

臺北市松山區戶政事務所提升服務品質執行計畫

107年2月22日 修訂

壹、計畫依據

- 一、行政院函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、國家發展委員會函頒「政府服務獎」評獎實施計畫。
- 三、臺北市政府提升政府服務品質執行計畫。
- 四、臺北市政府民政局 107 年度提升服務品質執行計畫。

貳、計畫目標

- 一、便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 三、開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

參、組織目標

以市民為主，建立以民意為導向的服務型政府，引用服務行銷理念，擴大政府服務視野，展現卓越服務品質。

- 一、打造具國際觀的民政團隊，提供全方位的科技資訊服務。
- 二、開創市民優質生活空間，營造多元化的公民社會。
- 三、建構安全信仰環境，推動合時禮儀，改善社會風氣。
- 四、推動戶政萬事通，量身訂做加值服務。
- 五、整合各項社會服務資源，建立區里服務關懷網絡。
- 六、掌握人口趨勢，落實人口政策，營造永續發展城市。

肆、實施對象

本所全體同仁。

伍、實施範圍

以推動提升服務品質相關工作績效為原則。

陸、具體措施、執行策略與方法

具體措施一：完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	
執行策略	方法
（一）訂定機關年度提升服務品質實施計畫，具體規劃為民服務工作範圍。	針對戶政工作整體組織目標及年度擬推動之重點工作，結合策略地圖、市政白皮書及年度重大施政計畫，就機關業務特性、民眾需求，訂定年度提升服務品質執行計畫。
（二）建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	檢查各項申請表單及標準作業程序，並隨情況變更適時檢討整併；辦理及提薦人員參加業務相關教育訓練，提升人員專業知能，加強行政服務之品質及效率；另建立民眾意見回應處理機制並檢討改善。
（三）提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度	利用機關公布欄、電子跑馬燈或網站等方式，提供服務申辦資訊予民眾自主參考查詢；在符合政府資訊公開法及個人資料保護法規定的前提下，提供網路申辦進度查詢及現場查詢之流程查詢管道，並由窗口受理人員開立「一次告知單」使民眾了解案件辦理程序及進度等相關訊息。
（四）注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境	持續推行服務人員「說您好」及電話禮貌運動，於服務過程主動詢問服務需求，使用禮貌性用語，進行主動引導及走動式管理，協助民眾各項申辦事務；每年至少辦理1次辦公環境、設備及網站檢查（包括標示及引導設施、服務動線、申辦及閱覽資訊、書表範例、文宣資料、雙語標示、環境綠美化、停車空間、等候區、哺乳室等便利設施、無障礙設施及網站資訊露出正確性之檢討），以通用設計之概念，提供不同客群適切的服務，型塑親近的洽公環境。
（五）因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	致力發展「民眾有感」及「有價值」的服務，並依機關屬性持續推展全面服務品質精進。

具體措施二：重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	
執行策略	方法
(一)結合社會資源辦理或主動參與各項公益事務，提供符合民眾需求的服務。	善用企業、民間團體通路、據點、人力、資源，提升戶政服務，力求切合民眾需求。
(二)善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。	建置民眾意見之暢通管道，如機關信箱、人民陳情、意見箱等管道，蒐集民眾對服務的需求或建議，列入業務推動之改善參考，並追蹤管考後續事宜。
(三)依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	每年利用滿意度系統辦理問卷調查，強化問卷內容公正性、測量方式之妥當性、評價結果分析之客觀性；研析滿意度趨勢，作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。
(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，並訂定民眾意見反應及陳情案件作業處理規範及回復範例，降低民眾抱怨頻率。
具體措施三：便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	
執行策略	方法
(一)擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。	檢討設置全功能櫃臺(單一窗口)，促進機關內部橫向連繫。提升承辦人員專業知能；並建立「民眾人潮疏散機制」，均衡各櫃臺承辦業務，縮短民眾等候時間；機關辦理案件過程減少附繳之紙本書表、證件、謄本數量，以免除民眾在機關間往返奔波，以達到簡政便民的目的。
(二)衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。	檢視「網路申辦項目」，加強網路申辦量能，並提供完整申辦資訊，增加民眾使用意願。
(三)推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。	從政府服務資源整合及共享角度出發，打破政府機關間本位主義隔閡，強化各機關橫向聯繫，及垂直服務整合，增進合作關係。

