

臺北市中正區戶政事務所107年度1月份所務會議紀錄

一、 時間：民國107年1月26日(星期五) 9時30分

二、 主席：鄭主任朝元

三、 出席：如簽到表

記錄：薛偌盈

四、 主席致詞：感謝大家去年的努力，目前新辦公室一切都上軌道，希望大家能開心的工作。

五、 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) 「未換發新式國民身分證者」清查後續處理情形(列管編號10504，繼續列管)

(三) 新辦公室環境改善進度(列管編號10601，解除列管)

(四) 搬遷資料整合歸檔(列管編號10701，新增列管)

六、 各課室工作報告：

人事補充：1月30日將裝設新打卡機，未來可於6樓或7樓打卡。

七、 臨時動議：

(一) 值星背心問題

主任裁示：請庶務課先向廠商訪價，朝值星背心一人一件及同仁背心每人多一件備用進行。

(二) 同仁夜班是否可從換班制改為直接代班？

主任裁示：開放可代班，請登記課研議代班規則再簽核。

(三) 櫃檯業務相關用語

1. 身分證照片有疑義時

詢問主管：不好意思，因您的照片某處○○○與身分證照片規定有點不符合，為節省後續製作時間，我先向主管詢問確認一下，現場有茶水報紙可以取用，我會馬上回來，請您稍等一下，謝謝！

送件：您的資料我已經完成初步審核，先幫您送件續辦，仍需由後線人員(主管)再做確認，現場有茶水報紙可以取用，請您稍等

一下，謝謝!

2. 英文謄本領取時間

向民眾說明原則：不好意思，英文謄本須「6個工作天」，若案件較少提前做好，會以簡訊通知您來領件。

如遇須急件的民眾時(先問原因)：不好意思，英文謄本須「6個工作天」，急件的情形我必須先向承辦人確認一下目前受理狀況，儘量看看是否可提前領件，請您稍等一下，謝謝!(與翻譯人員確認，如有需要請承辦人到櫃台處理)

3. 傳真他所查詢資料

說明原則：因您所需要的資料不在本所，傳真過去係以對方戶所作業時間為主，等候時間可能會比較久喔!

無法現場等候的民眾：不好意思，請留下您的連絡電話，如果對方戶所回傳確認無誤後，我會馬上通知您前來領件。

現場等候的民眾，如時間過久：不好意思，現場有茶水報紙可以取用，我再去確認一下對方戶所處理的狀況，請您再稍等一下，謝謝。

主任指示：請同仁依標準用語應答，如有問題可再作修正。

八、 上級督導員指示：詳如會議資料。

九、 亮點計畫：

- (一) 官方 LINE
- (二) 跨機關單位駐點服務
- (三) 駐點快閃服務(例如：台大醫院、外交部領事事務局)
- (四) 重要節日活動
- (五) 結婚專區提供服裝道具
- (六) 中正區的演變特展
- (七) 結婚特展(幸福里長者專訪)
- (八) 同志婚姻意象展

主任指示：今年度先以第四及第五項活動為主，幸福里結婚特展可列入後年活動。活動規劃如有需要，可成立小組各課互相合作。

十、 指示事項：

- (一) 有關結離婚證明書作廢及錯誤樣態，請資料課統計至106年12月即可。
(資料課)
- (二) 戶政考核指標未來將列入每月所務會議檢討，請各位主管隨時注意業務是否有達標。(各課室)
- (三) 新打卡機裝設後，8時27分至開工式這段時間請同仁至6樓打卡，待開工式結束後再上樓。(各課室)
- (四) 有關本所傳真或分機號碼，他所如有聯繫錯誤的狀況發生，請同仁適時告知對方予以更正。(各課室)
- (五) 提醒同仁要注意結離婚證明中英文申請書勿印錯，收據登打項目也要正確，另請收費與櫃檯同仁要互相核對。(各課室)
- (六) 戶所官網移轉，請資訊注意新版網站各項連結是否正確。(庶務課)

十一、 散會：11時30分。

臺北市中正區戶政事務所107年度3月份所務會議紀錄

一、時間：民國107年3月27日(星期二) 10時整

二、主席：鄭主任朝元

三、出席：如簽到表

記錄：薛偌盈

四、主席致詞：略。

五、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) 「未換發新式國民身分證者」清查後續處理情形(列管編號10504，繼續列管)

