

臺北市大同區戶政事務所 99 年度  
提升服務品質執行計畫

臺北市大同區戶政事務所

中華民國 99 年 2 月

# 臺北市大同區戶政事務所 99 年度提升服務品質執行計畫

民國 99 年 1 月 29 日

## 壹、計畫依據

臺北市政府民政局99年1月20日北市民秘字第09930271900號函頒「臺北市政府民政局99年度提升服務品質執行計畫」。

## 貳、計畫目標

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、多面向整合各級機關服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升政府卓越服務品質。

## 參、組織目標

服務從心開始，深入瞭解民眾感受，超越滿足民眾需求，運用企業精神進行工作流程改善，內化服務觀念，力求有價值的創新服務，秉持「便民、效率、創新、尊重」的服務信念，以提升為民服務工作績效，提供民眾最佳服務品質，希冀達到最佳服務、最高績效、最好品質的整體機關服務目標。

## 肆、實施對象

本所全體同仁

## 伍、計畫內容

實施要領	執行策略	執行方法
一、提升服務品質，深化服務績效	(一) 訂定機關年度提升服務品質實施計畫，具體規劃為民服務工作範圍。	針對民政工作整體組織目標及年度擬推動之重點工作，結合臺北市政府市政白皮書及年度重大施政計畫，訂定 99 年度提升服務品質實施計畫。
	(二) 考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 妥適規劃機關環境標示(含雙語)及方向引導。</li> <li>2. 持續規劃申辦動線及具特色之洽公環境。</li> <li>3. 設置臺北車站地下街戶政工作站，延伸服務地點。</li> <li>4. 提供地下停車場方便洽公民眾使用。</li> <li>5. 佈置綠色盆栽，綠美化洽公環境。</li> <li>6. 委託專業團體定期檢查消防等公安設施並由值星、工友定期巡視環境整潔，維護服務環境及各項設備。</li> <li>7. 提供無障礙設施(電梯指示點字板、導盲磚、殘障專用洗手間、緊急呼叫鈴、專用輪椅、愛心櫃檯等)並持續改善無障礙空間及設施。</li> <li>8. 成立法律諮詢室，於周三下午提供市民免費法律諮詢服務。</li> <li>9. 提供飲水機、書報閱覽區、哺乳室等服務設備及措施。</li> <li>10. 設置多媒體電腦，方便民眾查閱搜尋。</li> <li>11. 設置服務台方便民眾諮詢並提供案件申請書表及符合需求之各項文具。</li> <li>12. 開放文藝走廊等公共空間提供社團或民眾申請展示各種書畫、藝術作品，提升洽公優質環境。</li> <li>13. 不定時播放市政宣導短片及輕音樂營造高品質洽公環境。</li> <li>14. 實施垃圾分類、垃圾減量，配合資源回收政策，珍惜公物使用。</li> </ol>

	<p>(三) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 賡續辦理櫃台服務禮貌及服務態度教育訓練。</li> <li>2. 賡續電話服務禮貌測試，落實電話服務禮貌並訂定電話服務禮貌實施計畫，提高服務人員回應品質。</li> <li>3. 指派業務承辦人及志工參加業務相關之研習課程，以強化其與業務相關之專業與技能。</li> <li>4. 不定期舉辦戶政法令測試及教育訓練。</li> <li>5. 鼓勵同仁利用多元化學習管道，善用網路數位學習資源，落實終身學習理念。</li> <li>6. 建立創意提案獎勵機制，鼓勵同仁充實專業勇於創新研發，改善為民服務項目與品質。</li> <li>7. 成立為民服務小組，定期召開會議評估各項服務績效並鼓勵同仁提出服務品質改善與研究提案。</li> <li>8. 定期召開所務會議、幹部會議及為民服務會議，隨時提出並檢討戶政業務及為民服務工作之改善建議。</li> <li>9. 提供免下車服務，免除行動不便者上下車困擾。</li> <li>10. 實施通信及網路申辦戶政業務並由專人服務。</li> <li>11. 由值星主動協助引導民眾至正確櫃台並落實走動式管理。</li> </ol>
	<p>(四) 善用傳播媒體及公聽會、說明會、里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 印製宣導摺頁，加強宣導服務訊息。</li> <li>2. 派員參加里鄰工作會報，聽取里民意見，現場即時溝通解決並將問題陳報本所後研議回報。</li> </ol>

