

臺北市大同區戶政事務所

102 年度提升服務品質執行計畫

102 年 1 月 15 日修訂

102 年 4 月 25 日修訂

壹、計畫依據

- 一、行政院研究發展考核委員會 102 年 4 月 9 日函頒之「臺北市政府 102 年度提升政府服務品質實施計畫」。
- 二、本所 101 年 12 月 26 日召開之「101 年度第 12 次提升服務品質暨提案小組會議」決議辦理。
- 三、本府民政局 102 年 1 月 9 日北市民秘字第 10230204100 號函送「臺北市政府民政局 102 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

- 一、迎接高齡化社會的來臨，本所基於人文關懷之理念，欲將此透過戶政業務推展出來，因此本所延續以「友善機關(friendly Organization)」為目標，將關懷對象由銀髮族拓展，並納入兒童，以符合現今高齡少子化現象，達到禮運大同篇「老吾老以及人之老、幼吾幼以及人之幼」之境界。
- 二、服務從心開始，戶所與民眾一生息息相關，本所希望以「大同戶所，感動人生」，讓民眾每次蒞所申辦業務都能被本所的服務所感動，並深入瞭解民眾感受，超越滿足民眾需求，持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的機關形象，並促使政府資訊透明化，提供友善的網路服務，同時多面向的跨機關整合，力求有價值的創新服務，是本所長期努力的目標。

參、實施對象：本所全體同仁。

肆、實施範圍：以 102 年度本所推動執行提升服務品質相關工作績效為原則。

伍、實施期程：本計畫於 102 年 1 月 1 日實施至 102 年 12 月 31 日。

陸、計畫內容

- 一、本計畫分為優質便民服務、資訊流通服務、創新加值服務等 3 個構面，

並以「巧克力服務」為推動方向，因為巧克力總帶給人溫暖與幸福的印象，在優質便民服務能“巧”心獨具，提供客製化措施、資訊流通服務能“克”服困難，推動網路無極限、創新加值服務則“力”求創新，營造民眾高滿意，哥德曾說：「無法想像沒有巧克力的日子」，所以希望本所的服務就像巧克力一般，給予民眾只融你心的感動服務。

二、針對機關形象、服務流程、顧客關係、資訊提供及檢索服務、民眾申辦線上服務、提供創新服務情形等 7 項目，並包含有 14 個執行策略及 43 個執行方向。

二、具體執行措施如下：

1. 計畫構面 1：優質便民服務-“巧”心獨具，提供客製化措施

計畫項目	執行策略	執行方向	具體執行措施	預期達成效益
機關形象	服務場所 便利性、 服務行為 友善性與 專業性、 服務行銷 有效性	一、洽公環境滿意程度： (一) 機關環境綠美化。 (二) 機關環境標示(含雙語)及方向引導清楚及正確。 (三) 申辦動線規劃妥適及環境規劃具特色。 (四) 依民眾對於機關整體洽公環境之滿意度進行評分。	1. 妥適規劃機關環境標示(含雙語)及方向引導。 2. 持續規劃申辦動線及具特色之洽公環境。 3. 提供地下停車場方便洽公民眾使用。 4. 放置攝影作品及綠色盆栽，綠美化洽公環境，並配合節日放置應景之裝飾。 5. 成立法律諮詢室，於周三下午提供市民免費法律諮詢服務。 6. 於櫃檯前方設置活力報報並結合叫號系統，播放影片及宣導事項，營造高品質洽公環境。 7. 於 1 號發證櫃台螢幕顯示身分證製證狀態，讓領證民眾一目瞭然。 8. 開放藝文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，原則上	目標為提供民眾最優質的洽公環境，減少等候時的不耐，另外也希望本所環境規劃符合大同區在地特色。

