

臺北市大安區戶政事務所 101 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」。
- 二、行政院研究發展考核委員會 100 年 8 月 16 日函頒修正之「政府服務品質獎評獎實施計畫」與「政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 三、臺北市政府民政局 101 年 1 月 5 日北市民秘字第 10130207600 號函頒之「臺北市政府民政局 101 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、組織目標

- 一、銳意革新，活力大安，推動戶政增值服務。
- 二、流程公開透明，打造全方位資訊行銷與服務。
- 三、整合各項服務資源，建立策略聯盟網絡。
- 四、創造人本關懷精神，提供友善優質的戶政服務。

參、計畫目標

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、多面向整合各級機關服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升政府卓越服務品質。

肆、實施對象

本所全體同仁

伍、執行期程

本計劃自 101 年 1 月起至 101 年 12 月底為止。

陸、任務編組

由本所主任、秘書及各課室相關人員組成提升服務品質推動小組負責主導並執行相關作業，本小組成員有：主任、秘書、各課課長、人事管理員、會計員、研考人員、文管、資訊、總務及各課綜合業務承辦人。

職別	職稱	姓名	任務
主任委員	主任	艾 蕾	指導監督「101 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
副主任委員	秘書	李慶龍	綜理監督「101 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行委員	會計員	桑瑞華	協助綜理「101 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行委員	人事管理員	楊彩琴	協助綜理「101 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行委員	課長	陳綺敏	協助綜理「101 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行委員	課長	邱士榮	協助綜理「101 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行委員	課員	周翠梅	協助辦理「101 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行委員	課員	陳昭穎	協助辦理「101 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	課長	高麗敏	綜理「101 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	課員	林嘉莉	辦理「101 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	戶籍員	楊鯉璋	辦理「101 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	課員	呂靜雯	辦理「101 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	課員	江碧霞	辦理「101 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	課員	蘇湘評	辦理「101 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜

柒、執行策略

本所為第一線服務機關評核構面共計 3 項：優質便民服務、資訊流通服務及創新加值服務。本所依據各評核構面設定執行策略如下：

考評構面 1：優質便民服務

考評項目	考評指標	執行策略(考評指標之具體執行措施)
機關形象	服務場所便利性 及服務行為 友善性(服務現場 部分；電話服務 禮貌)	一、洽公環境適切程度： (一) 機關環境標示(含雙語)及方向引導清楚及正確 (二) 申辦動線規劃妥適並進行環境美化，提供整潔明亮、具特色的洽公場所。 二、服務設施合宜： (一) 各項設備安全並定期檢測維護 (二) 提供申請表及各項文具並符合需求 (三) 無障礙設施完善 (四) 考量「環境友善行為」設置各項行政設備 三、調查洽公環境滿意度 四、櫃檯服務禮貌及回應品質 五、服務現場主動協助引導民眾 六、電話服務禮貌 七、參與民政團隊創意提案
	服務流程便捷性	一、單一窗口服務全功能情形 二、申辦案件流程改造情形：如案件處理時間縮短、流程簡化、各類書表證件及謄本減少情形
服務流程透明度	一、案件處理流程查詢公開程度： (一) 案件處理查詢管道是否足夠且暢通(現場、電話、網路及現場查詢) (二) 是否提供案件承辦人員、承辦	

		<p>進度及辦理程序等訊息</p> <p>二、案件處理流程查詢回應情形：</p> <p>(一) 提供案件主動通知及確認功能</p> <p>(二) 查詢管道回應時效</p>
顧客關係	機關服務滿意度	<p>服務滿意度調查情形：如服務滿意度趨勢分析及檢討(滿意度調查內容至少應包含民眾對機關整體洽公環境之滿意度、民眾對洽公服務禮儀及專業能力的滿意度等)、服務滿意度成長率等</p>
	民眾意見回應與改善程度	<p>一、民眾意見及抱怨處理情形：如設有民眾意見及抱怨處理機制、民眾意見反映區(意見箱)、提供網路投票及民意調查、民眾意見及抱怨處理績效(如時間縮短、滿意度提升)及後續追蹤處理情形。對於相關意見應進行系統性分析及評估，進而提升或產出新的服務措施及品質。</p> <p>二、新聞輿論回應情形：如設有新聞輿論回應機制、新聞輿論回應時間</p>

考評構面 2：資訊流通服務

考評項目	考評指標	執行策略(考評指標之具體執行措施)
資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性及資訊內容有效性	<p>一、公開相關法令及重要政策資訊情形</p> <p>(一) 機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號</p> <p>(二) 服務相關法律、命令及地方自治法規</p> <p>(三) 施政計畫、業務統計、預(決)算書及研究報告</p>

