

臺北市士林區戶政事務所 97 年度提升服務品質執行計畫

97 年 1 月 29 日訂定

壹、計畫依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日號院授研展字第 09600152471 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 96 年 12 月 27 日會研字第 0962160343 號函頒修正之「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 三、臺北市政府 97 年 1 月 24 日府授研三字第 09730256300 號函頒修正之「臺北市政府提升政府服務品質實施計畫」。
- 四、臺北市政府民政局 97 年 1 月 8 日北市民秘字第 09632969100 號函頒之「臺北市政府民政局 97 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標

- 一、落實以客為尊，提供便捷服務，確保流程透明，以塑造專業、親切、高效率的服務形象。
- 二、運用友善網路服務，提供便利洽公和意見溝通，以確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、改善現有服務傳送方式，提供創新整合加值服務，以讓民眾直接感受到服務品質的提高。

參、實施對象

本所全體同仁。各實施對象應依本所「97 年度工作計畫具體作法一覽表」(附件一)之計畫目標、具體推動作法及實施期程，於期限內達成目標。

肆、實施期程

97 年 1 月 1 日至 97 年 12 月 31 日。

伍、實施要領、執行策略與執行方法

實施要領	執行策略	執行方法
持續推動民眾滿意服務	一、提供便利性的服務場所	1、進行環境美(綠)化及提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所。 2、機關環境標示(含雙語) 及方向引導清楚、正確，規劃妥適的申辦動線。 3、定期檢測維護各項設備的安全，提供申請表、符合需求的各項文具及完善的無障礙設施。
	二、提供友善性與專業性的服務行為	1、主動協助引導民眾，加強臨櫃人員服務禮儀。 2、加強電話服務禮儀。 3、主動提供專業、正確、完整的業務諮詢。
	三、採取有效性的服務行銷	善用社會資源，以多元化的傳播管道提升民眾對本所服務內容的認知，並宣導攸關民眾之各項施政措施。
	四、提供便捷性的服務流程	1、提高單一窗口服務全功能的比例。 2、縮短申辦案件等候或處理時間比例。 3、減少申辦案件檢附之紙本書表、證件、謄本數量。 4、提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。
	五、提供透明化的服務流程	1、提供足夠、多元且暢通的案件處理查詢管道，包含承辦單位、標準處理程序及辦理時限等訊息。 2、受理案件後提供申請人收件確認訊息，倘處理案件超過標準作業時間主動告知申請人。
	六、提高民眾滿意度	辦理服務滿意度趨勢分析及檢討，以提高服務滿意度。
	七、有效處理民眾意見	訂定民眾意見(含新聞輿情)處理機制(含後續的追蹤處理)，並定期檢討，以提高民眾意見處理滿意度。

實施要領	執行策略	執行方法
確保民眾知的權利與資訊使用權	一、提供適切性的資訊公開	1、設置「主動公開資訊」專區，並主動公開「政府資訊公開法」第7條規定應主動公開之相關資訊。 2、於本所網站公開本所服務措施、FAQ、活動、文宣品等重要資訊。
	二、提供有效性的資訊內容	1、訂定網站資料定期更新之規定，並確實執行。 2、提供有效且正確的網站超連結。
	三、提供完整性與便捷性的資訊檢索	1、配合電子化政府入口網建置網站之資訊標示，並提供分類檢索。 2、提供多樣化的資訊檢索方式，並設計簡單方便的互動功能。
	四、擴展線上服務量能	1、積極選定重點服務項目進行線上服務的推廣。 2、推廣行銷活動，提升民眾對於線上服務的認知，以提高民眾使用線上服務之案件數。 3、簡化電子表單。
	五、提供多樣性的電子參與	提供多元化的電子參與途徑，並重視與民眾的互動機制與實際回應。
提供創意整合服務	一、提供有價值的創意服務	1、彈性調整服務時間、延伸服務地點、改造服務項目、創新服務方法及服務樣態，以提升服務產出的附加價值及便民程度。 2、主動協調、整合性質重複或相關聯服務工作，並針對民眾需求，重新規劃設計有創意的加值服務。
	二、確保創意服務措施的延續性	訂定創意服務措施的標準作業流程，並持續檢討改善。
	三、評估服務措施執行方法的效能性	服務策略的選擇須評估受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益程度是否與所需成本相當，然如不符成本效益，但在考量社會公平正義的價值下，亦可做為服務策略的選擇。

