

臺北市大安區戶政事務所

110 年度提升服務品質執行計畫

110 年 3 月 22 日北市安戶行字第 1106003126 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 110 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、組織目標與服務理念

一、 組織目標

以市民為主，建立以民意為導向的服務型政府，引用服務行銷理念，擴大政府服務視野，展現卓越服務品質。

- (一) 打造具國際觀的民政團隊，提供全方位的科技資訊服務。
- (二) 開創市民優質生活空間，營造多元化的公民社會。
- (三) 建構安全信仰環境，推動合時禮儀，改善社會風氣。
- (四) 推動戶政萬事通，量身訂做加值服務。
- (五) 整合各項社會服務資源，建立區里服務關懷網絡。
- (六) 掌握人口趨勢，落實人口政策，營造永續發展城市。

二、 服務理念

本所願以民意為導向，落實戶籍管理，推動簡政便民服務，提供市民友善及舒適的洽公環境，並結合地方特色與資源、重視內外顧客感受、拓展 e 化及跨機關整合服務，本所秉持「真誠」、「效率」、「同理心」之服務理念，打造值得讓市民信賴的優質戶政服務機關。

肆、實施對象

本所全體同仁。

伍、實施範圍：

以 110 年本所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實施計畫，具體規劃為民服務工作範圍。	針對戶政推動之重點工作，結合策略地圖、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、電子跑馬燈或網站、社群媒體等方式，提供服務申辦資訊予民眾自主參考查詢；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、案件公告看版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；針對辦公環境、設備及網站檢查（包括標示

	及引導設施、服務動線、申辦及閱覽資訊、書表範例、文宣資料、雙語標示、環境綠美化、停車空間、等候區、哺乳室等便利設施、無障礙設施及網站資訊露出正確性之檢討)，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) 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 i-voting 及各項研習會、座談會、公聽會及公共論壇等方式，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。
(二) 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、測量方式之妥當性、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。
(三) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1.主動調查服務對象對服務的評價，並透過其回饋意見，轉換為政策改進依據或施政參考 2.建立民眾意見反應之暢通管道，如單一陳情系統、現場意見調查表、滿意度問卷調查表等管道，提供即時及有效之處理方式，並訂定民眾意見反應及陳情案件作業處理規範，以協助解決民眾之問題。

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」，均衡各櫃臺承辦業務，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，以免除民眾在機關間往返奔波，以達到簡政便民的目的。
(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。	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。
(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) 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、資訊科技應用等的工具，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，使之成為機關標準服務。

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。	持續針對新移民及博愛族群等規劃適性、分眾服務，提升服務友善度。
(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、專人全程及主動的創新服務，便捷服務據點及遞送。
(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、策略地圖及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。	鼓勵民眾參與政策溝通並建置網路意見交流、線上論壇、網路投票、直播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。	適時檢討冗事減除，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。

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。	每年檢討現有的法規及簡化內、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，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，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。

柒、執行方式：

- 一、本所各課室應於年度開始時，針對整體組織目標及課室業務特性，結合策略地圖、戶政白皮書及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、各課室可依實際需要訂定各項實施子計畫，並應依據工作計畫作業時程管制表逐步推動、切實執行，且於期限內完成。
- 三、本所成立「提升服務品質推動小組」，由主任擔任總召集人，秘書擔任副召集人、各課主管及研考人員、資訊、總務人員等組成，負責監督推動提升服務品質工作。

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、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充與修正。

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）110年度重要工作計畫作業時程管制表

計畫項目	工作內容	預定作業時程												執行狀態	執行情形說明		
		110															
		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	1.訂定櫃檯同仁績效評鑑計畫。 2.每月成績評比及公布。 3.每年將計畫執行情形與成果進行分析，並依同仁表現情形予以獎懲。														已開始執行	
2	辦理各項戶籍登記	櫃檯同仁辦理民眾臨櫃隨到隨辦之業務;出生、出生地、死亡、認領、收養、終止收養、結婚、離婚、監護、遷徙、變更等戶籍登記事項及戶籍謄本、印鑑證明、戶口名簿等證明文件核發。														已開始執行	
3	預約結婚登記	接受電話、網路預約結婚登記並派員於假日辦理結婚登記														已開始執行	
4	出生登記	◎助你好孕專案： 1.通知辦理出生登記並申請獎勵金。 2.生育獎勵金申請陳核及請款作業。														已開始執行	
		◎出生登記跨機關通報： 1.新生兒通報健保 2.勞保生育給付 3.溫馨關懷服務表														已開始執行	
	◎第3胎以上兒童證明														已開始執行		

