臺北市大安區戶政事務所103年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

一、行政院96 年7 月23 日院授研展字第09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」。

二、行政院研究發展考核委員會102 年8 月15 日函頒修正之「政府服務品質獎評獎實施計畫」與「政府服務品質獎評獎作業手冊」。

三、臺北市政府民政局103 年1 月21 日北市民秘字第10330360000號函頒之「臺北市政府民政局103年度提升服務品質實施計畫」。

貳、組織目標

一、銳意革新，活力大安，推動戶政加值服務。

二、流程公開透明，打造全方位資訊行銷與服務。

三、整合各項服務資源，建立策略聯盟網絡。

四、創造人本關懷精神，提供友善優質的戶政服務。

參、計畫目標

一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。

二、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。

三、多面向整合各級機關服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升政府卓越服務品質。

肆、實施對象

本所全體同仁

伍、執行期程

本計劃自103年1月起至103年12月底為止。

陸、任務編組

由本所主任、秘書及各課室相關人員組成提升服務品質推動小組負責主導並執行相關作業，本小組成員有：主任、秘書、各課課長、人事管理員、會計員、研考人員、文管、資訊、總務及各課綜合業務承辦人。

職別	職稱	姓名	任務
主任委員	主任	艾 蕾	指導監督「103 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
副主任委員	秘書	李慶龍	綜理監督「103 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行委員	會計員	曾冠碧	協助綜理「103 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「103 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行委員	課長	高麗敏	協助綜理「103 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行委員	課長	邱士榮	協助綜理「103 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行委員	課員	周翠梅	協助辦理「103 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行委員	課員	陳昭穎	協助辦理「103 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	課長	鄭惠如	綜理「103 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	課員	王品翔	辦理「103 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	課員	楊鯉瑋	辦理「103 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	課員	呂靜雯	辦理「103 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	戶籍員	吳強綸	辦理「103 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	課員	蘇湘評	辦理「103 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜

柒、執行策略

本所為第一線服務機關評核構面共計 3 項：優質便民服務、資訊流通服務及創新加值服務。本所依據各評核構面設定執行策略如下:

考評構面 1：優質便民服務

考評項目	考評指標	執行策略(考評指標之具體執行措施)
服務流程	服務流程便捷性	一、綜合受理：單一窗口服務全功能 二、流程簡化：縮短案件時效、擴充線上簽核、行政流程簡化 三、書表減量：各類書表減少、減少補件次數
	服務流程透明度	一、案件處理流程查詢公開程度： （一）案件處理查詢管道是否多元且暢通（現場、電話、網路及現場查詢） （二）是否提供案件承辦人員、承辦進度及辦理程序等訊息 二、案件處理流程查詢回應情形： （一）提供案件主動通知及確認功能 （二）查詢管道回應時效
機關形象	服務場所便利性及服務行為友善性（服務現場部分；電話服務禮貌）	一、服務設施合宜： （一）各項設備、辦公環境安全並定期檢測維護 （二）提供申請表及各項文具並符合需求 （三）無障礙設施完善 （四）考量「環境友善行為」設置各項行政設備 （五）提供無線上網服務 二、服務親和度： （一）主動、親切服務

		（二）精進電話禮貌 三、服務勝任度： （一）主動回應民眾問題，一次告知 （二）回應民眾問題正確率 四、服務行銷有效性： （一）多元化施政宣導 （二）提升民眾對機關施政認知與回應情形
顧客關係	機關服務滿意度	一、 對外部民眾進行滿意度調查，設計兼顧信度、效度、亦顧及抽樣方法與樣本數代表性；內容包括洽公環境、服務禮貌、服務措施與整體滿意度等。 二、 對內部員工亦調查其滿意度，並據此精進內部管理成效。
	顧客意見回應與改善程度	一、 民眾意見及抱怨處理情形：設有民眾意見及抱怨處理機制。例如： （一）市民當家熱線 1999、市長信箱或本所意見箱、滿意度按燈系統、現場訪查現場民眾滿意度 （二）提供網路投票及民意調查 （三）電話追蹤滿意度調查，對洽公民眾進行質性訪談做為施政精進依據 亦有後續追蹤處理情形。對於相關意見應進行系統性分析及評估，建立常見問題集，進而提升或產出新的服務措施及品質，轉換為政策改進依據或參考 二、新聞輿論回應情形：設有新聞輿論回應機制、確實掌握回應時間