陸、管考方式及獎懲

- 一、定期召開提升服務品質執行進度檢討會議。
- 二、依據執行計畫辦理不定期測試及查核，以瞭解具體的執行情形及成效，並隨時加以檢討改進。
- 三、執行有功或不力人員，依本所員工激勵？懲要點相關規定辦理。

柒、本計畫奉核後實施，修正時亦同。

臺北市士林區戶政事務所 97 年度工作計畫具體作法一覽表

計畫目標 (實施項目)	子項目	具體推動作法	執行單位	實施期程
多據點多管道 服務	戶政巡迴服務車	<ol style="list-style-type: none"> 戶政巡迴車服務時間及地點： <ol style="list-style-type: none"> (1)每週四〈9:00-12:00〉於大葉站，位在大葉高島屋士東路大門口前。 (2)每週二〈9:00-12:00〉於菁山站，位在菁山區民活動中心前。 (3)每週三〈9:00-12:00〉於平等站，位在平等區民活動中心涼亭前。 菁山及平等二站位於山區、大葉站位於市區同時兼顧偏遠地區民眾申辦案件之不便及便利市區民眾申辦。 巡迴車大葉站，因緊臨天母地區繁榮市區，成效尤佳。而菁山、平等二站適時提供偏遠山區民眾的戶政資訊需求，與民互動良好。 戶政巡迴車除服務以上地區外，亦擴大用途於防颱、防災〈登革熱、SARS、禽流感〉、人口政策、新移民活動、94 年全面換證政令宣導及其他交辦任務。 	第一課	91.4.1 開辦 賡續辦理
	戶政便民工作站	<ol style="list-style-type: none"> 目前建置天母工作站一處。 便民工作站服務時間及地點：每週一、三、五(9:00-12:00)於天母活動中心。 天母工作站臨近天母社區，大量外籍人士聚居，居民為經濟水準較高人口，因此詢問與辦理有關國籍、出入境、返國投票、恢復戶籍等案件相當多，提供該區住家附近如便利商店般便捷服務。 	第一課	賡續辦理
	輕鬆遞、易利辦	<ol style="list-style-type: none"> 本項便民措施主要係藉由里辦公處「輕鬆遞、易利辦」聯? 窗口，對於無時間、急迫性之案件，由戶所派員前往取件，俟辦理完竣後送到里辦公處轉交當事人。 本所目前已開放富洲里辦理此服務，另福安里、永倫里、社新里、社園里亦開放辦理住變及遷入之居住查實服務。 本項措施因民眾對證件安全性仍存戒心，成效較不顯著，尚待克服。 	第一課	92.5.1 開辦 賡續辦理
	駐士林地方法院 戶政便民工作站	<ol style="list-style-type: none"> 士林地方法院工作站於 95 年 9 月 5 日開始試辦。 服務時間及地點： <ol style="list-style-type: none"> (1)每週二上午 9 時至 12 時 (2)每週四下午 2 時至 5 時 提供法院訴訟當事人就近請領戶籍資料證明，避免當事人往返奔波及延擱案件進行時效，且亦方便鄰近居民辦理各項戶籍登記服務。 	第一課	95.11 開辦 賡續辦理