		<p>(四) 其他法定主動公開資訊項目</p> <p>二、公開服務措施及出版品資訊情形</p> <p>(一) 機關服務項目</p> <p>(二) 常見問答集 (FAQ)</p> <p>(三) 機關活動或消息</p> <p>(四) 機關文宣品 (如宣導手冊、為民服務白皮書) 及出版品</p> <p>三、資訊內容正確程度</p> <p>(一) 資訊內容正確率</p> <p>(二) 網站資訊內容與連結正確有效</p> <p>四、資訊內容維護更新情形</p> <p>(一) 資訊是否定期更新及更新頻率</p> <p>(二) 資訊明顯過期比例</p> <p>(三) 資訊更新時間及項目標示</p>
	<p>資訊檢索完整性與便捷性</p>	<p>一、分類檢索服務建置情形</p> <p>機關網站之資訊標示及主題、施政與服務等分類檢索，配合本府政策及電子化政府入口網計畫提供</p> <p>二、檢索服務操作友善程度</p> <p>(一) 多樣化的資訊檢索方式</p> <p>(二) 檢索及互動功能簡單易用</p> <p>三、機關網站首頁版面配置應符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p>
	<p>網站規範及內容整合性</p>	<p>一、機關網站配合本府網站版型及內容標準規範辦理情形</p> <p>二、與市府網站平臺整合度</p> <p>(一) 訊息發布至市府網站共用性平臺</p> <p>(二) 服務網頁登錄至市府網站共用性平臺</p> <p>(三) 應用本府共用性平臺機程度</p> <p>三、網站無障礙設計</p>

線上服務及電子參與	民眾申辦線上服務量能擴展性及電子參與多樣性	<ul style="list-style-type: none"> 一、機關提供網路申辦項目數占機關業務項目數比例及成長率 二、使用網路申辦案件數及歷年／每月成長率 三、網路申辦案件品質（含提供電子表單下載及連結的正確性、申辦網站連結正確性、案件資訊等） 四、線上服務行銷推廣情形 五、運用網路提供民眾參與機會，讓民眾透過網路瞭解政府資訊及參與溝通，同時應設有回應機制。
-----------	-----------------------	---

考評構面 3：創新加值服務

考評項目	考評指標	執行策略(考評指標之具體執行措施)
提供創新服務情形	服務之創意價值性	<ul style="list-style-type: none"> 一、服務時間彈性調整：如採取假日門市、中午不打烊、夜間服務等作法 二、服務地點延伸：如突破現場、臨櫃辦理之限制，採取異地申辦/取件，電話、傳真辦理/取件等作法 三、服務項目改造：如服務項目總體檢，檢討非必要之服務並予以終結；或新增（創）服務項目，如策略聯盟、開發客製化服務等 四、服務方法創新：如利用資訊科技推動網路繳/付款服務；提供主動服務等 五、服務流程便捷：如加強申辦資訊及流程完整公開，且逐一檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等作法。 六、其他創新服務樣態
	服務措施之延續性	創意服務措施是否成為機關標準服務且有標準作業流程、是否持續檢討改善

	服務措施執行之效能性	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。如不符成本效益，但考量社會公平正義價值，政府有責任提供該項服務，也可做為服務策略選擇之例外原則)
	組織內部創新機制	推動組織內部創新機制及運作，並保持該機制常態性持續運作，可從機關內部、機關與機關間、機關與民眾間的管理檢討並擬定創新改造作為。

捌、實施步驟與分工

- 一、本所內部規劃單位於 101 年 1 月底前，針對整體組織目標及機關業務特性，結合戶政白皮書及年度重大施政計畫，提出服務發展重點及優先順序，並擬訂各項重要工作計畫項目及作業時程，納於本計畫作為管制及推動重點。
- 二、本計畫於本（101）年 2 月 3 日前函頒各課室據以推動。各課室應依本計畫「重要工作計畫作業時程管制表」之計畫項目及作業時程推動執行，並於期限內達成目標。
- 三、本所組成為民服務推動小組，依據本所提升服務品質執行計畫及各項工作相關期程，以全體動員之方式逐步推行。工作進度控管應依計畫要項表期程掌握工作進度，每個月定期召開執行進度檢討會議，據以瞭解各項工作執行概況及進度，並研討得失與計畫修訂事宜。
- 四、本計畫應於 101 年 2 月 3 日前報民政局審定後執行，並公布於本所網站及服務場所。

玖、管制作為

- 一、每月第 3 週定期召開全面提升服務品質執行進度檢討會議。
- 二、每月第 2 週底請各課室將工作項目時程控管表填送研考列管，並於檢討會提出執行情形報告。
- 三、每月底上載本所網站更新執行情形。

壹拾、獎懲：

執行本案特別出力、不力人員，除依本所員工積點制度相關規定辦理外，視需要並可提報行政獎懲。

壹拾壹、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充與協調辦理。

壹拾貳、本計畫奉 核後實施，修正時亦同。