

臺北市士林區戶政事務所 95 年度 全面提升服務品質方案執行計畫

95 年 2 月 11 日訂定

壹、依據：

臺北市政府 94 年 12 月 28 日府研三字第 09432794600 號函頒「臺北市政府 95 年度服務品質獎考評實施計畫」。

貳、目標：

為全面提升本所服務品質，提供民眾全方位的服務，建立顧客導向之服務性政府，以「落實品質研發，獎勵研究創新」、「便捷服務程序，縮短等候時間」、「塑造親切環境，樹立服務形象」、「重視民情輿情，主動溝通協調」以及「善用社會資源，協助公共服務」為工作要項，擴大政府服務視野，展現卓越服務品質。實現「便民、效率、創新、尊重」之戶政服務品質保證。

參、實施期程：

自訂定日起至年度結束止。

肆、實施對象：

本所全體同仁。

伍、計畫內容：

依本所 95 年度全提升服務品質方案執行計畫工作項目表(如附表 1)。

陸、執行方式：

- 一、請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。
- 二、依本所 95 工作計畫作業時程管制表(如附表 2)掌握工作進度控管，利用課務會議或檢討會議瞭解各項工作概況進度。

柒、編組情形：

一、主任擔任召集人，秘書擔任副召集人，各課室主管及研考、資訊人員等組成本所推動全面提升服務品質服務小組。

二、任務編組：

職別	內容	備註
主任	負責綜理推動「95年度全面提升服務品質方案執行計畫」全盤事宜	
秘書	協助綜理推動「95年度全面提升服務品質方案執行計畫」全盤事宜	
人事	配合推動「95年度全面提升服務品質方案執行計畫」相關事宜	
會計	配合推動「95年度全面提升服務品質方案執行計畫」相關事宜	
一課課長	協助推動「95年度全面提升服務品質方案執行計畫」相關事宜	
二課課長	協助推動「95年度全面提升服務品質方案執行計畫」相關事宜	
三課課長	執行推動「95年度全面提升服務品質方案執行計畫」相關事宜	
研考	執行「95年度全面提升服務品質方案執行計畫」各項事宜	
文書研考	執行「95年度全面提升服務品質方案執行計畫」相關事宜	
資訊	執行「95年度全面提升服務品質方案執行計畫」相關事宜	
總務	執行「95年度全面提升服務品質方案執行計畫」相關事宜	

捌、管考作業：

- 一、各實施要點或各課室推動之專案應落實執行，並掌握進度。
- 二、相關工作之執行情形，應予管考，或於主管會議、專案小組召開會議時，提報工作進度，俾便追蹤管制、評估或修正。

玖、獎懲方式：

主任、秘書、各課課長得依「戶政專業人員獎懲標準」及「本所員工激勵獎懲要點」，對相關人員實施考核與獎懲。考核及獎懲結果，除列入優、劣點註記外，亦列入年終考績及績效獎金核發之參考。