考評構面2：資訊流通服務

考評項目	考評指標	執行策略(考評指標之具體執行措施)
資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性及資訊內容有效性	一、公開相關法令及重要政策資訊情形 （一）機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號 （二）服務相關法律、命令及地方自治法規 （三）施政計畫、業務統計、預（決）算書及研究報告 （四）其他法定主動公開資訊項目 二、公開服務措施及出版品資訊情形 （一）機關服務項目 （二）常見問答集（FAQ） （三）機關活動或消息 （四）機關文宣品（如宣導手冊、為民服務白皮書）及出版品 三、資訊內容正確程度、維護更新 （一）資訊內容正確率 （二）網站資訊內容與連結正確有效 （三）資訊是否定期更新及更新頻率 （四）資訊明顯過期比例 （五）資訊更新時間及項目標示 四、機關網站無障礙
	資訊檢索妥善性與友善程度	一、分類檢索服務建置情形 機關網站之資訊標示及主題、施政與服務等分類檢索，提供 RSS 訂閱服務 二、檢索服務操作友善程度 （一）多樣化的資訊檢索方式 （二）檢索及互動功能簡單易用、找不到資訊時建議 三、機關網站首頁版面配置應符合民

		眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務
線上服務及電子參與	民眾申辦線上服務量能擴展性及電子參與多樣性	一、提供民眾申請書表下載、服務申辦、繳費、取件通知或預約及其超連結 二、提供網路申辦案件數、項目數及歷年／每月成長率與比例 三、網路申辦案件品質（含提供電子表單下載及連結的正確性、申辦網站連結正確性、案件資訊等） 四、線上服務行銷推廣情形 五、運用機關網站信箱、web2.0 電子參與（如部落格）等提供民眾參與機會，讓民眾透過網路瞭解政府資訊及參與溝通，同時應設有回應機制

考評構面3：創新加值服務

考評項目	考評指標	執行策略(考評指標之具體執行措施)
創新服務情形	有價值的創新服務	一、不出門能辦大小事：善用資通訊科技，創新多元服務管道，使民眾在行動載具取得政府服務。 二、臨櫃服務一次 OK：一處收件全程服務，跨機關整合提供便捷服務 三、主動關心服務到家：現場受理連線申辦，透過網路與行動載具，由第一線人員主動到府服務 四、服務評價回饋：利用即時評價機制調查民眾服務意見，回饋至業務流程改善 五、跨機關電子查驗：善用資訊系統針對政府已有或公權力可調閱資訊，進行跨機關電子查驗 六、智慧辦公：以行動服務、協同合作、社群網路等特性，提供公務同仁公務處理、決策支援及整合通訊三大面向智慧辦公 七、其他創新服務樣態
	創新服務標竿學習	參訪其他為民服務機關或民間企業見賢思齊
	組織內部創新機制	推動組織內部創新機制及運作，並保持該機制常態性持續運作，可從機關內部、機關與機關間、機關與民眾間的管理檢討並擬定創新改造作為。

捌、實施步驟與分工

一、本所內部規劃單位於103年1月底前，針對整體組織目標及機關業務特性，結合戶政白皮書及年度重大施政計畫，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、本計畫於本（103）年2 月14日前函頒各課室據以推動。各課室應依本計畫「重要工作計畫作業時程管制表」之計畫項目及作業時程推動執行，並於期限內達成目標。

三、本所組成為民服務推動小組，依據本所提升服務品質執行計畫及各項工作相關期程，以全體動員之方式逐步推行。工作進度控管應依計畫要項表期程掌握工作進度，每個月定期召開執行進度檢討會議，據以瞭解各項工作執行概況及進度，並研討得失與計畫修訂事宜。

四、本計畫應於103年2 月14 日前報民政局審定後執行，並公布於本所網站及服務場所。

玖、管制作為

一、每月第3週定期召開全面提升服務品質執行進度檢討會議。

二、每月第2週底請各課室將工作項目時程控管表填送研考列管，並於檢討會提出執行情形報告。

三、每月底上載本所網站更新執行情形。

壹拾、獎懲：

執行本案特別出力、不力人員，除依本所員工積點制度相關規定辦理外，視需要並可提報行政獎懲。

壹拾壹、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充與協調辦理。

壹拾貳、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）103 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											
				103											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	櫃台精進卓越計畫	訂定計畫	訂定櫃台同仁精進卓越計畫												
		櫃台成績計算	每日登記櫃台同仁工作日數												
			計算個別同仁錯誤率及登記件數積分等												
			櫃台綜合成績計算												
		每月成績評比及公布	公布戶籍登記件數												
			公布同仁錯誤率												
			提醒已 2 個月登記件數未達 100 件或錯誤率逾 4 以上者												
		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												