計畫目標 (實施項目)	子項目	具體推動作法	執行單位	實施期程
擴大戶政業務 異地辦理服務	1. 收養登記 2. 認領登記 3. 出生地登記 4. 戶口名簿 5. 監護、監護註銷登記 6. 終止收養登記 7. 認領、收養、終止收養案件改姓與隨同改姓登記 8. 戶籍地已辦妥姓名變更或更正登記者之關係人，須隨同姓名變更或更正登記 9. 原住民回復傳統姓名登記及回復漢人姓名登記	1. 93.1.7 修正戶籍法第 28 條規定經內政部公告指定項目之登記，得向戶籍所在地以外之戶所為之。自 93.2.1 先行開放民眾異地申辦認領、收養、出生地等登記、換補領戶口名簿。 2. 依據臺北市政府民政局函示 96.2.1 新增監護、終止收養登記、因認領、收養、終止收養案件須改姓與隨同改姓者之變更姓氏登記、戶籍地已辦妥姓名變更或更正登記者之關係人，須隨同辦理配偶姓名、(養)父母姓名變更或更正者之變更或更正登記等異地申辦項目。 3. 96.6.1 正式實施可異地辦理原住民回復傳統姓名登記及回復漢人姓名登記。96.10.1 可跨區辦理註銷監護登記。 4. 異地申辦若有疑義，可彙送業務承辦人以公文掛號通知當事人。	第一課	93.2.1 開辦 賡續辦理
立委與公投選舉 總統副總統選舉	第七屆立委及全國性公民投票案選舉 第十二任總統副總統選舉	依歷年選舉慣例(參照臺北市選舉委員會工作進行程序表)辦理： 1. 準備前置作業 (1)分二階段清查戶籍登記申請書及國民身分證補、換證申請書。 (2)清查出境滿二年未入境及再入境者之通報、回復國籍及撤銷喪失國籍核准者之相關戶籍登記資料。 (3)確實執行未按址居住人口清查工作。 (4)依據選委會「編造選舉人名冊須知」訂定補充相關規定。 (5)逕遷戶另行依選舉人之出生日期編造名冊(含選冊頁次及編號)，俾利選舉日當天參考。 2. 擬定實施計畫、選務時程表，辦理編造選舉人名冊講習計畫、編造選舉人名冊執行計畫、舉辦本所編造選舉人名冊工作人員講習。 3. 為使選務工作人員熟悉造冊作業規定及方式，於區級講習後，另擇日舉行線上測驗及實例模擬造冊。 4. 編造選冊完成，依限核銷經費並將確定統計表及三份選冊送交區公所。 5. 97 年度第 7 屆立委選舉預定 1 月 12 月及第 12 任總統選舉定預定 3 月 22 日舉行，承襲以往，秉持檢討改善，俾使本年度選舉專案順利而無零誤差。	第一課	第 7 屆立委及全國性公民投票案選舉 97.1.12 第 12 任總統副總統選舉 97.3.22

計畫目標 (實施項目)	子項目	具體推動作法	執行單位	實施期程
未按址居住 查實人口	遷出未報人口	1. 轄區內遷出未報人口處理： (1) 轄區派出所之戶口查察通報單辦理。 (2) 經由內政部入出國及移民署查詢系統查詢出入境紀錄。 (3) 依換補證記錄、所內註記資料查詢電話號碼聯絡當事人。 (4) 如未出境即函查： A. 最近二年內遷徙地址。 B. 全民健保投保資料。 C. 直系親屬戶籍地。 (5) 循線追查無著落，則予以所內註記，續列遷出未報人口。 2. 外縣市遷出未報人口： (1) 依外縣市來文函查辦理。 (2) 如未出境，則依函查地址請轄區警員協查。 (3) 確住本區依規定催告當事人辦理遷入登記；未住本區回覆來文單位。 3. 因應地方選舉專案辦理設籍一址 8 人以上戶籍清查，由專人辦理，並配合士林分局警勤區警員聯合查訪，本專案依民政局函示辦理。	第一課	賡續辦理
未按址居住 查實人口	虛報遷徙	1. 依轄區警員之戶口查察通報單辦理。 2. 函查當事人原戶籍所在地。 3. 以催告書函請當事人辦理撤銷遷入登記。 4. 催告書簽收與否後續處理： (1) 當事人已簽收催告書，已屆催告期限，當事人仍不辦理，則依規定辦理撤銷遷入登記。 (2) 當事人未簽收催告書亦未出境，函請民政局公示送達。 5. 辦理撤銷遷入登記完竣，函復原戶籍地戶所依相關規定辦理。	第一課	賡續辦理
	逕遷戶所	屋主依戶籍法第 47 條第 4 項申請逕遷戶所人口處理： 1. 由房屋所有權人持憑證明文件來所申請辦理。 2. 經由內政部入出國及移民署查詢系統查詢出入境紀錄。 3. 依換補證記錄、所內註記資料查詢電話號碼聯絡當事人。 4. 如未出境即函查： (1) 最近二年內遷徙地址。 (2) 全民健保投保資料。 (3) 直系親屬戶籍地。 5. 循線追查無著落，又無法催告，待其遷出未報已逾 3 個月又 30 天將其戶籍暫遷至本所以為案結。		

