

# 臺北市中正區戶政事務所 104 年度 1 月份所務會議紀錄

一、 時間：民國 104 年 1 月 21 日(星期三)12 時 10 分

二、 主席：林主任聰明

三、 出席：如簽到表

記錄：張蓮盈

四、 頒獎暨表揚：

(一) 103 年 12 月份績優櫃檯人員：蔡○○

(二) 103 年 12 月份最整潔櫃檯：黃○○

(三) 103 年 12 月份民眾按燈票數最高：黃○○

(四) 民政團隊 103 年 12 月份電話服務禮貌：胡○○

(五) 103 年第 4 季貼心引導先鋒：丁○○

103 年第 4 季喜樂愛心志工：莊黃○○

(六) 103 年第 4 季櫃檯 0 錯誤率：黃○○、陳○○、林○○、陳○○

(七) 103 年第 4 季幸福+績優櫃檯：

第 1 名：蔡○○

第 2 名：黃○○

第 3 名：黃○○

(八) 優良服務態度表揚：黃○○、劉○○、林○○

(九) 本月壽星：陳○○、林○○、張○○、游○○、梁○○、陳○○

(十) 獎勵身分證補發受理流程示範影片參與同仁：許課長、陳○○、薛○○、蘇○○

五、 主席致詞

恭喜以上得獎同仁，有關同仁受理案件認為有疑義時，應參考影片示範對案件進行查證，只要保持服務禮儀，就不必害怕被投訴，降低被冒辦案件的風險。

六、 列管案件報告

(一) 建立檔案室公文卷宗位置圖(10309)，資訊人員已將系統查詢功能建置完成。(解除列管)

主席裁示：解除列管。

(二) 針對身分證請領案件，將受理流程拍攝成短片供所內同仁參考案(10310)，影片已拍攝並製作完畢，即同仁會前所觀賞之影片。(解除列管)

主席裁示：解除列管。

- (三) 請資料課聯繫並辦理筆跡鑑定及人貌辨識課程(10311)，已確定與 8 個戶所合辦，上半年為大同戶所主辦人貌辨識，下半年為本所負責筆跡鑑定課程。(解除列管)

主席裁示：後續按計畫執行課程，將來有優秀的師資或課程都可以考慮，解除列管。

七、各課室工作報告：詳如會議資料。

八、各課室工作報告指示事項：

- (一) 戶役政電腦禁止使用隨身碟，若有此情形發生決不寬貸，起碼申誡 2 次。
- (二) 登記案件涉民眾權益重大，同仁若有不清楚處，務必詢問承辦人，同時也請審核加強審查，維護案件正確性。
- (三) 英文謄本僅開放與本市合作的縣市民眾得申請，其餘仍未開放，請櫃檯同仁知悉。
- (四) 冒領案件層出不窮，冒領手法亦多變，請同仁落實查核，有疑義者務必追查到底。另外也可多參閱他所案例，以作為案件受理時的參考。
- (五) 請各課對案例報告的書寫模式務必了解，有發生案件或新聞時，往往被要求儘快提出，熟悉報告格式可即時上陳。
- (六) 本月發文天數稍有退步，請同仁儘量隨到隨辦。
- (七) 請同仁多詢問民眾利用悠遊卡繳納規費，儘量維持一定比率。
- (八) 以後公文或網站資料有涉統一編號者，統一遮蔽末 4 碼，請同仁務必知悉。
- (九) 有關為民服務查證，因各所競爭激烈，稍有缺失即可能影響名次，請同仁共同努力來為機關爭取榮譽。
- (十) 同仁上下班忘刷卡請使用紙本申請。
- (十一) 請同仁到府、查實，民眾若有一些要求如脫鞋入內等，請同仁儘可能配合，維持服務禮貌。
- (十二) 有關利害關係謄本核發，每一戶所皆有相關的核發規定，為維其他民眾洽公權益，請同仁依本所「利害關係人申辦大宗戶籍謄本作業注意事項」辦理即可。

九、臨時動議

- (一) 有關影印服務提供之範圍，建議可用下列兩種情形來作參考。(庶務課)

1. 如果是已到櫃檯之民眾(無論有無辦成)，需要本所核發文件之影印，總數 2 張內為原則，3 張為底限提供。如需要影印非本所核發文件，總數 2 張內仍提供，但請告知影印服務以本所業務為原則，這次先方便提供，委婉告知下次請就近到便利商店影印。
2. 如果未接受本所服務者(未到櫃檯受理服務)，請委婉建議就近到便利商店影印。

秘書建議：請庶務課可製作鄰近便利商店位置圖供民眾參考。

主席指示：暫以庶務課所提方式進行，若有問題再提出討論。

- (二) 有關休息室午休時間佔位子問題。(庶務課 張○○)

主席指示：不宜強制規定同仁，有需求者可早點進入休息，若空間不足時，同仁可至會議室休息。

十、 上級督導員指示：詳如會議資料。

- (一) 新任長官相當重視辦公環境，希望不必要的標語及盆栽應撤除，另海報張貼位置應統一，若位置不足時，可採輪流宣導張貼。
- (二) 請同仁於服務民眾時，留意須服務親切並使用禮貌用語如：請、謝謝、對不起等。
- (三) 因戶所辦理登記業務與民眾身分關係密切，受理還是要以正確性為優先，並按受理規定辦理，也希望審核人員能加以把關，確保案件正確。
- (四) 樂齡無礙櫃檯為局長上任後指示辦理事項，計畫已擬定陳核中，屆時請同仁多配合辦理。
- (五) 今年業務上重點為全面免附戶籍謄本業務，雖戶所不為收受謄本之機關，但將來推動時，仍希望同仁於受理時可多幫忙宣導。
- (六) 有關提供議員索取資料部份，除非依法不能給予議員者，其餘原則上仍要提供議員，同時亦應報告單位主管知悉。另提供資料涉及個案者，個人資料須適當隱匿者，請同仁務必做好。

十一、 秘書指示：

- (一) 就登記課所述案例，同仁在辦理出生登記時，除確認新生兒母親是否有偶外，也應查看記事，了解其是否有前婚姻，計算前段婚姻離婚是否已滿 302 天等，確保案件辦理的正確性。

(二) 因應新任長官相當重視環境整潔，本所每月份皆會有環境檢查，請櫃檯同仁(後線同仁亦同)保持環境整潔，尤其電腦前每天都記得擦拭乾淨，文具應擺放整齊。

十二、 主席結論：

再次提醒同仁除落實人貌辨識以外，不要做與公務無關的查詢。

十三、 散會：13 時 30 分

# 臺北市中正區戶政事務所 104 年度 2 月份所務會議紀錄

一、 時間：民國 104 年 2 月 26 日(星期四)09 時 30 分

二、 主席：林主任聰明

三、 出席：如簽到表

記錄：張蓮盈(卓腕淇代)

四、 頒獎暨表揚：

(一) 104 年 1 月份績優櫃檯人員：蔡○○

(二) 104 年 1 月份最整潔櫃檯：黃○○

最整潔後線：卓○○、李○○

(三) 104 年 1 月份民眾按燈票數最高：陳○○

(四) 優良服務態度表揚：黃○○、林○○、羅○○、楊○○、游○○

(五) 本月壽星：吳○○、江○○、蘇○○、陳○○

五、 主席致詞

恭喜以上得獎同仁，櫃檯績效、配合度，以及優良服務表現均為年終考績的重點，請加油。

六、 列管案件報告

(一) 有關各課檢視並報告業務是否符合標準作業流程(10401) (解除列管)

