

臺北市士林區戶政事務所

112 年度工作計畫暨執行方針

附件 1

111 年 12 月 28 日訂定

壹、計畫依據

依本所「112 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」、「**全國性公民投票**」、「首次申請護照及自動通關一站式服務」、「多元行銷模式推廣戶政業務」、「行動化服務」、「推動電子化收費作業」、「推動電子收據服務」、「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」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 112 年 1 月 1 日至 112 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. 檔案管理工作計畫
14. 各項文藝展覽活動規劃
15. 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。