計畫目標 (實施項目)	子項目	具體推動作法	執行單位	實施期程
歸化取得國 籍業務	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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本項測試計畫內容： <ol style="list-style-type: none"> (1)依據：歸化取得我國國籍基本語言能力及國民權義基本常識認定標準辦理。 (2)實施機關：主辦機關：臺北市政府民政局協辦機關：本市各區戶政事務所 (3)實施對象：取得外僑居留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。 (4)測試時間：每年 1、4、7、11 月的第 3 個星期日。 (5)測試地點：新移民會館。 (6)報名時間：每年 1、4、7、11 月前一月 1 日至 15 日 (7)實施程序：受理報名、建立受測者名冊、寄發通知書、測試(口試或筆試)。 2. 輪值戶所工作分配範圍： <ol style="list-style-type: none"> (1)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，並於該通知書編定測試號號及應試梯次後，彙送民政局。 (2)試場位置編排及公告張貼號碼名牌。 (3)測試後登錄評分卷成績及送民政局。 3. 本所負責輪值每年 11 月相關業務協辦。 	第一課	97.10報名 97.11測試
新移民輔導業 務	新移民生活成 長營	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為協助新移民入境後即能認識國家整體人口政策，社會結構及本地文化背景，並協助渠等及早適應家庭生活，進而與鄰里社區居民產生良好互動，預計於 97 年 9 月舉辦「新移民生活成長營」(大陸學員班)。 2. 成長營學員人數以招收 40 人為原則，聘請大學教授、學校教師(含退休教師)或相關專業人士擔任講師，以活潑、生動的互動方式啟發其學習興趣、增進其表達能力，並尋求企業團體共襄盛舉。而課程內容含生活化本國語文訓練〈臺語暨中文正簡體字對照〉、烹飪〈臺式料理、小吃製作〉、手工藝、文化習俗及風俗民情介紹、認識臺灣與臺北、生育及優生保健、居留及設籍、駕照考取等輔導訓練課程。 3. 本課程招生方法計劃以寄送招生簡章、張貼公佈欄宣傳、電訪、並上掛招生資訊等方式於本所網站宣導。 4. 課程結束後，上課時數達 1/2 以上者，頒給結業證書，全勤者提供獎品予以獎勵。 	第一課	97 年 9 月

計畫目標 (實施項目)	子項目	具體推動作法	執行單位	實施期程
	新移民照顧輔導措施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 對上級及其他機關舉辦新移民各項文化活動及輔導措施，予以協助張貼海報、上掛網站協助宣導並通知轄區內新移民。 2. 新移民新婚、新生兒、婦女人身安全、監理業務等各項手冊發放宣導。 3. 每月派員輪值新移民會館之通譯人員〔由本所通譯人員小組輪流前往〕 4. 查核新移民設籍情形並報局。 5. 宣導「新移民會館」功能，如成立新移民讀書會、新移民歌唱社及舉辦各項相關活動。 6. 不定時支援民政局舉辦之各項新移民活動。 	第一課	97.01~12
區公所重陽敬老禮金未獲致贈者戶籍追查作業〈遷出未報或死亡未登記案件處理情形〉	遷出未報追查作業	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以協察單會請警勤區員警協查。 2. 查詢原戶籍地戶所。 3. 經由中央健保局查詢系統查察。 4. 經由內政部入出國及移民署查詢系統查詢出入境紀錄，如出境滿2年以上，會業務承辦人，辦理後續事宜。 5. 查有死亡者，會業務承辦人，辦理後續事宜。 6. 經查無者，納入無法處理名冊，呈核後報局。 	第一課	97.01~12

計畫目標 (實施項目)	子項目	具體推動作法	執行單位	實施期程
幸福+專案	牽手篇 寶貝篇 臺北好生活篇 安心篇 單飛篇	<p>1. 「幸福+專案」計畫目標： 臺北市政府為營造友善臺北城，使市民享有客製化的精製貼心服務，針對5大顧客群，量身訂做「主題福袋或關懷暖暖包」，除傳達市府最溫暖關懷之意，更提供切身所需資訊，讓市民在人生不同重要階段中，都獲得最及時完整提醒。</p> <p>2. 顧客群： (1)牽手篇—至本市各戶政事務所辦理結婚登記之市民及新移民。 (2)寶貝篇—至本市各戶政事務所辦理出生登記之市民。 (3)臺北好生活篇：至本市各戶政事務所辦理遷入創戶登記之市民。 (4)安心篇—至本市各戶政事務所辦理死亡登記之市民。 (5)單飛篇—至本市各戶政事務所辦理離婚登記之市民。</p> <p>3. 執行方式： (1)由臺北市政府民政局負責各項加值服務之卡片與主題福袋採購及內容設計。 (2)為落實里鄰關懷理念，增進社區里鄰市民互動機會，牽手篇及寶貝篇、臺北好生活篇由戶政事務所彙整送區公所轉交里鄰長致贈。 (3)為傳遞市府最溫暖的關心服務，安心篇、單飛篇由民眾至戶政事務所辦理登記時，當場致贈。</p>	第一課	96.8.1開辦 97.01~12
廢續辦理身分證業務		收回之舊證連同作廢新證，依規定送交民政局依規定銷毀。	第二課	97.01~12
辦理自然人憑證核發作業		<p>1. 宣導事項：廢續於本所網站、工作站、巡迴車、跑馬燈及公佈欄等處進行宣導。</p> <p>2. 受理方式：採行網路預約及現場直接依序辦理兩方式。</p>	第二課	97.01~12
辦理以電子郵局 (e-postmail) 寄發身分證補發通知		廢續每日以中華郵政 EPOSTMD 電子郵遞，寄發身分證補發通知單予當事人，用以縮減原作業時間，並防杜冒領情事。	第二課	97.01~12

