

臺 北 市 信 義 區 戶 政 事 務 所

105 年 12 月 份 所 務 會 議 會 議 紀 錄

會議日期：105 年 12 月 28 日(星期三)

會議時間：中午 12 時 10 分至 12 時 55 分

會議地點：臺北市信義區戶政事務所 8 樓會議室

會議主席：廖主任雪如

出席人員：如簽到表

會議記錄：張育豪

◎ 慶生

105 年 10-12 月份壽星聯合慶生

◎ 頒獎

一、公開表揚民眾表達感謝讚許傑出之同仁

(主任特別致贈每位同仁巧克力，並列入平時考核績優註記)

李淑娟、陳學璋、王宥瑀。

二、電話測試表現傑出

(主任特別致贈同仁巧克力 1 盒，並列入績優註記)

汪麗珠、李雅雲。

三、本所創意提案通過本所初審代表送局之創意提案 2 件，頒發提案人禮券。(請主任頒發禮券)

李雅雲、滕憶娟同仁「教育訓練來把關，審核統計最心安」，通過本所初審代表送局。

四、櫃檯同仁總評分每季排名前 3 名(請主任頒發禮券)

蕭曄娟、李瑞蘭(離職)、黃富港、王佳欣

櫃檯最佳進步獎:劉怡廷

案件錯誤率連續 6 個月 0%:李淑娟、呂思嘉、陳鈞中

◎ 民政局督導員(林股長浚滄)宣導事項

- 一、為落實戶政工作站安全管理，可攜式儲存媒體應指定專人控管，如有特殊業務需求，須向可攜式儲存媒體保管專人線上申請，並經主管線上簽核同意；使用前應於戶政資訊系統以外之專用電腦進行掃描，確認無病毒及惡意程式後方可使用。
- 二、受理戶籍登記案件遇有戶籍資料異動時，請加強向民眾宣導辦理跨機關通報便民服務措施，以提升本市跨機關通報申辦比率。
- 三、106 年第 1 場聯合婚禮預定於 106 年 2 月 12 日舉行，並預定於 105 年 12 月 15 日起開放報名，請鼓勵所屬同仁及民眾踴躍報名。詳情請洽 <http://canet.civil.taipei/umarry/>。
- 四、依據本局 105 年 9 月份局務會議、主管暨區務會報會議主席指示事項，各區、戶所請持續推動民眾滿意之有感服務，例如：「說您好運動」，請區、戶所服務人員（含志工、值星及櫃檯人員）於面對民眾第一時間說「您好」等禮貌性用語
- 五、請定期向同仁加強宣導處理個人資料或知悉公務機密資訊時，應遵守個人資料保護法及資訊安全相關控管規定，不得複製、攜出或受人請託利用職務之便，探知或提供他人個資資料。

◎ 各課室業務報告

◎ 戶籍登記課

一、同性註記業務

- (一)自 105 年 12 月 26 日起於同性伴侶申辦註記完竣時，核發「同性伴侶證」；之前已在本市註記亦得向本市各區戶政事務所申請領取「同性伴侶證」，因同時核發同性伴侶證，務請當事人提供符合國民身分證規格之最近二年內所攝正面半身彩色相片電子檔。

- (二)「同性伴侶證」毀損或遺失可以申請換發或補發，但是一定要回原來申請註記的戶所換補發，刪除同性伴侶註記時，「同性伴侶證」要截角後收回；如未攜帶同性伴侶證或遺失，或單方申請刪除時，於所內註記「同性伴侶證證號北市○戶字第○○○○○○○號民國XXX年XX月XX日未繳回。」
- (三)「同性伴侶證」、「提供指定機關查詢」、及申請戶所「公文回復」，均可於註記後申請，另因「同性伴侶證」製作時間較長，請宣導民眾過2小時後再回來領，或是雙掛號郵寄到通訊地址。

二、生育獎勵金匯款

為因應農曆新年連續假期，請協助宣導，凡於下列日期遞件申請者，資料齊全且符合資格之生育獎勵金申請案，煩請婉轉告知民眾，「因應106年春節連續假期，配合銀行匯款作業，本所最遲於對應匯入日期『前』，匯入申請人指定帳戶。」

