

臺北市中山區戶政事務所 108 年度提升服務品質執行計畫

108 年 3 月 13 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、組織目標：

「服務多+1 盎司，貼心感動最 NICE」是我們不變的組織理念，為了達到提升服務滿意度的目標，在溝通 Negotiation、資訊 Information、創新 Creation、熱忱 Enthusiasm 上，我們要再多+1 盎司，不停地向上提升再提升，讓每位市民都能感受到我們最貼心、最感動、最 NICE 的服務，讓顧客滿意度持續向上提升。



N(Negotiation)就是「溝通」+1 盎司	溝通是消除距離的最佳方式，「透過溝通，拉近您我」，將最棒的服務送入顧客的心中。
I (Information)就是「資訊」+1 盎司	提供豐富正確的資訊，且運用科技讓民眾享受 E 倍速服務，具體實現「多用網路，少用馬路」的目標。
C(Creation)就是「創新」+1 盎司	「鼓勵創新，就是要不一樣」，在各項服務上力求創新、精進，讓服務無限精彩。
E (Enthusiasm)就是「熱忱」+1 盎司	在每個地方灌注無比的熱忱，盡心盡力在每個層面追求卓越，「to do our BEST」！

參、 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加值服務。

肆、 實施對象：

本所全體同仁。

伍、 實施範圍：以 108 年度本所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：

一、 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。	針對戶政推動之重點工作，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、電話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「說您好」及電話禮貌運動，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；針對辦公環境、設備及網站（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、等候區等便利設施、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，型塑親近的洽公環境。
(五) 因應業務屬性與服務特性差異，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。

二、 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 執行方式

執行策略	方法
(一) 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。	利用i-voting及各項研習會、座談會、公聽會及公共論壇等方式，建立民眾意見反映及回饋之暢通管道；透過民眾需求調查規劃服務政策或措施，進行為民服務項目精進及改造。
(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，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，並透過其回饋意見，轉換為政策改進依據或施政參考。

三、 具體措施三：便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活利度

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，提高業務申辦案件所需檢討改善既有措施。	檢討設置全功能櫃檯(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，以達到簡政便民的目的。
(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。	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	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

供全程整合服務。	閱，強化各機關橫向聯繫，及垂直服務整合，增進合作關係。
(四) 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、資訊科技應用等工具，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。

四、 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、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。	利用資訊科技應用等工具，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。

五、 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、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，可採用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。	鼓勵民眾參與政策溝通並建置網路意見交流、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。	適時檢討冗事減除，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。

六、 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，利用各項媒體公布周知，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。	每年檢討現有的法規及簡化內、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，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，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。

柒、 執行方式：

- 一、本所各課室針對組織目標、計畫目標及業務特性，結合戶政白皮書及年度重大施政計畫，擬定各重點計畫項目及工作內容，排定順序及預定作業時程（如附件）。
- 二、各課室可依實際需要訂定各項實施子計畫，並應依據工作計畫作業時程管制表逐步推動、切實執行，且於期限內完成。
- 三、各課室主管應以身作則，積極參與並確實督導，鼓勵同仁創新研發，提升服務品質。

捌、 推動小組及任務分工

本所成立「提升服務品質推動小組」，由主任擔任總召集人，秘書擔任副召集人，各課室主管及研考、資訊、總務人員等組成，負責監督、推動提升服務品質工作。

玖、 本計畫如有未盡事宜，得隨時修正或補充。

壹拾、 本計畫奉核後實施，修正時亦同。



臺北市中山區戶政事務所（戶籍登記課）年度工作計畫作業時程管制表

編號	計畫項目	工作內容	預定作業時程(月)																
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					
1	金門縣、連江縣、澎湖縣、臺東縣及花蓮縣跨域合作戶籍登記	出生登記																	
		原住民身分登記																	
2	櫃檯人員精進作業	每月計算櫃檯人員案件積分、錯誤率及排名																	
		每月公布成績評比																	
		每月案件積分未達標準之櫃檯人員由主管進行輔導																	
		新進人員戶籍登記教育訓練																	
3	生育獎勵金	發送 E-POST 及簡訊																	
		受理及核發生育獎勵金																	
		彙整核發名冊報局																	
4	關「新」多一點—新移民業務	統計新移民關懷訪視系統同意率																	
		區公所開課訊息宣導																	
5	清查人口作業	致贈百歲人瑞金鎖片不知去向者																	
		90 歲以上未滿百歲最近 1 年未使用健保卡者																	
		80 歲以上至未滿 90 歲最近 2 年未使用健保卡者																	
		已接收死亡通報未辦理死亡登記者																	
		經戶政事務所註記死亡宣告進行中、失蹤人口未報者																	
		未換發新式國民身分證者																	
		戶籍逕遷至戶政事務所者																	
6	新移民歡迎您—國籍業務	受理歸化測試報名及考試																	
		受理國籍變更案件																	
		查詢入出境、刑案紀錄、語言證明、領取生活扶助資料																	
		取得國籍後相關證件之申辦告知																	

