

臺北市大安區戶政事務所 105 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院 104 年 4 月 7 日 11 日函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、國家發展委員會 105 年 1 月 4 日函頒第九屆「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 105 年 1 月 29 日北市民秘字第 10530333000 號函頒之「臺北市政府民政局 105 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

自 105 年 1 月起至 105 年 12 月底為止。

陸、任務編組

由本所主任、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組成提升服務品質推動小組，負責主導並執行相關作業：

職別	職稱	姓名	任務
主任委員	主任	艾 蕾	指導監督「105 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
副主任委員	秘書	邱士榮	綜理監督「105 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行委員	會計員	謝佳樺	協助綜理「105 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	林美英	協助綜理「105 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「105 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行委員	課長	陳俞君	協助綜理「105 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行委員	課長	呂靜雯	綜理「105 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	課員	周翠梅	協助綜理「105 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	課員	連家和	協助綜理「105 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	課員	王品翔	辦理「105 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	戶籍員	蔡采吟	辦理「105 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	戶籍員	王馨儀	辦理「105 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜
執行幹事	課員	吳強綸	辦理「105 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「105 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、資訊網路服務及創新
 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：縮短案件時效、擴充電子 閘門或資訊平台共享資料、簡化申辦 流程、減少申辦案件所需檢附書表謄 本情形。
	服務流程透明度	一、 案件處理流程查詢公開程度： (一) 案件處理查詢管道多元且暢通（電 話、網路及現場查詢等） (二) 提供案件承辦人員、承辦進度及辦理 程序等訊息 二、 案件處理流程主動回應情形： (一) 主動提供申請人收件確認訊息 (二) 建立案件超過標準作業時間主動告知 申請人機制
機關形象 及 顧客關係	機關形象	一、 服務設施合宜：各項設備、辦公環境 符合通用設計與無障礙理念，並定期 檢測維護。 二、 服務行為友善性及專業度： (一) 主動、親切服務 (二) 精進電話禮貌 (三) 回答問題正確與專業度 (四) 鼓勵同仁公餘進修外語能力

	顧客滿意情形	<p>三、服務行銷有效性：</p> <p>(一) 提升民眾對機關施政認知與回應情形。</p> <p>(二) 多元化施政宣導，注重精準行銷與分眾行銷。</p> <p>(三) 評估行銷效益與改善行銷措施。</p> <p>一、 機關服務滿意情形：</p> <p>(一) 對外部民眾進行滿意度調查，設計兼顧信度、效度、亦顧及抽樣方法與樣本數代表性；內容包括洽公環境、服務禮貌、服務措施與整體滿意度等。</p> <p>(二) 對內部員工進行滿意度調查，並據此精進內部管理成效。</p> <p>(三) 機關應將滿意度調查結果回饋於業務推動中，持續精進服務作為。</p> <p>二、 民眾意見回應與改善情形：</p> <p>(一) 妥善處理民眾意見、抱怨及新聞輿情。</p> <p>(二) 電話追蹤滿意度調查，對洽公民眾進行質性訪談做為施政精進依據。</p> <p>(三) 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，轉換為政策改進依據或參考。</p>
--	--------	---

考評構面 2：資訊網路服務

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(料)公開適切性與內容有效性	<p>一、主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊</p> <p>二、公開之資訊或政策內容力求簡明易懂，對外提供文件均採 ODF(可編輯者)或 PDF(不可編輯者)文書格式。</p> <p>三、主動盤點及開放依法應公開之公開性資料及無法規限制之業務資料。</p> <p>四、定期更新網站(頁)資料，並積極維護避免錯誤。</p>
	資訊檢索完整性與便捷性	<p>一、機關網站提供多元及便利的資訊檢索服務，提升網站友善度。</p> <p>二、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>
線上服務及電子參與	線上服務量能擴展性	<p>一、針對民眾需求開發線上服務項目，並視服務對象需求適時提供外語線上申辦服務，便捷民眾申辦服務。</p> <p>二、積極推動線上申辦服務，展現績效。</p>
	網路參與應用情形	積極運用網路提供民眾參與機會並建立回應機制

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)
創新服務情形	有價值的創新服務	<p>一、服務流程改造：透過跨機關合作與資通訊科技，提供民眾整合服務，簡化流程、節省時間。</p> <p>二、專人全程服務：由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。</p> <p>三、公私協力或異業結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務廣度。</p> <p>四、跨機關電子查驗：善用資訊系統針對</p>

		<p>政府已有或公權力可調閱資訊，進行跨機關電子查驗，減少民眾檢附佐證資料。</p> <p>五、行動化服務：衡酌機關資源，發展行動化服務，提升洽辦業務便利性。</p> <p>六、客製化服務：因應所轄地區或業務特性，整合服務客群需求，提供在地化與客製化服務。</p> <p>七、創新作為需考量成本效益分析，但為達社會公平正義原則，亦可例外為之。</p>
	創新服務標竿學習效益	分享機關創新服務，作為其他機關標竿學習效益及擴散效果。
	組織內部創新機制及運作情形	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，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 105 年 2 月 5 日前，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、本計畫應於 105 年 2 月 19 日前報民政局審定後執行，並公布於本所網站及服務場所。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。

玖、獎懲

本計畫執行人員成效，將依本所員工積點制度相關規定予以獎懲，並列入年度考績參據。

壹拾、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充與協調辦理。

壹拾壹、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）105 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														
				105														
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1	櫃檯精進 卓越計畫	訂定計畫	訂定櫃檯同仁精進卓越計畫	—	—													
		櫃檯成績計算	每日登記櫃檯同仁工作日數	—														
			計算個別同仁錯誤率及登記件數積分等	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
			櫃檯綜合成績計算	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		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	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
			回報民政局	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
			成果分析	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
		3	房屋拆遷門牌註銷戶籍遷出未報清查計畫	清冊查核	資料課門牌組提供門牌拆遷名單	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
					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)		—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—			
	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	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
			逾期末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	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
			回報民政局	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
			成果分析	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
4	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）105 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															
				105															
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
1	辦理 105 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 106 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	戶籍登記申請書分類作業實施計畫	戶籍登記申請書分類作業	將 74-83 年間戶籍登記申請書依甲乙冊屬性分類並分裝	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—			
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	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
4	街字門牌更新計畫	街字門牌更新	舊街字門牌拆換為新式區花門牌					—	—	—	—	—	—	—	—	—			

臺北市大安區戶政事務所（行政庶務課）105 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														
				105														
				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															—
		優質企業或標竿機關參訪	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			—	—	—	—	—	—	—	—	—	
			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												—
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	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
		電腦軟體、硬體設備維護作業	經常性辦理	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
		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	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—		
		其他創新研 發業務	規劃	—	—	—												
			執行		—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—		
			總評估報告													—		
		5	提升 105 年 度政府服務 品質執行計 畫	各項執行作 業推動	訂定計畫	—	—											
					計畫函報民政局		—											
					每月檢討執行進度		—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

臺北市大安區戶政事務所（會計室）105 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														
				105														
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1	105 年度法定預算分配之申請	105 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	106 年度預算之籌編	106 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105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）105 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															
				105															
				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	105 年度委任公務人員晉升薦任官等訓練作業	105 年度委任公務人員晉升薦任官等訓練作業	統計符合參加 105 年委升薦訓練人數、預估 106 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。			—	—	—	—	—									