計畫目標 (實施項目)	子項目	具體推動作法	執行單位	實施期程
辦理以電子郵局 (e-postmail) 寄發委託辦理 印鑑證明之通 知		賡續每日以中華郵政 EPOSTMD 電子郵遞，寄發委託辦理印鑑證明通知單予當事人，用以防杜冒領情事。	第二課	97.01~12
辦理檔存印鑑 條清查作業		清查抽離歷年來在本所曾辦理印鑑登記現已遷出或死亡者印鑑條，增加存放空間。	第二課	97.01~12
辦理 35-83 年 行職業、教育程 度資料銷燬		清查抽離 35-83 年行職業、教育程度變更資料節省所內資料存放空間。	第二課	97.01~12
賡續辦理本區 門牌編(改) 釘、脫漏及釘清 查作業		對於本區道路拓寬或建物大門改向及房屋拆除等辦理相關作業，俾利覓址。	第二課	97.01~12
賡續辦理機關 詢及大宗謄本 含日據謄本業 務		提供各行政機關因業務需要以通信方式申請各利害關係人之戶籍謄本，藉以提高行效率。	第二課	97.01~12
綜合櫃台賡續 辦理各項戶籍 登記		提供直接受理市民申請各項戶籍登記及答詢戶政相關業務之窗口，採隨到隨辦方式為之。	第二課	97.01~12
辦理本轄各項 戶籍統計		按月、季、年統計本轄各項戶籍數據、人口數(年齡別)等，供各機關參考。	第二課	97.01~12
辦理戶籍申請 書裝訂及通報		按月裝訂各項戶籍登記及相關戶籍通報，為日後查考之依據。	第二課	97.01~12
配合辦理為民 服務禮貌競賽 活動	落實為民服務 重點指標	1. 推動起身迎賓、雙手遞物、主動奉茶、主動迎賓及巡迴走動。 2. 推動戶政櫃檯作業精進計畫。 3. 配合「為民服務禮貌競賽活動」適時調整。	第三課	97.01~12
配合辦理電話 服務禮貌測試 工作	與他機關電話 互測	1. 每月與文二戶所電話互測 4 通。 2. 成績最高分為優等者予以優點註記。	第三課	97.01~12

計畫目標 (實施項目)	子項目	具體推動作法	執行單位	實施期程
配合為民服務 考核	配合臺北市政府 提升政府服 務品質實施計 畫辦理	1. 組成為民服務推動小組。 2. 依考評項目積極執行。	第三課	97.01~06
推動提案制度 實施要點	配合推動臺北 市民政團隊 96 年度提案創意 盃競賽活動	1. 積極推動提案激勵措施。 2. 各課室工作績效參考指標。	第三課	97.01~12
社會輿情互動 與溝通	1. 各種媒體意 見及民眾反 映意見主動 蒐集與互動 情形 2. 諮詢制度建 立情形 3. 民眾意見收 集管道	1. 專人蒐集媒體意見。 2. 設置意見箱，專人處理意見反應。 3. 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)，即時處理民眾反應及建言。 4. 辦理市民滿意度問卷調查、櫃檯民眾意見調查表統計。 5. 辦理各項服務品質之民意調查。 6. 分析意見調查結果，檢討並開放建議事項。 7. 人民陳情案件定期彙報。 8. 依「民眾陳情案件管理程序」處理及管制人民陳情案件。 9. 參與各場里鄰工作會報或基層建設座談會，主動宣導戶政訊息。 10. 建置 FAQ 知識管理系統資料庫。 11. 推動戶政協談室的運作。	第三課	97.01~12
辦理績優人員 評選及獎勵	1. 員工平時考 核作業 2. 員工獎勵作 法	1. 建立內部稽核制度，評核機關員工工作表現。 2. 透過外部稽核制度，評核本所服務品質。 3. 依據本所員工激勵? 懲要點，對服務態度優(劣)者核予優(缺)點註記。 4. 辦理本年度各項績優人員推薦。	第三課	97.01~12
課室主管與同 仁主動溝通協 調確定目標工 作力求創新精 進	1. 召開各項會 議 2. 追蹤管制執 行情形	1. 每季召開所務會議、每月召開主管會議、各課室不定期召開課務會議。 2. 以列管表追蹤管制執行情形並檢討改進。	第三課	97.01~12