			發文殯葬處或醫院查詢是否有死亡證明書												
			5291 查詢是否有健保投保紀錄												
		辦理相關戶籍登記如死亡或逕遷	請設籍地址所有權人申請逕遷												
			請親屬辦理死亡登記												
			已死亡未登記請家屬提供死亡事實證明書												
			戶口多年未校正者聲請死亡宣告												
		成果彙整按月報局	每月初計算上月成果												
			函報民政局												
			成果分析												
3	重陽禮金未送達戶籍清查計畫	每年由區公所轉交未送達名冊	區公所提供禮金未送達名冊												
			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												
			發文殯葬處或醫院查詢是否有死亡證明書												
			5291 查詢是否有健保投保紀錄												
		辦理相關戶籍登記如死亡或逕遷	請設籍地址所有權人申請逕遷												
			請親屬辦理死亡登記												

			已死亡未登記請家屬提供死亡事實證明書												
			戶口多年未校正者聲請死亡宣告												
		成果彙整按月報局	每月初計算上月成果												
			函報民政局												
			成果分析												
4	房屋拆遷門牌註銷戶籍遷出未報清查計畫	清冊查核	二課門牌組提供門牌拆遷名單												
			核對門牌地址及戶籍資料												
			造冊控管												
		追查相關機構	查詢當事人換證電話												
			查詢當事人出入境紀錄(上網查詢及發函移民署)												
			查詢當事人投保紀錄												
			查詢當事人戶籍資料(含初設至今謄本及家屬資料)												
			查詢當事人治喪資料												
		辦理相關戶籍登記如死亡或逕遷	發函或電話通知催告當事人辦理戶籍遷出												
			已知現址者發函他所查實催告辦理戶籍遷入												
			逾期未遷出者報局辦理公示送達												
			公示送達期滿後逕遷戶所												

		成果彙整	統計成果												
			函報民政局												
			成果分析												
5	幸福＋福袋送到家專案	幸福＋福袋送到家專案	配合分送幸福+專案各項福袋												
			每月成果彙整報局												
			配合民政局各項幸福＋專案活動												
6	國籍歸化測試作業	國籍歸化測試	受理申請人報名												
			辦理歸化考試												
7	臺北市第六屆市長、第十二屆議員暨第十二屆里長選舉	選舉造冊	擬定選務工作計畫												
			申請書清查作業												
			選舉名冊製作												
			印製投票通知單												
			工作人員獎懲												
			選務經費結報												

臺北市大安區戶政事務所（戶籍資料課）103 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											
				103											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	辦理 103 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	配合 103 學年度開學預為訂定計畫												
			接洽轄區內國民中學並收取申請書												
			整理申請書並執行請領製證工作												
			集中點交至各校統一發證												
			製作統計報表陳報民政局												
2	身分證通知單電子化作業	身分證通知單電子化	彙整前 1 工作日身分證遺失補發申請案件												
			登打 E-POST 電子郵件系統												
			由郵局通一印製、發送身分證補證通知單												
3	到府服務作業計畫	到府服務作業	民眾填寫申請書後由櫃檯受理												
			到府服務人員與當事人確定到府時間地點												
			現場核對人貌、確認本人意願後核發文件												

臺北市大安區戶政事務所（行政庶務課）103 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											
				103											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	為民服務教育訓練計畫	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												
		優質企業參訪	擬定執行計畫												
			執行計畫												
			檢討執行情形												
			評核作業												
		標竿機關參訪	擬定執行計畫												
			執行計畫												
			檢討執行情形												

			評核作業												
2	民意問卷調查計畫	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												
			排定訓練課表及期程												
			實施												
			檢討執行情形												
3	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	訂定計畫												
			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												

		線上簽核	訂定計畫												
			教育訓練												
			內部公文抽核												
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								m				
		電腦軟體、硬體設備維護作業	經常性辦理											m	
		電腦軟體、硬體設備及耗材採購作業	規劃												
		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認證及更新與維護	經常性辦理												
		其他系統管理與維護	經常性辦理			m									
		其他創新研發業務	規劃												
			執行												
			總評估報告												
5	提升 103 年度政府服務	各項執行作業推動	訂定計畫												

	品質執行計畫		送民政局審訂												
			每月檢討執行進度												
			準備評獎資料												
			報研考會考評												

臺北市大安區戶政事務所（會計室）103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											
				103											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	103年度法定預算分配之申請	103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	104年度預算之籌編	104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102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）103 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											
				103											
				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	103 年度委任公務人員晉升薦任官等訓練作業	103 度委任公務人員晉升薦任官等訓練作業	統計符合參加 103 年委升薦訓練人數、預估 104 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。												