主席裁示：

1. 請同仁務必遵循 SOP 辦理，工作手冊一定要看。
2. 文件核發列印張數修正、免費或多存檔等情形務必填寫差異分析。
3. 列印結離婚證明書前，先以白紙列印先行核校及請民眾核對，確認無誤再正式列印核發。
4. 身分證初、補、換（換照片）證請檢附檢核表及影像檔，並儘量雙面列印，以節省紙張。如發生未檢附之個案，請個別加強宣導，亦請製證同仁落實核對人貌。
5. 繳納、收取規費時，請再次確認申請書、規費金額、收據及找回零錢是否正確相符。

(二) 有關庶務課成立網頁小組業於 104 年 2 月 25 日簽核完畢。(10402) (解除列管)

主席裁示：請秘書主持小組會議，各課提出之提升本所網頁點閱率的相關作法請列入參考。

七、各課室工作報告：詳如會議資料。

八、各課室工作報告指示事項：

- (一) 請櫃檯同仁鼓勵新移民參加歸化測試，如有困難，本所可提供個別輔導服務。
- (二) 為防範冒辦案件，請同仁依 SOP 落實查核，有疑義者務必電話求證、比對筆跡。民眾如沿用照片(已有冒辦案件)，仍應仔細核對人貌。
- (三) 有關文書線上測驗未達滿分之同仁請重測，以使同仁均能清楚瞭解相關規定。
- (四) 請登記課設計線上測驗題庫，請櫃檯同仁進行測驗，以提升專業知能。
- (五) 因應本府 104 年度預算執行節約措施計畫，請同仁儘量於上班時間完成工作，除夜班、假日預約結婚之加班以領取加班費為原則外，其他加班以補休為原則。
- (六) 今(104)年本所會計兼辦孔廟管理委員會會計業務，在辦公室時間會減少，各課室如有經費使用需求，請預留辦理時間，及早提出，以利相關作業。

九、臨時動議

- (一) 加班以補休為原則會影響櫃檯正常服務時段人力，反而造成民怨，請向上級反映。(櫃檯)

主席指示：有關加班費問題，已彙整各課意見陳報民政局。

- (二) 有關假日加班保員鑰匙問題。(登記課)

秘書建議：向所屬課長借用保全鑰匙，以利課長瞭解同仁加班情形。

主席指示：因應本所業務性質，同仁如有加班需求(排除輪班部分)，請多利用夜班及假日結婚登記時段，避免單獨在辦公室加班。如需假日加班，請向主管報備，再借用主管保全鑰匙。

- (三) 英文謄本核發時，請務必記得蓋職名章及押八碼。(資料課)

主席指示：請課長加強同仁宣導。

十、上級督導員指示：詳如會議資料。

- (一) 同仁於受理時發現小戶長未與成年照顧者同住時，請多多辦理高風險家庭通報作業，提供及時的關懷。

## 十一、秘書指示：

(一) 戶籍法已於 104 年 1 月 21 日修正，除新增法條外，多項規定不同以往(舉例如下)，請同仁熟讀。

1. 全戶遷徙時，經警察機關編列案號之失蹤人口、矯正機關收容人或出境未滿二年者，應隨同為遷徙登記。
2. 新增「得向任一戶政事務所申請結婚證明書、離婚證明書、婚姻紀錄證明書、遷徙紀錄證明書或姓名更改紀錄證明書」。其中遷徙紀錄證明作業較為複雜，請同仁如遇有電腦化前申請案件，請詳細向民眾說明，以戶籍謄本替代。

主席指示：請秘書準備戶籍法教育訓練，包含案例或範例、修正前後之差異說明，以提升同仁專業知能。

(二) 請各課利用晨報向同仁宣導，提前(至少 5 分鐘)進辦公室，以利開工前準備作業(桌面擦拭、工作準備)，避免上班前 2~3 分鐘才來的情形。

## 十二、主席結論：

(一) 3 月起課長輪調，請各課長儘快熟悉業務，掌握同仁狀況，並依規定完成移交手冊。

(二) 請各課加強重點業務：

1. 登記課：櫃檯服務禮儀、電話測試。
2. 資料課：自然人憑證業務、國民身分證製發(確實核對人貌，避免冒辦)。
3. 庶務課：為民服務考核、文書考核、服務品質獎、105 年概算(搬遷預算編列)。

## 十三、散會：11 時 00 分

# 臺北市中正區戶政事務所 104 年度 3 月份所務會議紀錄

一、 時間：民國 104 年 3 月 11 日(星期三) 09 時 30 分

二、 主席：林主任聰明

三、 出席：如簽到表

記錄：張蓮盈

四、 頒獎暨表揚：

(一) 104 年 2 月份績優櫃檯人員：蔡○○

(二) 104 年 2 月份最整潔櫃檯：江○○

最整潔後線：卓○○、李○○

(三) 104 年 2 月份民眾按燈票數最高：黃○○

(四) 優良服務態度表揚：黃○○

(五) 本月壽星：李秘書、韓○○、李○○

(六) 本所獲 103 年度第 4 季自然人憑證發證成長率績優機關第 3 名。

五、 主席致詞

恭喜以上得獎同仁，感謝各位同仁的幫忙，使本所能獲得民眾高滿意度，希望其他同仁將來也有機會獲獎。

六、 各課室工作報告：詳如會議資料。

七、 各課室工作報告指示事項：

- (一) 「幸福+專案」將修正為採用電子書而不發送紙本，另家中有新移民、受理有關新移民案件、70 歲以上長者結婚登記或因生育獎勵金發現新生兒父母均為警示帳戶者，如果有高風險的疑慮，應通報區公所訪視。
- (二) 兒少法修正，戶政人員如發現兒童及少年高風險家庭應即時通報，違者處 6,000 至 30,000 元的罰鍰，請同仁多留意。
- (三) 請各課轉告同仁，民眾若於 17 點 30 分前來所辦有請領身分證案件時，仍需當日核發完畢。另也請值星、工友及志工於接近下班時段時，應先詢問民眾以利製證同仁準備。
- (四) 同仁應就各所案例多參考及模擬，有疑義時應深入詢問、查證，製證同仁應嚴格把關，再有疑義者啟動人貌辨識小組處理，務必避免冒辦。
- (五) 感謝同仁對公文線上簽核及發文平均日數之努力，也請繼續保持隨到隨辦。
- (六) 請同仁撥打電話至市府(含府外機關)時，可多利用第 9、10 線，避免本所外線壅塞。



- (七) 請同仁多鼓勵民眾使用悠遊卡繳交規費。
- (八) 有關公文測驗未達 100 分者，需再加強測驗，並希望同仁能真正理解，並依正確規定辦理公文。
- (九) 加班申報之相關規定關係同仁權益，請各課於課務會議中宣導，並依規定辦理。
- (十) 截至 2 月份資料使用費執行率未達 8 成，係因謄本申請數下降，屆時依實際原因說明即可。

#### 八、 臨時動議

- (一) 近來發現部份銀行申請利害關係人謄本申請書上之公司印信及法定代理人用印係彩色掃描套印，非逐件監印，不屬有效文件，且未知已行之多久？為免影響受理正確性，是否請受理人員逕予退件？(資料課)