壹拾、經費：

由本所相關經費項下支應。

壹拾壹、其他：

本計畫奉 核後實施，倘有未盡事宜，得隨時修正補充之。



臺北市士林區戶政事務所 95 年度全面提升服務品質方案執行計畫工作項目表

壹、共同項目

計畫要項	計畫要項指標	計畫實施要領	計畫內容(工作項目)	實施期程	承辦單位
壹、共同項目	一、執行計畫內容及管考作為 (一)計畫目標是否與組織目標及服務品質目標取得一致 (二)計畫內容、實施步驟及推動作法是否由上而下以具體或可量化方式展開 (三)計畫是否定期追蹤管制、查核及檢討改進 (四)上級機關考核及實地評審參與是否積極		1 執行計畫中明確訂定組織目標服務品質目標及工作目標三者目標為一致性	95.01~02	研考
			2 計畫內容中明確訂定實施步驟要領及承辦課室，由主任擔任召集人，秘書擔任副召集人，各課室主管及資訊、研考人員等組成本所推動全面提升服務品質服務小組	95.01~12	各課、研考
			3 執行計畫每季召開會議追蹤管制、查核並檢討改進	95.01、04、07、11	各課、研考
			4 配合辦理為民服務禮貌競賽活動	95.01~12	各課、研考
			5 參加 2006 行政院營造英語生活環境執行成果評獎	95.01~12	三課、研考
			6 配合為民服務考核	95.12	各課、研考
	二、服務形象規劃維護情形 (一)服務場所內外環境規劃情形 (二)各項行政設備整潔維護情形	塑造親切環境，樹立服務形象。充實更新各項服務設備、服務措施、服務標示、申辦須知等宣導資料等，並綠化、美化服務環境。	1 持續提供以客為尊的等候措施、引導設施便利設施(提供老花眼鏡、哺乳室、親子廁所、愛心傘、愛心鈴、輪椅、聽語障專用傳真機、殘障專用停車位等無障礙設施。)	廣續辦理	總務
			2 建置優質雙語環境	廣續辦理	三課、研考
			3 隨時更新服務標示、申辦須知及電子字幕宣導內容	廣續辦理	研考、文書研考
			4 (1)維護保養現有辦公環境植栽、美化花器。 (2)利用回收資源或購置人工植栽材料綠化美化辦公場所。	廣續辦理	總務
			5 免費法律諮詢服務	廣續辦理	研考
			6 設置公共資訊放送站	廣續辦理	資訊
			7 配合全面換證，設置拍立得照相服務	95.01~12	二課
	三、服務措施規劃情形	塑造親切環境，樹立服務形	1 製作各項服務標示及方向標示(雙語)	廣續辦理	三課、總務

計畫要項	計畫要項指標	計畫實施要領	計畫內容 (工作項目)		實施期程	承辦單位
壹、共同項目	(一)服務標示及方標規劃、申辦動線規劃情形 (二)書表範例、影印設備及其他協助申辦人準備文件 (三)建置建置機關網站(頁),提供機關基本資料及簡介。	象。充實更新各項服務設備、服務措施、服務標示、申辦須知等宣導資料等,並綠化、美化服務環境。	2	製作人民申請案各項書表範例	賡續辦理	各課、文書研考
			3	提供影印設備及其他申辦人準備文件設施	賡續辦理	總務
			4	中、英文網站最新消息更新及無障礙網頁	賡續辦理	各課、資訊
			5	MSN 網誌最新消息更新	賡續辦理	各課、資訊
			四、以客為尊作法、改善服務形象之具體作法	塑造親切環境,樹立服務形象。充實更新各項服務設備、服務措施、服務標示、申辦須知等宣導資料等,並綠化、美化服務環境。	1	業務調整適時修正職掌表
	2	建置代理人制度	賡續辦理		各課、人事	
	3	發行本所人事服務簡訊,加強人事服務。	賡續辦理		人事	
	4	辦理員工慶生會	賡續辦理		人事	
	5	辦理員工文康活動	賡續辦理		人事	
	6	建置線上差勤系統	95.04-06		人事、資訊	
	7	多據點多管道服務(戶政巡迴服務車、戶政便民工作站、輕鬆遞、易利辦)	賡續辦理		一課	
	8	新移民輔導措施	賡續辦理		一課	
	9	推動值星人員走動式管理及主動協助民眾	賡續辦理		三課	
	10	推動戶政櫃檯作業精進計畫	賡續辦理		三課、研考	
	11	建構優質雙語環境	賡續辦理		三課、研考	
	12	配合全面換證,更新本所電話語音系統	95.01-02		各課、研考	
	13	利用 MSN 提供戶政即時通服務	賡續辦理		一課、研考、資訊	
	14	戶政協談室	賡續辦理		各課	
	五、員工服務禮貌之訓練及獎勵作法、員工服務禮貌運動推動情形、電話禮貌考核及測試情形	定期及不定期辦理服務品質、服務態度考核及測試,針對缺失切實檢討改進,訂定服務禮儀獎懲辦法,惕勵員工恆維服務品質	1		為民服務禮貌競賽活動實施計畫	賡續辦理
	2		配合辦理為民服務禮貌競賽活動	95.01-12	三課、研考	
3	依本所服務人員作業考核規定,考核業務、櫃檯及服務人員		賡續辦理	各課、研考		
4	依據本所員工激勵獎懲要點,對服務態度優(劣)者核予優(缺)點註記		賡續辦理	各課、研考		
5	電話測試工作		賡續辦理	各課、研考		

