

臺北市松山區戶政事務所提升服務品質執行計畫

106 年 4 月 19 訂定

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 106 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) 因應業務屬性與服務特性差異，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。

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，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																

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106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	戶籍登記申請書分類作業	本年度係將64年-73年戶籍登記申請書依身分與遷徙兩項目分類並進行清查修補。														
4	國民身分證核發 年度績效評鑑	針對該年度國民身分證核發情形(核發件數、安全庫存及作廢情形)考評，並陳報民政局														
5	辦理已逾保管年限戶籍資料銷燬作業	每年4、11月底銷毀逾保管年限戶籍資料														
6	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。														
7	提供親等關聯資料申請	按親等關聯資訊系統建立個人識別基礎資料，「己身」（自己）「尊」各1親等關係依申請事由、親等範圍由電腦系統串連各親等關聯資料。														
8	首次護照親辦人別確認服務	由櫃檯申辦，民眾抽取綜合受理號碼牌，由受理之櫃檯人員先查詢個人基本資料及相片影像檔，審核無誤後，由櫃檯人員填寫收件日期，並於「戶政事務所專用欄位」加蓋外交部專用章戳，再進行掃描，掃描完成後正本還給民眾，並請其於登記簿簽收，申請書影本由戶所留存。														
9	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。														
10	戶籍登記申請書掃描作業	將現行身分類戶籍登記申請書進行掃描建檔														
11	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。														
12	行政協助及辦理65歲以上長者及殘障者到府服務	國民身分證跨區行政協助，專人負責到府為65歲以上老人及殘障者服務。														

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106年度工作計畫期程管制一覽表

[illegible]

臺北市松山區戶政事務所行政庶務課106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		
16	營建工程	行政中心屋頂防水隔熱工程														配合松山區公所辦理
17		行政中心消防設備線路改善工程														
18	本所SOP計畫彙整	配合會計內控作業彙整本所SOP計畫														

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。