主席指示：惠請民政局張專員將案例帶回參考，並請指示統一作法，以利各戶所依規定辦理。

#### 九、 上級督導員指示：

- (一) 請櫃檯同仁受理案件時，務必仔細審核民眾身分資料及人貌。
- (二) 曾有發現一案例為民眾恢復戶籍，惟系統漏登錄其原住民身分致同仁受理時未登，雖已請內政部向廠商反映，但為避免資料誤漏，請同仁加強確認外，也請審核人員落實審查動作，維護民眾權益。
- (三) 幸福+專案發送之禮品已改由戶所直接發送，請同仁發送前記得檢視是否有瑕疵，另將來書冊不再用實體書，改以電子書提供民眾使用。
- (四) 為關懷高風險家庭等，將設計意願徵詢書，請同仁保持敏感度，遇有類似個案，完成表單後立即通報。
- (五) 為推動免謄本，將來民政局會請各機關檢視業務並配合，戶所歲入部分恐受影響，105 年歲入編列時可考量減列。

#### 十、 秘書指示：

- (一) 高風險通報範圍為父母離婚且有 18 歲以下子女者，經各所討論後，凡父或母其中一方設籍在臺北市，無待徵詢同意由同仁直接通報。
- (二) 資料課提出接近 17 點 30 分時，引導人員加強詢問有無請領身分證案件，除此是否可增設告示牌，方便民眾知悉。

- (三) 因發現有民眾身分證照片已逾 5 年以上未更換，致現在人貌與照片有落差，建議櫃檯落實戶籍法中 2 年需更換照片之規定，必要時請其現場重拍。

主席指示：請資料課研究身分證照片之年限，以通報方式周知同仁統一作法。(列管編號 10403)

- (四) 庶務課報告中所提承辦人引用法律、地名或釋字等有誤時應自負責任，建議同仁簽辦公文有引用法規者，請附上現行規定，可使主管易於知悉並協助核對，另也可確保公文品質。

- (五) 發送幸福+專案禮品時，同仁可當場請民眾確認，避免誤發瑕疵品。

#### 十一、主席結論：

- (一) 請庶務課留意採購規定，近期若有影印紙張採購，於 4 月起應使用臺銀共同供應契約。
- (二) 網路釣魚市府每年進行 2 次，行政院為每年 1 次，結果將列入戶政考核項目，請課長、同仁留意不要開啟不明信件，若被釣到者將列入年終考核參考。
- (三) 有關危機處理流程，請各課向同仁宣導若有作法錯誤或違法情事時，請同仁先即時讓主管掌握資訊，以利回報民政局知悉與因應。

本所回報流程為：同仁→課長→秘書、主任(戶所 line 群組)→局長

- (四) 本月 9 日有民眾至本所辦離婚不成而破壞公物，此情形已回報民政局，也請各課向同仁宣導，夜間輪值應注意自身安全，如感到恐懼可報警或聯絡 1 樓警衛處理。同仁如遇有狀況請陳報主管知悉，如值星紀錄於日檢表之訊息等，應陳核相關課室了解。
- (五) 因各會議(局務會議或議會等)會中可能隨時需要資料，請同仁接到訊息時，儘快提供相關資料。
- (六) 請各課檢討冗事，如資料課每月提供給區公所戶長名冊之必要性，登記課每年就重陽禮金未領取者清查電訪等，檢討時提出事由、法令依據、檢討的理由及佐證資料等，於本月 20 日前交由研考彙整，俟時向民政局反映。

#### 十二、散會：11 時 10 分

# 臺北市中正區戶政事務所 104 年度 4 月份所務會議紀錄

一、 時間：民國 104 年 4 月 10 日(星期五)09 時 30 分

二、 主席：林主任聰明

三、 出席：如簽到表

記錄：張蓮盈

四、 頒獎暨表揚：

(一) 104 年 3 月份最整潔櫃檯：江○○

最整潔後線：李○○、卓○○

(二) 104 年 2 月份電話服務禮貌測試優良：趙○○

(三) 服務精進實施計畫—後線測試第 1 名：林○○

(四) 104 年第 1 季 0 錯誤率：陳○○、黃○○

(五) 104 年第 1 季幸福+福袋送到家專案：蔡○○(第 1 名)、陳○○(第 2 名)、游○○(第 3 名)

(六) 優良服務態度表揚：林○○、江○○、張○○、黃○○、黃○○、陳○○、陳○○、志工劉○○、巫○○

(七) 本月壽星：楊○○、羅○○

(八) 104 年 3 月新進人員介紹：蔡○○、邱○○

五、 主席致詞

戶所在機關中民眾滿意度極高，絕對是同仁努力的結果，感謝同仁的付出，希望同仁能視民眾如親友，使市民有良好的感受。

六、 各課室工作報告：詳如會議資料。

七、 指示事項：

(一) 有關身分證照片更換，請依戶籍法、國民身分證及戶口名簿製發相片影像檔建置管理辦法等相關規定辦理，如同仁對容貌有疑義時應多查證，並適時啟動人貌辨識小組協助。

(二) 部分銀行所持利害關係謄本申請書，其公司印信及法定代理人用印係彩色列印案，已陳報上級單位知悉，請同仁依相關規定辦理。

(三) 冒辦案件多，請同仁除核對資料外，更應檢視歷次身分證影像檔，必要時可請人貌辨識小組協助。

(四) 請登記課可針對資歷較少者，請資深同仁以案例作經驗分享，協助同仁掌握辦理案件要領。

(五) 公文應隨到隨辦，勿積壓公文而延誤時效。

- (六) 為增加悠遊卡收費的使用率，可請大小宗謄本送件者多配合使用悠遊卡繳費，另也請櫃檯同仁多向民眾宣導。
- (七) 為響應節約用水，本所公廁供洗拖把之水槽常見民眾使用，請庶務課研擬限制方式。
- (八) 辦公環境整潔應由同仁共同維護，另同仁於值星期間應負責並落實走動管理，又如性別友善廁所常有異味，同仁應加強巡檢。
- (九) 議員索資應掌握「公開」的原則，不能提供的資料則敘明具體事由不予提供，回復議員索資時，應檢視姓名有無書寫錯誤，或議員有無特殊需求，請同仁留意並請各課課長做好把關。
- (十) 本所外網刊登資料應即時更新，並定期檢視其正確性，避免過期或錯誤訊息。
- (十一) 近期發生他所同仁在櫃檯使用手機遭民眾拍攝後上傳至網路，考量民眾觀感，請同仁在服務、辦公時，不要從事與公務無關的事情。
- (十二) 市府近來加強人事查勤，同仁上班時間不要在外逗留，因故不在辦公室應請假。
- (十三) 加班以補休為原則，請款為例外，但夜班及假日婚輪值不特別予以限制，遇專案加班則以各半為宜，避免補休過多而衝擊本所業務。另同仁報加班應核實辦理，加班前應請示主管同意，主管亦應審酌加班是否為必要。
- (十四) 請資料課因應自然人憑證申辦尖峰期，儘快擬訂相關計畫。(列管案件 10404)
- (十五) 請同仁電話聯繫民眾而未獲接通時，應於留言留下姓名及分機號碼，避免後續致民眾及機關困擾。
- (十六) 近來公文常見同仁推諉，遇無法分辨者，課內由課長決定，課間則由秘書協調，為釐清各承辦人業務範圍，下星期由秘書召開會議檢討業務。
- (十七) 市長要求各機關法令規章應於 8 月 1 日前提供法務局公開上網，未上網周知者則不得以該規範限制民眾，本所自訂的對外規範，請各課於期限內提出供民眾知悉。
- (十八) 市府釣魚測試 3 月份他所曾遭測中 1 件，請各課及同仁多加留意，勿開啟可疑信件。