(三) 搬遷資料整合歸檔(列管編號10701，解除列管)

主任裁示：請庶務課將搬家改進建議列表連同照片資料上簽歸檔。

六、各課室工作報告：詳如會議資料。

七、臨時動議：

人事：同仁彈班加班是否可請領加班費？

主任裁示：開放可請領加班費。

八、上級督導員指示：詳如會議資料。

九、指示事項：

(一) 同仁背心請庶務課於四月份擇日統一收集送洗。(庶務課)

(二) 請文書研考整理公文處理技巧並向同仁宣導，以提高公文處理時效。
(庶務課)

(三) 戶政考核指標細項內容務必讓承辦同仁瞭解，並請各主管注意是否有達標。(各課室)

(四) 請庶務課購買保溫袋供同仁使用。(庶務課)

(五) 有關實行公文減量，請各主管檢視業務是否有可合併或免簽的部分。
(各課室)

(六) 協助審核公投聯署，本所目前列為第4順位，請登記課先向有經驗的戶所請教，以利後續處理。(登記課)

十、散會：11時30分。

臺北市中正區戶政事務所107年度4月份所務會議紀錄

一、 時間：民國107年4月27日(星期五) 10時整

二、 主席：鄭主任朝元

三、 出席：如簽到表

記錄：薛偌盈

四、 主席致詞：略。

五、 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) 「未換發新式國民身分證者」清查後續處理情形(列管編號10504，繼續列管)

六、 各課室工作報告：詳如會議資料。

資料課補充:櫃檯辦理換證時，無論民眾申請取回舊證或繳回舊證，均應依規定於收回舊證右上截角(1.5公分)，若截角部分太少，民眾影印再使用則很難被發現，若漏未截角，民眾持舊證使用則可能造成誤辦等情事。

七、 臨時動議：

(一) 資訊：目前戶政即時通使用軟體為 Skype，是否要變更為其他通訊軟體？

主任裁示：即時通軟體改使用Line，服務時間仍先維持半天，視狀況再決定要不要延長。

(二) 秘書：一號櫃檯上的玻璃是否要放置在右邊，以解決民眾時常擋在旁邊出入口的問題。

主任裁示：請庶務課規劃在一號櫃檯旁的出入口加裝推門，玻璃移置再視後續狀況決定。

(三) 櫃檯代表：如遇不理性(例如：威脅)的民眾，同仁可採取何種作為？

主任裁示：保護自己為優先，可先請主管處理，如無法處理時請樓下警衛幫忙。另請登記課長蒐集各種狀況及處理方式，將較好的應對方式跟同仁宣導。

八、 上級督導員指示：詳如會議資料。

九、秘書報告：與同仁分享戶政業務研習會之相關訊息

- (一) 109年6月之前將廢除印鑑證明，戶所人力將作調整精簡。
- (二) 未來新一代的戶役政系統只有一個主機點(臺中)，採集中管理。
- (三) 全國各戶政事務所將受理護照收件，但仍由外交部領事事務局核發寄送給民眾。
- (四) 今年度將推行民眾可線上使用自然人憑證辦理死亡、判決(調解)離婚、出生地登記。

十、指示事項：

- (一) 有關自然人憑證RAO卡管理注意事項，請資料課配合辦理。(資料課)
- (二) 除釣魚信件以外，行政院針對各單位主管將測試釣魚簡訊，請各課主管注意防範。(庶務課)
- (三) 內政部戶政考核指標如有案件錯漏將扣分，民政局表示將比照辦理，請同仁注意。(各課室)

十一、散會：11時20分。

臺北市中正區戶政事務所107年度5月份所務會議紀錄

一、時間：民國107年5月29日(星期五) 10時整

二、主席：鄭主任朝元

三、出席：如簽到表

記錄：薛偌盈

四、主席致詞：略。

五、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) 「未換發新式國民身分證者」清查後續處理情形(列管編號10504，繼續列管)