春節連續假期生育獎勵金匯款日之對照表

申請日	1月23日 (一)	1月24日 (二)	2月25日 (三)	2月26日 (四)
最遲匯入日	2月6日 (一)前	2月7日 (二)前	2月8日 (三)前	2月9日 (四)前

三、資訊及高風險家庭通報業務：

(一)戶役政資訊系統使用安全宣導

1. 嚴禁以個人私有設備(如隨身碟、MP3、MP4、手機…)連結至戶役政工

工作站電腦，即使充電亦不行；如有業務上使用，請找系統管理員申請，經主管同意後使用。

2. 請同仁影印完民眾之戶籍資料後，請將原件帶走或銷毀，切勿放置於無人看管之桌面或影印機上。
 3. 請同仁離開工作站，記得登出自己帳號，並請注意自己帳號安全，同時小心保管自己密碼。另請隨時更新密碼，系統亦會 3 個月定期強迫更新。
 4. 同仁帳號請勿與他人共用，以釐清責任。
 5. 請同仁切勿查詢非業務相關戶籍資料，以維護個人資料穩私，登記課每週會不定時進行系統稽核同仁使用狀況。(PS:同仁只要操作戶役政電腦，任何操作動作皆會被系統紀錄)
 6. 請同仁上班時記得開啟身邊所有戶役政工作站，以利系統自行掃毒。
- (二) 為及早篩檢發現遭遇困難或有需求之高風險家庭，健全保護服務時效，以預防兒童少年虐待、家庭暴力及性侵害事件發生，請同仁於發現符高風險家庭指標之個案時，依規定落實通報機制。高風險家庭係指因遇經濟、教養、婚姻、醫療等問題，致兒童及少年有未獲適當照顧之的家庭。

(三) 高風險家庭指標 (高風險通報僅針對未滿 18 歲之兒童少年):

1. 主要照顧者功能有欠缺，有替代照顧者但是功能不佳。
2. 主要照顧者功能有欠缺，有替代照顧者且照顧功能佳，主要照顧者具有提升功能潛力。
3. 兒少有行為或情緒問題，家庭欠缺因應方法和技巧。
4. 兒少有行為或情緒問題，且已對家庭造成負面影響。

◎ 戶籍資料課

一、業務宣導

(一)本市現行戶籍登記申請書查調作業說明：

1. 他所傳真本所查詢：

(1) 日間由本課承辦人查詢後傳真回傳並掃描建檔。

(2) 夜間作業：請夜班同仁協助查調回傳後，將申請書標示傳真之申請書並置於除戶室承辦人桌面，俾利後續掃描建檔作業。

2. 本所傳真他所作業（即查調之申請書非 105 年度之申請書）：

同仁傳真他所後，他所原則上採雙軌處理，先以傳真回傳本所，同時辦理掃描建檔，倘同仁欲以印簽系統內掃描之申請書影像檔核發，請於列印後至除戶室登記，或請掃描承辦人協助列印。

3. 查調 105 年之申請書：

請先至印簽系統申請書調查功能內查詢有無影像檔，若有影像檔，原則上請先洽掃描承辦人協助列印，若欲自行列印，亦請於列印後，至除戶室登記。

二、身分證業務

(一)影像檔的查調請依規定辦理

重申本課每周均會稽核身分證影像檔的利用作業，請同仁基於承辦業務之需而查調他人影像檔，勿任意查調他人影像檔以免觸法。

(二)仍請加強身分證補換領時之人別（貌）審查

最近全國各戶所持續查到許多偽冒領身分證案件，請同仁於受理案件時，仍應審慎核對資料、人貌，加強防範。另受理利害關係人謄本業務時，倘附件內有當事人身分證影本時，亦請一併查調該影本、統號人名是否相符。清查資料完成並繳交本課後，請保留相關資料，俟本課完成親等資料建置及更正後，仍需由原清查人協助確認建置之資料之正確性。