計畫項目	執行策略	執行方向	具體執行措施	預期達成效益
			<p>展覽以 2 個月為 1 期，並可配合節慶規劃展覽作品，或舉辦體驗活動，增加民眾親近藝術之機會，本年度配合計畫目標，邀展作品應以兒童有興趣之主題為主。</p> <p>9. 因應季節或活動變換本所環境規劃，如聖誕節可懸掛應景吊飾或擺放聖誕紅等盆景，提供民眾應景之感受。</p>	
		<p>二、服務設施合宜程度：</p> <p>(一)各項設備安全並定期檢測維護。</p> <p>(二)提供申請表及各項文具並符合需求。</p> <p>(三)無障礙設施完善。</p> <p>(四)提供免費無線上網。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 委託專業團體定期檢查消防公安設施並由值星人員、工友定期巡視辦公環境整潔，維護服務環境及各項設備。 2. 提供無障礙設施(電梯指示點字板、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。 3. 提供飲水機、書報閱覽區等服務設備及措施。 4. 設置多媒體電腦，方便民眾查閱搜尋。 5. 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。 6. 妥善利用本所樑柱空間規劃文宣放置櫃，擺放各式書表範例，供民眾索取。 7. 配合 1999 設置手語服務，提供視障人士使用，另本所定期培訓相關人員，提通市民最貼心之服務。 	<p>各項服務設施定期維護，並提供完善的無障礙措施，體貼身心障礙者，提供市民最安全的洽公環境。</p>

計畫項目	執行策略	執行方向	具體執行措施	預期達成效益
		<p>三、洽公服務禮儀滿意度及回應品質：</p> <p>(一)服務現場主動協助引導民眾情形。</p> <p>(二)服務人員洽公服務態度情形(包括服務現場及電話禮貌測試)。</p> <p>(三)服務人員洽公回應品質情形(包括正確率及主動性)。</p> <p>(四)依民眾對於機關整體洽公服務禮儀的滿意度進行評分。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本所訂有提升為民服務禮貌考核執行計畫及電話服務禮貌執行計畫，作為提升服務禮貌及考核之依據。 2. 辦理櫃台服務禮貌及服務態度教育訓練，另不定期舉辦戶政法令測試及專業訓練。 3. 配合民政團隊進行電話服務禮貌測試，落實電話服務禮貌，提高服務人員回應品質。 4. 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。 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。 6. 由值星主動協助引導民眾至正確櫃台並落實走動式管理。 7. 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。 8. 辦理服務禮貌月活動，選拔櫃檯服務禮貌人員，希望透過該活動，讓民眾有參與感，藉由票選活動增加與民眾互動之機會，另也希望透過活動增加櫃檯同仁之服務熱忱，創造更優質之服務。 	<p>透過教育訓練及實地查核、電話測試等方式，提醒本所同仁隨時注意服務禮貌。</p>

計畫項目	執行策略	執行方向	具體執行措施	預期達成效益
		<p>四、施政宣導有效程度：</p> <p>(一)透過多元化的管道進行宣導，其執行辦理（場次）情形。</p> <p>(二)提升民眾對於機關施政及服務的認知與回應情形。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 印製各式宣導摺頁，加強宣導服務訊息。 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。 3. 配合本區公所或其他機關舉辦之活動，進行戶政宣導，並盡量以動態宣導方式，提升民眾的興趣。 4. 主動參與社區活動或舉辦活動，藉以宣導或辦理戶政服務。 	<p>透過多元化、活潑化的宣導方式，增加民眾對戶政的認識。</p>
		<p>五、配合參與本府創意提案會報之績效。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本所訂有提案制度實施計畫，建立創意提案獎勵機制，改善為民服務項目與品質。 2. 配合本府的提案實施計畫及民政團隊提案制度實施計畫進行提案，鼓勵同仁充實專業勇於創新研發。 3. 每月召開提案小組會議，做為提案管考制度，審核並篩選具可行度之創意提案。 	<p>鼓勵同仁勇於提案，力求今年度每課室每月提案 1 則以上。</p>
<p>服務流程</p>	<p>服務流程便捷性</p>	<p>一、單一窗口服務全功能程度：包括單一窗口提供多種服務或提供整合服務情形，及新增「主動服務」措施項目數等。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推動並強化全功能櫃台，便利民眾申辦。 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。 	<p>希望民眾蒞所洽公能於最短時間於單一窗口申辦完成。</p>

