臺北市內湖區戶政事務所108年度提升服務品質執行計畫

108年3月14日訂定

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、 臺北市政府辦理政府服務獎參獎執行計畫。

四、 臺北市政府民政局108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

以正直誠信、團隊合作、創新卓越、開放共享等四項核心價值，建立更為便捷、更有效率、更貼近民意的各項服務制度，達成本所秉持「真誠」、「效率」、「同理心」之服務理念，打造值得信賴的優質戶政之願景目標，並自我期許完成落實戶籍管理，推動簡政便民服務之使命。

肆、實施對象：本所全體同仁。

伍、實施範圍：以108年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執行計畫，具體規劃為民服務工作範圍。	針對民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。	每年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，建置網路查詢系統、電話語音系統、案件公告看板或現場查詢等流程查詢管道，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。	持續推行服務人員服務禮貌運動，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，形塑親近的洽公環境。
（五） 因應業務屬性及服務特性差異，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） 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。	善用企業及民間團體之據點及人力等資源，公私協力共同合作，規劃及提供切合民眾需求的服務，增加政府服務的強度。
（二） 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，並與同性質機關進行比較，作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。

(三) 傾聽民眾意見,積極回應,有效協助民眾解決問題。	主動調查服務對象對服務的評價，適時訪談現場民眾整體滿意度，以建立回應機制，掌握回應時效，並作好追蹤處理;有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，並透過其回饋意見，轉換為政策改進依據或施政參考。
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」,均衡各櫃檯承辦業務,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，以達到簡政便民之目的。
(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。	積極配合本府全面 e 化作業，逐年新增「網路申辦項目」擴展網路申辦量能，並提供完整申辦資訊，強化安全申辦認證。
(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。
(四) 關注社經發展新趨勢，運用創新策略,持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。	運用法令鬆綁、流程再造、利用民間資源、資訊科技應用等的工具，規劃創新、整合性的服務措施，提高行政效能，並作成標準作業流程，使成為機關標準服務。
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) 搭配複合策略，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。	利用民間資源或資通訊科技應用等工具，規劃整合服務措施，並提供非單一及可替代的服務方式，減少數位落差。
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。	配合宣導鼓勵民眾參與政策溝通、網路意見交流、線上論壇、網路投票等多元化電子參與管道，暢通民眾參與。
(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，加強橫向聯繫及溝通，減少不必要之公文發文量。
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。
(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。檢討是否能以 E 化方式增進工作效率及簡省人力。

柒、推動作法

一、 各課室應針對組織目標及機關業務特性，結合策略地圖、市政白皮書、年度重大施政計畫與政策交辦重點推行事項與創新作為,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、 各課室應依「臺北市內湖區戶政事務所 108 年度工作計畫作業時程管制表」(如附件 1)之計畫項目及作業時程推動執行,並於期限內達成目標。

三、 組成跨課室之為民服務推動小組，依據機關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。

四、 主動將本所「年度提升服務品質執行計畫」公布於機關網站及服務場所。

捌、追蹤管考

一、 各執行單位配合計畫目標，依實際需要訂定各項實施計畫，切實執行，並於期限內完成。各主管應以身作則，積極參與並確實督導，針對缺失隨時輔導改進。

二、 本計畫自執行期程開始，為民服務各項工作控管依實施期程掌握執行進度，除每月於主管會報中討論追蹤執行進度，每季並召開全面提升服務品質檢討會議(或併入主管會報中檢討),瞭解各項工作概況進度、研討得失及計畫修訂，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。

玖、本計畫奉核後實施，修正時亦同。如有未盡事宜，得隨時修正之。

附件1

臺北市內湖區戶政事務所 108 年度工作計畫作業時程管制表

戶籍登記課業務

編號	計畫項目	預訂作業時程												執行狀態	執行情形說明
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	清查致贈百歲人瑞金鎖片，當事人不知去向人口	…	…												
2	清查90歲以上未滿百歲最近1年未使用健保卡人口			…	…										
3	戶役政資訊系統資訊安全稽核			…				…							
4	清查80歲以上未滿90歲最近2年未使用健保卡人口					…	…								
5	辦理各項戶籍登記教育訓練						…				…				
6	清查戶籍遷遷至戶政事務所1年以上人口									…	…	…	…		
7	依警察機關家戶訪查通報單落實戶籍登記	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		