三、印鑑登記作業

(一)請於辦理登記跟印鑑時，仍應加強人別辨識及印鑑章核對。

(二)人在國內委託申請印鑑證明時，請務必查調入出境紀錄。

◎ 行政庶務課

- 一、配合市府民政團隊推廣禮貌運動，請同仁及志工秉持一貫的敬業精神和配合市府民政團隊推行你好運動，本所目前抽核成績為百分百，感謝同仁配合並請保持佳績。
- 二、本所 106 年清潔勞務委外作業，須於 1 月中預算審議通過才能與清潔公司簽約，簽約前全所辦公區域打掃及垃圾清理等工作仍由 3 位職工負責，因人力不足，在此懇請同仁共同愛護並維持環境清潔。
- 三、同仁於繳費時請明確告知繳費項目，因近期發生幾起門牌證明誤登為印鑑證明、或印鑑登記誤登為印鑑證明等情事，造成收費差異情形；除了請收費人員登打正確外，並請櫃檯同仁同步觀看收費螢幕，或拿到收據後再次核對繳費項目，以維報表之正確性。
- 四、民眾使用悠遊卡繳費時，若有自動加值情形，機臺可能產生操作異常現象，當日結帳前請記得向出納或收費人員反映，以利記錄和對帳。
- 五、紙本公文附件裝訂注意事項：國家發展委員會檔案管理局《機關檔案管理作業手冊》規定：「檔案應以公文用紙尺度為標準，文件左右底 3 面邊緣應保持整齊，過寬過大者，得予裁切、折疊，但不得損及檔案之內容；未達規定標準者，得以公文用紙襯貼。」是以公文紙張邊緣應保持整齊，如附件眾多需要以標籤(索引片)標示附件 1、2、3...以利長官核閱時，請使用活動式 N 次貼標籤(索引片)，方便撕掉，勿用標籤貼紙黏死，俾利檔案歸檔。

◎ 人事室報告

□ 法令宣導

- 一、行政院人事行政總處函以，有關非因公赴離島地區之公務人員，於假滿當日因天候、機場等非人為所能掌控因素致無法如期返回臺灣本島地區工作崗位者，得經當事人檢附相關證明文件後，由服務機關衡酌實際情形，以視同天然災害停止辦公處理。(自 105 年 12 月 20 日得從寬比照原行政院人事行政局 88 年 7 月 5 日 88 局考字第 016364 號函辦理)。

- 二、各機關奉派於假日出差之人員，其實際執行職務及為執行職務所必要之交通路程時間，得由各機關覈實准予補休。

□政策宣導

- 一、有關公務人員每人每年最低學習時數、數位學習時數及業務相關學習時數規定調整如下：自 106 年 1 月 1 日起，公務人員每人每年學習時數業務相關學習時數仍維持 20 小時，其中 10 小時必須完成政府重大政策、法定訓練及民主治理價值等課程【一、當前政府重大政策（1 小時）二、環境教育（4 小時）三、民主治理價值課程（5 小時）：性別主流化（1 小時）及廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等（4 小時）。】，並以數位學習為優先，其餘 10 小時由公務人員自行選讀與業務相關之課程，各機關並得依施政重點、業務需要或同仁職能發展自行規劃辦理相關課程。
- 二、市府員工協談服務，有需求同仁請多加利用：市府為協助所屬員工解決工作、生活遭遇之困難，並藉由多樣化的措施，建立溫馨關懷的工作環境，以維護生活、工作與身心之健康發展，進而提昇工作及服務效能，設有「員工協談室」，謹摘述服務對象、項目等重要事項如下：
- (一)服務對象：市府各機關學校所屬員工(含臨時人員)。
- (二)服務項目：提供同仁諮詢、個別協談及團體協談服務，協談內容包括職場及生活問題。另規劃辦理心理健康講座、主題工作坊等課程。
- (三)申請方式：1. 至本府人事處網頁 <http://dop.gov.taipei>) > 服務園地 > 員工協助方案專區 > 員工協談服務，下載並填妥「個別(團體)預約申請表」後寄送至專責信箱。2. 協談時間：以協談者申請時間為主，上班時間接受協談輔導，以公出辦理登記，亦可於下班時間進行。3. 撥打專線電話申請。
- (四)協談地點：本市市政大樓 12 樓南區。
- (五)聯絡方式：1. 專線電話：02-23451995。2. 業務電話：1999 分機 4554。3. 專責電子信箱：1995@mail.taipei.gov.tw。4. 員工協談室