計畫項目	執行策略	執行方向	具體執行措施	預期達成效益
		<p>二、申辦案件流程簡化程度：包括案件處理時間縮短、擴充線上簽核、減少核章數、民眾等候時間縮短情形，及新增行政流程簡化項目數等。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 訂定標準作業程序，以縮短案件處理時間。 3. 落實電子來文之公文線上簽核，同時定期檢討分層負責明細表，減少核章數。 	<p>檢討各項業務，提供民眾最簡化的申辦方式。</p>
		<p>三、申辦案件書表減量程度：減少民眾申辦案件時應檢附的文件種類，及其他便利民眾檢附書表之作為。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 3. 各機關所需謄本，直接由戶役政資訊系統調取核對。 4. 推廣自然人憑證使用率，配合內政部推動電子謄本政策。 	<p>擴大各項戶政業務申辦方式的E化，並增加免書證免謄本的業務範圍。</p>
<p>服務流程透明度</p>		<p>一、案件處理流程查詢公開程度：</p> <p>(一)提供案件承辦資訊種類情形(包括承辦單位、標準處理程序及辦理時限等訊息)。</p> <p>(二)提供案件查詢管道種類情形(包括現場、電話、網路及其他方式)。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 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。 	<p>透過多元管道，增加服務流程的透明度。</p>

計畫項目	執行策略	執行方向	具體執行措施	預期達成效益
		二、案件處理流程主動回應程度： (一)提供案件收件確認功能及主動通知機制。 (二)查詢管道回應時效。	1. 本所透過現場及時告知、電話、電子郵件、公文等方式主動告知民眾案件收件訊息。 2. 各項查詢管道，均務求立即告知，避免民眾等候。	申辦案件本所均能主動通知，減少民眾等候時間。
顧客關係	機關服務滿意度	一、滿意度調查作業規劃設計情形(應注意調查的信度及效度,調查內容應包含民眾對機關整體洽公環境及人員服務禮儀的滿意度等)。	1. 本所每季辦理滿意度問卷調查,調查內容包括志工引導、奉茶服務、環境綠美化、櫃檯效率、等候時間...等。 2. 針對本所辦理之活動另製作滿意度調查問卷,作為下次辦理活動之改進參考。 3. 每季於擴大所務會議時,進行內部員工的滿意度調查,以期瞭解同仁之工作狀況,作為改進之依據。	利用滿意度調查得知民眾及同仁之意見,作為未來改進參考。
		二、滿意度調查作業執行情形(如滿意度達成比率及成長情形)。	1. 每季分析滿意度問卷,並於為民服務小組會議中報告調查結果。 2. 針對滿意度比率、滿意度成長情形撰寫分析報告。	滿意度調查定期舉行,藉以得知滿意度成長情形。
		三、趨勢分析建議檢討改善措施或執行績效。	1. 民眾滿意度分析報告如有滿意度降低之項目,分析原因並研提具體改善措施。 2. 民眾開放性意見進行檢討改善。	針對民眾不滿意項目及開放性意見能檢討處理,並研提具體改善措施。

計畫項目	執行策略	執行方向	具體執行措施	預期達成效益
		四、單一申訴窗口之陳情案件滿意度調查統計與檢討情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 單一申訴窗口案件專責列管並於期限內函復當事人。 2. 單一申訴窗口案件逐件附上滿意度調查問卷，如有不滿意情況，則進行檢討。 	力求民眾對本所回復單一申訴窗口內容無不滿意之情況。
	民眾意見回應與改善程度	一、民眾意見反映管道設置情形(含電子參與)。	<ol style="list-style-type: none"> 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，並定期檢討改善。 2. 積極參與里鄰、學校及社區活動，宣導各項便民措施，聆聽民眾需求，民眾意見直接反映。 3. 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。 4. 於現場民眾使用滿意度按燈系統時，適時訪談民眾整體滿意度。 	提供民眾各式反映的管道。
		二、民眾意見(含新聞輿情)處理機制及回應情形(包括後續系統性分析及追蹤)。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立民眾意見，包含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。 2. 於主管會議報告本所回應情形並列管及進行後續追蹤。 	針對民眾意見能立即處理及回應。

計畫項目	執行策略	執行方向	具體執行措施	預期達成效益
		三、民眾意見處理滿意度調查情形。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 針對特定活動辦理民眾滿意度調查，以作為下次改進之依據。 3. 於本所召開之提升為民服務暨提案小組會議中報告，並研討滿意度調查情形及改進作法。 	定期分析滿意度調查結果，檢討並改善服務缺失。