計畫要項	計畫要項指標	計畫實施要領	計畫內容(工作項目)	實施期程	承辦單位
			6 辦理績優人員評選及獎勵	95.01~12	研考

貳、個別參考指標(落實品質研發)

計畫要項	計畫要項指標	計畫實施要領	計畫內容(工作項目)	實施期程	承辦單位
貳、個別參考指標(落實品質研發)	一、服務品質研習訓練 (一) 是否訂有具體之提升服務品質教育訓練計畫並確實執行 (二) 辦理全面品管、提升服務知能研討(座談)會情形 (三) 邀請學界及企業界傳授服務理念情形 (四) 參訪績優機關(單位)企業及標竿學習情形	檢討服務領域,研採企業作法鼓勵研究創新,針對與民眾關係密切事務及提昇服務品質有關事項,委託專家學者或自行研究,突破現狀,持續改進服務品質	1 訂定提升全面服務品質訓練實施計畫	95.03	研考
			2 辦理各項提升服務品質教育訓練活動	賡續辦理	各課、人事
			3 電腦教育訓練課程	95.04~06	資訊
			4 多元學習管道增進員工英語能力教育訓練	95.01~12	人事、研考
			5 公文教育訓練	賡續辦理	文書研考
			6 新移民電腦研習班	95.07~08	一課
			7 市長與地方民意代表選舉教育訓練	95.10~12	一課
			8 配合辦理戶政案例研討會	賡續辦理	一課
			9 參訪績優機關(單位)或私部門,推動標竿學習	賡續辦理	三課、研考
			10 邀請產官學界人員傳授服務理念	賡續辦理	三課、研考
			11 志工座談會	賡續辦理	三課、研考
			12 鼓勵及推薦同仁參與其他各單位舉辦之各項教育訓練	95.01~12	各課
	二、研發制度與創新專案 (一) 是否實施服務品質研究發展及辦理為民服務專題研究(發表)活動 (二) 研採企業全面品質管理或優質服務創新作法情形 (三) 是否建立改善服務品質之提案制度 (四) 在知識管理與研發創新方面有何具體作為及成果	鼓勵研究創新,針對與民眾關係密切事項,及提升服務品質有關專題,委託專家學者或自行研究,突破現狀,持續改進服務品質	1 辦理為民服務專題研究發表活動	賡續辦理	各課
			2 推動標竿學習,研採績優機關(企業)優質服務	95.01~12	各課、研考
			3 依據本所提案制度實施要點,推動提案激勵措施	95.01~12	各課、研考
			4 電子郵局(e-postmail)服務(補領國民身分證通知、委託請領印鑑通知)	賡續辦理	各課、研考、資訊
			5 配合推動公文處理整合系統	95.01~12	文書研考、資訊
			6 強化本所內網功能、建立資料庫,落實推動知識管理	95.01~12	資訊
			7 實施各項新移民照顧輔導措施	95.01~12	一課
			8 推動文書處理e化措施	賡續辦理	文書研考
			9 建置員工線上學習系統區	95.01~12	資訊

