

臺北市中正區戶政事務所109年度提升服務品質執行計畫

109年5月13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、臺北市政府提升服務品質執行計畫。
- 四、臺北市政府民政局109年度提升服務品質執行計畫。

貳、計畫目標

- 一、落實戶籍管理，主動簡化行政流程，以達到便捷服務遞送，塑造專業、便民、高效率的公共形象與聲譽。
- 二、持續推動資訊透明化，並提供多元友善服務，促進社會資源公平使用。
- 三、配合行政中心整體規劃，提供安全友善之公共設施。

參、組織目標

秉持「真誠」、「效率」、「同理心」之服務理念，結合社會議題與生活體驗，積極推動為民服務，用心、細心體察服務需求的改變，研擬並推動「生活中的戶政」行動方案，不斷轉動Speed(速度)、Merriness(愉快)、Innovation(創新)、Learning(學習)及Efficiency(效能)的服務齒輪，在SMILE的服務過程帶來更多溫情與感動，打造值得信賴的優質戶政。

- 一、落實戶籍管理，守護個人資料運用。
- 二、整合行政資源，推動簡政便民服務。
- 三、創新友善措施，持續多元關懷服務。

肆、實施對象：本所全體同仁。

伍、執行策略與方法：

實施要領	執行策略	執行方法
一、落實戶籍管理，	(一)訂定年度提升服務品質實施計畫，具體規劃為民服務工作範圍。	針對戶政工作整體組織目標及年度擬推動之重點工作，結合策略地圖及市政白皮書，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	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。

實施要領	執行策略	執行方法
提升服務品質。	方式。	
	(三)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1次辦公環境及設備檢查（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、等候區、友善育兒空間等便利設施及無障礙設施之檢討），以通用設計之概念，提供不同客群適切的服務。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。
	(四)提供民眾易讀、懂用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。	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、臉書、公布欄、電子字幕機、記者會、文宣資料、戶政宣導活動、里鄰工作會報等宣導）使社會大眾周知，或利用現場查詢等流程管道，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。
	(五)因應業務屬性及其服務對象差異，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、便捷服務程序，確保流程透明。	(一)強化櫃檯人員處理各項申辦案件統合運用知能，均衡各櫃檯承辦業務。	提升員工專業知能，促進機關橫向連繫，均衡各櫃檯承辦業務，縮短民眾等候時間。
	(二)重新檢視簡化作業流程、辦理時限、申請書表、擴充線上簽核、減少核章數等，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)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。	檢討設置全功能櫃檯（單一窗口），促進機關內部橫向聯繫。提升承辦人員專業知能；並建立「民眾人潮紓散機制」，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紙本書表、證件、謄本之附繳，免除民眾在機關間往返奔波，以達到簡政便民的目的。
	(四)推動跨單位、機關	從政府服務資源整合及共享角度出發，打破政府機

實施要領	執行策略	執行方法
	<p>服務流程整合及政府資訊資源共享，提供全程整合服務。</p>	<p>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。</p>
	<p>(五)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。</p>	<p>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。</p>
	<p>(六)體認服務對象屬性差異，特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。</p>	<p>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。</p>
	<p>(七)搭配複合策略，延伸服務據點，提高行動不便或特殊需求民眾的服務可近性。</p>	<p>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。</p>
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係。</p>	<p>(一)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。</p>	<p>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；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。</p>
	<p>(二)傾聽民眾意見，積極回應有效協助民眾解決問題。</p>	<p>建置民眾意見之暢通管道（如單一陳情系統、現場意見反映表、電話人民陳情、滿意度問卷調查、FB 粉絲專頁等管道），適時訪談現場民眾整體滿意度，以建立回應機制，並掌握回應時效作好追蹤處理；透過民眾回饋意見，轉換為政策改進依據或施政參考。</p>
	<p>(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報導內容，以導正社會視聽。</p>	<p>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。</p>
<p>四、豐富服務資訊，優化機</p>	<p>(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。</p>	<p>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。</p>
	<p>(二)建置多元化電子參與管道，暢通民眾參與管道，善用民眾智慧。</p>	<p>透過社群網站、電子信箱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。</p>
	<p>(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</p>	<p>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，減省不必要的審核及行政程序。</p>

實施要領	執行策略	執行方法
關管理創新。	業務，推動服務創新。 (四)善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大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 E 化方式技術，擴大機關服務彈性。

