

臺北市士林區戶政事務所

113 年度工作計畫暨執行方針

附件 1

112 年 12 月 26 日訂定

壹、計畫依據

依本所「113 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」、「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 113 年 1 月 1 日至 113 年 12 月 31 日止。

伍、籌備各項作業

- 一、各項業務工作計畫
 - (一) 教育訓練工作計畫及相關課程
 - (二) 值星人員值勤實施計畫

- (三) 考核「市民服務大平台」暨網路預約案件實施計畫
- (四) 辦公區域門禁管理辦法實施計畫
- (五) 網站資訊服務及檢核計畫
- (六) 節約能源計畫
- (七) 櫃檯人員精進暨後線支援人力運用實施計畫。
- (八) 到府服務作業計畫
- (九) 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)
- (十) 清查人口實施計畫
- (十一) 臺北市士林區新移民關懷訪視標準作業程序
- (十二) 自然人憑證作業計畫
- (十三) 檔案管理工作計畫
- (十四) 各項文藝展覽活動規劃
- (十五) 其他專案或臨時事項

二、工作小組：

- (一) 推動為民服務工作小組
- (二) 公文小組
- (三) 內政部及民政局戶政業務評鑑小組
- (四) 「全民國防」教育推動小組
- (五) 櫃檯人員工作小組
- (六) 自然人憑證工作小組
- (七) 各項專案工作小組

一、 會議：依「各項會議實施作業計畫」進行。

二、 教育訓練：依「年度教育訓練計畫」進行。

- 三、 電話測試（研考會不定期測試及民政局定期測試）
- 四、 實地查核（研考會不定期測試及民政局不定期測試）
- 五、 創意提案制度
- 六、 公文考核作業
- 七、 推動為民服務考核
- 八、 內政部戶政業務評鑑作業
- 九、 民政局戶政業務考核作業
- 十、 議會工作報告
- 十一、 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

- 一、 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。
- 二、 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。
- 三、 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。
- 四、 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

- 一、 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。

二、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。

臺北市士林區戶政事務所（戶籍登記課）113年度重點工作一覽表(草案)

序 號	工 作 項 目	負 責 人 員	具 體 推 動 作 法	實 施 期 程
一	利用行動化服務載具設備提供便民服務	陳振明	<p>1. 為推動在地化服務之電子化作業，增進為民服務品質，利用行動化服務載具設備提供便民服務。</p> <p>2. 作業方式： (1)民眾辦理戶政業務，因行動不便等原因，無法親自到場時，本所得指派專人利用行動化服務載具設備提供便民服務。 (2)服務對象為設籍本區居民。 (3)服務時間為白天正常上班日。 (4)於每月最後1個上班日中午前將彙整之統計表回報民政局。</p>	年度持續進行
二	國籍業務	張玉娟	<p>1. 依本府民政局「喪失、歸化、回復國籍」作業流程圖」及相關法規辦理。</p> <p>2. 歸化、回復戶籍者：向國內住所地戶政事務所為之，層轉直轄市、縣(市)政府轉內政部許可。(國籍法施行細則第2條)</p> <p>3. 喪失國籍者：居住於國內者，由本人親自向住所地戶政事務所申請，層轉直轄市、縣(市)政府轉內政部許可；居住於國外者，由本人親自向駐外館處申請，由駐外館處送外交部轉內政部許可。(國籍法施行細則第2條)</p> <p>4. 原則戶政事務所受理轉報4天，層轉民政局轉內政部，經內政部核定後，戶政所函復申請人6天。如有特殊案件，需蒐集相關資料，經簽奉主管核准，處理期限得展延為2個月。</p>	年度持續進行
三	歸化取得我國國籍基本語言能力及國民權利義務基本常識測試	張玉娟	<p>1. 測試實施內容： (1)實施對象：取得外僑居留證或外僑永久居留證之外國人，申請參加歸化我國國籍測試者。 (2)測試時間：隨到隨考。 (3)測試地點：本所。 (4)報名時間：隨時報名。 (5)實施程序：受理報名、建立受測者試卷、測試(口試或筆試)。</p> <p>2. 工作範圍： (1)依本所工作分配表辦理。</p>	年度持續進行

