

# 臺北市大安區戶政事務所 109 年度提升服務品質執行計畫

109 年 6 月 15 日訂定

## 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 109 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 109 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。

<p>(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。</p>	<p>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。</p>
<p>(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。</p>	<p>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。</p>

<b>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</b>	
<b>執行策略</b>	<b>方法</b>
<p>(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。</p>	<p>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。</p>
<p>(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。</p>	<p>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。</p>

<p>(三) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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。</li> </ol>
------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>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</b>	
<b>執行策略</b>	<b>方法</b>
<p>(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。</p>	<p>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。</p>
<p>(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。</p>	<p>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。</p>
<p>(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。</p>	<p>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。</p>

<p>(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。</p>	<p>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。</p>
----------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

<p><b>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</b></p>	
<p>執行策略</p>	<p>方法</p>
<p>(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。</p>	<p>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。</p>
<p>(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。</p>	<p>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。</p>
<p>(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。</p>	<p>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。</p>

### 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。

<p>(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。</p>	<p>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。</p>
<p>(三)結合跨域整合，務實解決服務或公共問題。</p>	<p>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。</p>
<p>(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。</p>	<p>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。</p>

#### 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。

#### 捌、推動小組及任務分工

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。

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）109 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														
				109														
				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			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	









臺北市大安區戶政事務所（行政庶務課）109 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															
				109															
				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			訂定計畫		■														

	提升文書處理品質 實施計畫	文書處理及 時效管制 考評作業	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				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	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	經常性辦理			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

		認證及更新與維護																		
		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 109 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）109 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														
				109														
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1	109 年度法定預算分配之申請	109 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	110 年度預算之籌編	110 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108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）109 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															
				109															
				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	109 年度委任公務人員晉升薦任官等訓練作業	109 年度委任公務人員晉升薦任官等訓練作業	統計符合參加 109 年委升薦訓練人數、預估 110 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。			■	■	■	■	■					
---	--------	--------	--------------------	--	--	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--

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「109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「109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「109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「109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「109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「109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	綜理「109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「109年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	戶籍員	栗加真	辦理「109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「109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「109年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	課員	藍琤旗	辦理「109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「109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「109年度提升服務品質執行計畫」各項事宜