計畫要項	計畫要項指標	計畫實施要領	計畫內容(工作項目)		實施期程	承辦單位
			10	發行各季士戶電子報	賡續辦理	資訊
			11	辦理國民身分證全面總換發專案	95.01~12	二課
	<p>三、全員參與及持續改進</p> <p>(一) 是否成立委員會或推動小組，負責推動全面提升服務品質任務</p> <p>(二) 主管重視及全員參與程度</p> <p>(三) 各工作團隊達成服務品質創新改進之推動機制為何</p> <p>(四) 品管圈/團結圈、品質圈或組織學習等工作團隊活動情形</p>	<p>各工作團隊推動服務品質創新改進之目標、運作方式、推動之過程、透過之媒介、管制之方法等</p>	1	成立服務品質團隊，推動全面提升服務品質任務	95.01~12	各課、研考
			2	召開各項會議(所務會議、服務品質會議、課務會議...等)	95.01~12	各課、研考
			3	辦理親子日活動	賡續辦理	人事
			4	辦理全所文康活動，凝聚同仁向心力	賡續辦理	人事
			5	辦理身分證全面總換發業務	95.01~12	二課
			6	辦理市長與地方民意代表選舉(第四屆市長選舉、第十屆市議員選舉)	95.10~12	一課
			7	辦理里長選舉(第十屆里長選舉)	95.10~12	一課
			8	建立品管圈、專案組織、工作小組活動(營造雙語環境推動小組、公文小組、資訊小組...等)	賡續辦理	各課、研考、文書研考、資訊
	<p>四、創新績效及激勵措施</p> <p>(一) 推動及改進服務品質創新之具體成效</p> <p>(二) 研究發展及建議成果獎勵情形</p> <p>(三) 推動服務品質創新及革新獎勵措施</p>		1	依據本所員工激勵獎懲要點，推動獎懲記點制	賡續辦理	人事、研考
			2	訂定本所 95 年績效獎金實施計畫	賡續辦理	人事
			3	依據本所提案制度實施要點，推動提案激勵措施	95.01~12	各課、研考
			4	實施綜合受理櫃檯人員激勵制度，配合為民服務禮貌競賽活動推薦績優人員評選及獎勵	95.01~12	各課、研考

貳、個別參考指標(便捷服務程序)

計畫要項	計畫要項指標	計畫實施要領	計畫內容(工作項目)		實施期程	承辦科室
貳、個別參考指標(便捷服務程序)	一、行政流程簡化 (一)檢討簡化各項行政作業及申辦案件流程情形(包括作業程序、辦理期限、申請書表及附繳書證等)	針對申辦案件或內部行政工作,徹底診斷簡化作業流程,辦理時限,申請書表及附繳書證等訂定明確作業程序及量化服務指標,建立標準作業規範或依業務性質選擇適宜項目,推動ISO 9000系列驗證制度	1	各業務單位年度內研擬業務改善或業務簡化研究報告	95.01~12	各課
			2	依照戶政品質管理程序ISO 9000標準作業規範及作業流程	賡續辦理	各課、文書研考
			3	利用MSN提供戶政即時通服務	賡續辦理	一課、研考、資訊
			4	電子郵局(e-postmail)服務(補領國民身分證通知、委託請領印鑑通知)	賡續辦理	各課、研考、資訊
			5	推動各項文書E化工作,簡化公文流程	賡續辦理	文書研考、資訊
			6	擴大戶政業務異地辦理服務	賡續辦理	一課
			7	擴大辦理戶政巡迴服務車跨區服務	賡續辦理	一課
			8	辦理「輕鬆遞、易利辦」服務	賡續辦理	一課
			9	戶政便民工作站服務	賡續辦理	一課
			10	推廣自然人憑證核發作業	賡續辦理	二課
	(二)藉由外部(包括民眾反應、媒體報導、輿情反映、網路流傳、顧問公司督導...等)診斷改進作業流程情形		1	藉由綜合櫃檯民眾意見調查表反應改進作業流程	95.01~12	各課、研考
			2	專人蒐集媒體意見	賡續辦理	資訊
			3	設置民眾意見箱	賡續辦理	研考
			4	設置網站留言板	賡續辦理	資訊
			5	設置電子信箱申訴管道	賡續辦理	三課
	二、申辦窗口整合情形 (一)推動全功能櫃檯、單一窗口服務情形。 (二)服務窗口(櫃檯)數目符合民眾需求。	設置全功能櫃檯,強化機關內部橫向聯繫,加強櫃檯人員熟稔各項申辦案件知能,均衡各櫃檯承辦業務,縮短民眾等候時間	1	訂定本所提升綜合受理櫃檯服務品質實施要點	賡續辦理	一課
			2	依據本所推動單一窗口及多功能櫃檯作業實施計畫,推動全功能、單一窗口服務	賡續辦理	一課
			3	推動跨機關查詢服務	賡續辦理	各課
			4	推動「辦理遷徙登記,同時辦理不動產住址變更」服務	賡續辦理	各課
			5	「綜合受理櫃檯紓解人潮作業規範」	賡續辦理	各課
			6	戶政法令線上測驗	賡續辦理	各課、文書研考、資訊
	三、電子化服務情形 (一)運用資訊作業處理申辦案件情形 (二)運用網路提	運用資訊作業處理民眾申辦案件,並擴大運用自動化機具辦理各項服務	1	辦理網路預約及市民e點通服務	賡續辦理	各課
			2	利用MSN提供戶政即時通服務	賡續辦理	一課、研考、資訊
			3	網站線上表單下載(內、外網)	賡續辦理	各課、資訊、文書研考