			(2)彙整參加歸化測試者資料及受測名冊、統計人數及列印通知書，編製測試號及應試梯次，試場位置編排及號碼名牌張貼，列印考試卷，登錄評分卷成績，寄發成績單及陳報民政局。	
四	跨機關通報服務作業	陳莉玲	<p>1. 為便捷民眾服務、提高行政效能、整合各行政機關服務領域，就稅捐、地政、監理、水電、勞保(國民年金)、健保(卡)、亡故者健保退保、瓦斯、壽險清查、勞保(國保)生育給付、勞保家屬死亡給付、國軍人員結婚出生喪葬殮葬補助、催種疫苗簡訊通知等事項，提供「一處受理、全程服務」之跨機關通報服務。</p> <p>2. 適用對象：</p> <p>(1)民眾申辦遷徙、出生年月日更正、姓名、統號變更或更正登記時、得申請將最新資料通報至受通報機關。</p> <p>(2)民眾申辦死亡登記，得申請將死亡者訊息傳送壽險公會請保險公司清查有無人身保險，並視個案通知受益人辦理理賠事宜，另自107年7月16日起，可同時申請勞保家屬死亡給付，自107年8月13日起則可同時申請亡故者健保退保事項。</p> <p>(3)民眾因辦理姓名、統號變更或更正、出生年月日更正、身分證與健保卡同時遺失或初設戶籍辦理初補換身分證，得申請跨機關通報健保署辦理健保卡補換發。</p> <p>(4)民眾申辦新生兒出生登記，可同時申請催種疫苗簡訊通知服務、新生兒健保卡及投保健保事項，另自107年7月16日起，可同時申請勞保(國保)生育給付。</p> <p>(5)自108年7月1日起，國軍人員辦理結婚登記、新生兒出生登記或家屬死亡登記可同時通報國防部申請結婚補助費、生育補助費或喪葬補助費，國軍人員遺族辦理國軍人員的死亡登記可同時通報國防部申請殮葬補助。</p> <p>3. 作業程序：</p> <p>(1)系統通報項目：同仁受理戶籍資料變更，依民眾申請意願，於系統輸入資料，列印申請書請民眾簽名後，點選確認送出，資料即傳送至受通報機關辦理更新。</p> <p>(2)本市自辦通報項目：如民眾申請事項為非系統通報項目，則請民眾填寫書面申請表，再交由承辦人轉送受通報機關辦理資料變更。</p>	年度持續進行

			<p>(3)本所自辦通報項目：本所與健康中心合作辦理「嬰幼兒預防接種簡訊及電子郵件催種資訊系統」申請書跨機關服務，同仁受理出生登記或3歲以下嬰幼兒初設戶籍登記，請民眾填寫前揭申請書，再交承辦人送健康中心辦理資料登錄。</p> <p>(4)民眾申辦出生登記：依民眾申請意願，輸入資料於通報健保署或勞保局或國防部作業畫面，列印申請書交申請人簽名後存檔完成通報。</p> <p>(5)民眾申辦死亡登記：依民眾申請意願，輸入資料於通報壽險公會、勞保局、健保署或國防部作業畫面，列印申請書請申請人簽名後存檔完成通報。</p> <p>(6)受理初設戶籍、戶籍資料變更換發身分證或身分證遺失申請補發案件，依民眾需求，於申請健保卡作業畫面輸入當事人資料，列印申請書請民眾簽名後存檔，並將收執聯或繳費聯交民眾持憑繳費，健保署會於10日內完成製卡及寄送。</p> <p>(7)承辦人每日清點申請書按月存查，並定期進行稽核。</p>	
五	「1址8公民」	吳雅玲	<p>1. 為有效落實戶籍登記，避免有心人士虛設戶籍，影響選舉之公平性，自民國97年5月12日起「1址8公民」戶籍清查，列為常態性工作。</p> <p>2. 清查對象：</p> <p>(1)新遷入屬1址第8位公民以上者。</p> <p>(2)新遷入屬1址8公民以上且新遷入人口含0至5歲幼童。</p> <p>(3)檢舉案件。</p> <p>3. 實施方式：</p> <p>(1)櫃檯同仁於受理遷徙登記時，屬本案清查對象者，先告知民眾若無居住事實，將依法撤銷遷徙並罰鍰。</p> <p>(2)通報轄區派出所：將清查對象依戶警聯繫作業要點通報分局，分局通令各轄區派出所協查有無居住事實。</p> <p>(3)各派出所查察若有未按址居住或訪視未遇情形，於家戶訪查通報單註明居住情形回復。本所於每月2日前彙整之統計表呈報民政局。</p> <p>(4)未按址居住人口依戶籍法規定進行後續催告程序及撤銷遷徙、逕為遷徙之登記。</p>	年度持續進行
六	內政部清查人口作業	林美蘭	<p>1. 為利戶政所查對設有戶籍國民戶籍資料，落實戶籍登記，維護國民權益，建置清查人口資料庫。內政部修定「清查人口作業規定」。</p>	年度持續進行