具體措施四：關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	
執行策略	方法
(一) 體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。	持續針對新移民、特殊及博愛族群等規劃適性、分眾服務，提升服務友善性。
(二) 搭配戶役政行動化裝置之使用，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。	規劃客製化、專人全程及主動的創新服務，便捷服務據點及遞送。
(三) 考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	提供洽公區免付費上網區，可現場上網申請電子戶籍謄本，以減少服務對象數位落差。
具體措施五：開放政府透明治理，優化機關管理創新	
執行策略	方法
(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	於網站公開機關基本資料、相關法規、執行計畫、服務措施、為民服務白皮書、策略地圖及預決算情形等重要資訊，並即時更新。公開之資訊或政策內容以簡明、易讀、易懂之型式呈現，供民眾查閱及理解。對外提供之文件如為可編輯者，應採用 ODF 文書格式；非可編輯者，則採用 PDF 文書格式公布。
(二) 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	鼓勵民眾參與政策溝通並建置機關信箱、Facebook 粉絲專頁等多元化電子參與管道，鼓勵民眾政策溝通。
(三) 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。	每年檢討冗事減除，運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實減省不必要的審核及行政程序。
具體措施六：掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	
執行策略	方法
(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	主動蒐集輿情報導，建立新聞輿情管理系統或資料庫，遇有負面輿情，務必在第一時間快速澄清回應，導正社會視聽；對於攸關民眾之各項施政及成效，利用各項媒宣公布周知，並就機關核心業務主動發掘提出有別現行服務的創新方案。

執行策略	方法
(二)善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。	每年檢討現有的法規及簡化內、外部作業流程，並利用線上服務系統、行動裝置、雲端科技等技術，擴大機關服務彈性。
(三)結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。	以政府一體概念，強化跨單位、跨機關的橫向聯繫及垂直整合服務，結合民間團體進行資源共享，提供全程整合服務。
(四)權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。	評估受益民眾人數的多寡、程度是否與成本相當，重視服務措施之持續及擴散。

柒、推動措施及管考

一、依據本計畫內容確實執行，並主動公布於機關網站及服務場所供民眾及同仁周知。

二、請各課室應依本計畫「工作計畫期程管制一覽表」(如附件 1)之計畫項目及作業時程、執行進度，就權責事項確實推動執行，並於每季提供相關資料及成果交由研考人員彙整。

三、成立為民服務品質推動小組(名單如附件 2)，依據各項工作計畫期程推行，各項子計畫視實際需要，另成立推動小組確實執行，並定期召開會議(或併入所務會議中)檢討工作計畫之執行進度及成果，未依計畫辦理或執行者，應儘速改善或提出說明，並將執行落後原因於檢討會議中說明。

捌、本計畫如有未盡事宜者，得隨時修正補充與協調辦理。

玖、本計畫奉核後實施，修正時亦同。

附件1

臺北市松山區戶政事務所戶籍登記課107年度工作計畫期程管制一覽表

編號	計畫項目	工作內容	預定作業時程												執行狀態	執行情形說明	
			1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月			
1	結婚登記制	接受電話、網路預約結婚登記並派員於假日辦理結婚登記															
2	落實未按址居住人口清查工作	一址8公民以上人口，每月底送請松山分局確實清查，逕遷戶所人口未按址居住者清查催告。															
3	辦理出生及死亡通報之催告工作	辦理出生及死亡通報之催告工作															
4	國人出境滿2年未入境、再入境通報之催告工作	1. 國人出境滿2年未入境通報催告通知。 2. 國人出境滿2年未入境通知。 3. 恢復戶籍人口出境入境資料疑義之追查處理。															
5	助妳好孕專案	1. 通知辦理出生登記並申請獎勵金。 2. 生育獎勵金申請陳核及請款作業。															
6	戶政案例研討會	案例提供，與會討論。															
7	辦理各項戶籍登記	櫃檯同仁辦理民眾臨櫃隨到隨辦之業務；出生、出生地、死亡、認領、收養、終止收養、結婚、離婚、監護、遷徙、變更等戶籍登記事項及戶籍謄本、印鑑證明、戶口名簿等證明文件核發。															
8	戶政即時通線上服務	由專人負責線上諮詢服務。															
9	國籍歸化測試	由各所自辦，於週一至週五(上午8:30至17:30)上班時間內，採隨到隨辦方式。															
10	新移民關懷訪視	針對出生、結婚、遷徙、離婚及配偶死亡之新移民資料登入服務系統															
11	內政部人口清查計畫	致贈百歲金鎖片不知去向者															
		90歲以上人口清查															
		80歲以上最近2年未使用健保卡者															
		逕遷戶所人口清查															
12	房屋拆除之戶籍處理	1. 如有設籍人口，聯繫當事人或查詢家屬等，並催告辦理遷徙登記。 2. 依全民健保投保地址進行催告。 3. 查出入境紀錄，未出境而無從得知實際地址、行方不明，故無法辦理催告作業者，送市政府公告，待公告期限屆滿再依規定逕為辦理。															
13	跨機關通報服務	民眾至戶政事務所臨櫃申辦戶籍資料異動時，可同時申請稅捐、監理、地政、健保卡、自來水、台電等跨機關通報服務															
14	臺北市第7屆市長、第13屆市議員、第13屆里長選舉	辦理有關臺北市第7屆市長、第13屆市議員、第13屆里長選舉選舉人名冊造冊相關事宜															