計畫目標 (實施項目)	子項目	具體推動作法	執行單位	實施期程
提供戶政即時通服務	推動 MSN 服務	1. 透過戶政即時通，便利民眾透過影音、文字即時詢問各項戶政疑難及申辦戶籍謄本等。 2. 建置戶政小錦囊，以快速回復詢問事項。	第三課	97.01~12
辦理服務品質研習訓練	1. 推動標竿學習 2. 推動各項教育訓練	1. 參訪績優機關(單位)或私部門，研採績優機關(企業)優質服務。 2. 鼓勵及推薦同仁參與其他各單位舉辦之各項教育訓練。 3. 邀請產官學界人員傳授服務理念。	第三課	97.01~12
配合推動公文處理整合系統	電子化稽催	運用「臺北市政府公文處理整合系統」、「士戶公文」結案管理系統進行電子化稽催。	第三課	97.01~12
配合推動公文處理整合系統	表單線上陳核	運用「臺北市政府公文處理整合系統」進行表單線上陳核。	第三課	97.01~12
配合推動公文處理整合系統	公文報表自動化	運用「臺北市政府公文處理整合系統」產生報表。	第三課	97.01~12
配合推動公文處理整合系統	列管案件之線上催辦	運用「臺北市政府公文處理整合系統」進行列管案件之線上催辦	第三課	97.01~12
配合公文考核	教育訓練	提昇本所公文處理品質及有效掌握公文時效，不定期辦理「公文製作」及「文書處理流程管理」教育訓練	第三課	97.01~12
網站線上表單下載	更新文書專區資料	依最新公告之函釋令更新文書專區資料。	第三課	97.01~12
免費法律諮詢服務	義務法律諮詢服務	1. 聘請義務律師提供每月 2 次(每月第 2 及第 4 個週五下午 2:00-5:00) 法律諮詢業務。 2. 電話預約或現場申請，未來擬增加每月第 1 及第 3 個週五義務法律諮詢服務。	第三課	97.01~12
志工座談會	召開志工團集會	召開志工團集會並進行幹部改選 1. 討論內政部及臺北市政府辦理績優志工表揚參選名單。 2. 討論臺北市政府民政局辦理戶政人員(含志工)績優人員表揚參選名單。	第三課	97.01~11

計畫目標 (實施項目)	子項目	具體推動作法	執行單位	實施期程
辦理志工考核		定期辦理志工考核	第三課	97.01~12
辦理財產管理工作	落實財產管理	1. 辦理財產清查作業。 2. 落實財產登記、保管維護、簽認、盤點、報廢作業。	第三課	97.01~12 (配合每年市有財產盤點計畫辦理)
綠美化辦公環境	加強辦公環境綠美化	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美化辦公場所。	第三課	97.01~12 (視本所經費狀況賡續辦理)
推動節約能源工作	加強推動節約能源措施	1. 依本所節能計畫推動各項節能措施。 2. 以 95 年度為基期，每年減少 1 個百分點為目標。	第三課	97.01~12
推動綠色採購工作	加強綠色採購執行績效	1. 持續辦理綠色採購工作。 2. 加強宣導綠色採購各項作業。	第三課	97.01~12
推動優先採購工作	加強優先採購執行績效	1. 持續辦理優先採購工作。 2. 加強宣導優先採購身心障礙團體提供服務項目相關事宜。	第三課	97.01~12
97 年度個人電腦汰換		採購 3 臺個人電腦，以汰舊已達使用年限電腦供本所業務使用。	第三課	97.02~10
執行 97 年度電腦週邊設備及套裝軟體預算。		購置辦公室應用軟體、作業系統、印表機、不斷電系統……等電腦週邊設備進行業務推動及資料安全備份使用。	第三課	97.02~10
辦理年度電腦教育訓練		與委外教育訓練機構配合，進行電腦相關教育訓練，以強化同仁專業技術能力。	第三課	97.02~10
辦理年度圖書採購。		採購相關電腦圖書，以加速本所 e 化步伐	第三課	97.02~10
完成年度資通安全演練作業。		於資通安全演練期間，隨時保持連絡電話暢通、注意 e-mail 或簡訊、檢視本所網頁是否遭置換、檢測是否有後門程式植入。	第三課	97.01~12