		<p>楊美霞</p>	<p>2. 本課清查期程及對象如下：</p> <p>(1)致贈百歲人瑞金鎖片，當事人不知去向者：當年致贈百歲人瑞金鎖片不知去向者，次年1月1日至2月28日清查。</p> <p>(2)90歲以上設有戶籍者：每年3月1日至4月30日清查。</p> <p>(3)80歲以上最近2年未使用全民健康保險法所稱健保卡者：每年5月1日至6月30日清查。</p> <p>(4)已接收死亡通報未辦理死亡登記者：依死亡資料通報辦法第5條第1項第2款規定，於每個工作日執行接收通報辦理清查作業。</p> <p>(5)經戶政事務所註記死亡宣告進行中、失蹤人口未報者：每月追蹤列管。</p> <p>(6)戶籍逕遷至戶政事務所者：每年9月1日至12月31日清查。</p> <p>3. 戶政事務所自戶役政資訊系統列印清查人口清冊，針對名冊查訪當事人，將查對成果登錄，對於未按址居住、已出境人口、行方不明、死亡或已完成死亡宣告者，依戶籍法、戶籍法施行細則、民法相關規定辦理。</p> <p>4. 清查對象為年滿百歲，當事人已出境或已死亡無法提證者，依「清查人口作業規定」核處戶籍登記。</p>	
<p>七</p>	<p>生育獎勵金</p>	<p>蘇聖雅</p>	<p>1. 臺北市自民國100年1月1日起發放「生育獎勵金」 111年12月25日(含)以後出生之新生兒，並於出生後60日內在本市辦理出生登記或初設戶籍登記，符合以下條件，可申請生育獎勵金，第1名新生兒4萬元，第2名4萬5千元，第3名以上5萬元，申請資格：</p> <p>(1)新生兒之父或母自新生兒出生之日起10個月前至提出申請時，應連續設籍於本市。</p> <p>(2)新生兒之父或母申請時設籍於本市，並自新生兒出生之日起10個月前至提出申請時，連續設籍於新北市、基隆市或本市者，亦視為前項之連續設籍於本市。</p> <p>(3)新生兒於戶政事務所完成出生登記或初設戶籍登記，且申請時仍設籍本市。</p> <p>(4)新生兒之母死亡或行方不明時，得由新生兒之父提出申請；新生兒之父亦死亡或行方不明時，得由新生兒之監護人提出申請。</p> <p>(5)申請人應於新生兒出生後60日內提出申請。</p> <p>2. 符合資格新生兒母親於新生兒出生60日內，帶身分證、印章及銀行或郵局</p>	<p>年度持續進行</p>