附註：原預定時程 ———— 實際完成 ————

臺北市松山區戶政事務所戶籍資料課107年度工作計畫期程管制一覽表

編號	計畫項目	工作內容	預定作業時程												執行狀態	執行情形說明			
			1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月					
1	配合內政部辦理自然人憑證核發業務	配合內政部作業持續辦理核發自然人憑證。櫃檯申辦→核發憑證																	
2	辦理到校受理國中生初領國民身分證業務	每年到校受理國中生初領國民身分證。																	
3	辦理已逾保管年限戶籍資料銷燬作業	每年銷毀逾保管年限戶籍資料																	
4	提供學齡兒童異動名冊	於4月25日-8月31日每週一列印學齡兒童異動名冊交予區公所承辦人員。																	
5	首次護照親辦人別確認服務	戶所辦理首次申請護照者之人別確認業務，每年分3次向外交部領務局申請委辦費及核銷。																	
6	辦理全年人口統計報表業務(含靜態及動態)	1. 年終人口靜態統計、年終人口動態統計(按登記日期)每年1月15日前報局。																	
		2. 年終人口動態統計(按發生日期)每年4月15日前報局。																	
		3. 每月底執行戶籍人口統計月報轉檔作業，隨即製作月報同時通報民政局，並將每月人口統計資料上傳本所網頁提供各界查詢。																	
7	戶籍登記申請書掃描作業	配合本府民政局進行身分類戶籍登記申請書掃描建檔																	
8	門牌指標設置及定期巡查管理	如發現脫落，遺失或需新增之門牌指標，應填列「製作門牌指標清冊」，併同「製作門牌數量一覽表」、「設置門牌指標數量表」報局製作。																	

附註： 原預定時程 ——— 實際完成 ———

臺北市松山區戶政事務所行政庶務課107年度工作計畫期程管制一覽表

編號	計畫項目	工作內容	預定作業時程												執行狀態	執行情形說明		
			1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月				
1	106年度重要採購案	1. 綠色採購																
		2. 優先採購身障者產品																
2	公文處理成效檢核及公文檔案管理	1. 機密文書檢核																
		2. 內部公文抽核																
		3. 內部公文處理流程個案分析																
		4. 永久檔案裝訂清查																
		5. 檔案銷毀																
3	辦理教育訓練	1. 服務禮貌暨電話接聽禮儀教育訓練																
		2. 志工人員教育訓練																
		3. 公文處理暨檔案應用講習課程																
		4. 環境教育訓練																
4	績優人員提報 (為民服務禮貌暨電話服務禮貌, 及志願服務人員)	1. 每季統計績優櫃檯人員成績																
		2. 每季統計績優值星人員成績																
		3. 每半年提報民政團隊優良志願服務人員																
		4. 每年提報臺北市傑出戶政人員暨優良志工																
5	辦理觀摩活動	1. 參訪檔案管理績優機關																
		2. 為民服務觀摩活動																
6	推動提案制度	推動及辦理審查本所提案																
7	問卷調查	為民服務滿意度問卷調查																
8	擴大所務會議	辦理擴大所務會議																
9	資訊設備採購	1. 個人電腦																
		2. 週邊設備																
		3. 套裝軟體																
10	年度財產及物品盤點	年度財產及物品盤點																

附註： 原預定時程 ———— 實際完成 ————

附件 2

臺北市松山區戶政事務所為民服務品質推動小組
小組成員及任務分派

職稱	工作內容	備註
主任	綜理「本所提升服務品質實施計畫」事宜	
秘書	襄助綜理「本所提升服務品質實施計畫」事宜	
戶籍登記課課長	督導辦理「本所提升服務品質實施計畫」事宜	
戶籍資料課課長		
行政庶務課課長		
研考	辦理「本所提升服務品質實施計畫」事宜	
協辦研考	協助辦理「本所提升服務品質實施計畫」事宜	
資訊		
協辦資訊		
文管		
總務		
戶籍登記課綜合		
戶籍資料課綜合		

備註：本推動小組成員隨人員異動調整。