5	人口清查計畫	1.致贈百歲人瑞金鎖片，當事人不知去向者	■															依期程執行		
		2.九十歲以上未滿百歲最近一年未使用全民健康保險法所稱健保卡			■															
		3.八十歲以上未滿九十歲最近二年未使用健保卡者					■													
		4.戶籍逕遷至戶政事務所一年以上者										■								
6	房屋拆遷門牌註銷戶籍遷出未報清查計畫	1.如有設籍人口，聯繫當事人或查詢家屬等，並催告辦理遷徙登記。 2.依全民健保投保地址進行催告。 3.查出入境紀錄，未出境而無從得知實際地址、行方不明，故無法辦理催告作業，送市政府公告，待公告期限屆滿再依規定逕為辦理。	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	已開始執行		
7	跨機關通報服務	民眾至戶政事務所臨櫃申辦戶籍資料異動時，可同時申請稅捐、監理、地政、健保卡、自來水、台電等跨機關通報服務	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	已開始執行		
8	國籍業務	1.國籍歸化、喪失、撤銷喪失、回復	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	已開始執行		
		2.國籍歸化測試	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	已開始執行		
9	110年全國性公民投票案	辦理有關110年全國性公民投票公投名冊造冊相關事宜			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	依期程執行		

臺北市大安區戶政事務所（戶籍資料課）110 年度重要工作計畫作業時程管制表

編號	計畫項目	工作內容	預定作業時程												執行狀態	執行情形說明
			110													
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	辦理 110 學年度國中生集體初領身分證作業計畫	辦理國中生集體初領身分證作業	■									■		依期程執行		
2	護照跨機關一站式服務	針對首辦護照民眾於櫃檯辦理人別確認後，協助代收，進行照片資料掃描上傳作業及代領護照事宜	■												已開始執行	自 109 年 8 月起新增業務
3	自動通關	針對年滿 12 歲首辦護照民眾辦理出國自動通關註冊，錄存臉部影像或指紋，與移民署介接完成資料與申請傳遞作業	■												已開始執行	自 109 年 8 月起新增業務
3	配合內政部辦理自然人憑證核發業務	配合內政部作業持續辦理核發自然人憑證。 櫃檯申辦→核發憑證	■												已開始執行	
4	戶籍檔案掃描暨建檔作業	將出生、死亡、結婚及離婚等申請書及附件數位化，進行掃描及建檔	■												已開始執行	
5	提供學齡兒童異動名冊	於 3 月 - 8 月每週列印學齡兒童異動名冊交予區公所承辦人員			■										依期程執行	
6	辦理全年人口統計報表業務(含靜態及動態)	1. 年終人口靜態統計、年終人口動態統計（按登記日期）每年 1 月 15 日前報局。	■												依期程執行	
		2. 年終人口動態統計（按發生日期）每年 4 月 15 日前報局。			■										依期程執行	

臺北市大安區戶政事務所（行政庶務課）110 年度重要工作計畫作業時程管制表

編號	計畫項目	工作內容	預定作業時程												執行狀態	執行情形說明	
			110														
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1	提升 110 年度政府服務品質執行計畫	訂定計畫	■													依期程執行	
		每月檢討執行進度				■											依期程執行
2	公文處理成效檢核	訂定本所提升文書處理品質實施計畫	■													依期程執行	
		按季召開檢討會		■		■		■				■			依期程執行		
3	推動公文線上作業	定期及不定期辦理教育訓練	■												已開始執行		
		每月定期檢核公文並持續推動線上比率	■												已開始執行		
4	內政部戶政業務評鑑	依據內政部及民政局計畫時程，填具各項戶籍業務相關月報表及年報表，經首長核閱後送交主責戶所彙整	■											■		依期程執行	
5	檔案清查作業	訂定實施計畫	■													依期程執行	
		分工及執行		■											依期程執行		
6	檔案銷毀作業	辦理檔案銷毀清理作業	■										■		依期程執行		
		檔案銷毀作業				■								依期程執行			
7	本所網站管理	本所官網資料定期更新維護	■												已開始執行		
8	環境教育訓練計畫及時數	辦理教育訓練或完成線上課程	■												依期程執行		
		線上填報成果											■		依期程執行		
9	財產報廢及上網拍賣	財產盤點及清查					■							依期程執行			
		財產報廢及上網(易物網及惜物網)拍賣	■												已開始執行		

附件二 任務編組

職別	職稱	姓名	任務
主任委員	主任	蔡文如	指導監督「110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「110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「110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「110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「110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	協助綜理「110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「110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「110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「110年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	課員	莊子嫻	辦理「110年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	課員	張家榕	辦理「110年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	課員	藍琿旗	辦理「110年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	課員	莊竣翔	辦理「110年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	課員	李宜玲	辦理「110年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	課員	林妍秀	辦理「110年度提升服務品質執行計畫」各項事宜