2. 計畫構面 2：資訊流通服務-“克”服困難，推動網路無極限

計畫項目	執行策略	執行方向	具體執行措施	預期達成效益
資訊提供及檢索服務	公開法令、政策及服務資訊程度，依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站(頁)應公開且已公開資訊比例達 100% 以上，並於網站(頁)設置「主動公開資訊」專區	一、本項應公開資訊項目，係以「政府資訊公開法」第 7 條所定應主動公開之政府資訊為主。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依「政府資訊公開法」第 7 條規定，將 10 項應公開資訊項目列示，提供相關法規、解釋法令、本所之機關組織、地址、電話、傳真、網址、電子郵件信箱及戶政即時通、施政計畫、人口統計、預(決)算書、採購契約等各項資料對應服務連結。 2. 公開相關法令及重要政策資訊，如： <ol style="list-style-type: none"> (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。 (2) 服務相關法律、命令及地方自制法規。 (3) 施政計畫、業務統計、預(決)算書及研究報 	主動公開相關資訊於網站且公開資訊比例達 100% 以上。

計畫項目	執行策略	執行方向	具體執行措施	預期達成效益
			告。 (4)其他法定主動公開資訊項目。	
		二、公開方式以機關網站(頁)為主;應設置「主動公開資訊」專區。	本所機關網站已設置「主動公開資訊」專區。	本所網站有設置主動公開資訊專區,且連結正確。
		三、相關公開資料內容應回溯至民國90年。	依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站(頁)比例達100%,且相關公開資料內容均已回溯至民國90年。	已主動公開資訊已達100%。
	服務措施及出版品資訊周知度	一、公開方式以機關網站(頁)為主。	本所設置有機關網站,提供民眾各式訊息及宣導。	本所網站提供豐富的訊息。
		二、公開出版品應注意著作權相關規定。	1.機關服務項目 2.常見問答集(FAQ) 3.機關活動或消息 4.機關文宣品(如宣導手冊、為民服務白皮書)及出版品。 5.影音宣導	出版品均符合著作權規定。
	資訊內容正確程度	一、資訊內容正確程度係指無明顯錯誤及過期資訊,機關應積極維護網站(頁)資訊,以確保公佈資訊的正確性。	1.本所訂有網站維護管理計畫,做為檢核之依據。 2.隨時或定期維護網路資訊內容及進行更新。	資訊內容無過期資訊。
		二、資訊連結正確程度係指資訊標題應與內容一致,所有資料的	1.定期檢視網路資訊內容正確率及連結正確性。 2.如有引用他人資料均應標明來源出處,並於本	網站資訊內容均正確連結無誤。

計畫項目	執行策略	執行方向	具體執行措施	預期達成效益
		<p>網站(頁)超連結皆有效且正確，引用他人資料要標明來源出處或著作授權，並提供連結。</p>	<p>所網頁頁尾部分已建置「機關網站著作權聲明」之連結，其內容符合行政院研考會所建議之各機關著作權聲明填寫格式及內容，藉以說明本所針對網站相關出版品之規定。</p>	
		<p>三、機關應訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)，並據以執行。</p>	<p>本所對於網站資料之更新，已訂定資料更新計畫，網站如需新增、修改或刪除者，需填寫「臺北市大同區戶政事務所網站宣導資料申請書」，經簽准後移請資訊人員更新網站。</p>	<p>本所網站更新均依標準化作業流程辦理。</p>
		<p>四、評審時除檢視定期更新規定外，更著重資料內容正確情形。</p>	<p>本所專責之資訊人員定期檢查、定期更新網站、並定期檢視網頁資料內容正確性。</p>	<p>力求網頁資訊內容正確，本所網站內容應定期檢查。</p>
		<p>五、評審時由評審小組抽測網站(頁)資訊內容15件。</p>	<p>依本所訂定之網站檢核計畫執行，由秘書及課室主管定期抽測，定期檢視網頁，維持網站內容的正確性。</p>	<p>力求網頁內容正確性，本所網站內容應力求完全正確。</p>
	<p>機關網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章情形</p>	<p>一、機關網站(頁)符合「身心障礙者權益保障法」第52條之2要求，應通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p>	<p>本所機關網站已於2009年取得無障礙網路服務認證標章，標章迄今仍啟用中。</p>	<p>力求機關網站持續取得無障礙網路服務認證標章。</p>