陸、 推動措施

- 一、各課室於應於年度開始時，針對整體組織目標及課室業務特性，結合策略地圖、市政白皮書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、本計畫於奉核定後函頒實施，並主動公布於機關網站，各課室應依本計畫「重要工作計畫作業時程管制表」(如附件)之計畫項目及作業時程，就權責事項另訂定本年度各項工作執行計畫(含督考規定)推動執行，並於期限內達成目標。
- 三、工作進度控管應依計畫作業時程管制表期程掌握工作進度，並於所務會議說明執行進度與檢討，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。

柒、 管考方式及獎懲

- 一、為推動本計畫各項重要工作，成立為民服務推動全面品質執行小組負責推動相關作業。小組成員為：主任、秘書、各課主管、研考及其他指定承辦人，依下列方式辦理管考：
 - (一) 每月召開所務會議提出執行情形、進度報告。
 - (二) 每季召開公文處理成效精進小組會議提出執行情形、進度報告。
 - (三) 每年2、8月召開創意提案推動小組會議，積極推動作業流程簡化、服務改善及創新。
- 二、各項為民服務各項重要工作執行績效之管考，各權責課室依據執行計畫辦理不定期測試、查核、年度評核及獎懲，並隨時針對缺失隨時輔導改進，以瞭解具體執行情形及成效。

捌、 本計畫如有未盡事宜，得隨時補充與協調辦理。

玖、 本計畫奉核後實施，修正時亦同。

附件：臺北市中正區戶政事務所109年度重要工作計畫作業時程管制表

編號	計畫項目 (課室)	工作內容	預定作業時程																
			109年度																
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					
1	109年度清查人口作業 (戶籍登記課)	清查致贈百歲人瑞金鎖片，當事人不知去向者	■	■															
		清查90歲以上未滿百歲最近1年未使用全民健康保險法所稱健保卡者			■	■													
		清查80歲以上未滿90歲最近2年未使用健保卡者					■	■											
		清查已接收死亡通報未辦理死亡登記者	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
		清查經戶政事務所註記死亡宣告進行中、失蹤人口未報者	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
		清查未換發新式國民身分證者								■	■								
		清查戶籍逕遷至戶政事務所1年以上者											■	■	■	■	■	■	
2	辦理生育獎勵金發放作業 (戶籍登記課)	依出生通報通知申請人及辦理相關請領流程檢核	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
3	本府1址8公民戶籍清查計畫 (戶籍登記課)	依計畫指標辦理清查作業	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
		彙整執行成果																	
4	戶籍檔案掃描暨查詢系統專案 (戶籍資料課)	戶籍登記申請書委外掃描和稽核作業									■								
		掃描109年度身分登記類申請書	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
5	內政部戶政業務評鑑(各課)	依評鑑指標執行戶政業務	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
		彙整執行成果															■	■	
6	民政局戶所考核(各課)	依評鑑指標執行戶政業務	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
		陳報執行成果																	

7	辦理各項戶政業務研習(戶籍登記、資料課)	人貌辨識講習															
		戶籍登記法令講習															
8	109年度服務品質執行計畫(各課)	研擬作業計畫															
		每月檢討執行進度															
9	公文處理成效檢核暨教育訓練(行政庶務課)	公文講習教育訓練															
		本所內部公文檢核															
		本所內部公文抽核															
10	辦理內外部顧客滿意度調查(行政庶務課)	外部顧客滿意度調查															
		調查結果檢討改進															
11	檔案資料銷毀(行政庶務課)	辦理已屆保持年限檔案之銷毀作業															
12	辦理研考業務教育訓練(行政庶務課)	為民服務禮貌課程															
		機密文書講習															
13	推動電話禮貌(行政庶務課)	辦理與他機關電話互測															
	推動創意提案(行政庶務課)	辦理創意提案作業															
		召開創意提案推動小組會議															
15	本所工作報告(行政庶務課)	研擬臺北市議會本所109年上半年工作報告															
		研擬臺北市議會本所109年下半年工作報告															
16	策略地圖及平衡計分卡擬定、執行(行政庶務課)	策略地圖及平衡計分卡擬定、執行															

