

臺北市大同區戶政事務所 96 年度全面提升服務品質方案執行計畫

壹、依據：

臺北市政府 95 年 12 月 28 日府授研三字第 09533703300 號函辦理。

貳、目標：

為建立以顧客為導向的服務性政府，引用服務行銷理念，以「檢討服務領域，研採企業作法」、「便捷行政程序，縮短等候時間」、「塑造親切環境，樹立服務形象」、「重視民情輿情，主動溝通協調」及「結合民間資源，協助公共服務」為實施要項，擴大政府服務視野，展現卓越服務品質。

參、執行單位：

本執行計畫以本所從事為民服務業務之各課為執行單位。

肆、執行期程：

本計畫自 96 年 1 月 1 日起至 96 年 12 月 31 日止。

伍、執行方式：

- 一、執行單位請依本計畫各工作要項辦理，並請依計畫內容或按實際需要研訂各單項執行計畫辦理之。
- 二、研訂各項實施計畫或執行計畫，應邀集主管為民服務業務相關人員參與；並先行蒐集各方面資料，廣納各方意見，瞭解民眾期望及需求。

陸、管制方式：

- 一、請各執行單位於本執行計畫核定後，依附件所列工作要項（如附件 1）切實執行並依限完成。
- 二、定期檢討會議每季召開 1 次，各執行單位應於會議召開前 5 日提報每月執行情形進度報表，送三課研考人員彙整，製作追蹤管制情形表簽陳，並於會中提出檢討。

柒、組織編制：

- 一、組成本所推動全面提升服務品質工作小組，由主任擔任召集人，各課主管擔任委員，各課業務承辦人員為幹事。

二、每月召開為民服務小組會議，由召集人主持，邀請委員幹事檢討本所為民服務工作。

三、任務編組：

職別	姓名	辦理內容	備註
召集人	黃宇葳	綜理本所推動 96 年度全面提升服務品質方案執行計畫全盤事宜。	遇人事異動時由遞補該職缺人員接任編組職務。
副召集人	林憲助	襄助召集人督導本所推動 96 年度全面提升服務品質方案執行計畫全盤事宜。	
委員	王美慧	推動本所 96 年度全面提升服務品質方案執行計畫相關事宜	
委員	吳連漂		
委員	高雅雯		
委員	陳溫杰		
委員	施江忠		
幹事	蔡玉盈	執行本所 96 年度全面提升服務品質方案執行計畫相關事宜	
幹事	李俊雄		
幹事	劉淑韡		
幹事	潘佳慧		
幹事	黃意雯		
幹事	賴英宏		
幹事	謝慧怡		
幹事	陳麗星		
幹事	趙晏儀		
幹事	張秀芳		

捌、所需經費：由本所年度戶籍登記業務及管理費預算項下支應。

玖、本計畫奉核後實施，如有未盡事宜得隨時補充修正之。

臺北市大同區戶政事務所 96 度全面提升服務品質方案執行計畫工作要項

實 施 要 項	計畫要項細目	具 體 推 動 作 法	完成期限	執 行 單 位	預 期 效 益
一、 檢討服 務領 域，研 採企業 作法	(一)蒐集輿 情、民意， 檢討現有 為民服務 工作廣 度、深度， 並主動協 調整合性 質重複或 相關聯服 務工作，針 對民眾需 求，規劃調 整為民服 務工作範 圍。	1. 指定專人每日開啟行政 管理知識網蒐集輿情反 應意見，並會知相關課室 2. 民眾意見箱及市長信 箱，每日開啟並由專人追 蹤處理情形。 3. 本所網頁設置 e-mail 連 結，提供民眾反應意見及 陳情管道，並確實列管處 理。 4. 定期召開所務會議及主 管會報，加強橫向聯繫。 5. 檢討前年度為民服務工 作成效，改進缺失部分， 據以規劃本年度計畫	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 96 年 2 月	三課 三課 三課 三課 各課	針對民眾 需求，適 時合理調 整為民服 務工作範 圍，改進 工作品 質，提升 服務效 能。
	(二)鼓勵研究創 新，針對與 民眾關係密 切事項，及 提升服務品 質有關專 題，委託專 家學者或自 行研究，突 破現狀，持 續改進服務 品質。	1. 建立提案獎勵制度，鼓勵 同仁踴躍提出具體建 議，改善服務品質。 2. 成立工作小組，由上而下 帶動學習，由下而上動員 革新，研討問題癥結。 3. 舉辦講習會或讀書會，充 實工作智能。	持續辦理 持續辦理 持續辦理	三課 各課 各課	研究創 新、突破 現狀，有 效提供建 言，持續 改進服務 品質。
	(三)選派機關人 員參訪研習 企業改造實 務經驗，引 進企業經營 理念與作 法；並蒐集	1. 派員參訪政府機關或企 業團體，蒐集優質作法， 吸取經營理念與作法。 2. 鼓勵同仁主動蒐集服務 品質優質作法，推陳出 新，創新制度與方法。 3. 將參訪所蒐集之資料建	持續辦理 持續辦理 持續辦理	各課 各課 各課	藉由相互 觀摩，激 發同仁惕 勵學習， 將正確之 服務觀念 化至同仁