			存摺，至新生兒設籍戶政所申請，委託申請另出具委託書。	
			3. 櫃檯受理民眾繳附文件無誤或申請人文件不齊或資格不符者，皆須填具七合一受理項目檢核收執單敘明受理情形(已送件或須補件等原因)，並將收執單與申請書彙整移送承辦人處列管。	
八	戶政機關受理申請指定送達地址	林美蘭	1. 年滿18歲以上之完全行為能力人，得向戶政事務所或以自然人憑證於內政部全球資訊網站申請指定送達地址。 2. 戶政事務所受理申請指定送達地址作業程序如下： (1) 申請人申辦戶籍登記案件時，戶政事務所應詢問申請人之意願，申請人亦得主動申請指定送達地址。 (2) 戶政事務所受理申請後，於戶役政資訊系統之「指定送達地址登載作業系統」登錄。 (3) 列印「指定送達地址登載作業」申請頁面，並請申請人簽名或蓋章。	年度持續進行
九	第3胎兒童證明	吳雅玲	1. 申請人:以適格出生登記申請人為申請人。 2. 申請方式:申請人攜帶國民身分證至本市任一戶政事務所填具申請表辦理。 3. 第3胎認定標準： (1) 第3胎以上子女，係指戶籍登記為同一母親或父親並依出生年月日排序計算之第3位(含)以上子女。 (2) 只要戶籍登記為同一母親或父親並依出生年月日排序計算之第3位(含)以上子女且戶籍設在本市，即可申請，若小朋友為雙(多)胞胎，依子女出生排序為第3個(含)以上者即可申請。	年度持續進行
十	逕遷戶所	楊美霞	房屋所有權人依戶籍法第50條申請逕遷戶所人口處理： 1. 由房屋所有權人持憑房屋所有權證明文件及國民身分證(以上均為正本)來所申請辦理。 2. 發函至當事人戶籍地並所內註記申請逕遷。 3. 查詢內政部移民署線上應用服務系統查詢出入境紀錄，出境滿2年未入境者，依戶籍法第16條辦理遷出國外登記。 4. 查詢全民健保資料，發函至健保通訊地。 5. 查詢戶役政系統或檔存戶籍資料有留存電話號碼者，聯絡當事人。 6. 如有個案再查詢配偶或直系親屬戶籍地。 7. 俟法定期間(3個月又30天)屆滿仍未辦理遷徙登記，再將其戶籍暫遷至	年度持續進行

			本所，同時通報警察機關。	
十一	跨機關行政協助	吳雅玲 蘇聖雅 奚淑鈴 殷儀君 林文山 林美蘭	<ol style="list-style-type: none"> 1. 基於便民、維護戶籍資料正確，保障民眾權益，避免逾期受罰，推行跨機關行政協助通知催告作業。 2. 行政協助項目：(1) 出生、死亡、遷徙、結婚、離婚等未提戶口名簿。(2) 配偶、父、母姓名變更。 3. 業務承辦人每日接收行政協助案件清冊或傳真或行政協助聯繫表，以書面通知戶長改註戶口名簿及催告當事人辦理變更配偶、父、母姓名登記。 4. 行政協助案件列簿管制：於辦妥戶口名簿改註及變更登記者刪除所內註記。 5. 藉由跨機關資訊共享，建立單一窗口，協助未持有繳納證明或以前年度之房屋稅單民眾，查詢房屋稅繳納情形，辦理遷入登記。 	年度持續進行
十二	代收育兒津貼申請	蘇聖雅	受理出生登記時，代收「臺北市育兒津貼」或「衛福部育有未滿2歲兒童育兒津貼」，提憑身分證、印章及臺北富邦銀行或郵局存摺一併申請，本所彙整轉交區公所社會課審查辦理。	年度持續進行
十三	保障年長者結婚權益並防制詐騙	殷儀君	<ol style="list-style-type: none"> 1. 受理70歲以上長者榮民或本市列冊獨居長者申請結婚登記，向榮民服務處或社會局確認身分及意願。 2. 察覺結婚意願有異者，立即通報榮民服務處或社會局、警察局派員協助辦理。 3. 長者結婚案件承辦人列冊管制，查證結婚意願，加強聯繫，建立預防機制。 4. 為防制長輩充當人頭辦理假結婚登記，家屬預先提出請求者，立簿列管並所內註記。長輩辦理結婚登記時，主動聯絡告知家屬。 	年度持續進行
十四	戶籍登記更正	黃菁蕙	<ol style="list-style-type: none"> 1. 戶籍登記誤錄、申報錯漏更正。 2. 重複設籍人口查處。 3. 原始戶籍資料、證件追查。 4. 戶籍更正疑義請示。 5. 相關法規、函釋搜尋。 6. 案件准駁書面答復。 	年度持續進行
			1. 戶籍登記受理案件逐一審查。	

