



臺北市大安區戶政事務所

112 年度提升服務品質執行計畫

112 年 2 月 17 日北市安戶行字第 1116012324 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 112 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。
- 四、透過 E 化作為，配合本府後疫情時代數位轉型政策，提供多元共融服務。

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，運用新的數位工具，引用服務行銷理念，擴大政府服務視野，在疫情多變之不確定因素下賡續展現卓越服務品質。

- (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 e 化作業，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 112 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，並視實際需要適時檢討整併；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，宣導民眾多利用台北通、市民服務大平台、電話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，協助民眾各項申辦事務；每年至少辦理 1 次辦公環境、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、等候區、停車空間、哺（集）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>

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
<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、統計方式之妥當性、評價結果分析之客觀性；研析滿意度趨勢，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>	<p>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。</p>

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），整合機關內部橫向連繫。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，強化資訊安全申辦認證。
(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、行政流程再造、資訊科技應用等工具，擘劃創新、整合性的服務措施，提高行政服務效能，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、專人全程及主動式陪伴服務，延伸服務據點及方便案件遞送，提供更具人性化的便捷服務。

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

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
<p>(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p>	<p>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>

<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。後疫情時代，輔以遠端視訊、E化傳遞、遠距辦公等方式推動業務，確保行政效率及服務內容不受疫情所影響。</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。檢討是否能以e化方式增進工作效率及簡省人力。</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。
- 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）112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	
		112														
		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。	[Progress bar from 1 to 12]												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。	[Progress bar from 1 to 12]												已開始執行	
3	網路預約免排隊	每日查閱網路預約申辦系統、回復網路預約申辦者、安排網路預約申辦者案件登記事宜	[Progress bar from 1 to 12]												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。	[Progress bar from 1 to 12]												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	[Progress bar from 1 to 12]												已開始執行	
	◎第3胎以上兒童證明	[Progress bar from 1 to 12]												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	[Progress bar from month 1 to 12]												已開始執行	
8	國籍業務	1.國籍歸化、喪失、撤銷喪失、回復	[Progress bar from month 1 to 12]												已開始執行	
		2. 國籍歸化測試	[Progress bar from month 1 to 12]												已開始執行	

臺北市大安區戶政事務所（戶籍資料課）112 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
			112													
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	辦理 112 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	[Progress bar from month 1 to 4]												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	[Progress bar from month 1 to 12]												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	[Progress bar from month 1 to 12]												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	[Progress bar from month 1 to 12]												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	[Progress bar from month 1 to 12]												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	
		3. 每月底執行戶籍人口統計月報轉檔作業,隨即製作月報同時通報民政局,並將每月人口統計資料上傳本所網頁提供各界查詢。																	已開始執行	
7	門牌指標設置及不定期巡查管理	如發現脫落,遺失或需新增之門牌指標,應填列「製作門牌指標清冊」,併同「製作門牌數量一覽表」、「設置門牌指標數量表」報局製作。																已開始執行		
8	非區花門牌汰換專案建置門牌整合檢索系統門牌照片	非區花門牌汰換專案中,廠商所拍攝之門牌照完成上傳至門牌整合檢索系統。																已開始執行	自108年8月起新增業務	
9	到府服務作業計畫	針對65歲以上人口、身心障礙及行動不便者提供國民身分證及印鑑到府服務。																已開始執行		

臺北市大安區戶政事務所（行政庶務課）112 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			
			112																
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					
1	提升 112 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	策略地圖及平衡計分卡擬定、執行	策略地圖及平衡計分卡擬定、執行	■												已開始執行				
3	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		
4	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				
5	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	
6	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		
7	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			
8	本所網站管理	本所官網資料定期更新維護	■												已開始執行				
9	環境教育訓練計畫及時	辦理教育訓練或完成線上課程	■												依期程執行				



執行幹事	課員	李宜玲	辦理「112年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
------	----	-----	-------------------------