臺北市大安區戶政事務所102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101 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102 年1 月9 日北市民秘字第10230204100號函頒之「臺北市政府民政局102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，推動戶政加值服務。

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102年1月起至102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「102 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「102 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行委員	會計員	曾冠碧	協助綜理「102 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「102 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行委員	課長	高麗敏	協助綜理「102 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「102 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「102 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「102 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	課長	鄭惠如	綜理「102 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「102 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	戶籍員	楊鯉瑋	辦理「102 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「102 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	戶籍員	莊惠蘭	辦理「102 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「102 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)
服務流程	服務流程便捷性	一、綜合受理：單一窗口服務全功能 二、流程簡化：線上申辦、通信受理、應用自然人憑證 三、書表減量：各類書表證件、謄本減少、擴充線上簽核與減少核章數等
	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多元且暢通（現場、電話、網路及現場查詢） （二）是否提供案件承辦人員、承辦進度及辦理程序等訊息 二、案件處理流程查詢回應情形： （一）提供案件主動通知及確認功能 （二）查詢管道回應時效
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、辦公環境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、服務親和度： （一）值星親切引導 （二）精進電話禮貌 四、服務勝任度： （一）櫃檯回應品質 （二）服務台回應品質 五、服務行銷有效性： （一）里民活動政策行銷 （二）民間通路政令宣導 六、參加政府服務品質獎競賽
顧客關係	機關服務滿意度	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
	民眾意見回應與改善程度	一、 民眾意見及抱怨處理情形：設有民眾意見及抱怨處理機制。例如： （一）民眾意見反映區（市民當家熱線 1999、市長信箱或本所意見箱、滿意度按燈系統） （二）提供網路投票及民意調查 （三）適時訪查現場民眾滿意度 亦有後續追蹤處理情形。對於相關意見應進行系統性分析及評估，建立常見問題集，進而提升或產出新的服務措施及品質，轉換為政策改進依據或參

		考 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

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	一、公開相關法令及重要政策資訊情形 （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 （二）服務相關法律、命令及地方自治法規 （三）施政計畫、業務統計、預（決）算書及研究報告 （四）其他法定主動公開資訊項目 二、公開服務措施及出版品資訊情形 （一）機關服務項目 （二）常見問答集（FAQ） （三）機關活動或消息 （四）機關文宣品（如宣導手冊、為民服務白皮書）及出版品 三、資訊內容正確程度、維護更新 （一）資訊內容正確率 （二）網站資訊內容與連結正確有效 （三）資訊是否定期更新及更新頻率 （四）資訊明顯過期比例 （五）資訊更新時間及項目標示 四、機關網站無障礙
	資訊檢索完整性與便捷性	一、分類檢索服務建置情形 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 二、檢索服務操作友善程度 （一）多樣化的資訊檢索方式 （二）檢索及互動功能簡單易用 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
	網站規範及內容整合性	一、機關網站配合本府網站版型及內容標準規範辦理情形 二、與市府網站平臺整合度 （一）訊息發布至市府網站共用性平臺 （二）服務網頁登錄至市府網站共用性平臺 （三）應用本府共用性平臺機制程度
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	一、提供民眾申請書表下載、服務申辦、繳費、取件通知或預約及其超連結 二、提供網路申辦案件數、項目數及歷年／每月成長率與比例 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、運用機關網站信箱、web2.0 電子參與（如部落格）等提供民眾參與機會，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	一、跨機關整合：主動檢討服務流程，協調相關聯政府機關服務，提供

		民眾更便捷的服務 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
	創新服務標竿學習	參訪其他為民服務機關或民間企業見賢思齊
	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 102 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（102）年 2 月 5 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102年2 月5 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。