- (十九) 本所每月份對同仁進行之業務測試，可加強同仁正確觀念，惟各月測試宜有主題，請各課於下個月前訂出對後線、櫃檯人員測試之主題與期程。(列管案件 10405)
- (二十) 感謝林○○同仁成功攔阻冒辦身分證案件，該案已製作成案例陳報上級。將來不管發現任何冒辦案件，請業務課都將其提出作案例供參，亦可為本所爭取更多榮譽。
- (二十一) 配合市府政策，本所會議紀錄及案例報告等，應儘快於 1 日內陳核勿拖延。

八、 散會：11 時 45 分

# 臺北市中正區戶政事務所 104 年度 5 月份所務會議紀錄

一、 時間：民國 104 年 5 月 8 日(星期五) 09 時 30 分

二、 主席：林主任聰明

三、 出席：如簽到表

記錄：張蓮盈

四、 頒獎暨表揚：

(一) 104 年 3 月份績優櫃檯：蔡○○

(二) 104 年 4 月份環境查核

1. 最整潔櫃檯人員：薛○○

2. 最整潔後線人員：卓○○、張○○

(三) 104 年第 1 季研考會電話測試(本所第 3 名)：彭○○

(四) 104 年第 1 季貼心引導先鋒：丁○○

(五) 104 年第 1 季喜樂愛心志工：蔣○

(六) 優良服務表揚：黃○○、陳○○、薛○○、游○○、蔡○○

(七) 查獲冒辦身分證案件表揚：林○○

(八) 本月壽星：陳○○、陳○○、蔡○○、許○○、吳○○、陳○○、羅○○

五、 主席致詞

戶所同仁的服務一直都受極高肯定，但仍期許同仁能將民眾視為自己的親友，讓服務品質更上層樓。

另外，因受開放異地辦理案件的影響，偽冒身分證案件層出不窮，本所已針對此定期進行演練，加強同仁應對及詢問技巧。感謝同仁林芳瑜的細心與落實查核，於日前成功阻止冒辦案件。

六、 列管案件報告：

1. 因應自然人憑證申辦尖峰期計畫案(列管編號 10404，解除列管)

2. 各課訂定每月份測試主題案(列管編號 10405，解除列管)

主席裁示：請主辦課於明年 4 月前排訂下一週期測試期程。

七、 各課室工作報告：詳如會議資料。

庶務課補充：請同仁關閉座位附近電器(如電扇等)後再下班，夜班同仁下班前亦需巡視是否所有電源皆已關閉，特別是電扇及廁所燈等。

八、 指示事項：

- (一) 請登記課製作通報讓同仁知悉「溫馨關懷服務需求調查表」、戶役政系統常見異常情形及撤銷案例等，減低同仁出錯的機會。
- (二) 有關印鑑條存放需注意事項，請資料課向同仁多宣導，並請同仁在歸位時務必再確認。
- (三) 同仁辦理案件務必要仔細確認資料與人貌，善用本所定期模擬演練之方式，發現疑義時務必依規定追查清楚。
- (四) 本次公文修正期望、目的及稱謂用語無須挪抬之規定，可能為公文考核的重點，請同仁務必按規定書寫。
- (五) 配合本府禁用一次性餐具政策，同仁用餐時請不要使用免洗筷，另民政局亦向商業處索取有提供回收餐具的廠商名單，將來也會提供給戶所參考。
- (六) 研考會電話測試結果，戶所有 2 通低於 80 分，分析原因為接聽速度太慢，為維電話服務品質，同仁離開座位時應設定轉接，請各課長多留意叮嚀。
- (七) 配合市府節電計畫，同仁應養成隨手關閉電源的習慣，尤其夜班同仁應依巡檢表落實巡查，有發現未關閉者，請庶務課紀錄並了解之。
- (八) 為避免同仁有觸犯服務法第 13 條公務員不得經營商業或投資持股超過 10% 等規定，請各課向同仁多宣導。
- (九) 請同仁勿酒駕或於上班時間飲酒。
- (十) 同仁受理身分證案件請民眾拍照時，除說明露耳、眉毛及勿戴粗框眼鏡等外，可委婉補充勿有斜眼、抿嘴等表情，以利人臉的辨識。另外，有小耳症者，勿再強行請其露出耳朵，請同仁多留意。
- (十一) 本所已有臉書粉絲專頁多年，同仁有空可多上該專頁按讚或分享，讓訊息得以被更多人知悉，為本所資訊流通爭取績效。
- (十二) 請同仁留意使用 LINE 傳遞訊息有其風險存在，勿傳遞機密、個資或重要公務訊息，亦應避免加不明人士為好友。
- (十三) 研考會不定期現場考核結果，戶所有缺失部分皆改善，但相關缺失民政局仍將列入考核項目，無論本所或他所缺失項目皆須留意，勿犯相同錯誤，如之後有發現類似缺失時，將予扣分。
- (十四) 同仁若遇有需確認案件，應儘速確認之，若預計花費時間較長，亦應儘快向民眾說明，勿讓民眾久候而觀感不佳。另印鑑證明委託書原則為形式審查，同仁於查證後依規定辦理之。

- (十五) 國籍歸化測試已改成隨到隨辦，請同仁多協助宣導。
- (十六) 請同仁簽公文時，以不逾 2 頁為原則，其他如報告等細節可以表列或附件說明。如涉及各課業務時，請承辦人經各課協調後，再行綜簽上陳。
- (十七) LINE 如有涉及公務指示，應填寫 LINE 訊息紀錄單。
- (十八) 請同仁勿於上班時間進行私人團購、分發團購物品，以免讓民眾產生不良觀感。
- (十九) 明年本所將進行辦公廳舍整修，相關工程期程，請庶務課於 12 月前提出，並依計畫進度執行。
- (二十) 為維護資訊安全，請各課向同仁宣導勿開啟非公務信件。
- (二十一) 有關陳為廷先生提起公投修正案，請登記課掌握名冊清查時效，如須人力支援可儘快簽辦。

九、 散會：11 時 10 分



# 臺北市中正區戶政事務所 104 年度 6 月份所務會議紀錄

一、 時間：民國 104 年 6 月 12 日(星期五)09 時 30 分

二、 主席：林主任聰明

三、 出席：如簽到表

記錄：張蓮盈

四、 頒獎暨表揚：

(一) 104 年 4 月份績優櫃檯：蔡○○

(二) 104 年 5 月份環境查核

1. 最整潔櫃檯人員：江○○

2. 最整潔後線人員：黃○○、李○○

(三) 104 年 4 月份電話測試績優：黃○○

(四) 優良服務表揚：蔡○○、黃○○、林○○、黃○○、羅○○、葉○○、蘇○○

(五) 本月壽星：彭○○、胡○○、楊○○、卓○○

五、 主席致詞

六、 列管案件報告：

6 月底前必須完成之性別主流化及原住民課程，同仁皆已完成(列管編號 10406，解除列管)

