

臺北市士林區戶政事務所

109 年度工作計畫暨執行方針

109 年 1 月 3 日訂定

壹、計畫依據

依本所「109 年度工作期程表暨各項重點執行工作」及計畫之目標具體推動作法及實施期程，於期限內達成目標。

貳、計畫目標

- 一、持續落實以客為尊，提供便捷服務，以全面提升本所服務品質，建立以顧客為導向的「享受服務」。
- 二、期能達成「樹立機關服務形象」、「便捷服務程序」、「推動民眾滿意服務」、「確保民眾資訊使用權」、「提供創意整合服務」、「第 15 任總統副總統及第 10 屆立法委員選舉選務工作」、「109 年人口及住宅普查」、「全面換發國民身分證」、「門牌清查暨非區花門牌汰換」、「護照及自動通關一站式服務」、「多元行銷模式推廣戶政業務」、「行動服務化」、「國民身分證防止冒領作業流程」、「友善服務-親子園地」、「公文減紙」、「特色結婚專區」、「『印』運而生、『鑑』往知來-印鑑制度的與時俱進特展」與「教育訓練」等計畫目標，進一步實現「便民」、「效率」、「創新」、「尊重」之優質服務。

參、實施對象

本所全體同仁。

肆、實施期程

自 109 年 1 月 1 日至 109 年 12 月 31 日止。

伍、 籌備各項作業

(1) 各項業務工作計畫

1. 教育訓練工作計畫及相關課程。
2. 值星人員值勤實施計畫
3. 考核「**市民服務大平台**」暨網路預約案件實施計畫。
4. 辦公區域門禁管理辦法實施計畫
5. 網站資訊服務及檢核計畫
6. 節約能源計畫
7. 櫃檯人員精進暨後線支援人力運用實施計畫。
8. 到府服務作業計畫
9. 跨機關服務合作各項計畫(含戶籍資料異動跨機關通報服務)
10. 清查人口實施計畫
11. 臺北市士林區新移民關懷訪視標準作業程序
12. 自然人憑證作業計畫
13. 電子謄本作業計畫
14. 檔案管理工作計畫
15. 各項文藝展覽活動規劃
16. **門牌清查暨非區花門牌汰換計畫**
17. 其他專案或臨時事項。

(2) 工作小組：

1. 推動為民服務工作小組。

2. 公文小組。
 3. 內政部及民政局戶政業務評鑑小組。
 4. 「全民國防」教育推動小組。
 5. 櫃檯人員工作小組。
 6. 自然人憑證工作小組。
 7. 各項專案工作小組。
- (3) 會議：依「各項會議實施作業計畫」進行。
 - (4) 教育訓練：依「年度教育訓練計畫」進行。
 - (5) 電話測試（研考會不定期測試及民政局定期測試）
 - (6) 實地查核（研考會不定期測試及民政局不定期測試）
 - (7) 創意提案制度
 - (8) 公文考核作業
 - (9) 推動為民服務考核
 - (10) 內政部戶政業務評鑑作業
 - (11) 民政局戶政業務考核作業
 - (12) 議會工作報告
 - (13) 臨時交辦考核作業

陸、 實施項目依服務品質獎考評項目執行策略，並依據年度目標規劃各項具體作法，確實執行及管考作為。

柒、 推動作法

- (1) 各執行單位或推動小組應於各項執行計畫訂定後，應知會研考，並依計畫工作項目切實執行並於期限內完成。
- (2) 工作進度控管依期程掌握進度並由研考人員列管，定期召開小組會議，瞭解各項工作執行進度並檢討得失、創新及計畫

修訂等，各級主管應以身作則，積極參與並確實督導本項作業之執行。

- (3) 各課室應掌握進度於考核前繳交相關資料，俾利展現本所績效，爭取最高榮譽。
- (4) 可依實際需要另訂定各項子計畫據以執行，各單位應配合執行本項計畫。

捌、 推動小組

- (1) 各項計畫之推動事宜，由工作小組負責，該小組成員得隨人員異動而調整，並由主任擔任召集人，秘書擔任副召集人，並適時召開會議報告進度。
- (2) 小組會議由組長召開，成員自行邀集同仁組成，定期依各項評核指標進行檢討，並集思研議創新作為，各項子計畫可另成立工作小組或品管圈推動改善工作。

玖、 獎懲方式

依市府及各項相關規定辦理。

壹拾、 經費所需經費由本所年度預算相關費用項下勻支。

壹拾壹、 本計畫奉核後實施，如有未盡事宜，得隨時修正補充之。