計畫要項	計畫要項指標	計畫實施要領	計畫內容(工作項目)		實施期程	承辦科室		
供為民服務資訊情形 (三)提供網路線上申辦情形(如提供表單下載、線上申辦、進度查詢、線上回覆等服務情形,及線上申辦項數與完成率等) (四)擴大運用電子化設施(如ATM、觸控式系統、PDA、手機簡訊、電子郵件等等)情形。 (五)無障礙網頁及隱私權保護作法。			4	電子郵局(e-postmail)服務(補領國民身分證通知、委託請領印鑑通知)	賡續辦理	各課、研考、資訊		
			5	推動行政資訊網及行政知識網	賡續辦理	資訊		
			6	應用電子字幕機、人口動態統計表Lcd電子看板及其他設備,提供多元化資訊服務	95.01~12	二課、資訊		
			7	落實免書證免謄本申辦便民措施	賡續辦理	各課		
			8	簡訊發送一般性通知	賡續辦理	各課		
			9	網站無障礙網頁及隱私權保護作法	賡續辦理	資訊		
			10	運用指紋辨識系統快速完成民眾申請案	賡續辦理	二課		
			11	辦理自然人憑證核發作業	賡續辦理	二課		
			12	建置線上差勤系統	95.01~12	人事、資訊		
			13	建置員工線上學習系統區	95.01~12	資訊		
			14	FAQ知識管理系統資料庫	賡續辦理	研考、文書研考、資訊		
			15	發行各季士戶電子報	賡續辦理	資訊		
			16	推動各項文書處理E化方案	賡續辦理	文書研考		
			四、作業標準化及工作手冊內容 (一)訂定標準化作業規範及流程 (二)工作手冊編訂及更新情形(含法令規章相關規定) (三)工作手冊提供員工之運用情形 (四)作業程序明確、公開及宣導情形	彙整為民服務工作相關作業標準及服務規範,編訂工作手冊,定期更新內容,提供員工據以作業。	1	制定本所文書處理工作手冊	賡續辦理	文書研考
					2	訂定程序書,建立標準化作業流程	賡續辦理	各課
					3	隨時更新戶政工作手冊	賡續辦理	文書研考
4	隨法令修正更新法令函釋	賡續辦理			各課、文書研考			
5	統一印製申辦須知,並隨法令更新	賡續辦理			各課、文書研考			
6	建立法令資料庫,供同仁查詢、下載。(包括:程序書、工作手冊、戶政業務申辦須知及其他相關法令)	賡續辦理			文書研考			
7	配合民政局修訂為民服務白皮書,以為服務民眾之參考	賡續辦理			各課、研考			
8	製作相關教育訓練光碟資料庫	95.01~12			各課、資訊			
五、稽核制度建立情形 (一)建立完整的服務品質考核制	建立內部稽核制度,嚴謹監督作業過程,公開透明作業程	1	建立內部稽核制度,評核機關員工工作表現	賡續辦理	各課、研考			
		2	透過外部稽核制度,評核本所服務品質	賡續辦理	各課、研考			

計畫要項	計畫要項指標	計畫實施要領	計畫內容(工作項目)		實施期程	承辦科室
	度，監督各項工作 績效達成情形 (二)提供民眾對服 務品質申訴之管道	序，藉由外部監 督評鑑，共同提 升服務效率及 品質	3	訂定績效獎金實施計畫，落實 目標管理	賡續辦理	人事
			4	電話測試工作	賡續辦理	各課、研考
			5	辦理市民滿意度問卷調查、櫃 檯民眾意見調查表統計	賡續辦理	研考
			6	提供民眾對服務品質申訴管 道(電子信箱、網站留言板、 電話申訴)	賡續辦理	三課
			7	辦理文書處理稽核	賡續辦理	文書研考
			8	辦理為民服務禮貌競賽活動	賡續辦理	研考