17	檢討減除冗事彙整及執行 (行政庶務課)	檢討減除冗事彙整及執行																		
18	電腦週邊設備及零組件採購 (行政庶務課)	調查並規劃採購內容及數量																		
		透過共同供應契約辦理採購																		
19	套裝軟體採購 (行政庶務課)	調查並規劃個人電腦採購內容及數量																		
		透過共同供應契約辦理軟體採購																		
20	電腦耗材採購 (行政庶務課)	調查並規劃電腦耗材採購內容及數量																		
		透過共同供應契約辦理電腦耗材採購																		
21	電腦設備維護作業 (行政庶務課)	經常性辦理																		
22	網站更新與維護 (行政庶務課)	經常性辦理																		
23	無障礙網頁全面檢測 (行政庶務課)	將外網全面檢測是否符合無障礙網頁規範並修正																		
24	機房主機系統、資料庫、備份、郵件、防毒、資訊安全及漏洞檢測相關系統維護 (行政庶務課)	經常性辦理																		
25	109年度法定預算分配之申請 (會計)	各課室預算需求分配期程之彙整																		
		提列預算分配之申請案																		
26	110年度預算之籌編 (會計)	需求之彙整與提報																		
		概算之編製																		

		預算案之編製																			
27	編製單位半年結算報告 (會計)	編製半年結算報告總說明																			
		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行數																			
		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，遞送民政局、審計處、主計處及財政局等相關機關。																			
28	編製單位決算 (會計)	辦理年終結帳帳務處理																			
		填具歲出保留申請表																			
		彙編各科室提供決算總說明相關資料及市議會審議總預算案所提審議意見辦理情形。																			
		依據財產統制帳編報財產目錄。																			
		依據各課室提供決算相關資料、本所核定之歲出保留款、財產目錄及會計月報彙編年度決算報告。																			
		簽陳首長核定後，遞送民政局、審計處、主計處及財政局等相關機關。																			
29	檢核本所內部控制之有效性及內部控制運作情況	檢核各課室所訂內部控制制度及作業程序實施成效。																			

	(會計)	各課室檢討並修訂內部控制作業程序及流程圖。																		
		彙整本所內部控制作業程序及流程圖，函報民政局備查。																		
30	與同仁主動溝通協調掌握年度預算進度之執行(會計)	課室主管與同仁主動溝通協調確定年度重要工作力求創新精進																		
31	進行本所內部審核工作(會計)	針對「現金」(包括櫃檯現金及零用金等處理手續及保管情形)、「收款憑證」及「戶役政耗材」(存量)之查核。																		
32	財產、物品盤點之監盤(會計)	財產、物品盤點之監盤																		
33	資訊使用內部稽核檢查(行政庶務課)	配合上級機關實施																		
34	定期預防措施安全狀況檢查(行政庶務課)	配合上級機關實施，分上下半年實施																		
35	辦理政風狀況整體分析評估(行政庶務課)	協助上級機關蒐集資料																		
36	公職人員財產申報(行政庶務課)	協助上級機關辦理本所公職人員財產申報																		
37	辦理檢舉、陳情案件查處(行政庶務課)	經常性辦理																		
38	辦理專案性業務稽核(各課)	協助上級機關辦理																		
39	上級機關會辦業務之預防導正工作(行政庶務課)	協助宣導																		

40	上級機關政風模範員工之遴薦(行政庶務課)	協助辦理，每年3、4、5月																			
41	參加民政局廉政會報(行政庶務課)	配合參與民政局廉政會報																			
42	春節、端午節、中秋節加強宣導員工拒受餽贈、邀宴(行政庶務課)	宣導並陳報成果																			
43	參與民政局法紀教育講習(行政庶務課)	派員參加法紀教育講習																			
44	辦理政風實況及員工滿意度問卷調查(行政庶務課)	配合上級機關辦理政風實況及員工滿意度問卷調查																			
45	本所課室主管以上人員遷調及非主管人員遷調案(人事)	清查職期屆滿須檢討者人數及姓名																			
		檢討職期屆滿者是否連任、延長任期或辦理遷調																			
		簽報市長核定職期到任主管以上人員是否連任、延長任期或辦理遷調並將結果報府備查。																			
46	配合民政局辦理新進人員講習(人事)	調訓所內初任公職人員，加強知能補充訓練並簡介戶政業務																			
47	員工文康活動(人事)	統籌辦理本所員工文康活動，增進情誼。																			
48	考績/甄審委員會改選(人事)	辦理109年下半年至110年上半年考績/甄審委員會票選委員選舉作業																			
49	提昇員工知能方案(人事)	配合民政局辦理知能補充、職場健康訓練及專題講座																			