六、各課室工作報告：詳如會議資料。

七、上級督導員指示：詳如會議資料。

督導員補充：適逢年底選舉，洽公場域避免出現政黨、候選人或擬參選人之相關文宣，並且禁止同仁參與站台活動，請同仁保持行政中立。

八、臨時動議：

資料課：為配合自然人憑證 RAO 卡管理注意事項及辦卡人數下降，明年5月是否調整自然人憑證櫃檯及排班人數。

主任裁示：

(一) 白天櫃檯數調整為2個，另每位輪值人員均須申辦 RAO 卡，以符合相關法規規定。

(二) 承辦人負責協調及支援不加入排班。

(三) 排班如遇特殊狀況，以增加值班人數為原則，以避免人力不足情況發生。

(四) 排班規則請課長蒐集各課同仁意見，列入下個月所務會議討論事項。

九、指示事項：

(一) 有關夜班遇到不理性民眾，請庶務課跟區公所協調夜間保全提供相關服務。(庶務課)

(二) 面對不理性民眾以不起衝突為原則，同仁只要依法行政且態度良好，

不用擔心被陳情。(各課室)

(三) 有關加強檔案室門禁管制，請資料課將同仁安全性加入考量。(資料課)

(四) 中午12時至12時30分為彈性上班時間，如有民眾洽辦業務，同仁仍應積極服務，勿以休息時間為由拒絕，造成民眾觀感不佳。(各課室)

十、 散會：11時整。

臺北市中正區戶政事務所107年度6月份所務會議紀錄

一、 時間：民國107年6月27日(星期三) 10時整

二、 主席：鄭主任朝元

三、 出席：如簽到表

記錄：薛佑盈

四、 主席致詞：略。

五、 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) 「未換發新式國民身分證者」清查後續處理情形(列管編號10504，繼續列管)

六、 各課室工作報告：詳如會議資料。

研考補充：各課如有創意提案的想法，歡迎隨時提出，不需等到要開會前才提供資料。

七、 上級督導員指示：詳如會議資料。

八、 臨時動議：無。

九、 指示事項：

(一) 為達省紙目的，請庶務課向同仁推廣使用雙螢幕、雙視窗或手機拍照等技巧。(庶務課)

(二) 有關戶政考核指標報告，請研考於電話禮貌增加排名欄位。(庶務課)

(三) 年底選舉合併公投舉行，其投票資格不同，請同仁先了解公投相關規範，以利回答民眾問題及作業順利。(各課室)

(四) 本所搬家後第一次辦理選務工作，對於選冊存放會議室的空間使用或作業流程有任何想法，歡迎同仁踴躍提出。(各課室)

十、 散會：10時30分。

臺北市中正區戶政事務所107年度7月份所務會議紀錄

一、 時間：民國107年7月27日(星期五) 12時整

二、 主席：鄭主任朝元

三、 出席：如簽到表

記錄：薛偌盈

四、 主席致詞：今天擴大所務會議，大家有任何問題歡迎提出，另外表揚的禮物卡希望能給大家鼓勵，並且可以更彈性的使用。

五、 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) 「未換發新式國民身分證者」清查後續處理情形(列管編號10504，繼續列管)

六、 各課室工作報告：詳如會議資料。

(一) 登記課補充：

1. 配合交通部107年6月29日發布施行「孕婦及育有六歲以下兒童者停車位設置管理辦法」，107年7月31日前已領取孕婦(預產期前)及兒童(年滿6歲前)健康手冊之民眾，自107年7月26日起，可持孕婦或兒童健康手冊至臺北市停車管理工程處服務臺及所轄67處公有立體地下停車場管理室領取停車位識別證；另自107年7月30日起再開放12區戶政事務所、健康服務中心及13個親子館等地點發放。

2. 自107年8月13日起新增「死亡登記同時辦理亡故者健保退保通報服務」，並訂於107年7月30日至8月10日進行演練，請同仁配合辦理。

(二) 庶務課補充：

1. 本所計畫明年初提報內政部107年績優戶政機關楷模選拔，同仁有任何精進或創新的想法都可提出來。

2. 有關電話服務禮貌，請同仁注意接聽電話速度，聽到鈴響請迅速接起。

七、 上級督導員指示：詳如會議資料。

八、 臨時動議：無。

九、 指示事項：

(一) 請登記課整理選舉相關時程資料發給櫃檯同仁，可供民眾洽詢時講解使用。(登記課)

(二) 戶政考核現在以量化為評鑑指標，感謝各位同仁的配合，也請繼續努力以求達標取得佳績。(各課室)

(三) 能採線上簽核的公文請務必遵行，未來會抽檢輔導未使用的同仁。(各課室)

(四) 雙螢幕減紙計劃請庶務課整理提報創新提案。(庶務課)