	服務品質優質作法，建立資料檔案，提供同仁觀摩學習。	立於公用資料庫，分享共有資源，提供同仁觀摩學習。			心中。
	(四)辦理全面品質管理、提升作業知能等相關研討會，擷取現代化管理知能，建立提升服務品質共識。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 擬訂本所推動全面提升服務品質執行計畫及管制計畫。 2. 擬訂本所提升服務品質訓練計畫，提升同仁工作智能。 3. 辦理全面品質管理講習會或教育訓練，邀請專家學者及企業界人士擔任講師，增進同仁工作智能。 4. 派員參加全面品質管理研討會或發表會。 	<p>96年1月</p> <p>96年1月</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>三課</p> <p>三課</p> <p>三課</p> <p>各課</p>	暢通參與建議管道，經由廣泛討論，腦力激盪，使各項為民服務議題有效解決，提升共識。
二、便捷行政程序，縮短等候時間	(一)針對申辦案件或內部行政工作，澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表及附繳書證等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範，或依業務性質選擇適宜項目，推動 ISO9000 系列驗證制度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立各課業務職掌工作標準作業程序工作手冊，條列各項作業流程、辦理時限及工作要領，並存入公共資料庫，強化知識管理之功能。 2. 各課人員就自身工作業務進行作業流程分析檢討及簡化改善措施，提出改善報告。 3. 因應電子化政府，落實網路新都，推動台北市民 e 點通服務。 4. 實施戶政即時通，提供民眾網路諮詢及申辦機制。 5. 推動免書證免謄本服務，節省往返時間。 6. 辦理 ISO 內部稽核作業，確保戶政服務品質。 	<p>96年2月</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>96年9月</p>	<p>各課</p> <p>各課</p> <p>三課</p> <p>各課</p> <p>二課</p> <p>各課</p>	節省民眾申辦案件之時程，達成便民措施。
	(二)設置全功能	1. 擬訂本所窗口整合實施	96年1月	一課	提高行政

	<p>櫃台，強化機關內部橫向連繫，加強櫃台人員熟稔各項申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。</p>	<p>計畫。 2. 設置單一窗口綜合受理櫃台，建置自動取號機組，縮短民眾等候時間。 3. 整合戶役政系統及戶政即時通系統，提供民眾無遠弗屆的服務。 4. 辦理新進人員講習，協助新進人員儘速熟稔業務及各項為民服務措施。 5. 充實公用資料庫內容，強化知識管理功能。 6. 召開主管會議，建立課室橫向聯繫機制。 7. 確實推動職務代理人制度。</p>	<p>持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理</p>	<p>一課 各課 第三課 三課 三課 各課</p>	<p>效能，符合民眾需求</p>
	<p>(三)彙整為民服務工作相關作業標準及服務規範，編訂工作手冊，並定期更新內容，提供員工據以作業。</p>	<p>1. 建立各課業務標準作業流程工作手冊，作為同仁辦理業務之參考依據。 2. 編印同仁禮儀服務手冊，規範服務禮儀及要求。 3. 更新網路，便利民眾查詢。 4. 製作為民服務手冊及光碟，分送民眾參考。</p>	<p>持續辦理 96年3月 持續辦理 持續辦理</p>	<p>各課 三課 各課 三課</p>	
	<p>(四)建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程；公開透明作業程序，藉由外部監督評鑑，共同提升服務效率及品質。</p>	<p>1. 抽核公文處理情形，檢討逾期案件，並請主管加強督促所屬同仁公文處理進度。 2. 每季擴大辦理本所公文處理品質查核作業。 3. 持續推動巡迴值星制度，落實走動式管理。 4. 建立公平客觀櫃台同仁服務考評方式，激勵提升服務水準。 5. 加強辦理同仁電話禮貌教育訓練，不定期測試。</p>	<p>每月 每季 每日 每日 每月</p>	<p>三課 三課 各課 各課 三課</p>	