主席裁示：尚有環境教育及國防等課程需控管，請業務課於 8 月底前敦促同仁完成，另有關環境護照申請，請同仁配合辦理。

七、 各課室工作報告：詳如會議資料。

八、 指示事項：

(一) 有關「戶所跨機關通報申請健保卡」事宜，請各課協助宣導，因新增身分證及健保卡(同時)遺失通報服務，請同仁在人貌辨識查核務必更加小心謹慎。

(二) 104 年 6 月 1 日起實施之「新移民關懷訪視服務」，請同仁配合規定辦理，本案所指新移民範圍為「非我國國民」皆屬之。

(三) 申請書分類作業時，同仁務必落實檢查工作，使案件分類正確，另分類中的申請書，請同仁不要隨意擺放，避免遺失。而承辦人如果遇有問題，請立即回報主管知悉。

- (四) 除未成年人夜間初、補、換證須詢問是否委託父母代領外，結婚換證等亦須加以詢問。
- (五) 同仁辦理案件時，應先進戶役政系統核對帶來的證件是否齊全及正確，如戶口名簿須為最新、遷入地址未逾1址8公民等，若有不齊全，落實開立一次告知單，切勿未審核文件即受理，避免因文件不合規定須撤銷等困擾，請登記課於晨報中加強宣導。
- (六) 資料課報告案例有提到，請同仁不要因為來辦理者持有其他證明文件而降低戒心，多詢問特殊個資，以利辨識身分。
- (七) 希望同仁能秉持公文隨到隨辦的態度，降低本所發文日數。
- (八) 請同仁鼓勵民眾使用悠遊卡繳費，尤其小宗櫃檯可多向申請人宣導。
- (九) 配合中央節水評比計畫，請同仁配合節約用水。
- (十) 同仁受理案件，至請領身分證時發現相片規格不合者，處理程序為請民眾現場重拍照片，不願配合者可請瑋竣幫忙拍並沖洗，若再不願意，必要時可撤銷當日辦理的案件。
- (十一) 戶所同仁偶爾會遇到民眾餽贈物品無法推拒，如為偶發而無影響特定權利義務，受贈財物市價在新臺幣二百元以下或對機關（構）內多數人為之，市價總額在新臺幣一千元以下，向本所政風人員登記後，並非不能收受，同仁如需了解詳細作業規定，可向政風人員詢問。
- (十二) 同仁在收受與返還民眾文件或規費時，可加以複誦，如遇有爭議時，可透過本所錄影、音釐清。
- (十三) 感謝資料課及全體同仁的協助，使本所5月份自然人憑證業務受理順利，明年預計增設電腦讓民眾先上網填寫資料，加快同仁作業速度。
- (十四) 請登記課留意同仁辦理案件數，並請同仁受理案件時，應依相關規定辦理，切勿私接利害關係人的案件。

#### 九、 臨時動議：

庶務課：電話設定代理問題。

主席裁示：同仁請假或需長時間離開座位時，電話設定由代理人接聽，同時採區域責任制，同區域同仁發現臨座電話響時，應立即接聽。各課室區域劃分方式，請各課課長自訂。

#### 十、 散會：11時10分

# 臺北市中正區戶政事務所 104 年度 7 月份所務會議紀錄

一、 時間：民國 104 年 7 月 16 日(星期四) 12 時 10 分

二、 主席：林主任聰明

三、 出席：如簽到表

記錄：張蓮盈

四、 頒獎暨表揚：

(一) 104 年 5 月份績優櫃檯：蔡○○

(二) 104 年 6 月份績優櫃檯：陳○○

(三) 104 年 6 月份環境查核

1. 最整潔櫃檯人員：楊○○

2. 最整潔後線人員：卓○○、張○○

(四) 104 年第 2 季為民服務競賽活動

1. 貼心引導先鋒：張○○

2. 喜樂愛心志工：莊黃○○

(五) 104 年第 2 季櫃檯 0 錯誤率：陳○○、江○○

(六) 優良服務表揚：吳○○、游○○、陳○○、黃○○、楊○○

(七) 查獲冒辦案件表揚：陳○○

(八) 內政部 104 年獎勵自然人憑證案：陳○○

(九) 本月壽星：蔡○○、薛○○、丁○○、張○○、陳○○、吳○○及葉○○

五、 主席致詞

本所獲民政團隊上半年實地查證第 1 名，感謝同仁的付出與努力。但電話測試名次落後，可能為應對、接聽速度及轉接部份遭扣分，請總機同仁多注意並加油。

六、 各課室工作報告：詳如會議資料。

(一) 資料課補充：

1. 同仁發現疑似貌領案件時，應沉著不動聲色，先做初步的查證後通報主管處理。

2. 除身分證案件外，謄本、印鑑等其他案件也須落實人貌查對。

(二) 庶務課補充：

1. 推動開放性檔案格式應用：開放性檔案格式，指使用者不需依賴特定文書商用軟體即能開啟之檔案，如 ODF(可編輯)、PDF(不可編輯)或 HTML 等檔案格式，推動期程自 104 年 1 月 1 日至 106 年 12 月 31 日

止。

2. 明日新聞輿情預回應：因應市府明日新聞輿情預回應 sop，本所訂有明日新聞遇回應作業流程，請同仁配合辦理，表單請於「資源共享平臺」→「各項書表」中下載。

#### 七、 臨時動議

- (一) 同仁提案：夜班原由第 1 位櫃檯同仁兼保全人員，改由主管人員兼任。
- (二) 說明：夜班原由第 1 位櫃檯同仁兼保全人員，實務中常遇受理作業超過 8 點，需作業結束後再匆忙進行保全巡檢，時間緊迫，壓力很大，是建議由輪值主管人員進行保全巡檢(另名櫃檯進行結帳)，可有效分散 8 點後大家的工作負擔，也才不會延誤離所時間。
- (三) 主席裁示：依提案，原櫃檯人員保全巡檢工作，改由夜間主管人員兼任。

#### 八、 指示事項：

- (一) 有關新系統標準作業程序，請同仁依照步驟辦理，以免發生異常通報案件，例如遷入同時辦理補證，應先辦理掛失再辦遷入，恢復戶籍則為先辦理恢復戶籍後，續辦理掛失及補發身分證。
- (二) 總統及立委選舉影響選舉權利之日期，請同仁務必清楚，並於受理前正確告知民眾，以免影響民眾權益。
- (三) 請同仁電話分區代接要落實，電話響立即接聽。
- (四) 辦公室溫度最低應維持於 26 度以上，若發現有低於 26 度情形，值星同仁應留意箱型冷氣等是否關閉，否則將請值星同仁說明。
- (五) 快照機使用方式為按鈕式，請同仁於民眾拍照前提醒民眾注意，除值星外，也請工友一起留意快照機鏡頭是否有汙漬，保持鏡頭整潔。
- (六) 市府對於性騷擾案件相當重視，案件除可能提到市府懲處外，更可能涉民、刑事責任，請同仁切勿對他人性騷擾。
- (七) 配合推動開放性檔案格式，本所自 8 月開始實施，如同仁有遇到相關問題，可請資訊協助。
- (八) 明日新聞輿情預回應作業，請同仁保持警覺心並依規定作業。
- (九) 新修正規定請同仁及審核特別留意，尤其審核人員務必仔細研讀，使同仁能正確受理案件。

- (十) 有關為選舉恢復戶籍案，因辦理與否可能對民眾其他權益如健保、國民年金等產生影響，請登記課研擬提醒表單，保障民眾權益。
- (十一) 同仁受理案件應小心謹慎，主管核稿、核清冊時亦請仔細核對資料，確保資料無錯漏。
- (十二) 8月份有多名同仁退休及離職，本所將進行職務輪調，請同仁以平常心看待職務調動。