(五) 有關戶政績效評鑑，請資料課及庶務課就空白證與膠膜分開保管、保險箱密碼要能定時更新等項目檢討，以達到管理目標。(資料課、庶務課)

(六) 年底選舉辦理請各位同仁小心謹慎以求運作順利。(各課室)

十、 散會：12時40分。

臺北市中正區戶政事務所107年度8月份所務會議紀錄

一、 時間：民國107年8月24日(星期五) 10時整

二、 主席：鄭主任朝元

三、 出席：如簽到表

記錄：薛偌盈

四、 主席致詞：略。

五、 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) 「未換發新式國民身分證者」清查後續處理情形(列管編號10504，繼續列管)

主任指示：請登記課(主辦)就失蹤人口及出境人口與資料課討論通報移民署及警察單位之可能性，是否能向內政部提出建議案。

六、 各課室工作報告：詳如會議資料。

(一) 資料課補充：

1. 「戶籍登記申請書數位化檔案」委託掃描專案於21日開始查驗，請查驗人員(共27人)依本所查驗計畫配合如期查驗。
2. 依民政局本(8)月20日傳真「臺北市戶政事務所辦戶籍登記申請書資料核發作業程序」規定，民眾臨櫃申請時因有事欲先行離開，得請戶所郵寄申請資料或於戶所查調後再通知取件，同仁遇此類「多元取件」案件，請知會承辦人楊玲慧登簿，以利統計報局。
3. 櫃檯同仁遇民眾身分證相片規格不符或經過修圖、合成等，造成相片與本人容貌有差異致難以辨識等情形，雖經同意由本所提供免費照像服務，拍照完成後還是請民眾確認再上傳，避免民眾期待落差引發民怨。

(二) 庶務課補充：

1. 為配合107年度市府員工滿意度調查，請同仁於系統開放時間(107/08/27~107/09/07)至「人主政風」—「新版人事服務網」—「問卷與票選」填寫問卷。

2. 本所為參加下年度績優戶政機關楷模選拔，其標竿計畫如附件，同仁有任何想法建議歡迎提出。

(三) 人事補充：茲因自107年9月起，需於每月8日下午2時前，將前一個月之加班時數及費用逕送民政局彙辦，爰請各課於每月3日前完成加班費之線上請領，俾利加班費核發後，彙整本所前一個月之加班時數及費用統計相關事宜。

七、 上級督導員指示：詳如會議資料。

八、 臨時動議：無。

九、 指示事項：

(一) 新移民同意關懷訪視比率本所以50-60%為目標，請櫃檯同仁持續努力。(登記課)

(二) 公文線上簽核比率請庶務課於下次會議報告時，新增去除應做紙本公文案件數後之比率。(庶務課)

(三) 員工滿意度調查請庶務課於截止日前5日起每天於LINE群組發佈填答率，並請同仁踴躍上網填寫問卷。(各課室)

(四) 請庶務課協助採購微波爐供同仁使用。(庶務課)

(五) 請各課承辦人如有訊息需要即時發佈，可多加利用LINE群組。(各課室)

(六) 公投案目前已有3案完成連署，登記課於審查時人力如有問題可提出討論，其餘選舉事項請依民政局指示配合辦理。(登記課)

(七) 請同仁上班時勿使用公用電腦連結至外部網站發表言論。(各課室)

(八) 請資訊檢視確認主管及同仁信箱密碼設定是否安全。(庶務課)

十、 散會：11時整。

臺北市中正區戶政事務所107年度9月份所務會議紀錄

一、 時間：民國107年9月28日(星期五) 10時整

二、 主席：鄭主任朝元

三、 出席：如簽到表

記錄：薛偌盈

四、 主席致詞：略。

五、 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) 「未換發新式國民身分證者」清查後續處理情形(列管編號10504，繼續列管)

主任指示：有關專案清查「應列失蹤人口」部分，請登記課(主辦)就報告內容處理模式，於選舉結束後，與資料課研議細節再提出建議案。

六、 各課室工作報告：詳如會議資料。

七、 上級督導員指示：詳如會議資料。

八、 臨時動議：無。

九、 指示事項：

(一) 請庶務課善用嬰幼兒物資交流中心，發想相關便民服務。(庶務課)

(二) 「首長90秒講政策-戶政全面數位化」影片請同仁廣為宣傳。(各課室)

(三) 有關選舉事宜(期程、造冊場地設備等)請登記課擇期與相關人員開會討論。(登記課)