計畫項目	執行策略	執行方向	具體執行措施	預期達成效益
		<p>二、依據「臺北市政府網站版型及內容基本標準規範」規定，本府各機關入口網站至少應取得並張貼 A+ 等級無障礙標章。</p>	<p>本所取得之無障礙網路服務認證標章，其等級為「臺北市政府網站版型及內容基本標準規範」規定之 A+ 等級。</p>	<p>力求機關網站持續取得 A+ 等級無障礙標章。</p>
		<p>三、機關網站首頁張貼無障礙標章，應連結至有效之標章資訊紀錄網頁，如：標章資訊所列之申請標章等級與網站張貼之標章等級一致。</p>	<p>本所無障礙網路服務認證標章圖片依「臺北市政府網站版型及內容基本標準規範」規定置於首頁版面左下方，並可連結到相關網址，且圖片與連結網址資訊一致。</p>	<p>力求網站連結之正確性。</p>
		<p>四、標章核發單位檢測不符合項目，應進行網頁設計調整，並於完成修正後登錄修正紀錄。</p>	<p>無障礙網路服務認證標章為行政院研考會檢測，如有不符合項目，本所將依規定進行設計調整，並於完成修正後登錄修正紀錄。</p>	<p>本所網頁均符合規定並完成修正後登錄修正紀錄。</p>
	<p>資訊檢索服務妥適性及友善程度與機關網站(頁)資訊提供檢索服務情形及相關作為</p>	<p>一、機關資訊內容包括公報、公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等；並以機關網站(頁)為主要評核對象。</p>	<p>本所網站建置於「臺北市政府網站共用性平台」，凡發布之服務網頁及相關訊息等，皆設定納入「市府網站網頁資訊資料庫」，發布資訊內容包括公報、公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等。</p>	<p>本所網站包括公報、公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等，提供市民更具友善性、便利性之資訊服務。</p>

計畫項目	執行策略	執行方向	具體執行措施	預期達成效益
		二、檢 索 方 式 包 括：關 鍵 字、全 文、交 叉、站 內、分 類 檢 索 及 其 他 方 式。	於 首 頁 上 方 設 置 搜 尋 功 能 列，可 直 接 輸 入 欲 查 詢 的 「 關 鍵 字 」 搜 尋，並 設 置 「 檢 索 說 明 」，提 供 「 搜 尋 方 式 操 作 說 明 」。	網 站 首 頁 搜 索 方 式 要 便 利 民 眾 使 用。
		三、機 關 依 據 行 政 院 函 頒 「 行 政 機 關 電 子 資 料 流 通 實 施 要 點 」，及 行 政 院 研 考 會 函 頒 「 行 政 機 關 電 子 資 料 詮 釋 資 料 及 分 類 檢 索 規 範 」 等 相 關 規 定 提 供 分 類 檢 索 服 務，可 酌 予 加 分。	本 所 對 外 公 開 之 網 站 資 訊 依 據 行 政 院 「 行 政 機 關 電 子 資 料 流 通 實 施 要 點 」 及 研 考 會 「 電 子 資 料 流 通 詮 釋 資 料 及 分 類 檢 索 規 範 」 加 註 分 類 標 示，期 符 合 電 子 化 政 府 之 規 定，能 經 由 機 關 網 站 與 電 子 化 政 府 入 口 網 按 標 示 搜 尋，以 對 外 提 供 分 類 檢 索 服 務。	符 合 行 政 院 之 相 關 規 定。
		四、提 供 檢 索 功 能 說 明、檢 索 功 能 使 用 範 例，及 找 不 到 資 訊 時 的 建 議。	本 所 網 站 中 增 加 檢 索 範 例，另 於 搜 尋 方 式 操 作 說 明 中 詳 細 說 明 搜 尋 機 制，並 舉 範 例 分 別 示 範 說 明 使 用 不 同 的 檢 索 字 詞，所 出 現 不 同 的 檢 索 結 果，以 及 提 供 延 伸 搜 尋、推 薦 關 鍵 字 等 檢 索 建 議。	便 利 民 眾 了 解 及 使 用 搜 尋 功 能。
		五、提 供 檢 索 資 訊 過 多 時 分 頁 方 式 檢 索，及 檢 索 結 果 依 相 似 程 度、時 間、主 題 等 方 式 排 列。	1. 搜 尋 列 表 的 最 上 方 為 搜 尋 的 統 計 結 果、排 序 方 式 及 搜 尋 結 果 的 分 頁。使 用 者 點 選 日 期 或 降 冪 的 按 鈕，則 會 利 用 日 期 作 降 冪 排 序，而 點 選 旁 邊 的 升 冪 按 鈕，則 文 章 列 表 會 用 升 冪 排 序。另 外 其 他 如 相 關 性、單 位 名 稱 等 升 降 冪 排 序 使 用	檢 索 方 式 要 考 量 民 眾 使 用 習 慣，設 身 處 地 打 造 最 方 便 的 檢 索 方 式。