	<p>(五) 結合社會資源辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 招募戶政志工及學生志願服務，提供主動引導及簡易戶政工作諮詢等多元服務，輔助各種戶政業務推展。</li> <li>2. 提供跨機關（稅捐、地政、監理等）簡政便民服務。</li> <li>3. 主動參與社區活動或舉辦活動，藉以宣導或辦理戶政服務。</li> </ol>
	<p>(六) 積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。</p>	<p>積極參加政府服務品質獎競賽，例如金檔獎、民政局創意提案競賽等，藉由對外參獎提升服務品質，樹立機關良好形象。</p>
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>(一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務。加強櫃台人員處理各項申辦案件統合運用知能，均衡各櫃台承辦業務。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 推動並強化全功能櫃台，便利民眾申辦。</li> <li>2. 建立民眾人潮紓解機制，機動調配支援人力，有效紓解櫃台等待人數，縮短民眾等候時間，減少民怨。</li> <li>3. 辦理全面品質管理及提升作業知能教育訓練。</li> <li>4. 新進人員之教育訓練，由資深同仁負責指導各項工作。</li> <li>5. 製作案例教育教材，將發生經過、處理情形、檢討改進等事項傳閱同仁，避免重覆發生同樣錯誤。</li> </ol>
	<p>(二) 徹底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不定期檢討更新有關民眾申辦案件所需繳附證件作業流程、辦理時間、審核權責及收繳規費程序等。</li> <li>2. 訂定標準作業程序，以縮短案件處理時間。</li> </ol>

	<p>(三) 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> <li>2. 減少機關辦理案件所附繳之紙本書表、證件、謄本數量，免除民眾在機關間往返奔波，達到簡政便民的目的。</li> <li>3. 各機關所需謄本，直接由戶役政資訊系統調取核對。</li> <li>4. 推廣自然人憑證使用率，配合內政部推動電子謄本政策。</li> </ol>
	<p>(四) 公開各項服務標準作業程序資訊。建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> <li>2. 架設網站，公開各項申請須知，設置電子郵件信箱，暢通回應制度，以提供主動通知、確認功能並縮短查詢管道回應時間。</li> <li>3. 提供電話、網路及現場案件處理查詢等管道及案件承辦人員、承辦進度及辦理程序等訊息。</li> </ol>
<p>三、 探 查 民 意 趨 勢 ， 建 立 顧 客 關 係</p>	<p>(一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 民眾陳情案件專責列管並於期限內函復當事人。</li> <li>2. 建立現場民眾抱怨處理及後續追蹤機制，提供即時、有效的處理方法，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。</li> </ol>
<p>(二) 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，審慎、迅速、正確地處理問題。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建置民眾意見之暢通管道，如意見反應區、市民專線 1999、市長信箱、MSN、電子信箱及電話回應等。</li> <li>2. 積極參與學校社區活動，宣導各項便民措施，了解民眾需求，提供多元服務。</li> </ol>	
<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不實內容，以導正社會視聽。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立新聞媒體及輿論回應機制，適時為政策辯護或更正不實內容。</li> <li>2. 蒐集相關戶政業務新聞與輿論回應機制並作為改善依據。</li> </ol>	
<p>(四) 透過民眾需求調查規劃相關服務政策或措施。</p>	<p>設置意見箱廣納民情，即時反應，並檢討分析，研擬改善做法。</p>	

	(五) 定期辦理民眾意見及滿意度調查，分析調查結果，改進服務缺失。	定期辦理民眾意見及滿意度調查，分析調查結果，檢討並改善服務缺失。	
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	(一) 提供正確連結之機關網站、資訊內容並即時更新。	1. 公開相關法令及重要政策資訊，如： <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號。</li> <li>(2) 服務相關法律、命令及地方自製法規。</li> <li>(3) 施政計畫、業務統計、預(決)算書及研究報告。</li> <li>(4) 其他法定主動公開資訊項目。</li> </ul> 2. 公開服務措施及出版品資訊情形 <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 機關服務項目</li> <li>(2) 常見問答集(FAQ)</li> <li>(3) 機關活動或消息</li> <li>(4) 機關文宣品(如宣導手冊、為民服務白皮書)及出版品。</li> </ul> 3. 定期檢視網路資訊內容正確率及連結正確性。	
	(二) 機關網站或網頁設計應符合國際評比。遵循相關規範，標示電子資料，提供分類檢索服務。	1. 機關網站之資訊標示及主題、施政與服務等分類檢索，配合本府政策及電子化政府入口網計畫提供。	2. 增進檢索服務操作友善程度，提供多樣化的資訊檢索方式。
	(三) 建置多元化電子參與管道，暢通民眾參與管道。	1. 機關網站配合本府網站版型及內容標準規範。	2. 與市府網站平臺整合，如 <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 訊息發布至市府網站共用性平台</li> <li>(2) 服務網頁登錄至市府網站共用性平臺。</li> </ul> 3. 通過網站無障礙設計。