戶籍登記課

十五	登記案件審核	初幼蘭 徐圭琴 陳秀錦	2. 戶籍登記錯漏案件維修。	年度持續進行
			3. 異地登記申請書通報處理。	
			4. 戶籍登記申請書歸類整理。	
			5. 填具櫃檯錯誤案件處理登記簿。	
			6. 編製每月受理案件錯漏件數統計表。	
			7. 助理總機	
十六	每日申請書查核	審核人員	因應日後總統及公職人員選舉或公投造冊，請審核人員於每日例行審核戶籍登記申請書及附件無誤，於無紙化作業完成審核通過，以確保戶籍登記案件正確無誤。	年度持續進行
十七	離婚登記家有6歲以下子女轉介服務	殷儀君	1. 櫃檯受理離婚或監護權變更登記時，家中如有6歲以下子女，請實際照顧兒少者填寫「戶政事務所受理離婚或監護權變更登記6歲以下子女案件關懷表」。 2. 審核人員審查後，交離婚承辦人列管統計。 3. 每月5日前函送社會局依案協助後續關懷作業。	年度持續進行
十八	代通報新生兒申請健保卡	蘇聖雅	受理出生登記時，民眾如欲申請新生兒健保卡，櫃台人員自戶役政系統傳送通報資料至健保署。健保署收到通報7日內寄發健保卡。	年度持續進行
十九	新移民關懷訪視	奚淑鈴	1. 櫃檯受理結婚、離婚、出生、配偶死亡、遷徙等登記之新移民，徵詢其受訪意願，填寫新移民關懷訪視意願徵詢書，交新移民承辦人。 2. 承辦人將徵詢書結果逐件登錄「新移民關懷訪視系統」，以利後續訪視作業。 3. 承辦人於次日上班日中午12時前將同意受訪徵詢書影本送交區公所人文課，並填具點交清單。 4. 如有跨區訪視個案，承辦人登錄「新移民關懷系統」後，傳真新移民同意受訪之意願徵詢書點交清單至民眾填寫之拜訪地區公所。	年度持續進行
二十	同性伴侶註記	殷儀君	1. 凡年滿18歲單身且其中一方在國內現有戶籍，一方為未承認同性結婚國家國人，無法辦理同性結婚登記，並有同性伴侶註記需求者，得申請於戶政資訊系統中特殊註記。 2. 承辦人於櫃檯受理完畢後，於戶政系統進行「同性伴侶案件登錄」作業。 3. 同性伴侶註記刪除。 4. 製發同性伴侶證、公函。	年度持續進行

戶籍登記課

		5. 將案件申請書按編號分類造冊。	
--	--	-------------------	--

臺北市士林區戶政事務所（戶籍資料課）113 年度 重點工作一覽表(草案)

序次	項 目	負責人員	執 行 重 點 (方式)	預定完成日期
一	人口統計及戶籍造冊	徐敏芝	1. 依限正確編報月統計、年終靜態統計及全年動態統計	年度持續進行
			2. 歷年統計報表妥善保存	年度持續進行
			3. 多元提供應用統計資料	年度持續進行
			4. 戶籍資料造冊	年度持續進行
二	印鑑	劉惠英	1. 印鑑(變更、廢止)登記及證明核發申請查核	年度持續進行
			2. 各類印鑑申請書整理歸檔	年度持續進行
			3. 印鑑條整理及廢止印鑑條抽存歸檔	年度持續進行
			4. 印鑑業務教育訓練	年度持續進行
三	學齡名冊提供及家暴通報	徐敏芝 劉惠英	1. 協助繕造適齡國民入學異動名冊	年度持續進行
			2. 兒童及少年保護家庭暴力與性侵事件通報及防治工作執行	年度持續進行
			3. 高風險家庭評估通報落實	年度持續進行
			4. 積極宣導內政部家暴及性侵害防治措施	年度持續進行
四	英文謄本	李婉瑜	1. 辦理英文謄本翻譯發給	年度持續進行
			2. 申請書整理裝訂	年度持續進行