九、 散會：13時30分

# 臺北市中正區戶政事務所 104 年度 8 月份所務會議紀錄

一、 時間：民國 104 年 8 月 21 日(星期五)9 時 30 分

二、 主席：林主任聰明

三、 出席：如簽到表

記錄：張蓮盈

四、 頒獎暨表揚：

(一) 104 年 7 月份績優櫃檯：蔡○○

(二) 104 年 7 月份環境查核

1. 最整潔櫃檯人員：陳○○、葉○○

2. 最整潔後線人員：張○○、卓○○

(三) 104 年 7 月後線人員訓練第 1 名：黃○○

(四) 優良服務表揚：楊○○、蔡○○、黃○○、陳○○、林○○、游○○、江○○、黃○○、黃○○

(五) 本月壽星：江程○○、陳○○、林○○、楊○○、楊○○、童○○、陳○○

(六) 104 年 8 月份新聞議題「『親親寶貝話幸福』活動加碼中，獲民政局選用並於 104.8.18 刊登於中國時報：卓○○

(七) 內 104 年第 1 次網站評比獲選「績優網站」：李秘書、蘇○○、卓○○、蘇○○、李○○、陳○○

五、 主席致詞

六、 列管案件報告：

逕遷戶所中有百歲人瑞者統計資料案(列管編號 10407，繼續列管)。

七、 列管提案報告：

(一) 自然人憑證建議修改申請流程及整合憑證項目案(提案編號 104007，解除列管)。

(二) 櫃檯服務量能提升方案(提案編號 104008，繼續列管)。

(三) 建請修改監護登記之委託監護中委託事項欄設定選項勾選案(提案編號 104009，解除列管)。

(四) 建請修改每年逕遷人口清查名冊排序方式(提案編號 104010，解除列管)。

八、 各課室工作報告：詳如會議資料。

庶務課補充：請同仁面對民意代表現場關心為民服務案件時，依案件處理標準流程圖及資料辦理，詳細資料可參閱本所文件傳閱區。

## 九、 臨時動議

- (一) 案例分享(登記課黃○○)：近來有遇到民眾辦理小朋友初設戶籍案，當事人父親具原住民身分，同仁並未一併辦理，請同仁在辦理初設戶籍等案件時，留意是否有需一併辦理之案件，或請民眾轉知儘快由適格申請人辦理。

主席裁示：櫃檯同仁相當辛苦，但遇有該一併注意之情形，仍應依規定辦理，同仁可多參閱研考彙整之出生及跨機關通報資料。

- (二) 案例分享(登記課黃○○)：有民眾同日早上及下午來所申請謄本，因聽聞其辦理後，將作公證並赴大陸證明用，我提醒其上午及下午申請之謄本流水號不同，恐無法公證，民眾亦隨即撥電話確認，在此想與大家分享辦理類似案件時，可為民眾多加留意，避免民眾遇不必要的麻煩。

秘書補充：以大陸為例，有些省份不接受民間公證人驗證之文件，同仁可多提醒民眾。

主席裁示：同仁的貼心應予肯定，分享案例也可使其他同仁對業務更加了解，希望往後櫃檯同仁與會也可多作案例分享。

- (三) 申請書正確歸位 (資料課吳○○)：為因應選舉屆至，同仁須進行清查申請書，惟部份申請書因厚度不足尚未裝訂，清查時應避免錯置或遺失，於歸還戶籍檔案室時，應依照身分及遷徙類別妥善並正確歸位；另已裝訂完成之申請書，應按照月份及里別依序放置。

主席裁示：請同仁配合辦理。

- (四) 配合申請書存放方式(資料課吳○○)為響應減紙減碳政策，本所文書均儘量採雙面列印，惟為目前申請書及附件修復，均採用襯紙方式修補，若此類文件採雙面，恐影響日後申請書修復之困難，建議如遇民眾辦理身分登記案件所提供之文書，可採單面影印，反之辦理遷徙登記之申請書及附件，與可自本所檔案室或戶役政系統調閱之文件則採雙面影印即可。

主席裁示：請同仁配合辦理。

- (五) 辦理銷毀及減重計畫(庶務課楊○○)：

1. 請同仁送銷毀文件務必做好分類及清楚標示，避免將非屬紙類物品送銷毀。
2. 有關配合明年辦公室搬遷，辦理辦公室減重一事，建議說明如下：
  - (1) 各課室就所屬區域，分區訂定時間期程清理空間內之壁櫃、鐵櫃等各式存放空間，如有待銷毀物品則請標示清楚，以利後續送銷毀。
  - (2) 各課清理時，如遇有無法判定可否銷毀時，建議可與業務主管討論，清理後，待銷毀紙類如累積達一定數量時，總務室可接洽廠商集中載運送銷毀，廠商亦可提供打包用之麻布袋，如有需用可洽商借用。
  - (3) 減重清理之文件如屬依規定應函報之表報書冊，請依規定程序列冊陳報核准後再銷毀，不宜直接打包送銷毀。

主席裁示：請各課將各管理空間(含倉庫、鐵櫃等)及欲銷毀文件列出，以利評估銷毀數量，另不要的物品及私人物品亦須配合減重計畫一併清理，各課清理期程於月底前提出，幹部會議中再討論(列管案件10408)。

(六) 夜間輪班經驗(庶務課楊○○)：

1. 平時輪值夜班，時有洽公人潮較多情形，感謝本所有些同仁，例如淑梅、彥儀等義務協助支援辦理案件。

主席裁示：感謝默默協助的同仁。

2. 近日輪值夜班，已有 2 次民眾皆於近 8 點時來電表示，可否趕來本所洽辦案件，請本所服務人員等他，原則上，若已出門在路上或等候時間不會太久者，會盡力協助辦理。

主席裁示：站在為民服務的立場，如情況允許，請同仁盡可能協助民眾。

- (七) 人工生殖案件騰本受理(登記課蔡課長)：人工生殖案件需申請 4 親等騰本，近日遇有民眾稱非常急迫而要求當日取件，案件遂由櫃檯受理，因資料量大需花費相當多時間，為維櫃檯受理案件之流暢性，類似案件是否不以櫃檯受理為宜？



主席裁示：是類案件原則由親等承辦人負責，如民眾有特殊情形再視狀況予以協助。

十、指示事項：

- (一) 有關選舉清查戶籍資料，請同仁依相關計畫配合辦理，務必落實查對，確保資料正確。
- (二) 出境人口辦理遷徙案件之限制，請登記課向櫃檯多宣導。
- (三) 戶籍謄本自 9 月 1 日起申請資格限縮，請同仁務必知悉，尤其總機、志工及工友在回答民眾時，應予正確回答。另補充內政部規定，即使親屬如兄弟姊妹間持文件查詢對方資料，不具利害關係者不應答覆任何個資。
- (四) 在資料課分享案例中，請同仁勿作與公務無關的查詢，另辦理案件要小心謹慎，落實人貌核對與詢問，櫃檯及製證同仁應保有敏感度，才可降低冒辦案件發生。
- (五) 請同仁注意電話禮儀，電話分區代接要落實，離開座位要記得設定轉接。
- (六) 請同仁無論何原因赴大陸，皆須於事前向機關提出申請，獲准後使得前往，返臺後 1 星期內填交「返臺意見反映表」。
- (七) 例行性業務於上班時間內完成，有其他特殊業務需加班時，以申請補休為原則，專案加班則加班費最多不過半。
- (八) 本所如有議題、活動需宣傳者，可將資料交予秘書提送至臺北畫刊。
- (九) 請同仁維持背心整潔、定期清洗。
- (十) 上級督導指示事項，請同仁可參閱文件傳閱區，並配合協助活動宣導。
- (十一) 配合本市舉辦 2017 世大運，請多鼓勵志工參加世大運志工招募。
- (十二) 配合臺北市政府所屬各機關間會辦公文處理原則修訂，請承辦人陳核公文時，核章人數以課長、主任為限，但與他課業務相關時，仍應會辦使他課知悉。
- (十三) 本期議會於 9 月 14 日開議，請會計準備近 3 年本所預算執行率。
- (十四) 因今年度本所調職及退休者多，為本所運作順暢，請有計畫調職者暫緩之。