計畫項目	執行策略	執行方向	具體執行措施	預期達成效益
			<p>方式亦同時提供。</p> <p>2. 搜尋的列表方面則列出了文章的相關資料，包括文章標題、文章分類、文章日期、文章摘要。點選文章標題則會進入文章的原始網頁，而點選右上角的庫存頁按鈕，則會進入文章的庫存頁。</p>	
		<p>六、機關網站首頁版面配置應符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p>	<p>本所網站依「臺北市政府網站版型及內容基本標準規範」設置，力求版面配置符合民眾需求，方便民眾瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p>	<p>本所網站要站在民眾立場，做符合民眾需求之配置。</p>
<p>線上服務及電子參與</p>	<p>線上服務量能擴展性</p>	<p>一、線上服務量能(網路申辦推動情形、網路申辦項目數與收件數成長情形、申請書表下載情形、網路申辦處理時限等)。</p> <p>二、線上服務推廣績效。</p>	<p>1. 本所針對各項戶籍登記備有相關書表及範例下載，有關線上申辦、繳費及操作部分設連結統一至市民e點通供民眾參考使用。</p> <p>2. 本所網站設有連結至內政部戶政司網路預約申請供民眾使用。</p> <p>1. 利用各宣導場所，透過靜態及動態之宣導方式，宣導民眾使用線上服務。</p> <p>2. 本所設有電子謄本專區，協助民眾至線上體驗電子謄本。</p>	<p>針對戶籍登記項目均提供線上服務。</p> <p>線上申辦件數應逐年逐月遞增。</p>

計畫項目	執行策略	執行方向	具體執行措施	預期達成效益
		三、電子表單簡化績效。	1. 本所電子表單連結至市民e點通，供民眾使用單一格式之表單。 2. 本所文宣櫃供民眾取用之各項登記申請須知由市民e點通下載，使用單一格式表單。	統一使用市民e點通表單避免混亂。
	電子參與多樣性	一、提供民眾意見反映或討論之電子參與情形。	1. 建置民眾意見反映或討論之管道，包含單一簽入系統之市長信箱、1999市民熱線，滿意度即時按燈系統等。 2. 本所網站設有專區供民眾提供意見，並直接寄送至本所公用信箱。	本所提供民眾多樣管道表達意見。
		二、針對各項電子參與方式之管理規範及回應情形。	1. 本所每月列管網路申辦案件數，並分析其成長率。 2. 電子謄本專區設置有登記簿，記載體驗人次。	線上申辦件數應逐月逐年遞增。

3. 計畫構面 3：創新加值服務-“力”求創新，營造民眾高滿意

計畫項目	執行策略	執行方向	具體執行措施	預期達成效益
提供創新服務情形	有價值的創意服務	一、跨機關整合：如主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。 二、服務流程便捷：如加強申辦資訊及流	1. 設置臺北車站地下街戶政工作站，延伸服務地點。 2. 辦理到府服務，展現戶政關懷及貼心服務。 3. 提供中午彈班及夜間延長上班等服務措施。 4. 提供免費法律諮詢，提升服務附加價值。	透過服務流程或項目之改造，給予民眾耳目一新之感，可大幅提升本所便民形