地址：本市市政大樓 12 樓南區。5. 聯絡人：江淑娟約聘心理輔導員（具諮商心理師證照）。

◎ 會計室報告

- 一、本所 106 年度預算，爰請各課室依預算分配期程規畫執行辦理，以避免預算執行率未達 80%。
- 二、105 年度即將終了，為利會計及出納年度結算作業，請各課室依「臺北市市庫 105 年度收支結束期間各支用機關應行注意事項」規定辦理。
- 三、請各課室經辦歲入類各項收入者，至遲於 106 年 1 月 3 日前將所經管之本所 105 年度歲入各款項繳納至市庫；105 年度各項歲出之憑證，亦請於 106 年 1 月 6 日前送達本室（含 105 年 12 月加班費及屬於 105 年 12 月之各項費用如：電話費、郵資、電腦機房維護費等），以利本室辦理後續審核及出納依限付款等作業。

◎ 外部顧客問卷調查報告

- 一、引導服務感到滿意比率達 99.43%，較上年度 99.1% 相比，顯示民眾肯定本所引導服務表現。
- 二、民眾對本所櫃檯服務 105 下半年感到滿意比例達 99.85%，顯示民眾對本所櫃檯同仁專業能力及服務態度表示肯定，但仍較上半年 100% 略低，應是單一民眾有不滿意意見。
- 三、對本所服務環境各項，民眾滿意之比率均呈上升趨勢，上半年平均滿意比率達 93.11%，105 下半年達 94.45%，顯示民眾對本所整體環境滿意度有些微上升。就服務環境各項滿意度而言，偏低部分為「設施及設備」及「廁所清潔」
- 四、調查結果顯示，105 下半年受訪者等候時間「10 分鐘以內」比率為 88.3%，較 105 上半年 81.1% 提高，顯示本所等候時間與上半年度對比有提升；惟仍有約 10 分之 1（約 11.4%）的受訪者表示等候超過 10 分鐘以上，遇到連續休假日後之星期一或者連續兩天後放晴的日子，民眾人數原就較多，對此本所仍將持續努力縮減民眾等待及洽辦時間，注意隨時保持足夠櫃檯服務人力的配置，並適時啟動支援機制。

五、全年度洽公時段與等候時間交叉分析調查結果顯示，與 104 年相比，仍是星期一及中午時段民眾的等候時間較長。

六、受訪者回答「非常滿意」為 261 人佔 74.6%；「滿意」為 89 人佔 25.4%；「不滿意」、「非常不滿意」者為 0 人，民眾對本所提供的整體服務感到滿意(含非常滿意)比例達 100%，較 105 上半年 99.7%提升 0.3%。

問卷編號	開放性意見(最不滿意)	處理情形或方案
15	停車場內標示引導至電梯的部分很不清楚，只有一個小標示。	停車場為區公所管理，經查該處係有設置標示，惟民眾認為標示不明顯部分，將建議於區務會議或管委會會議上向區公所提出，請其考慮增加清楚標示。
25	冷氣 28 度才開，實在太熱，又潮濕	本大樓為中央空調統一由區公所管理，依據本府規定溫度須高過 28 度才能開啟，且溫度僅能設定為 26 度，為因應民眾需求本所已於 5 月份再加裝吸頂式風扇加強空氣對流減少悶熱感。
37	不習慣廁所男女共用感覺沒有安全感	為推動性別友善意識及性別平權觀念，本所及本大樓眾多對外廁所均已改為性別友善廁所，本案除委婉告知民眾此觀念外，並說明均有定時請職工協助查看，且廁所內均設有求救鈴。
42	廁所有人抽菸、沒開冷氣	本大樓依據衛生局規定屬於行政大樓，全棟均為禁菸區，如遇有民眾在廁所抽菸時，將立即說明，並請其至行政中心後方之吸菸亭，避免影響其他民眾，冷氣問題部分如上述編號 25 號問卷意見處理方式。
127	很熱、很悶	同上述編號 25 號問卷意見處理方式
168	洗手間男女共用	同上述編號 37 號問卷意見處理方式。
323	承辦人員態度不佳，語帶質疑，令人不舒服	所務會議提醒及加強同仁禮貌訓練，請同仁於民眾提問時應委婉說明，避免民眾心生誤會。