十一、散會：11 時 30 分

# 臺北市中正區戶政事務所 104 年度 9 月份所務會議紀錄

一、 時間：民國 104 年 9 月 30 日(星期三)9 時 30 分

二、 主席：鄭主任朝元

三、 出席：如簽到表

記錄：張蓮盈

四、 頒獎暨表揚：

(一) 104 年 8 月份績優櫃檯：蔡○○

(二) 104 年 8 月份環境查核

1. 最整潔櫃檯人員：葉○○

2. 最整潔後線人員：卓○○、張○○、張○○

(三) 優良服務表揚：黃○○、黃○○、蔡○○、江○○、吳○○

(四) 本月壽星：郭○○、葛○○、蘇○○

(五) 主動查獲林女冒秦女身分辦理遷徙案：黃○○

五、 主席致詞

同仁屢獲民眾嘉許，可見同仁服務禮儀佳、充滿熱情，未來會致力於營造快樂職場，喚起同仁更多熱情服務民眾，也會配合市府政策朝減少冗事、減輕同仁負擔的方向努力，將戶政工作作的更確實。

六、 列管案件報告：

逕遷戶所中有百歲人瑞者統計資料案(列管編號 10407，繼續列管)。

主席指示：請登記課將資料加註未處理及已處理數。

七、 各課室工作報告：詳如會議資料。

八、 臨時動議

為維本所電話接聽品質，本所除受研考會、民政局、他機關測試外，尚有本所主管測試。而所內測試實施以來，時常於測試中被同仁察知為主管測試，另測試又花費時間有增加同仁負擔之感，是否能先暫停主管測試部份？(秘書)

主席裁示：目前同仁接聽部份還有努力空間，但為減輕同仁負擔，主管測試部份修改為測試接聽速度即可。

九、 指示事項：

(一) 選舉清查作業相當重要，同仁近期清查身分證案件，應仔細核對資料。

- (二) 辦理返國投票申請，除一般應回戶籍地申請之規定外，當事人若於非最後遷出地辦理恢復戶籍前，仍應詢問是否申請，如民眾有需求，可填寫申請書後為其傳真至最後遷出地辦理。如恢復戶籍民眾經詢問，確認無意願申請時，同仁可於申請書後註記，相關作業須知，請登記課周知同仁。
- (三) 民眾申請身分證案件，如對其人貌有疑義，可依規定請民眾現場拍照。另為排除鏡射修片之可能性，同仁可參考一般人嘴部有左傾趨勢之特徵協助辨識。
- (四) 有關收費收據之正確性，請同仁多留意。
- (五) 請總機及同仁注意電話禮儀，電話如有因系統轉接而延誤情形時，庶務課可向電信公司多了解是否有方案可改善。
- (六) 選舉期間請同仁嚴守行政中立，社群網站上如有發言亦須特別留意。
- (七) 公務員除經權責單位許可，依法不得兼職，曾有他機關人員因繼承而成為公司負責人，此亦觸犯服務法規定，嚴者將喪失公務員身分。
- (八) 本市免附戶籍謄本實施計畫為市政亮點，如有民眾申請謄本，可適時詢問申辦需求，確為免附謄本者，可主動告知民眾。免附戶籍謄本項目，請資料課備妥資料轉知同仁並配合民政局宣導，另請於現有電子戶籍謄本列印之電腦處後方背牆，張貼簡易之操作圖示，以 step by step 方式呈現，俾利民眾操作，本業務也將列為本所明年度為民服務考核之重點。
- (九) 快照機偶有民眾因操作不當要求退費，同仁在回應時，仍應秉持為民服務的熱忱。另也請庶務課向廠商確認可否放寬退款條件，同時詢問他所合約內容，作為下次簽約參考。
- (十) 局務會議中，局長提及應儘量減少冗事、減輕同仁負擔，但同時也應將省去之時間將現有業務作的更確實。
- (十一) 請研考如發現有任何所務問題重複發生，應提出建議改善方式，另亦可於所務會議中提出討論，情況緊急應即時向主管反映。
- (十二) 他機關活動可適時協助宣導，例如本所臉書粉絲專頁，宣導內容不限本所業務，也可配合他機關宣傳。
- (十三) 本月份民政局督導來所查實，督導人員抽取號碼後，約等待 17 分鐘後才獲叫號，查當日為自用住宅申請截止日，故現場民眾較往常多。請登記課針對戶所業務較繁忙之日期，商請同仁非必要儘量不休假。
- (十四) 為強化本所同仁製作簡報檔能力，請各課主管留意公訓處開設之相關課程，適時推派同仁參加。

- (十五) 民政團隊工作評鑑系統建置，區分為內外部顧客意見蒐集，作為機關未來改善參考，該系統除可讓主管了解同仁對機關及本身之領導情形外，也可就內部事務進行民意調查，且絕對不會洩漏作答者資料，請同仁安心作答。
- (十六) 有關本區南昌路門牌整編案，請資料課彙整整編之優缺點，以利後續向住民說明。
- (十七) 105 年搬遷預算執行時程計畫，請庶務課逐一列出，另組專案小組，成員含召集人、副召集人及執行秘書等，定期開會討論，並與公所洽談是否有合作空間。

十、 散會：11 時 00 分

# 臺北市中正區戶政事務所 104 年度 10 月份所務會議紀錄

一、 時間：民國 104 年 10 月 22 日(星期四) 14 時 30 分

二、 主席：鄭主任朝元

三、 出席：如簽到表

記錄：張蓮盈

四、 頒獎暨表揚：

(一) 104 年 9 月份績優櫃檯：蔡○○

(二) 104 年 9 月份環境查核

1. 最整潔櫃檯人員：葉○○

2. 最整潔後線人員：張○○、黃○○

(三) 104 年 8 月份民政團隊電話測試績優：黃○○

(四) 優良服務表揚：黃○○、游○○、黃○○

(五) 本月壽星：張○○、鄭○○

五、 主席致詞

六、 列管案件報告：

逕遷戶所中有百歲人瑞者統計資料案(列管編號 10407，繼續列管)。

主席指示：針對失蹤人口仍應妥善處理，請登記課可向法院、檢察官請教死亡宣告之可能性，必要時發函向法務部請示。

七、 各課室工作報告：詳如會議資料。

資料課補充：近來同仁查調資料的需求較多，惟偶有同仁將申請書拆開後未立即復原，此可能有資料遺失之風險，請同仁留意並配合將申請書簿冊歸位，勿隨意放置。

八、 臨時動議

有關弄字門牌張貼工作，因近期戶所業務較繁忙，恐難於 11 月 30 日前完成，是否能將期限延後？(庶務課張○○)

主席裁示：請資料課向他所詢問張貼工作執行方式，研擬適宜本所之作法後，再與主任及秘書討論。本次張貼工作同意延期至 12 月中前完成，於工作方式修改前，請同仁按目前分配方式執行，如遇有張貼困難者，可將該案於返所後再行討論處理，以免影響進度。

