄地區或業務特性，整合服務客群需求，提供在地化與客製化服務。</p> <p>七、創新作為需考量成本效益分析，但為達社會公平正義原則，亦可例外為之。</p> <p>八、主動服務：至轄區內國中辦理初領國民身分證、針對行動不便或臥病在床民眾提供到府服務。</p>
服務成長及優化	<p>一、突破成長：考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素達成服務目標。</p> <p>二、優質服務：運用多元策略提出符合機關任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。</p>

評核構面3：服務量能

考評項目	執行策略(考評指標之具體執行措施)
內部作業簡化	檢討及改善內部流程，精實減省不必要的審核及行政程序，加強橫向聯繫及溝通，減少不必要之公文發文量，並檢討是否能以 E 化方式增進工作效率及簡省人力。
服務精進機制	推動組織內部創新機制及運作，並保持該機制常態性持續運作，從機關內部、機關與機關間、機關與民眾間的管理檢討並擬定創新改造作為。

#### 評核構面4：服務評價

考評項目	執行策略
服務滿意情形	<p>一、對外部民眾進行滿意度調查，設計兼顧信度、效度、亦顧及抽樣方法與樣本數代表性；內容包括洽公環境、服務禮貌、服務措施與整體滿意度等。</p> <p>二、對內部員工進行滿意度調查，並據此精進內部管理成效。</p> <p>三、機關應將滿意度調查結果回饋於業務推動中，持續精進服務作為。</p>
意見回應處理情形	<p>一、妥善處理民眾意見、抱怨及新聞輿情。</p> <p>二、對於相關意見應進行系統性分析及評估，進而提升或產出新的服務措施，轉換為政策改進依據或參考。</p>

#### 柒、實施步驟與分工

- 一、本所內部規劃單位於108年3月15日前，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、本計畫公布於本所網站及服務場所。各課室應依本計畫「重要工作計畫作業時程管制表」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。

#### 捌、獎懲

本計畫執行人員成效，將依本所員工積點制度相關規定予以獎懲，並列入年度考績參據。

玖、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充與協調辦理。

拾、本計畫奉核後實施，修正時亦同。

附件一 臺北市大安區戶政事務所（戶籍登記課）108年度重要工作計畫作業時程管制表

編號	計畫項目	工作項目	工作內容	預定作業時程														
				108														
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1	戶籍登記櫃台人員績效評鑑計畫	訂定計畫	訂定櫃檯同仁績效評鑑計畫	■	■	■												
		櫃檯成績計算	每日登記櫃檯同仁工作日數	■														
			計算個別同仁錯誤率及登記件數積分等	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
			櫃檯綜合成績計算	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
		每月成績評比及公布	公布戶籍登記件數	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
			公布同仁錯誤率	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
		成果檢討與分析	每年將計畫執行情形與成果進行分析			■					■			■				■
			檢討是否修正計畫			■					■			■				■
			依同仁表現情形予以獎懲			■					■			■				■
		2	清查人口作業規定	依各時程戶役政系統列印名冊	機房列印名冊	■		■		■		■		■				
戶役政查詢初設到現戶戶籍資料	■				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
造冊列管	■				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
追查相關機構	發文移民署查詢入出境紀錄			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	發文殯葬處或醫院查詢是否有死亡證明書			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	5291查詢是否有健保投保紀錄			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■









臺北市大安區戶政事務所（行政庶務課）108年度重要工作計畫作業時程管制表

編號	計畫項目	工作項目	工作內容	預定作業時程															
				108															
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
1	12所聯合辦理提升服務品質教育訓練計畫	電話禮貌教育訓練	擬定執行計畫	■	■														
			執行計畫			■	■	■		■	■	■	■	■					
			檢討執行情形							■								■	
			評核作業															■	
		服務禮貌教育訓練	擬定執行計畫	■	■														
			執行計畫			■	■	■		■	■	■	■	■	■				
			檢討執行情形							■								■	
			評核作業															■	
2	民意調查實施計畫	民意問卷設計及各項作業推動	擬定計畫	■	■														
			問卷設計			■							■						
			問卷發送及填寫				■							■					
			問卷回收分析					■								■			
			檢討執行情形															■	
3	提升文書處理品質實施	文書處理及時效管制考	訂定計畫		■														