編號	計畫項目	預訂作業時程												執行狀態	執行情形說明
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
8	出生及死亡通報	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		
9	入出境戶籍遷出及恢復戶籍業務	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		
10	國籍取得、喪失、回復及歸化測試	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		
11	核發生育獎勵金	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		
12	跨機關通報服務	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		
13	辦理同性伴侶註記	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		
14	辦理假日結婚預約登記	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		

戶籍資料課

編號	計畫項目	預訂作業時程												執行狀態	執行情形說明
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	賡續辦理門牌整改編作業及門牌補換發註銷等相關作業	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		
2	赴本區各國中統一受理國中生申辦初領國民身分證作業	…	…	…							…	…	…		
3	配合內政部辦理自然人憑證作業	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		
4	提供到府服務	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		
5	免書證跨機關資料查詢服務	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		
6	大宗謄本預約取件服務	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		
7	親等關聯資訊系統上線服務	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		

編號	計畫項目	預訂作業時程												執行狀態	執行情形說明
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
8	首次申請護照親辦人別確認服務	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		
9	戶籍登記申請書改換去酸卷盒作業			…	…	…	…	…							
10	印鑑申請書改換去酸卷盒作業			…	…	…	…	…	…	…	…				
11	免謄本便利包服務	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		

行政庶務課業務

編號	計畫項目	預訂作業時程												執行狀態	執行情形說明
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	參加內政部戶政業務評鑑	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		
2	檔案管理精進作業	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		
3	賡續推動健康職場	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		
4	辦理為民服務禮貌活動及環境改造	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		
5	辦理參訪觀摩活動	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		
6	辦理戶政宣導業務	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		
7	文化藝廊展覽及音樂演奏活動	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		

編號	計畫項目	預訂作業時程												執行狀態	執行情形說明
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
8	辦理市民滿意度調查				…						…				
9	辦理創意提案活動	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		
10	辦理各項教育訓練	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		
11	參與里鄰工作會報	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		
12	志工管理、訓練與績效考評	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		
13	網頁內容與閱況管理	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		
14	精進公文品質作業	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		

編號	計畫項目	預訂作業時程												執行狀態	執行情形說明
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
15	戶政案例研討					…	…					…	…		
16	每季辦理公文處理績效評比	…			…			…			…				
17	檔案銷毀作業					…				…			…		
18	辦理節約能源工作	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		

人事機構業務

編號	計畫項目	預訂作業時程												執行狀態	執行情形說明
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	編製月、季、年報表	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		
2	核辦各項獎金	…	…										…		
3	退休人員照護	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		
4	辦理職員暨工友年終考績（考核）及晉級調俸	…	…	…	…										
5	辦理員工文康活動案	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		

主計機構業務

編號	計畫項目	預訂作業時程												執行狀態	執行情形說明
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	編製107年度單位決算		…												
2	編製108年度半年決算報告							…							
3	編製109年度單位預算			…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		
4	審核原始憑證及預算之控管	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		
5	財務及財物審核	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		
6	超過 10萬元以上採購案之監辦			…	…	…	…	…	…	…					
7	會計憑證之編製	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		

編號	計畫項目	預訂作業時程												執行狀態	執行情形說明
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
8	會計月報及預算執行狀況表等各種表報之編製	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		
9	會計憑證之整理	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		

政風業務

編號	計畫項目	預訂作業時程												執行狀態	執行情形說明
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	賡續辦理政風法令宣導事宜	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		
2	加強宣導三節員工拒受餽贈、邀宴		…				…			…					
3	宣導公職人員財產申報事宜										…	…	…		
4	反賄選、反詐騙宣導	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		
5	辦理機關安全維護宣導	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		
6	辦理公務機密宣導	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…		

附件 2

臺北市內湖區戶政事務所 108 年度為民服務推動小組

職別	任務	備註
主任	綜理「108 年度提升服務品質執行計畫」事宜。	
秘書	襄助綜理「108 年度提升服務品質執行計畫」事宜。	
戶籍登記課課長	督導辦理「108 年度提升服務品質執行計畫」事宜。	
戶籍資料課課長		
行政庶務課課長		
會計	協辦「108 年度提升服務品質執行計畫」事宜。	
人事		
研考	辦理「108 年度提升服務品質執行計畫」事宜。	
文管	協辦「108 年度提升服務品質執行計畫」事宜。	
總務		