九、 指示事項：

- (一) 有關社政單位核定低收入戶，其新生兒健保向區公所辦理之部分，為確保民眾權益，如無法確認仍先行受理，後續如有須轉向區公所申請之需求，再聯絡當事人處理。
- (二) 為確保人別確認影像檔儲存，請登記課向同仁加強宣導辦畢後查詢之程序。
- (三) 行政中心聯合值星輪值，如情形許可，可適時向行政管理中心反映減班事宜。
- (四) 有關市府提供員工協談服務，該處提供專業服務，同仁如有需求可加以利用。
- (五) 加班費申報方式仍維持現規定，但若同仁有補休過多而未能如期補休完畢者，可提出再討論。
- (六) 數日前有民眾向同仁詢問返國投票有無補助機票等問題，同仁可委婉回答本所業務僅限於造冊工作，如有相關問題，建議可洽僑委會詢問。
- (七) 有鑒於日前臺鐵跑馬燈宣導字幕錯誤，經媒體報導而影響機關形象，因本所常有宣導需求等，請同仁於宣導前多確核用字是否正確，也請各課主管加以複核。
- (八) 戶役政系統禁止同仁擅自使用 USB，如有類似情形將視為嚴重缺失，請登記課向同仁宣導配合。
- (九) 去年國籍歸化案件缺失較多，致影響本市去年考核評比，請登記課針對去年缺失，檢視本所歸化業務是否須加強補正。
- (十) 本月份聯合婚禮首次接受同性伴侶申請，而本市訂有「臺北市各區戶政事務所受理申請（刪除）同性伴侶所內註記作業方式」等作業方式，請登記課向同仁宣導，確保辦理相關案件的正確性。
- (十一) 民政質詢及總質詢結束後，即開始進行預算審查，請會計準備近 3 年預算執行情形、新編預算資料(辦公室搬遷)。
- (十二) 民政團隊工作評鑑系統已上路，目前戶所填答率僅約 30%，此為抽樣調查，請各課宣導同仁留意是否接獲調查信件，此調查不會顯示受訪者身分，同仁可放心填答。另也請研考將調查信件樣式列印，張貼於公用電腦供同仁辨識。
- (十三) 因應本所搬遷，請庶務課儘快籌組小組並簽陳，專案小組組成後將開會討論研擬本所需求，以利後續招標作業參考。目前中正區公所已展開規劃設計之作業，本所亦須儘快展開相關作業。(列管編號 10408)

十、散會：15時30分

# 臺北市中正區戶政事務所 104 年度 11 月份所務會議紀錄

一、 時間：民國 104 年 11 月 26 日(星期四) 14 時 30 分

二、 主席：鄭主任朝元

三、 出席：如簽到表

記錄：張蓮盈

四、 頒獎暨表揚：

(一) 104 年 10 月份績優櫃檯：江○○

(二) 104 年 10 月份環境查核

1. 最整潔櫃檯人員：葉○○

2. 最整潔後線人員：張○○、張○○

(三) 104 年 10 月份民政團隊電話測試績優：彭○○

(四) 優良服務表揚：黃○○、林○○、游○○、陳○○、黃○○、薛○○、  
陳○○、黃○○

(五) 104 年民政局公文檢核第 2 名

(六) 本月壽星：主任、林○○、黃○○

五、 主席致詞

很高興看到許多同仁獲民眾嘉許，未來也希望能製造快樂的工作環境，讓同仁能更熱情的投入工作。

六、 列管案件報告：

(一) 逕遷戶所中有百歲人瑞者統計資料案(列管編號 10407，繼續列管)。

(二) 召集搬遷小組會議案，目前已進行過 3 次會議，後續將不定期召開會議。(列管編號 10408，繼續列管)。

七、 各課室工作報告：詳如會議資料。

會計室補充：因年度即將結束，有請購需求的同仁，請於 12 月 20 日前提出。

八、 臨時動議

近來遇到民眾特地跨區返回戶籍申請到府案件，但其實已有諸多業務開放跨區，考量節省人力，是否可聯合北市其他戶所，如遇他區到府案件時，先收件後以傳真方式傳真至臨近戶所，由臨近到府處的戶所進行辦理及證件核發？(庶務課卓○○)

主席裁示：同仁提出想法很好，本案如將來到府案件增加時，視情形再提



出。

九、 指示事項：

- (一) 有關戶口名簿套發給方式，請同仁配合辦理。
- (二) 參考資料課提供之冒辦案例，請同仁辦理印鑑證明等案件，務必多謹慎留意。
- (三) 請各課向同仁宣導落實電話轉接代理制，避免發生過慢或無人接聽情形。
- (四) 遺失物保管方式，請庶務課依相關法規辦理。
- (五) 近期有印鑑電子檔建置的專案，原則當日工作應於當日完畢，如有加班情形，可依實際加班時數申請加班。
- (六) 敬老禮金名冊未來將不用提供。
- (七) 有關新移民關懷訪視案件，即新移民辦理出生、配偶死亡、結婚、離婚或遷徙時，應落實詢問有無受訪視意願，儘量提高訪視率。

十、 散會：15 時 30 分

# 臺北市中正區戶政事務所 104 年度 12 月份所務會議紀錄

一、 時間：民國 104 年 12 月 24 日(星期四) 16 時 20 分

二、 主席：鄭主任朝元

三、 出席：如簽到表

記錄：張蓮盈

四、 頒獎暨表揚：

(一) 104 年 11 月份績優櫃檯：葉○○

(二) 104 年 11 月份環境查核

1. 最整潔櫃檯人員：葉○○

2. 最整潔後線人員：張○○、張○○

(三) 104 年 11 月份民政團隊電話測試績優：胡○○

(四) 104 年度提案種子獎：彭○○

(五) 優良服務表揚：陳○○、薛○○、李○○、林○○、陳○○、蔡○○

(六) 本月壽星：黃○○、羅○○、劉人事、蔡課長、陳○○、黃○○、黃○○、鄭○○、黃○○

五、 主席致詞

感謝同仁一年來辛勞。

六、 列管案件報告：

(一) 逕遷戶所中有百歲人瑞者統計資料案(列管編號 10407，繼續列管)。

(二) 搬遷工作進度 (列管編號 10408，繼續列管)。

主任指示：請庶務課準備於近期召開會議，討論戶役政系統等發包期程確認。

七、 各課室工作報告：詳如會議資料。

(一) 登記課補充：惠請各課協助宣導夜班輪值結束應關閉電腦，並請夜間主管多巡視。

(二) 資料課補充：本所今年度榮獲身分證評鑑特優。

八、 指示事項：

(一) 印鑑系統局裡相當重視，希望同仁能儘快熟悉操作方式，以提高印鑑核對正確性。

(二) 為維護本所環境整潔，請庶務課製作立牌放置於休閒椅處，提醒民眾如於該處飲食，需維持該處清潔，同時也請值星、工友等多留意。

- (三) 同仁有加班情形，可核實申報加班。
- (四) 重要人士名冊查核為本次選務考核之重點，請登記課備妥相關資料。
- (五) 因選舉將至，為確保民眾投票順利，有辦證未領證的情形，應儘可能電話通知來所領取。
- (六) 公文除限期案件外，應儘速處理完畢，爾後辦理公文日數將列為公文考核重點。另點選「文結案未結」案件，請文管留意後續辦理情形。
- (七) 機關職缺逾3個月未補人員，需向市府報告，請人事留意本所職缺管控。
- (八) 年底生育獎勵金請登記課確實掌握餘額，如有餘額應儘早通知戶籍科因應，俾利整體預算執行。
- (九) 因年度將結束，同仁已請購者，請儘速辦理核銷。
- (十) 櫃檯人員雖有每日請假人數控管，但請登記課向同仁宣導，如有身體不適情形，仍可向主管提出請假需求。

九、 散會：17 時整。