	計畫	評作業	內部公文抽核	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
			文書教育訓練	■			■			■			■			■					
			小組會議檢討及列管	■			■			■			■			■					
		機密文書處理	訂定計畫	■																	
			機密文書作業考評	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
			機密文書解降密作業						■												
		檔案管理	訂定計畫	■																	
			檔案作業考評	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
			評估總報告																		■
		4	資訊業務實施計畫	機房主機與網路設備維護	經常性辦理	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
電腦軟體、硬體設備維護作業	經常性辦理			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
電腦軟體、硬體設備及耗材採購作業	依預算分配期程辦理規劃及採購			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
所屬同仁資訊教育訓練	規劃			■	■	■															
	執行						■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	總評估報告																				■
本所中、英文全球資訊網站無障礙網頁認證及更新與維護	經常性辦理			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

		其他系統管理與維護	經常性辦理	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
		其他創新研發業務	規劃	■	■	■												
			執行		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
			總評估報告															■
5	提升108年度政府服務品質執行計畫	各項執行作業推動	訂定計畫	■	■	■												
			計畫函報民政局			■												
			每月檢討執行進度				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

臺北市大安區戶政事務所（會計室）108年度重要工作計畫作業時程管制表

編號	計畫項目	工作項目	工作內容	預定作業時程												
				108												
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	108年度法定預算分配之申請	108年度法定預算分配之申請	各課室預算需求分配期程之彙整	■												
			提列預算分配之申請案	■												
2	109年度預算之籌編	109年度預算之籌編	需求之彙整與提報			■	■									
			依需求及額度編製概算					■								
			整編預算案							■	■					
3	編製單位半年結算報告	編製單位半年結算報告	依據6月份會計月報分別編製歲入來源別及歲出機關別結算表，並核算占分配數之比率及已分配未執數								■					
			核對帳列數與銀行對帳單，不符部分作調整事項或作說明								■					
			簽陳首長核定後，遞送審計處、主計處及財政局等相關機關									■				
			彙編主管暨所屬機關半年結算報告									■				
4	編製單位決算	編製單位決算	辦理年終結帳帳務處理	■												

			依據各課室提供之 決算相關資料、財 產目錄及107年12 月會計月報彙編年 度決算報告	■	■										
			簽陳首長核定後， 遞送審計處、主計 處及財政局等相關 機關	■	■										
5	零用金、現金、 票據、財產等財物 審核	零用金、現金、 票據、財產等財物 審核	不定時抽查零用 金、現金、票據、 財產審核，並製作 查核紀錄	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

臺北市大安區戶政事務所（人事室）108年度重要工作計畫作業時程管制表

編號	計畫項目	工作項目	工作內容	預定作業時程															
				108															
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
1	不休假加班費、國內休假補助費、年終工作獎金（慰問金）發放作業	不休假加班費、國內休假補助費、年終工作獎金（慰問金）發放作業	結算同仁上一年度休假日數，核發未休假加班費及應休假畢日數以外之國內休假補助費。																
			清查符合發放標準之人員，並核算在職月數比例，核發年終工作獎金（慰問金）。																
2	108年度委任公務人員晉升薦任官等訓練作業	108年度委任公務人員晉升薦任官等訓練作業	統計符合參加108年委升薦訓練人數、預估109年度符合人數。																
			通知符合資格同仁，檢附相關證件。																
			審查各項證件，核算積分，並經甄審委員會審核後，按積分高低排定受訓序列，造冊由主任核定後送民政局彙整。																
3	員工文康活動	員工文康活動	統籌辦理本所員工文康活動，增進情誼。																