序次	項目	負責人員	執行重點 (方式)	預定完成日期
五	自然人憑證	陳秀玲	1. 辦理自然人憑證各項宣導措施	年度持續進行
			2. 設置發證機動櫃檯	4-5月
			2. 申請書整理裝訂	年度持續進行
			3. 鼓勵民眾使用電子謄本	年度持續進行
六	戶籍資料核發	宋翠霞 許雅芳	1. 依據法令規定核發戶籍謄本	年度持續進行
			2. 加強謄本核發正確性	年度持續進行
			3. 規範小宗、祭祀公業、土地繼承受理方式	年度持續進行
			4. 定期抽核利害關係證明文件	年度持續進行
			5. 健全內部稽核制度	年度持續進行
			6. 辦理法院查調謄本及機關查詢函復。	年度持續進行
七	謄本核發差異 數控管	宋翠霞 許雅芳	1. 列冊登錄加強核對	年度持續進行
			2. 降低謄本與規費差異	年度持續進行
			3. 按月分析差異原因	年度持續進行
八	謄本申請書整 理	宋翠霞 許雅芳	1. 按日清點、整理戶籍謄本申請書	年度持續進行
			2. 依檔案等相關法令妥善保存	年度持續進行
			3. 按期辦理銷毀	年度持續進行

序次	項目	負責人員	執行重點 (方式)	預定完成日期
九	門牌業務	莊岳 倪明崇	1. 辦理門牌編釘業務	年度持續進行
			2. 辦理門牌指標巡查與維護	年度持續進行
			3. 辦理門牌整、增改編業務	年度持續進行
			4. 辦理門牌補換發	年度持續進行
			5. 辦理櫃檯同仁有關門牌相關業務教育訓練	年度持續進行
			6. 門牌點位系統維護	年度持續進行
			7. 申請書整理與歸檔	年度持續進行
			8. 門牌證明書核發與審核	年度持續進行
			9. 汰換非區花門牌專案後續作業	年度持續進行
十	市民服務大平台申請戶籍謄本	李婉瑜	網路預約臨櫃辦理。	年度持續進行
十一	大宗戶籍謄本	許雅芳	1. 登錄臺北市大宗戶籍謄本線上輔助作業系統	年度持續進行
			2. 立簿登錄管控時效	年度持續進行
			3. 辦理網路申辦大宗戶籍謄本作業	年度持續進行

序次	項目	負責人員	執行重點 (方式)	預定完成日期
十二	護照親辦人別確認	黃詣融	委辦費用依限核銷	年度持續進行
十三	首辦護照及自動通關一站式服務		依內政部規定辦理	年度持續進行
十四	國民身分證業務	沈家穎	1. 國民身分證(空白證、空白膠膜保管、請領登記)業務	年度持續進行
			2. 統一編號請領保管分配使用	年度持續進行
			3. 統號重複查處	年度持續進行
			4. 到校受理國中生初領國民身分證業務	每年10月至隔年4月
十五	內政部清查作業		5. 未換證人口清查	每年7月至8月
十六	便民措施 (到府服務)	林志鴻 劉惠英	1. 到府服務	年度持續進行
			2. ISO程序書修正事宜	年度持續進行
十七	戶籍資料(日據、光復、數位及人民通訊申請)	吳昭賢	受理戶籍資料申領	年度持續進行

序次	項目	負責人員	執行重點 (方式)	預定完成日期
十八	親等關聯資料		親等關聯資料申請	年度持續進行
十九	中英文結離婚證明書		中英文結離婚證明書申領及管控	年度持續進行
二十	戶籍資料 (申請書整理、調案)	邱素芬	1. 戶籍資料室申請書整理	年度持續進行
	戶籍檔案室調卷事宜		2. 戶籍資料室調案事宜	年度持續進行
	文書檔案銷毀業務		3. 申請書分類及數位化事宜	年度持續進行
			4. 管理戶籍檔案調案控管	年度持續進行
			5. 辦理文書檔案已屆保存年限銷毀事宜	上半年度
二十一	戶籍申請書通報及區公所戶籍名冊提供	林志鴻	1. 戶籍資料通報(死亡、新移民結婚、原住民等類通報)	年度持續進行
			2. 提供區公所戶籍名冊	年度持續進行
			3. 辦理網路申辦大宗戶籍謄本作業	年度持續進行
二十二	機關傳真查詢	黃詣融	戶籍資料傳真查調事宜	年度持續進行
二十三	協尋親友	劉惠英	協尋親友	年度持續進行
二十四	戶籍登記申請書掃描	黃詣融	民眾申請或戶所業務需求查調民國57年以前身分類申請書案件先行掃描建檔	年度持續進行

