

臺北市大同區戶政事務所

108 年度提升服務品質執行計畫

108 年 3 月 8 日北市大戶行字第 1086002038 號函訂定

壹、計畫依據

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒之「政府服務躍升方案」。
- 二、行政院國家發展委員會 107 年 1 月 15 日發社字第 1071300028 號函頒之「第 2 屆政府服務獎評獎實施計畫」。
- 三、臺北市政府 108 年 2 月 27 日府授研服字第 1083004788 號函頒之「臺北市政府辦理政府服務獎參獎執行計畫」。
- 四、臺北市政府民政局 108 年 3 月 7 日北市民秘字第 1086020116 號函頒之「108 年度提升服務品質執行計畫」。

貳、計畫目標：

- 一、便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 三、開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

參、實施對象：本所全體同仁。

肆、實施範圍：以 108 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：本計畫自主任核定日起實施。

陸、計畫內容：

- 一、本所以「便民、效率、創新、尊重」為服務宗旨，透過戶政業務之推展帶給民眾最優良最溫暖的服務。本計畫分為基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價、開放創新等 5 個構面，並細分為服務一致及正確、服務友善、服務便捷、服務可近性、服務成長及優化、內部作業簡化、服務精進機制、服務滿意情形、意見回應處理情形等 9 個執行項目。

二、具體執行措施如下：

計畫構面一、基礎服務		
執行項目	執行方向	具體執行措施
(一)服務一致及正確	1.申辦業務標準作業流程訂定 2.服務及時性 3.服務人員專業度	1.針對戶政推動之重點工作，結合策略地圖並配合市府重大施政計畫，依機關業務特性、民眾需求，訂定機關年度提升服務品質實施計畫。

		<ol style="list-style-type: none"> 2.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。 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。 4.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。 5.各項查詢管道，均務求立即告知，避免民眾等候。 6.辦理櫃檯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。 7.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。 8.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。
(二)服務友善	<ol style="list-style-type: none"> 1.服務設施合宜程度 2.網站使用便利性 3.服務行為的友善性 4.服務資訊透明度 	<ol style="list-style-type: none"> 1.持續推行服務人員「說您好」及電話禮貌運動，於服務過程主動詢問服務需求，使用禮貌性用語，進行主動引導及走動式管理，協助民眾各項申辦事務。 2.提供標示及引導設施、服務動線、申辦及閱覽資訊、書表範例、文宣資料、雙語標示、環境綠美化、等候區等便利設施、無障礙設施及網站資訊露出正確性，以通用設計之概念，提供不同客群適切的服務，型塑親近的洽公環境。 3.招募戶政志工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。 4.開立「一次告知單」以避免民眾來回奔波補件情形。 5.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。 6.於網站公開機關基本資料、相關法規、執行計畫、服務措施、策略地圖及預決算情形等重要資訊，並即時更新。對外提供之文件如

		為可編輯者，應採用 ODF 文書格式；非可編輯者，則採用 PDF 文書格式公布。 7.網站提供多元及便利的資訊檢索服務。
計畫構面二、服務遞送		
執行項目	執行方向	具體執行措施
(一)服務便捷	1.建置單一窗口整合服務 2.減除申辦案件需檢附之書本謄本 3.開發線上申辦或跨平台通用服務	1.推動並強化全功能櫃台，便利民眾申辦。 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。 5.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。 6.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。 7.運用本市數位印鑑比對系統及戶籍檔案掃描暨查詢系統，提供便捷服務、減短等候時間。
(二)服務可近性	1.客製化服務 2.專人全程服務 3.主動服務	1.設置「博愛櫃檯」，讓年長者、行動不便者、孕婦及帶幼兒之洽公民眾能輕鬆申辦並取得相關資訊，讓市民享受最貼心及客製化專人服務。 2.辦理到府服務，展現戶政關懷及貼心服務。 3.提供英語服務友善環境。
(三)服務成長及優化	1.突破成長 2.優質服務	1.推行跨機關戶籍資料異動通報服務，減少民眾奔波往返。 2.受理出生登記時提供育兒津貼單一申辦窗口，由戶所代行收件送區公所進行審核等後續核發事宜。
計畫構面三、服務量能		
執行項目	執行方向	具體執行措施

