



# 臺北市士林區戶政事務所 100 年度工作計畫暨執行方針

100 年 1 月 20 日修訂

100 年 6 月 9 日修訂

## 壹、計畫依據

依本所「100 年度工作期程表暨各項重點執行工作」(附件 1) 及計畫之目標具體推動作法及實施期程，於期限內達成目標。

## 貳、計畫目標

- 一、持續落實以客為尊，提供便捷服務，以全面提升本所服務品質，建立以顧客為導向的「享受服務」。
- 二、期能達成「樹立機關服務形象」、「便捷服務程序」、「推動民眾滿意服務」、「確保民眾資訊使用權」與「提供創意整合服務」等 5 項計畫目標，進一步實現「便民」、「效率」、「創新」、「尊重」之優質服務。

## 參、實施對象

本所全體同仁。

## 肆、實施期程

自 100 年 1 月 1 日至 100 年 12 月 31 日止。

## 伍、籌備各項作業

### (一) 工作計畫

1. 教育訓練工作計畫及相關課程。
2. 各項業務工作計畫。(含修正計畫)
3. 選舉暨清查計畫。
4. 滿意度(問卷)調查計畫。(附件 2)
5. 標竿學習實施作業計畫。(附件 3)
6. 考核「臺北市民 e 點通」暨網路預約案件實施計畫(附件 4)



7. 幸福學習列車實施計畫。(附件5)
8. 員工座談作業計畫。(附件6)
9. 推動「戶政文宣」作業實施計畫
10. 「櫃檯人員受理案件申辦流程測試」作業實施計畫。(另由戶籍登記課訂定)
11. 「人力支援機制作業實施計畫」。(另由戶籍登記課訂定)
12. 到府服務作業計畫
13. 跨機關服務合作計畫
14. 清查人口實施計畫
15. 各項文藝展覽活動計畫。
16. 其他專案或臨時事項。

(二) 工作小組：

1. 推動為民服務工作小組。
2. 公文小組。
3. 檔管小組。
4. 戶政文宣小組。
5. 內政部戶政業務評鑑小組。
6. 幸福+專案小組。(廣續)
7. 櫃檯人員工作小組。



8. 美化環境工作小組。

9. 自然人憑證工作小組。

10. 各項專案工作小組。

(三) 會議：依「各項會議實施作業計畫」進行。(附件 7)

(四) 教育訓練：依「100 年度教育訓練計畫」進行。(附件 8)

(五) 電話測試 (研考會不定期測試及民政局定期測試) (附件 9)

(六) 實地查核 (研考會不定期測試及民政局定期測試) (附件 10)

(七) 創意提案制度 (定期提案及業務面提案) (附件 11)

(八) 公文考核作業

(九) 推動為民服務考核

(十) 內政部戶政業務評鑑作業

(十一) 櫃檯人員考核作業

(十二) 議會工作報告。(每年 2 次)

(十三) 局務會議主任專題報告。(由民政局秘書室排定日期)

(十四) 臨時交辦考核作業



## 陸、實施要領、執行策略與執行方法

實施要領	執行策略	執行方法
一、提升服務品質，深化服務績效	(一) 訂定機關年度提升服務品質實施計畫，具體規劃為民服務工作範圍。	實施對象應針對民政工作整體組織目標及年度擬推動之重點工作，結合本府市政白皮書及年度重大施政計畫，提出未來服務發展重點及優先順序，就業務特性、民眾需求，參考本府提升政府服務品質實施計畫之考評指標，訂定年度提升服務品質實施計畫。
	(二) 考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	每年至少 1 次辦公設備檢查（包括各項申辦動線、書表範例、文宣資料、雙語標示、環境綠美化、停車空間、等候區設施及無障礙設施之檢討），倘有不符民眾之需求者，適時予以改善或更新，塑造親切洽公環境。
	(三) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。	強化臨櫃人員服務禮儀、電話禮貌，以提高工作勝任度。主動引導、協助民眾各項申辦業務。由單位主管進行走動式管理，提供業務諮詢，建立機關專業、親切、深化責任感的優質形象。
	(四) 善用傳播媒體及公聽會、說明會、里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。	對於攸關民眾之各項施政措施、宣導資料及執行成效，利用各項媒宣（如新聞稿、媒體廣告、說明會、網頁、公布欄、電子字幕機、記者會、文宣資料、大型活動、區政說明會、里民大會等宣導）使社會大眾周知。



實施要領	執行策略	執行方法
	(五) 結合社會資源辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。	善用企業、民間團體通路、據點、人力、資源，增加政府服務資訊之強度及能見度。
	(六) 積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。	積極參加政府服務品質獎競賽，藉由對外參獎提升服務品質，樹立機關良好形象。
二、便捷服務程序，確保流程透明	(一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務。加強櫃台人員處理各項申辦案件統合運用知能，均衡各櫃台承辦業務。	檢討設置全功能櫃台（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」，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。
	(二) 徹底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。	每年至少 1 次檢查或檢討各項作業程序及申請表單，並將各項標準作業規範建置於機關網站，提供民眾申辦參閱。
	(三) 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。	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，以達到簡政便民的目的。
	(四) 公開各項服務標準作業程序資訊。建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，建置網路查詢系統、電話語音系統、案件公告看版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。