◎ 主席裁示

- 一、說您好運動民政局將持續查核，並請同仁勿流於形式，應深化發自內心。本所 10 月、11 月及 12 月份查核結果及格率都達 100%，表示大家已把「說您好」內化成一種習慣；另民政局除查核同仁是否向民眾說您好外，也會現場查核櫃檯人員是否落實起立迎賓及雙手遞交文件，請同仁發自內心將「說您好」、「起立迎賓」及「雙手遞交文件」等服務禮儀都變成習慣。
- 二、本所 105 年度戶政考核成績略為退步，感謝同仁今年的努力，各單項考核成績已提供各主管參考，優點部分請保持，缺點部分請檢討改善，共同爭取明(106)年度考核佳績。
- 三、為提升為民服務品質，避免 11:30 及 16:30 彈班櫃檯人力驟減造成民眾久候，午間彈班 6 個櫃檯請回歸原始設計由 3 位櫃檯同仁及 3 位後線同仁輪值，如輪值同仁當日有事需換班時，請以櫃檯同仁互換及後線同仁互換之原則辦理；另各課後線同仁參與夜班輪值如有請櫃檯同仁換班者，請於該輪值日下午 4 時 30 分補櫃檯按號，以補足彈班時段櫃檯人力。
- 四、本所今年又新增 2 位高考的生力軍(姿穎、攻町)，歡迎他們加入信義戶所的大家庭，也再次提醒櫃檯同仁早餐請於 8 時 30 分前吃完準時上工，開工後及下班前之時段洽公民眾較少時，請櫃檯同仁注意民眾抽號情形適時按號，也請值星同仁適時協助提醒櫃檯按號；另臨時如有使用手機需要時，請至後方休息區使用，以避免造成洽公民眾不好觀感。
- 五、自 105 年 12 月 1 日起本所 3 號櫃檯改為不按號，以專辦符合博愛櫃檯資格之民眾為主，請值星同仁遇有符合資格之民眾即引導就近至該櫃檯服務。如博愛櫃檯刻有民眾服務中，則視現場人潮機動抽號或引導至其他櫃檯服務。
- 六、夜班受理跨所傳真申請書係公告服務項目，請夜督及輪值同仁收到他所傳真時，務必協助辦理。
- 七、素敏姐 106 年 1 月 16 日榮退，很感謝素敏姐在門牌業務上的認真與付出，在工作上她一直比年輕人更有活力，值得我們後輩學習；另外宜婷將於 12 月 30 日榮調公管中心服務，也祝福她步步高昇。

八、上週六、日(即 12 月 24、25 日)本所受理假日預約結婚登記對數高達五十多對，感謝上週六、日至戶所加班受理新人結婚登記的同仁，未來遇有假日預約對數多之情形，仍請登記課調配人力儘量滿足新人們一生一次的需求。

◎ 臨時動議

盧昌雲行政訴訟案案件確認

案由：盧昌雲女士於 105 年 4 月 26 日本所申請更正其母李毓華之母姓名「張李氏」為「李張克華」，經本所克盡職權查證後，仍無法認定李毓華與李張克華之親屬關係，盧昌雲女士不服本所處分，爰於 105 年 7 月 29 日提起訴願，經本府訴願審議委員會 105 年 10 月 19 日決議駁回，復提起行政訴訟。

處理情形：盧昌雲女士於 105 年 4 月 26 日本所申請更正其母李毓華之母姓名「張李氏」為「李張克華」，本所依職權查調戶籍資料及函查其他機關相關親屬資料，並請示內政部申請人提出之訃聞、家庭生活照片效力，仍無法認定李毓華與李張克華之親屬關係，爰於 105 年 6 月 29 日函請申請人另行檢附符合規定之證明文件。嗣盧昌雲女士不服本所處分，於 105 年 7 月 29 日提起訴願，並經本府訴願審議委員會 105 年 10 月 19 日決議駁回。申請人復提起行政訴訟，本所依臺北高等行政法院 105 年 12 月 13 日來函，於 105 年 12 月 20 日檢陳本所行政訴訟答辯書 1 份暨本所辦理盧昌雲女士申請更正案相關戶籍、函查他機關資料及訴願決定書等卷證 1 卷。

決議:本件依法行政，無和解空間，俟後續法院判決結果，以為後續處理。

◎ 新人自我介紹:李姿穎、陳玟町

◎ 同仁心得分享:廖宏仁

散會:下午 12 時 55 分