		6. 不定期查察同仁出勤狀況及為民服務態度。 7. 考核志工人員服務情形。 8. 參加外機關督考，確實檢討缺失。	持續辦理 持續辦理 持續辦理	人事室 三課 各課	
三、 塑造親切環境，樹立服務形象	(一)充實、更新各項服務設備及服務措施，包括櫃台高度、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、停車空間及宣導資料等，並綠化美化服務環境。	1. 適時充實及更新各項為民服務設施 2. 建立並隨時更新書表範例。 3. 建置雙語化環境。 4. 綠美化辦公環境，辦理辦公環境整潔競賽。 5. 更新人民申請案件一覽表標示，供民眾參閱。 6. 更新文化藝廊書畫作品展示。 7. 辦理辦公室規劃。	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理	三課 各課 三課 三課 三課 三課 三課	有效運用服務設施，提供民眾優美、舒適之洽公環境
	(二)選派適當人員擔任第一線服務工作，樹立機關良好形象；推行走動式管理及服務，主動協助民眾申辦、導引服務。	1. 選派專人擔任引導服務工作，主動招呼民眾。 2. 櫃台人員之選派管理。 3. 巡迴值星人員之選派管理。 4. 志工人員之選派管理。 5. 舉辦服務態度及電話禮貌教育訓練，展現親和性服務。	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理	各課 一課 各課 三課 三課	
	(三)規劃開放機關公用設施，提供民眾休閒、公益活動使用。	1. 開放本所辦公場所提供民眾參觀。 2. 規劃文化藝廊供民眾書畫作品展出。 3. 提供地下停車場部分空間開放便民洽公車位，解決洽公民眾停車之苦。 4. 設置外籍人士服務處及免費法律諮詢服務處，主	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理	三課 三課 三課 三課	

		動提供民眾服務。			
	(四)定期及不定期辦理服務品質、服務態度考核及測試，針對缺失，切實檢討改進；訂定服務禮儀獎懲辦法，惕勵員工維持服務品質。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 落實巡迴值星走動式管理，巡查櫃台服務人員服務態度及辦公場所環境並做成紀錄。 2. 選拔績優櫃台服務人員。 3. 訂定電話禮貌測試計畫，每月不定期辦理電話禮貌測試。 4. 辦理服務禮貌月活動，獎勵由洽公民眾選拔之服務楷模。 5. 加強同仁為民服務教育訓練。 6. 訂定同仁服務禮儀規範，建立標準化制度，提升為民服務水準。 	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>96年4月 96年10月</p> <p>持續辦理</p> <p>96年3月</p>	<p>各課</p> <p>三課</p> <p>三課</p> <p>三課</p> <p>三課</p> <p>三課</p>	<p>建立服務標準用語及程序，優者獎、劣者懲，恆維服務品質。</p>
四、重視民情輿情，主動溝通協調	(一)邀請團體、學者、專家及相關人士，共同參與政策措施及服務事項之規劃研訂，博採周諮，以利推動。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 邀請各戶政事務所專家及相關專業人員，舉行案例研討，集思廣義，周延解決之道。 2. 邀請學者及企業界傳授服務理念及標竿學習，提升為民服務。 	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>各課</p> <p>三課</p>	<p>有效參酌專業人士及民意，以免掛一漏萬，失之偏頗，有效解決民眾問題</p>
	(二)善用傳播媒體及各種公聽會、說明會，宣導政府各項施政措施及執行成效，周知社會大眾。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主動參與區內及各市府機關單位辦理活動，宣導各項戶政措施。 2. 利用本所網站及鄰里社區聯網，適時宣導各項施政措施及執行成效。 3. 配合里民大會里鄰工作會報宣導戶政法令。 4. 各項到府服務工作深入基層走入民間。 	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>三課</p> <p>各課</p> <p>三課</p> <p>各課</p>	<p>使民眾瞭解施政措施，促進雙向溝通，以利政策之執行</p>
	(三)定期辦理民	1. 訂定民意調查實施計畫。	96年1月	三課	透過民意