實施要領	執行策略	執行方法
三、 探 查 民 意 趨 勢 ， 建 立 顧 客 關 係	(一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。	訂定民眾意見反映及陳情案件作業處理規範，透過市長（首長）信箱、不定期自我考核及提升政府服務品質執行計畫，建構內外部稽核機制。
	(二) 廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，審慎、迅速、正確地處理問題。	建置民眾意見之暢通管道（如市長與民有約、市長信箱、首長信箱、人民陳情、民調、隨案問卷調查、座談會、公聽會、公共論壇等管道）。
	(三) 建立新聞媒體及輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	主動蒐集輿情報導，建立新聞輿情管理系統或資料庫，倘有報導市政消息與事實不符時，應儘速查明原委，務必在第一時間對外澄清，設下停損點，快速回應不實輿論以導正社會視聽。每月彙整相關報導及回應摘要於所務會議檢討改進。
	(四) 透過民眾需求調查規劃相關服務政策或措施。	主動調查服務對象對服務的評價，建立回應機制，並掌握回應時效，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。
	(五) 定期辦理民眾意見及滿意度調查，分析調查結果，改進服務缺失。	每年辦理民調至少 1 次，並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，以作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。
四、 豐	(一) 提供正確連結之機關網站、資訊內容並即時更新。	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、出版品資訊及預決算情形等重要資訊，並即時更新。



實施要領	執行策略	執行方法
富服務資訊，促進網路溝通	(二) 機關網站或網頁設計應符合國際評比。遵循相關規範，標示電子資料，提供分類檢索服務。	網站(頁)資訊檢索規劃提供多樣性檢索方式，如提供主題、施政與服務等分類檢索；檢索及互動功能設計簡單方便民眾操作使用。
	(三) 建置多元化電子參與管道，暢通民眾參與管道。	建置網路意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等多元公眾參與管道，並簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。
	(四) 賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提高線上申辦使用率。	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。
	(五) 建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。	強化各單位(機關)橫向聯繫及垂直服務整合，透過機關之內、外部流程整合及簡化，以達到流程再造之效能，提升資訊資源共享及使用效率。
五、創新服務方式，整	(一) 主動檢討、發掘服務遞送過程及提供方式之問題，規劃創新性、整合性的服務措施。	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。
	(二) 主動協調、整合性質重複或相關聯服務工作，重新規劃具創意之加值服務。	透過民眾需求調查，了解民眾需求，規劃服務政策或措施，進行為民服務項目改造(例如檢討非必要之冗長手續，或新增服務項目)，並持續檢討改進。



實施要領	執行策略	執行方法
合服務資源	(三) 塑造創能型政府以體現社會正義或公共價值。	力求「有價值」的創新服務。評估受益民眾人數的多寡、程度是否與成本相當。如不符成本效益，但考量社會公平正義價值下，也可以做為服務策略選擇的例外原則。
	(四) 規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。	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。

#### 柒、實施項目

依服務品質獎考評項目執行策略，並依據年度目標規劃各項具體作法，確實執行及管考作為。

#### 捌、推動作法

- 一、各執行單位或推動小組應於各項執行計畫訂定後，應影會研考，並依計畫工作項目切實執行並於期限內完成。
- 二、工作進度控管依期程掌握進度並由研考人員列管，定期召開小組會議，瞭解各項工作執行進度並檢討得失、創新及計畫修訂等，各級主管應以身作則，積極參與並確實督導本項作業之執行。
- 三、各課室應掌握進度於考核前繳交相關資料，俾利展現本所績效，爭取最高榮譽。
- 四、可依實際需要另訂定各項子計畫據以執行，各單位應配合執行本





項計畫及臺北市政府服務品質獎之考評實施計畫。

#### 玖、 推動小組

一、各項計畫之推動事宜，由工作小組負責，該小組成員得隨人員異動而調整，並由主任擔任召集人，秘書擔任副召集人，並適時召開會議報告進度。

二、小組會議由組長召開，成員自行邀集同仁組成，定期依各項評核指標進行檢討，並集思研議創新作為，各項子計畫可另成立工作小組或品管圈推動改善工作。

#### 壹拾、 獎懲方式

依各項相關規定辦理（如員工激勵辦法、服務人員考核作業規定、民政團隊為民服務禮貌實施計畫暨提案創意盃競賽活動實施計畫、臺北市政府頒訂之年度服務品質獎考評實施計畫）。

#### 壹拾壹、 經費

所需經費由本所年度預算相關費用項下勻支。

壹拾貳、 本計畫奉 核後實施，如有未盡事宜，得隨時修正補充之。