計畫目標 (實施項目)	子項目	具體推動作法	執行單位	實施期程
定期備份系統資料與資料庫檔案。		維護業務資訊安全，除於資料庫進行自動備份設定外，尚定期進行異地備備份以維護系統與網路正常運作。	第三課	97.01~12
不定期檢測網路安全與維修更新。		隨時保持系統及網路高度安全警戒，並根據每半年本所網路進行弱點掃描後，對於各項高及中風險弱點進行修復。	第三課	97.01~12
維修行政電腦及安裝、更新業務相關程式。		處理行政電腦零組件故障維修、系統重灌、掃毒及配合各業務進行相關程式安裝及測試。	第三課	97.01~12
維護市府各項系統。		維護與設定員工電子信箱、員工愛上網、公文整合管理系統、市政資料庫、市民 e 點通、線上測驗，等各項系統，並對人員之異動加以增權或刪除。	第三課	97.01~12
進行本所個人行政電腦清查使用情形與彙整辦理。		建立稽核制度實施定期檢測電腦與系統、應用程式安全更新作業、建立合法授權軟體與使用情形清冊，並公告同仁注意資訊安全及不隨意下載安裝未經合法授權軟體。	第三課	97.01~03
協助人事建立線上差勤系統		將人事差勤作業各系統獨立於一台伺服器，以維持系統之穩定性及安全性。	第三課	97.01~03
辦理檔案歸檔編目保管工作		針對現行檔案進行點收、立案、編目等工作，並完成入卷、卷盒標示及上架等入庫管理。	第三課	97.01~12
辦理永久檔案裝訂工作		1.分階段(87-88 年)將永久檔案除釘、整卷、裝訂，除釘同時進行回溯目錄資料之校正，重新列印目次表。 2.更換使用去酸檔案卷盒，完成案卷標示。	第三課	97.01~12
辦理檔案清理及銷毀工作		1.辦理檔案定期清查，編造檔案清冊，掌握檔案保存狀況。 2.編造檔案銷毀目錄，辦理檔案銷毀作業。	第三課	97.03~09
辦理檔案目錄彙送作業		1.配合檔案編目採二層級著錄方式，針對 96 年度後 6 個月無新增案件之案卷，進行案卷層級編目著錄。 2.案件層級檔案目錄經檢測成功，於規定之時程（2 月初、8 月初）上傳機關檔管理資訊網。	第三課	97.01~97.2.8 97.07~97.8.8

計畫目標 (實施項目)	子項目	具體推動作法	執行單位	實施期程
業務調整適時修正職掌表		配合業務調整適時修正業務職掌表，完善職務代理人制度。	人事	97.12.31 前
落實職務遷調制度		確實執行本所非主管人員職務輪調實施規定。	人事	97.12.31 前
增進員工英語能力		賡續轉知各項英語訓練進修及檢定訊息，加強宣導通過英檢獎勵措施。	人事	97.12.31 前
賡續辦理及鼓勵同仁參加教育訓練		確實轉知受訓訊息並鼓勵同仁參與。	人事	97.12.31 前
推動線上差勤系統		建立線上差勤系統，透過系統完成請假手續及查閱個人差勤資料，強化人事服務資訊化、提昇人事服務品質。	人事	97.12.31 前
依據本所員工激烈獎懲要點，賡續推動獎懲記點制		為激勵本所員工工作士氣、鼓勵研究創新、強化本所各項措施之推動，俾益提昇為民服務品質。	人事	97.12.31 前
辦理員工文康活動		依同仁意願舉辦 1 日遊行程，藉以促進交流、舒展身心。	人事	97.12.31 前