臺北市中山區戶政事務所（戶籍登記課）年度工作計畫作業時程管制表

編號	計畫項目	工作內容	預定作業時程(月)											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7	逕遷人口標準化管理	受理案件												
		查詢移民署入出境管理局及健保資料												
		函工會及工作地提供地址												
		逕遷戶所及函復屋主												
8	戶政法令及案例研討	上半年案例研討												
		下半年案例研討												
		法令測驗												
9	網路預約免排隊	每日查閱網路預約申辦系統												
		每日回復網路預約申辦者												
		安排網路預約申辦者案件登記事宜												
		每月統計網路預約申辦案件												
10	跨機關主動關懷通報計畫	辦理保障年長者結婚權益並防制詐騙案件每季彙報民政局												
		6歲以下弱勢兒童主動關懷逕遷戶所個案資料												
		辦理離婚案件當事人育有18歲以下子女轉介服務方案												
11	同性伴侶註記及核發證明	受理註記及核發公文、同性伴侶證												

臺北市中山區戶政事務所（戶籍資料課）年度工作計畫作業時程管制表

編號	計畫項目	工作內容	預定作業時程(月)											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	自然人憑證核發業務	自然人憑證加強宣導期												
		因應報稅期間啟動彈性支援機制												
		非報稅期間一般性受理												
2	人貌辨識技能再精進	增進本年度新進同仁基礎人貌辨識教育訓練												
		偽變造案例分享												
3	印鑑數位比對系統	經常性案件受理及稽核												
		辦理成果報送本府民政局												
4	門牌業務	建置門牌整合檢索系統門牌照片												
		每月檢核成果報送本府民政局												
5	跨機關通報服務	日常性案件受理												
		稽核管理作業												
		每月成果報送本府民政局												
6	國民中學學生初次請領國民身分證到校服務	作業計畫修訂												
		至轄區內各國民中學受理並發證												
		辦理結果報送本府民政局												
7	大宗戶籍謄本作業	一般大宗謄本案件受理												
		受理結果即時登打於線上作業輔助系統												
8	協尋親友服務	經常性案件受理												
		每月成果報送本府民政局												
9	戶籍登記申請書掃描、建檔作業	戶籍登記身分類申請書掃描建檔												

臺北市中山區戶政事務所（行政庶務課）年度工作計畫作業時程管制表

編號	計畫項目	工作內容	預定作業時程(月)											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	提升為民服務品質	研擬計畫	-----											
		檢討執行進度	-----											
		研擬次年計畫												-----
2	策略地圖及平衡計分卡擬定、執行	策略地圖及平衡計分卡擬定、執行	-----											
3	服務措施加加油	計畫修訂	-----											
		進行實地查證	-----											
		實施電話互測（戶所）	-----											
		加強宣導或辦理教育訓練				-----								
4	創新觀摩見識多	計畫修訂	-----											
		為民服務禮貌教育訓練				-----								
		為民服務機關標竿學習							-----					
5	創意提案動動腦	計畫修訂	-----											
		個人及小組提案集思廣益	-----											
		公開會議表揚優良提案	-----											
6	滿意調查多元化	主題式問卷調查				-----						-----		
7	取號系統科學化	與其他機關配合宣導	-----											
		報稅期間分眾引導				-----								
		計算受理高峰	-----											
8	辦公環境更舒適	中山小藝廊—檔案應用展覽或與社區合作展出作品	-----											
		魔力百變「戶」動拍照專區	-----											
		來「電」服務—設置充電站專區	-----											
9	節能減碳一起來	落實節約用紙作業規定並如期完成用紙填報作業	-----											
		落實節能減碳計畫並如期完成用油填報作業	-----											
		落實節能減碳計畫並如期完成用電填報作業	-----											
		落實節能減碳計畫並如期完成用水填報作業	-----											

臺北市中山區戶政事務所（行政庶務課）年度工作計畫作業時程管制表

編號	計畫項目	工作內容	預定作業時程(月)														
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
10	公文處理成效檢核暨教育訓練	配合「本府電子公文節能減紙實施計畫」辦理															
		「電子公文節能減紙填報系統」填報作業															
		公文講習教育訓練															
		本所內部公文抽核															
		觀摩績優戶所															
		本府研考會不定期公文處理查核輔導															
11	檔案品質再提升	檔案掃描及檔案應用															
		檔案作業相關教育訓練															
		檔案目錄彙送															
		檔案保存價值鑑定會議															
		檔案清查及檔案銷毀															
		永久檔案裝訂															
		機密文書管理															
12	志工親善大使團	座談會暨教育訓練															
		提報參獎															
13	網站創新、資訊透明	網站個資保護															
		電腦軟、硬體設備維護															
		網站更新及維護															
14	市民e點通線上申辦免出門	受理線上申辦及件數統計															
		宣導及推廣措施															
15	悠遊卡繳費便民措施	統計悠遊卡繳費使用率															
		宣導及推廣措施															