附件一 臺北市大安區戶政事務所（戶籍登記課）102 年度重要工作計畫作業時程管制表

編號	計畫項目	工作項目	工作內容	預定作業時程											
				102											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	櫃台精進卓越計畫	訂定計畫	訂定櫃台同仁精進卓越計畫												
		櫃台成績計算	每日登記櫃台同仁工作日數												
			計算個別同仁錯誤率及登記件數積分等												
			櫃台綜合成績計算												
		每月成績評比及公布	公布戶籍登記件數												
			公布同仁錯誤率												
			提醒已 2 個月登記件數未達 100 件或錯誤率逾 4 以上者												
		成果檢討與分析	每年將計畫執行情形與成果進行分析												
			檢討是否修正計畫												
			依同仁表現情形予以獎懲												
2	清查人口作業規定	依各時程戶役政系統列印名冊	機房列印名冊												
			戶役政查詢初設到現戶戶籍資料												
			造冊列管												
		追查相關機構	發文移民署查詢入出境紀錄												

			發文殯葬處或醫院查詢是否有死亡證明書												
			5291 查詢是否有健保投保紀錄												
		辦理相關戶籍登記如死亡或逕遷	請設籍地址所有權人申請逕遷												
			請親屬辦理死亡登記												
			已死亡未登記請家屬提供死亡事實證明書												
			戶口多年未校正者聲請死亡宣告												
		成果彙整按月報局	每月初計算上月成果												
			函報民政局												
			成果分析												
3	重陽禮金未送達戶籍清查計畫	每年由區公所轉交未送達名冊	區公所提供禮金未送達名冊												
			戶役政查詢初設到現戶戶籍資料												
			造冊列管												
		追查相關機構	發文移民署查詢入出境紀錄												
			發文殯葬處或醫院查詢是否有死亡證明書												
			5291 查詢是否有健保投保紀錄												
		辦理相關戶籍登記如死亡或逕遷	請設籍地址所有權人申請逕遷												
			請親屬辦理死亡登記												

			已死亡未登記請家屬提供死亡事實證明書												
			戶口多年未校正者聲請死亡宣告												
		成果彙整按月報局	每月初計算上月成果												
			函報民政局												
			成果分析												
4	房屋拆遷門牌註銷戶籍遷出未報清查計畫	清冊查核	二課門牌組提供門牌拆遷名單					m					m		
			核對門牌地址及戶籍資料												
			造冊控管												
		追查相關機構	查詢當事人換證電話												
			查詢當事人出入境紀錄(上網查詢及發函移民署)												
			查詢當事人投保紀錄												
			查詢當事人戶籍資料(含初設至今謄本及家屬資料)										m		
			查詢當事人治喪資料												
		辦理相關戶籍登記如死亡或逕遷	發函或電話通知催告當事人辦理戶籍遷出												
			已知現址者發函他所查實催告辦理戶籍遷入												
			逾期未遷出者報局辦理公示送達												
			公示送達期滿後逕遷戶所												

		成果彙整	統計成果												
			函報民政局												
			成果分析												
5	幸福＋福袋送到家專案	幸福＋福袋送到家專案	配合分送幸福+專案各項福袋												
			每月成果彙整報局												
			配合民政局各項幸福＋專案活動												
6	國籍歸化測試作業	國籍歸化測試	受理申請人報名												
			辦理歸化考試												

臺北市大安區戶政事務所（戶籍資料課）102 年度重要工作計畫作業時程管制表

編號	計畫項目	工作項目	工作內容	預定作業時程											
				102											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	辦理 101 學年度國中生集體初領身分證作業計畫	辦理國中生集體初領身分證作業	配合 101 學年度開學預為訂定計畫												
			接洽轄區內國民中學並收取申請書												
			整理申請書並執行請領製證工作												
			集中點交至各校統一發證												
			製作統計報表陳報民政局												
2	身分證通知單電子化作業	身分證通知單電子化	彙整前 1 工作日身分證遺失補發申請案件			M									
			登打 E-POST 電子郵件系統												
			由郵局通一印製、發送身分證補證通知單												
3	到府服務作業計畫	到府服務作業	民眾填寫申請書後由櫃檯受理												
			到府服務人員與當事人確定到府時間地點												
			現場核對人貌、確認本人意願後核發文件												