計畫項目	執行策略	執行方向	具體執行措施	預期達成效益
		<p>程完整公開，且逐一檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等作法。</p> <p>三、服務項目改造：如落實「一處受理、全程服務」單一窗口的設置；強化主動服務，如於重要時點主動提供民眾所需資訊、免書證免謄本等服務；申辦服務運用民間多元服務通路，擴大政府服務據點等便捷服務。</p> <p>四、服務方法創新：強化線上服務提供，如推動線上服務申辦、網路繳付款服務或增加民眾電子參與途徑等方法。</p> <p>五、服務評價回饋：如利用即時評價機制調查民眾接受服務意見，並回饋至業務流程改善。</p>	<p>5. 提供自然人憑證申請到點服務。</p> <p>6. 配合民政局辦理「幸福十福袋送到家專案」，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。</p> <p>7. 生育補助及育兒津貼單一申辦窗口，由戶所直接受理，再將符合資格的資料送區公所核發育兒津貼。</p> <p>8. 服務滿意度按燈系統，透過觸碰式螢幕之滿意度按燈系統，可直接得知民眾意見，減少紙本浪費。</p>	<p>象。</p>
		<p>六、其他創新服務樣態。</p>	<p>本所在戶籍業務之基礎上，透過與本區其他機關之合作，將戶政的概念推廣，創造其他創新服務的態樣。</p>	<p>創意服務不應侷限於地點及現有項目，希望能有突破之作法。</p>

計畫項目	執行策略	執行方向	具體執行措施	預期達成效益
	創新服務 標竿學習 效益	一、鼓勵機關應提出具有標竿學習效益之創新服務。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年度規劃 2 次的參訪觀摩活動，學習優質機關的創新作為。 2. 參考標竿學習之內容，規劃作為本所之服務措施，並訂立作業依據。 	標竿學習後應建立同仁之回饋機制。
		二、機關應說明所提之創新服務，如何提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本所推動之創意作為應先進行可行性及成本效益評估，再透過提案制度方式提出。 2. 如不符成本效益之提案，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。 3. 提案應注意民眾回饋之意見，進行持續改善。 	創意服務措施應對人民及社會有顯著利益。
提供創新服務情形	組織內部 創新機制	組織內部創新機制及運作是機關能否產生源源不絕的創新服務之關鍵所在。因此，應詳細說明內部創新提案機制之建立與運作情形，並確保該機制可常態性持續運作。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本所訂有提案制度執行計畫，每月並召開提案審查小組會議，鼓勵同仁進行提案。 2. 通過審核之提案推薦至民政局參與初審，並提供不同獎勵，進行鼓勵。 3. 針對民眾之陳情或建議，均主動透過法令或提案方式為民眾尋求解決。 	本所之提案制度應鼓勵同仁踴躍提案，持續運作，作為組織內部之創新機制。

柒、為民服務工作執行委員會及提升服務品質推動小組編制

一、為民服務工作執行委員會：為推動本計畫各項重要工作，由主任擔任召集人，秘書擔任副召集人以及各課室主管同仁計 9 人，成立為民服務工作執行委員會定期召開會議並負責推動相關作業（附件 1）。

二、提升服務品質推動小組：採跨課室方式成立推動小組，由為民服務工

作執行委員會遴選小組成員，進行為民服務工作推動及相關受檢事宜。

捌、管考方式

- 一、為控管工作進度，每月召開為民服務推動小組會議，俾了解各項工作概況進度及缺失，如有關工作進度落後者，將提報主管會議。
- 二、102 年度重要工作計劃作業時程管制表：訂定本所重要工作計畫時程管制表（附件 2），予以列管，定期於為民服務推動小組會議報告執行進度。
- 三、配合本府民政局定期辦理為民服務禮貌實地查證及電話禮貌測試，並針對缺時隨時檢討改進，修正具體實施措施。
- 四、配合「臺北市政府 102 年提升服務品質實施計畫」準備績效評核事宜，並撰寫本所績效報告及彙整相關資料。

玖、獎懲方式

- 一、課室獎勵：年度內推動為民服務工作積極有功之課室，請主任列入課室年度考績之參考。
- 二、個人獎勵：
 - （一）屆時配合「臺北市政府 102 年提升服務品質實施計畫」之獎勵方式及獎勵額度辦理敘獎事宜。
 - （二）積極配合推動為民服務工作及創新提案者，請各課室主管將為民服務工作之配合度列入同仁年度考績之參考。
 - （三）對於本所為民服務工作有特別貢獻者，如有具體事蹟或經媒體報導等，可以個案方式進行獎勵，另案簽陳。
- 三、懲處：
 - （一）同仁如執行為民服務工作有疏漏之情形，請自行提出檢討報告，情節重大者，則列席主管會議進行說明。
 - （二）遭民眾陳情服務態度不佳者，經查證屬實，請課室主管列入平時考績並依情節輕重，提送考績會審議。

拾、本計畫如有未盡事宜，得隨時簽陳主任修訂之。