(四) 同仁對於選舉與公投有任何問題歡迎隨時提出。(各課室)

十、 散會：11時整。

臺北市中正區戶政事務所107年度10月份所務會議紀錄

一、 時間：民國107年10月26日(星期五) 10時整

二、 主席：鄭主任朝元

三、 出席：如簽到表

記錄：薛偌盈

四、 主席致詞：選舉將至，造冊的部分請各位務必小心，感謝各位的配合。

五、 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) 「未換發新式國民身分證者」清查後續處理情形(列管編號10504，繼續列管)

六、 各課室工作報告：詳如會議資料。

七、 上級督導員指示：詳如會議資料。

八、 臨時動議：

庶務課：年終聚餐預計於12月22日(六)補行上班日舉行，當否？

主任裁示：年終聚餐訂於12月22日(六)舉行，其餘細節再請庶務課規劃。

九、 指示事項：

(一) 有關工程款給付進度，請庶務課長每週會報主任。(庶務課)

(二) 公文發文日數請庶務課留意是否達標，視狀況督導同仁發文速度。
(庶務課)

(三) 請研考研擬製作總機備忘錄，主動提供來電民眾相關訊息，使回答內容更豐富。(庶務課)

(四) 民政局將於近期通知有關公投造冊期程及相關注意事項，請同仁配合辦理。(各課室)

十、 散會：10時40分。

臺北市中正區戶政事務所107年度12月份所務會議紀錄

一、 時間：民國107年12月28日(星期五) 10時整

二、 主席：鄭主任朝元

三、 出席：如簽到表

記錄：薛偌盈

四、 主席致詞：感謝這一年大家的協助，各項專案及選舉得以順利進行。

五、 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) 「未換發新式國民身分證者」清查後續處理情形(列管編號10504，解除列管)

六、 各課室工作報告：詳如會議資料。

七、 上級督導員指示：詳如會議資料。

八、 臨時動議：

庶務課：節紙措施(如附件)提請討論。

主任裁示：依案進行，請各位同仁配合。設定影印機密碼及領紙控管是為了作減紙分析報告，同仁該用紙時仍需用紙，如有任何節紙方法或執行措施有困難也請向文書研考提出建議。

資料課：櫃檯到府服務是否改變方式，仿照後線人員依序排班輪流到府？

主任裁示：請登記課調查櫃檯同仁意願後再決定。

九、 指示事項：

(一) 請研考將各課宣導重點(冒辦、複委任、核銷期限)於本所 LINE 群組公佈，提醒同仁注意。(庶務課)

(二) 因職工人力短缺，請庶務課適當調整職工業務，並請同仁配合。(庶務課)

(三) 下年度公文時效仍請各位同仁持續精進。(各課室)

(四) 下年度戶政考核仍以不出錯為原則，並將心力放在本所強項，以爭取佳績。(各課室)

(五) 第13屆第1次議會訂於108年4月9日開議、民政質詢訂於4月12日，請

各位相關業務人員注意。(各課室)

(六) 國發會現訂有資訊安全維護計畫，請依計畫配合辦理，另日後如有資安課程，請皆派人(含主管)參訓。(庶務課)

十、 散會：11時35分。

附件一、

檢紙措施：

一、 用紙控管

(一)影印紙存放採集中管理，影印機由工友每隔2天加紙並紀錄數量，其他用紙(含櫃檯)請先向文管登記領用，每次1-2包。

(二)依減紙績效目標分配每月採購上限，公告每月用紙情形，請總務配合控管採購數量。

二、 影(列)印管理：

影印機採帳號密碼管理，實施初期以課室分組帳號設置。

分組情形如下：1登記課、2資料課、3庶務課、4人事會計主任秘書、5櫃檯人員

三、 電子化作業

(一)戶役政查詢電腦雙螢幕設置2台。

(二)留存參考文件落實改採電子檔，如掃描 PDF。

(三)表單檔案儘量採電子化作業(例如：查對承辦公文查調戶籍資料較多時，可申請採用可攜式檔案。

四、 其他

(一)請落實雙面列印、回收紙列印。

(二)列(影)前先確認文件內容，以減少誤印之紙張消耗。

(三)民眾使用空白書表採洽商印製、里鄰會報等宣導文宣可採彩色影印紙列印。

(四)善用影印機或印表機之二合一系列印等。