臺北市大安區戶政事務所（行政庶務課）102 年度重要工作計畫作業時程管制表

編號	計畫項目	工作項目	工作內容	預定作業時程											
				102											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	為民服務教育訓練計畫	電話禮貌教育訓練	擬定執行計畫												
			執行計畫												
			檢討執行情形												
			評核作業												
		服務禮貌教育訓練	擬定執行計畫												
			執行計畫												
			檢討執行情形												
			評核作業												
		優質企業參訪	擬定執行計畫												
			執行計畫												
			檢討執行情形												
			評核作業												
		標竿機關參訪	擬定執行計畫												
			執行計畫												

			檢討執行情形												
			評核作業												
2	民意問卷調查計畫	民意問卷設計及各項作業推動	擬定計畫												
			問卷設計												
			問卷發送及填寫												
			問卷回收分析												
			排定訓練課表及期程												
			實施												
			檢討執行情形												
3	提升文書處理品質實施計畫	文書處理及時效管制考評作業	訂定計畫												
			內部公文抽核												
			文書教育訓練												
			小組會議檢討及列管												
		機密文書處理	訂定計畫												
			機密文書作業考評												
			機密文書解降密作業												
		檔案管理	訂定計畫												
			檔案作業考評												

			評估總報告												
		線上簽核	訂定計畫												
			教育訓練												
			內部公文抽核												
4	資訊業務實施計畫	機房主機與網路設備維護	經常性辦理								m				
		電腦軟體、硬體設備維護作業	經常性辦理											m	
		電腦軟體、硬體設備及耗材採購作業	規劃												
		所屬同仁資訊教育訓練	規劃												
			執行												
			總評估報告												
		本所中、英文全球資訊網站無障礙網頁認證及更新與維護	經常性辦理												
		其他系統管理與維護	經常性辦理			m									
		其他創新研發業務	規劃												
			執行												
			總評估報告												

5	提升101年度政府服務品質執行計畫	各項執行作業推動	訂定計畫												
			送民政局審訂												
			每月檢討執行進度												
			準備評獎資料												
			報研考會考評												

臺北市大安區戶政事務所（會計室）102 年度重要工作計畫作業時程管制表

編號	計畫項目	工作項目	工作內容	預定作業時程											
				102											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	101 年度法定預算分配之申請	101 年度法定預算分配之申請	各課室預算需求分配期程之彙整												
			提列預算分配之申請案												
2	102 年度預算之籌編	102 年度預算之籌編	需求之彙整與提報												
			依需求及額度編製概算												
			整編預算案												
3	編製單位半年結算報告	編製單位半年結算報告	依據 6 月份會計月報分別編製歲入來源別及歲出機關別結算表，並核算占分配數之比率及已分配未執數												
			核對帳列數與銀行對帳單，不符部分作調整事項或作說明												
			簽陳首長核定後，遞送審計處、主計處及財政局等相關機關												
			彙編主管暨所屬機關半年結算報告												
4	編製單位決算	編製單位決算	辦理年終結帳帳務處理												

			依據各課室提供之決算相關資料、財產目錄及100年12月會計月報彙編年度決算報告												
			簽陳首長核定後，遞送審計處、主計處及財政局等相關機關												
5	零用金、現金、票據、財產等財物審核	零用金、現金、票據、財產等財物審核	不定時抽查零用金、現金、票據、財產審核,並製作查核紀錄												

臺北市大安區戶政事務所（人事室）102 年度重要工作計畫作業時程管制表

編號	計畫項目	工作項目	工作內容	預定作業時程											
				102											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	不休假加班費、國內休假補助費、年終工作獎金(慰問金)發放作業	不休假加班費、國內休假補助費、年終工作獎金(慰問金)發放作業	結算同仁上一年度休假日數，核發未休假加班費及應休假畢日數以外之國內休假補助費。												
			清查符合發放標準之人員，並核算在職月數比例，核發年終工作獎金（慰問金)。												
2	101 年度委任公務人員晉升薦任官等訓練作業	101 年度委任公務人員晉升薦任官等訓練作業	統計符合參加 101 年委升薦訓練人數、預估 102 年度符合人數。												
			通知符合資格同仁，檢附相關證件。												
			審查各項證件，核算積分，並經甄審委員會審核後，按積分高低排定受訓序列，造冊由主任核定後送民政局彙整。												
3	員工文康活動	員工文康活動	統籌辦理本所員工文康活動，增進情誼。												