北市士林區戶政事務所（行政庶務課）113 年度重點工作一覽表(草案)

序次	項目	負責人員	執行重點（方式）	預定完成日期
一	服務行銷	研考 陸冠伶	1、加強戶政法令及市政宣導	年度持續進行
			2、辦理各項活動推展戶政業務	年度持續進行
			3、蒐集新聞議題	年度持續進行
			4、參與機關或地方性活動	年度持續進行
			5、結婚活動： 情人節活動 520 活動	結婚活動： 113 年 2 月 5 日至 7 日 113 年 5 月 20 日
二	標竿學習	研考 陸冠伶	1、 進行績優機關參訪學習，學習其優點來改進本所為民服務品質。第 6 屆「政府服務獎」得獎機關(112 年 12 月公布) 2、 藉由他機關來訪參觀，行銷本所為民服務宗旨	年度持續進行 113 年 3-10 月

三	教育訓練	研考 陸冠伶	1、辦理全所教育訓練	113年單數月
			2、辦理外聘講師教育訓練(半年)	113年3月、12月
			3、辦理總機人員培訓(半年)	113年5月、12月
			4、辦理新進人員講習(半年)	113年4月、11月
			5、辦理12戶所聯合服務禮貌講習	113年6月-8月
		檔案 郭庭玟	1、辦理機密文書教育訓練	113年3月-11月
			2、辦理檔案管理教育訓練	112年3月-11月
四	管考業務	研考	1、內政部評鑑-彙整各課室資料	年度持續進行
		陸冠伶	2、民政局戶政業務考核	113年1月-11月
五	便民措施	研考 陸冠伶 陳婉容	1、訂定各項為民服務工作執行計畫	年度持續進行
			2、辦理各項教育訓練	
			3、辦理志工教育訓練	

			4、加強戶政法令專業素養	
			5、推動多元化為民服務	
			6、強化服務禮儀	
			7、加強志工主動招呼及奉茶為民服務	
			8、精進電話服務禮貌測試	
			9、落實值星人員走動式管理	
			10、加強戶政業務創新提案	
			11、加強同仁有感服務理念-服務使民眾感受被重視程度	
六	民眾滿意度	陳婉容	以線上滿意度系統填答方式進行洽公民眾滿意度問卷調查	每年4月及10月進行
七	內部滿意度	陳婉容	1、以線上滿意度系統填答方式進行內部員工滿意度問卷調查 2、透過內部定期大型會議進行員工座談	年度持續進行

<p>八</p>	<p>環境 維護 改善</p>	<p>研考 總務 職工</p>	<p>1、三、四樓廁所及哺集乳室維護</p> <p>2、設施維護及改進-服務檯、書寫檯、電腦(網路)、飲水機、公用電話；宣導資料及文具用品</p> <p>3、核心設施的精進-如櫃檯、等候座椅、六星級廁所、哺集乳室、兒童遊戲區、無障礙設施(服務鈴、身障專用盥洗室等)；申辦書表和填寫範例</p> <p>4、便利措施改進-如博愛櫃檯、老花眼鏡、輪椅、等必備項目</p> <p>5、提供創新或可替代性服務設施</p> <p>6、動線規劃妥適度-如機具之汰換</p> <p>7、民眾對於本所洽公環境滿意度調查</p> <p>8、辦公環境整體改善措施(含環境清潔及消毒)</p>	<p>年度持續進行</p>
<p>九</p>	<p>文書作業</p>	<p>文書研考 柯雅齡</p>	<p>1、各項公文處理宣導(文件傳閱、公布欄、幹部會議、所務會議...)</p>	<p>年度持續進行</p> <p>【教育訓練】</p>