(一)內部作業簡化	運用多元管道蒐集機關成員意見，以檢討改造內部流程，減省不必要審核及行政程序	<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、審核權責及繳納規費程序等。 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。 4.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。
(二)服務精進機制	建立機關內部服務精進機制運作並提升創新服務提案情形及採行率	<ol style="list-style-type: none"> 1.訂定本所提案制度執行計畫，每月召開文書暨服務品質推動小組會議，鼓勵同仁創意提案，並於會議中討論審核。 2.通過審核之提案推薦至民政局參與初審，經民政局初審通過者，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。
計畫構面四、服務評價		
執行項目	執行方向	具體執行措施
(一)服務滿意情形	運用多元管道定期進行滿意度調查，調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等，並提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨熱分析及檢討改善情形，另進行內部同仁滿意度調查。	<ol style="list-style-type: none"> 1.本所每年定期於4月及10月辦理滿意度問卷調查，調查內容包括洽公目的、引導等候服務、櫃檯服務、服務環境、服務效率與效能、整體滿意等。 2.每年定期於4月及10月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。 3.進行滿意度問卷調查後，分析滿意度問卷，針對滿意度比率、滿意度成長情形撰寫分析報告，並於文書暨服務品質推動小組會議中報告調查結果。
(二)意見回應處理情形	針對民眾意見、抱怨及陳情等積極回應，有效協助民眾解決問題	<ol style="list-style-type: none"> 1.建置民眾意見之暢通管道，如本府單一陳情系統、市民專線1999及本所網站提供意見反應區(連結至本所公用電子信箱)、電話回應及臉書專頁等，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。
計畫構面五、開放創新		
執行項目	執行方向	具體執行措施
開放創新	開放參與及創新性	1.建置民眾意見反映或討論之管道，包含本府單一陳情系統、1999 市民熱線及本所臉書專頁等。 2.本所網站提供本所公用電子郵件信箱，供民眾表達意見或法令諮詢使用。 3.本所設置臉書粉絲團，供民眾留言反應意見。 4.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。

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(如附件)。
- 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，於每月召開之文書處理品質推動小組會議中，報告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、配合「臺北市政府辦理政府服務獎參獎執行計畫」及本府民政局不定期辦理為民服務禮貌查核及電話禮貌測試，並針對缺時隨時檢討改進，修正具體實施措施。

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)配合「臺北市政府辦理政府服務獎參獎執行計畫」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。

臺北市大同區戶政事務所 108 年度為民服務工作執行委員會

職別	職稱	姓名	任務	備註
主任委員	主任	杜美芬	綜理監督「108 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	
副主任委員	秘書	葉淑之	協助指導監督「108 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	
執行委員	課長	葉秋子	綜理「108 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	
執行委員	課長	王芃涵	綜理「108 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	
執行委員	課長	陳昭源	綜理「108 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	
執行幹事	課員	卓春美	辦理「108 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	
執行幹事	課員	張伊姝	協助辦理「108 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	
執行幹事	課員	沈凌朱	協助辦理「108 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	
執行幹事	戶籍員	陳佳琪	協助辦理「108 年度提升服務品質執行計畫」各項事宜	

臺北市大同區戶政事務所 108 年度工作計畫作業時程管制表

編號	計畫項目	工作內容 <small>.....預定期程 ■ 已完成</small>	預定作業時程 <small>計畫◎ 重要★ 有關預算\$ 教育訓練□</small>												執行進度 說明		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1	辦理內政部清查人口作業-「致贈百歲人瑞金鎖片，當事人不知去向者」	擬訂本所 108 年清查人口作業計畫														
		列印應清查人口清冊、查訪當事人及登錄查對成果於戶役政資訊系統/清查人口資料庫														
2	辦理內政部清查人口作業-「90 歲以上未滿百歲最近 1 年未使用健保卡者」	列印應清查人口清冊，簽陳執行清查分工方式														
		資料清查、電話訪查，針對電話訪查未果者，找尋家屬進行實地訪查														
		將查對成果登錄於戶役政資訊系統/清查人口資料庫														
3	辦理內政部清查人口作業-「80 歲以上至未滿 90 歲最近 2 年未使用健保卡者」	列印應清查人口清冊，簽陳執行清查分工方式														
		資料清查、電話訪查，針對電話訪查未果者，找尋家屬進行實地訪查													
		將查對成果登錄於戶役政資訊系統/清查人口資料庫														
4	辦理內政部清查人口作業-「戶籍遷至戶政事務所 1 年以上者」	列印應清查人口清冊，簽陳執行清查分工方式														
		資料清查、電話訪查，針對電話訪查未果者，找尋家屬進行實地訪查													
		將查對成果登錄於戶役政資訊系統/清查人口資料庫														

編號	計畫項目	工作內容預定期程 ■ 已完成	計畫◎ 重要★ 有關預算\$ 教育訓練📖	預定作業時程												執行進度 說明		
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
5	戶役政帳號及角色權限審查	稽核同仁戶役政帳號及角色權限審查															
6	每半年辦理 1 次戶政資訊安全內部稽核(含 7 項)	1.戶役政資訊系統(每月 4 次) 2.應用移民署線上應用查詢服務系統(每月抽查) 3.法務部刑事資料查詢查驗服務系統(每週抽查) 4.財稅資料調查(每月抽查) 5.雲端資料查詢及交換服務(國籍案件) 6.親等關聯更正系統(每週抽查) 7.身分證比對管制資料(每週 4 次)								
7	戶政資訊電腦暨設備汰換案	採共同供應契約(含端末印表機、系統印表機、戶籍數位化印表機、國民身分證護貝機、掃描器、條碼閱讀機等)													
8	辦理「原住民戶籍資料清查作業」	1.訂定本所辦理「原住民戶籍資料清查作業」工作計畫	◎														
		2.日據時期平埔族群潛在者清查(3/18 前)														
		3.原住民光復前後戶籍登記姓名資料清查串接作業(4/30 前)													
		4.複核確認親等關連資料(6/16 至 8/31)													
9	辦理「大同戶政學堂」教育訓練	1.修訂本所推動「大同戶政學堂」實施計畫	◎														
		2.每周三上午 8：30 至 8：45 實施櫃檯人員專業訓練課程	📖		