	<p>眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；隨時瞭解民眾日常事故疾苦，即時表達關切慰問，給予適當協助。</p>	<p>2. 辦理民意調查，分析調查結果，以了解民眾需求，時時掌握民意動向。 3. 巡迴值星人員主動關心民眾困難並予以協助。 4. 到府服務時應主動關懷，協助辦理各項戶政業務申辦。</p>	<p>持續辦理 持續辦理 持續辦理</p>	<p>各課 各課 各課</p>	<p>調查，有效瞭解分析民眾所需，作為施政依據</p>
	<p>(四) 選擇重點服務措施，承諾預期達成的服務標準及革新作法，編訂「為民服務白皮書」，向社會大眾公布；或彙整為民服務有關服務措施、服務三課等，編印「為民服務手冊」，分送民眾。</p>	<p>1. 編訂為民服務白皮書，每年修訂1次，並於網站公佈。 2. 彙整本所為民服務相關服務措施、服務標準及服務三課等，製成為民服務手冊光碟片，分送民眾作為洽辦業務之參考。</p>	<p>96年3月 持續辦理</p>	<p>三課 三課</p>	<p>對內作為同仁遵循準據，對外提供社會大眾監督憑據</p>
	<p>(五) 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，確實依據有關規定，審慎、儘速處理。</p>	<p>1. 廣開民眾建言管道，對民眾透過書面、電子郵件、電話等管道之建言，指定專人確實列管並審慎、儘速處理。 2. 指定專人蒐集輿情反映意見，會請相關課室知照 3. 辦理免費法令諮詢，協助解決民眾疑難。 4. 參加各里民大會、區內活動等，宣導戶政業務及提供里民建言管道。</p>	<p>持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理</p>	<p>三課 三課 三課 各課</p>	

五、 結合民間 資源，協 助公共 服務	(一)鼓勵民間團體、退休人員或一般民眾等為志工，協助諮詢及公益服務工作。	1. 持續推動愛心志工及學生志工等志願服務工作。 2. 辦理志工聯誼活動並聽取改進意見。 3. 訂定志工服務規範。 4. 修訂志工服務手冊。 5. 舉辦志工教育訓練及觀摩研習等活動。 6. 辦理績優志工評鑑及表揚，並推薦參加所外評鑑。	持續辦理 每季 96年2月 96年2月 96年3月 96年7月	三課 三課 三課 三課 三課	結合民間資源，擴大服務層面，減輕政府人力負擔。
	(二)擴大民間參與公共服務事務，委託民間社團、企業、專業團體，協助提供專業性服務措施。	1. 訂定本所業務委託民間辦理計畫。 2. 與民間企業簽定合約，並建立管理機制。 3. 定期檢討本所委託民間辦理實施成效。	96年2月 持續辦理 持續辦理	三課 各課 各課	擴大民間參與公共服務事業，解決經費及人力之不足。
	(三)結合民間力量，處理突發意外事件，並加強平日連繫互動及常識宣導，建立應變機制。	1. 訂定突發事件應變計畫。 2. 結合民間資源，建立各團體緊急聯絡名冊及聯繫互動機制。 3. 辦理防救災宣導及演練，強化應變及自救知能。 4. 與消防局合作，定期進行消防設備之檢查，維護辦公環境之安全。 5. 辦理危機處理訓練，即時有效處理危機。	96年1月 持續辦理 持續辦理 96年10月 持續辦理	三課 三課 三課 三課 三課	與民間社團交流，達到互助合作之目的，增進應變突發事件品質。
	(四)善用企業、團體服務據點，協助提供政府服務事項，聯合企業、團體辦理各項公益活動，擴	1. 於區內商店、寺廟、銀行各據點放置各項宣傳品，適時宣達各項活動訊息。 2. 結合民間企業、團體辦理藝文活動。	持續辦理 持續辦理	各課 三課	

	散政府服務 訊息及功能 。				
--	---------------------	--	--	--	--