	<p>(四) 賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目,提高線上申辦使用率。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 逐年新增「網路申辦項目」,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。</li> <li>2. 提升網站申辦案件品質(含提供電子表單)</li> <li>3. 下載及連結正確性、申辦網站連結正確性、案件資訊等。</li> <li>4. 積極推廣線上服務行銷。</li> </ol>
	<p>(五) 建置跨機關資訊整合平台,提升政府資訊資源共享及使用效率。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 強化各單位(機關)橫向聯繫及垂直服務整合。</li> <li>2. 透過機關之內、外部流程整合及簡化,以達到流程再造之效能,提升資訊資源共享及使用效率。</li> </ol>
<p>五、創新服務方式,整合服務資源</p>	<p>(一) 主動檢討、發掘服務遞送過程及提供方式之問題,規劃創新性、整合性的服務措施。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定期辦理各項藝術靜態展覽等活動。</li> <li>2. 辦理到府服務,展現戶政關懷及貼心服務。</li> <li>3. 提供中午彈班及夜間延長上班等服務措施。</li> <li>4. 提供免費法律諮詢,提升服務附加價值。</li> <li>5. 提供自然人憑證申請到點服務。</li> <li>6. 配合民政局辦理「幸福+專案」,於辦理結婚、離婚、出生、死亡、遷入等項登記時,透過里鄰長致贈福袋,讓市民享受最貼心及客製化的服務。</li> <li>7. 其他創新服務</li> </ol>
	<p>(二) 主動協調、整合性質重複或相關聯服務工作,重新規劃具創意之加值服務。</p>	<p>規劃服務政策或措施,進行為民服務項目改造,並持續檢討改進。</p>
	<p>(三) 塑造創能型政府以體現社會正義或公共價值。</p>	<p>力求「有價值」的創新服務。評估受益民眾人數的多寡、程度是否與成本相當。如不符成本效益,但考量社會公平正義價值下,也可以做為服務策略選擇的例外原則。</p>
	<p>(四) 規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p>	<p>從政府服務資源整合及共享角度出發,強化各機關橫向聯繫,及垂直服務整合,增進合作關係。</p>

## 陸、實施期程

本計畫於報局核備後至 99 年 12 月 31 日止實施。

## 柒、執行方式

- 一、為推動本計畫各項重要工作，成立為民服務小組(如附件 1)負責推動相關作業。
- 二、為控管工作進度，定期召開為民服務小組會議，必要時併入主管會議檢討，俾了解各項工作概況進度及缺失。
- 三、各課室主管應以身作則，積極參與、確實督導並鼓勵同仁創新研發，提升服務品質。

捌、本計畫奉 主任核准後實施，未盡事宜得視實務狀況隨時變更修正之。

99 年度為民服務小組			
成員	職稱	姓名	任務
召集	主任	林明寬	綜理監督本所「99 年度提升服務品質實施計畫」各項事宜。
副召集人	秘書	張春蘭	協助綜理本所「99 年度提升服務品質實施計畫」各項事宜。
組長	課長	林美蘭	督導戶籍登記課同仁執行本所「99 年度提升服務品質計畫」各項工作之進行及協助綜理各項事宜。
組長	課長	趙美玲	督導戶籍資料課同仁執行本所「99 年度提升服務品質計畫」各項工作之進行及協助綜理各項事宜。
組長	課長	吳連漂	督導行政庶務課同仁執行本所「99 年度提升服務品質計畫」各項工作之進行及協助綜理各項事宜。
組員	課員	薛家欣	執行本所「99 年度提升服務品質計畫」各項工作。

組員	課員	盧文平	執行本所「99年度提升服務品質計畫」各項工作。
組員	課員	張秀旭	執行本所「99年度提升服務品質計畫」各項工作。
組員	戶籍員	李瑞雯	執行本所「99年度提升服務品質計畫」各項工作。
組員	戶籍員	林昆德	執行本所「99年度提升服務品質計畫」各項工作。
組員	課員	王雅慧	執行本所「99年度提升服務品質計畫」各項工作。
組員	戶籍員	李俊雄	執行本所「99年度提升服務品質計畫」各項工作。