			<p>2、透過公文管考機制控管公文時效與正確性，並辦理稽核</p> <p>3、召開公文小組會議</p> <p>4、各項教育訓練及線上測驗（核稿人員、初接業務人員、承辦人員、新公文系統與陳情系統、錯誤態樣或案例分享、臺北 e 大...）</p> <p>5、賡續推動線上簽核、節能減紙、文書減量計畫</p> <p>6、公文時效統計及公文正確性稽核</p> <p>7、人口政策成果彙整</p>	<p>上半年：113 年 5 月</p> <p>下半年：113 年</p> <p>11 月-12 月</p>
十	檔案管理	<p>檔 管</p> <p>郭庭玟</p> <p>林芃儀</p>	<p>1、依檔案管理各項工作計畫，賡續辦理檔案清查、永久檔案裝訂、檔案掃描等作業</p> <p>2、依檔案管理工作，賡續辦理檔案清理銷毀、蒐集公務紀錄、檔案鑑定及機密文書檢討解密等相關作業</p> <p>3、賡續辦理檔案室點收、歸檔、編目、檔案入庫管理及庫</p>	<p>年度持續進行</p>

			房環境管理	
十一	公文收發	彭怡靜 陳琇環	1、收、發文登錄（傳真、電子信件等） 2、公文表報事項	年度持續進行
十二	出納業務	出納 曾孔鈺	1、 市府公務會計系統推行相關作業	年度持續進行
			1、出納等業務正確稽核	
			2、推廣電子收費便民措施	
			3、推廣電子收據服務	
			4、 規費件數金額 與戶役政系統件數 金額 加強稽核	
			5、查核櫃檯戶役政系統收費執行情形	年度持續進行
			6、全民國防教育推廣	年度持續進行
十三	資訊管理	資訊 廖健宏	1、 行政個人電腦設備採購	112年7月
			1、本所電腦暨周邊設備維護	年度持續進行
			2、網路社交工程演練(網路釣魚)及資安宣導	年度持續進行

十四	網路管理	網管	1、本所官網、內網、FB 粉絲團維護及更新	年度持續進行
		曾文玲	2、配合本所常年展美工編排	
十五	政風業務	政風 張語晴	1、賡續配合辦理春節、端午節、中秋節拒收商民之餽贈邀宴之宣導作為	年度持續進行
			2、配合民政局政風室辦理各項業務	
			3、報送勞資代表名冊(至勞動局備查)	113年3月、6月、9月、12月
			4、召開勞資協商會議	
			5、環境教育訓練計畫、名冊及時數提報	113年1月、12月
十六	環境維護	總務	1、本所公共區域環境清潔維護	年度持續進行
		周淑玲	2、檢視便民措施清潔維護	
		鄭翊笙		
十七	財產作業	總務	1、配合各課室執行資門本概算採購作業及一般庶務採購	年度持續進行
		周淑玲	2、各項維護合約訂定	113年1月

			3、數位化交換機及相關設備維護	年度持續進行
			4、申報綠色採購、身心障礙優先採購及環境教育訓練計畫	年度持續進行
			5、零用金及特支費核銷管理作業	年度持續進行
			6、車輛管理	年度持續進行
			7、勞務採購	113年11月
十八	物品作業	總務 鄭翊笙	1、物品（清點、報廢、拍賣）及消耗品領用統計管理	年度持續進行
			2、檢視本所公共區域便民措施清潔及消毒維護	年度持續進行
			3、辦公室臨時修繕督工	年度持續進行
			4、例行環境巡檢（公廁調查表、登革熱）及防止拍攝報表填送	年度持續進行
			5、協助推動禁用新興菸品相關業務	年度持續進行
			6、臺北市政府各機關學校禁用新興菸品實施要點」，自110年1月18日起生效	年度持續進行
			7、勞務採購	年度持續進行

臺北市士林區戶政事務所行政庶務課 113年度 工作期程表

項目	工作項目	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
21	節能措施	—————											
22	內外部顧客滿意度調查				—————						—————		
23	內部環境維護(打蠟及消毒)									—————	—————	—————	
24	勞務採購											—————	
25	勞資會議			—————			—————			—————			—————
26	里鄰工作會報資料彙整	—————	—————	—————			—————	—————	—————				—————
27	配合公投工作採購物品								—————				
28	辦公環境持續清消	—————											
29	採購各項辦公文具用品	—————											
30	公文收、發、傳真、表報登錄及分案	—————											
31	公文點收、立案、編目、歸檔等作業	—————											
32	持續用紙控管	—————											
	公文檢查(2年1次)							—————	—————				
33	辦公室3-4樓空調清潔					—————	—————						
34	辦公室3-4樓冷風扇及出風口清洗	—————											