編號	計畫項目	工作內容預定期程 ■ 已完成	計畫◎ 重要★ 有關預算\$ 教育訓練☐	預定作業時程												執行進度 說明				
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					
10	9 年級學生初次請領國民身分證到校服務	1.研擬 108 年度到校服務工作計畫 ，並函請各校協助辦理 ◎	◎																	
		2.到校收件、查詢、登錄、製證、發證																		
11	自然人憑證推廣業務	1.訂定本所 108 年度提升自然人憑證發證數執行計畫 ◎	◎																	
		2.加強宣導並推出送好禮活動																		
		3.宣導品採購及付款 \$	\$																	
12	護照人別確認作業	護照申請親辦委辦費核撥申請及核銷事宜 \$	\$																	
13	辦理國民身分證教育訓練	每年 6 至 8 月由 8 戶所輪流辦理國民身分證教育訓練課程，並將辦結成果自行報局 ☐	☐																	
14	空白國民身分證及膠膜保存情形	每年 4 月及 10 月盤點空白證及膠膜																		
15	108 年度未換發新式國民身分證者清查作業	簽陳名冊，逐筆清查、核校並登錄系統																		
16	門牌	1.建管處拆除執照之門牌註銷																		
		2.門牌指標脫落補置及增設																		配合本府民政局來文辦理。
17	戶籍資料室管理	戶籍簿冊盤點																		

編號	計畫項目	工作內容預定期程 ■ 已完成	計畫◎ 重要★ 有關預算\$ 教育訓練☐	預定作業時程												執行進度 說明			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
18	訂(修)定各項(年度)計畫	研訂本所 108 年度提升為民服務品質作業計畫 ◎	◎													配合本府民政局來文辦理。		
		研訂本所 108 年度提案制度執行計畫 ◎	◎															
		研訂本所 108 年度為民服務禮貌查核執行計畫 ◎	◎															
		研訂本所 108 年度電話服務禮貌測試執行計畫 ◎	◎															
		研訂本所提升文書處理品質執行計畫 ◎	◎															
		研修本所提升志工服務禮貌實施計畫 ◎	◎															
		研訂本所網站維護管理計畫 ◎	◎															
19	內外部顧客滿意度調查	1.辦理內外部顧客滿意度調查										
		2.調查結果分析報告											
20	各項教育訓練	1.參加本府公文講習教育訓練	☐															
		2.辦理本所文書處理(含機密文書及檔案)教育訓練	☐															
		3.辦理本所服務禮貌研習	☐															

編號	計畫項目	工作內容預定期程 ■ 已完成 計畫◎ 重要★ 有關預算\$ 教育訓練📖	預定作業時程												執行進度 說明
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
		4.辦理本所志工人員服務禮貌研習 					
		5.辦理新進人員「值星人員、電話禮貌及公文教育訓練」 					
21	辦理各項觀摩檢討活動	1.文書處理機關標竿學習											
		2.為民服務機關標竿學習											
22	汰換個人電腦、週邊設備及零組件	1.電腦更新(配合預算編列，9月辦理)												
		2.網路及資訊周邊設備(配合預算編列，9月辦理)												
23	套裝軟體採購	配合預算編列，9月辦理												
24	使用者帳號及角色權限審查	員工愛上網(電子公務處理系統、議會案件管理系統、公務文件管理平台、臺北市政府單一陳情系統)、員工電子信箱、臺北市民e點通、民政局局內網站、新公文系統、tpead網域(共9項系統) ★												
25	資訊業務	1.內部自主進行釣魚測試			(每2個月)
		2.臺北市不動產數位資料庫作業系統使用者查詢記錄				(每季)
		(1)列印稽查				(2月20日前)
		(2)稽查結果報地政局												

編號	計畫項目	工作內容預定期程 ■ 已完成	計畫◎ 重要★ 有關預算\$ 教育訓練□	預定作業時程												執行進度 說明
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
		(1)列印稽查			(每季)	
		3.地政資訊管理系統使用者查詢記錄						(2月及8月10日前)	
		(2)稽查結果報地政局							
		4.檢視與清查電腦軟硬體設備、與公務無關之免費軟體及非授權軟體使用情形												
		5.行政電腦作業系統升級至 Windows10	★										
26	檔案業務	1.檔案目錄彙送					
		2.機密公文年度清查													
		3.檔案清理鑑定(報文獻館前置作業)													
		4.檔案銷毀												
		5.附件抽存與附件另存清查													
		6.防災演練													
27	總務業務	1.空調清洗作業												
		2.消防設備檢查													

