

臺北市萬華區戶政事務所 109 年度提升服務品質執行計畫

109 年 5 月 12 日北市萬戶行字第 1096004184 號函訂定

壹、計畫依據

- 一、 行政院函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、 國家發展委員會函頒「政府服務獎」評獎實施計畫。
- 三、 臺北市政府提升服務品質執行計畫。
- 四、 臺北市政府民政局 109 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、 多面向整合跨機關服務功能，統合資源運用，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

參、組織目標

- 一、 以落實正確戶籍登記為基礎，推動簡政便民服務。
- 二、 站在對民眾有利的方向思考，提供具效率、便捷、貼心、友善的便民服務。
- 三、 以網路作為知識儲存及管理平台，提升電子化服務量能。
- 四、 以創新的思考模式，提供民眾全方位的加值服務。
- 五、 透過網路、媒體或公布欄等管道主動公開政府資訊，參與各項社區及市府活動積極宣導戶政新知、政策及便民措施。
- 六、 建立內外部顧客反映管道，將顧客意見作為機關策進依據。

肆、實施對象

本所全體同仁。

伍、具體措施、執行項目、策略與方法:

具體措施一:提升機關服務品質，深化服務績效		
執行項目	執行策略	執行方法
確立為民服務方向	訂定本所「年度提升服務品質執行計畫」，具體規劃為民服務工作範圍。	針對戶政工作目標及年度擬推動之重點工作，結合策略地圖、市政白皮書及年度重大施政計畫，訂定年度提升服務品質執行計畫。

具體措施二:注重服務特性差異化，提供正確友善的基礎服務項目		
執行項目	執行策略	執行方法
服務一致及正確	(一)建立業務標準作業流程訂定	訂定各項業務標準作業流程並隨時檢討改進流程與作業方式。
	(二)服務及時性	重視民眾申辦案件的處理效率，加強人員案件稽核流程，確保於處理時限內完成。
	(三)服務人員專業度	注重服務人員專業度，加強專業項目教育訓練，並施行服務人員專業度測試，確保問題回應及申辦案件處理的正確性。
服務友善	(一)服務設施合宜程度	提高民眾臨櫃洽公建置合宜的服務環境: 1. 營造規劃完善合宜便民的服務洽公環境，充實服務設施(包括核心設施、一般設施)。 (1)加強洽公環境適切程度，如： A. 機關環境標示(含雙語)及引導標示。 B. 申辦動線規劃及環境規劃。 C. 申辦及閱覽資訊、書表範例。

		<p>(2)設置哺(集)乳室、AED 等設施。</p> <p>2. 由專人辦理及檢視服務設施合宜性，如：</p> <p>(1)各項設備安全及定期檢測維護。</p> <p>(2)提供各類申請表單及文具並隨時更新汰換以符合民眾需求。</p> <p>(3)無障礙設施完善。</p> <p>3. 積極導入「通用設計」理念，依實際需要，提供相關服務措施。</p>
	<p>(二)網站使用的便利性</p>	<p>網站以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務；提供多元及便利的資訊檢索服務；確保網站內容的正確性及有效連結：</p> <p>1. 建置分類檢索服務</p> <p>(1)配合市府政策及電子化政府入口網計畫，提供機關網站之資訊標示及主題、施政與服務等分類檢索。</p> <p>(2)機關網站提供主題、施政與服務等多樣性分類檢索。</p> <p>2. 促使檢索服務操作友善性</p> <p>(1)以多樣化的資訊檢索方式提供服務。</p> <p>(2)使檢索及互動功能設計簡單方便民眾操作使用。</p> <p>3. 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 格式。</p>
	<p>(三)服務行為友善性</p>	<p>注重服務人員的禮貌態度：</p> <p>1、推行服務人員服務禮貌運動並落實走動式管理與主動性關懷之現場服務並專人隨時督察服務現場，主動協助引導民眾。</p> <p>2、建立服務人員考核計畫、辦理為民服務</p>

		<p>禮貌訓練，落實起身迎賓及雙手遞物，以建立戶政人員專業形象與敬業態度。</p> <p>3、持續辦理電話服務禮貌測試，加強回應之品質、專業度及熟悉度，建立服務人員專業、親切具責任感之優質形象。</p> <p>4、積極觀摩學習他機關服務作為，檢討改善，樹立機關良好形象。</p>
	(四)服務資訊透明度	<p>1. 公開資訊:主動公開資訊並以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，供使用者依需求連結下載及利用並定期檢視更新資料。</p> <p>2. 資料開放:從民眾應用面思考，盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，並應定期檢視及更新資料。</p> <p>3. 案件查詢管道:提供多元的案件查詢管道、保持查詢管道暢通並主動回應。</p>

具體措施三:有效提供便捷的服務內容，增進服務可近性，優化服務成長		
執行項目	執行策略	執行方法
服務便捷	瞭解民眾服務需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度。	<p>1. 建置「全功能」及「單一櫃檯」服務，落實「一處收件，全程服務」。</p> <p>2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本：運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附紙本佐證資料。</p> <p>3. 配合本市 E 化作業，開發線上申辦或跨平台通用服務：透過臺北市政府市民服務大平台提供謄本、戶口名簿等提供線上申辦案件服務。</p>

服務可近性	關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，運用多元策略，促進服務可近性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客製化服務：因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。 2. 專人全程服務：運用市政資料庫及各項業務資訊跨機關查驗系統，由機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。 3. 主動服務：針對年長者、行動不便的民眾，提供到府服務。
服務成長及優化	推動業務並負有特定任務，於服務遞送時，除達成便捷、可近性目標外，尚有其他與機關性質關聯之服務目標。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 突破成長：為完成服務遞送，於考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素達成服務目標所展現之努力與成效。 2. 優質服務：在其核心業務範疇內，於設定服務目標後，運用多元策略，提出符合機關任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。

具體措施四：簡化內部作業流程，增進創新服務機制

執行項目	執行策略	方法
內部作業簡化	簡化內部作業提升行政效率，並聚焦核心業務，創新精進服務。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年檢討冗事減除，運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，減省不必要的審核及行政程序之情形，加強橫向聯繫及溝通，減少不必要之公文發文量。 2. 運用法令鬆綁、流程再造、利用民間資源、資訊科技應用等的工具，規劃創新、整合性的服務措施，以提高行政效能，並成為機關標準服務，發揮

		為民服務功能，擴大機關服務彈性。
服務 精進 機制	建立常態性運作機制，以及在首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定創意提案計畫，並因應計畫或標準作業流程之規定檢討改善。 2. 建立機關內部創新機制，並定期運作：藉由提案等內部機制，開發創新服務措施，並於外部參訪他機關進行標竿學習後，進行改良式的創新服務，並時時檢討改善。 3. 強化創新服務標竿學習效益：擴散創新服務作為，促進機關間標竿學習效益。

具體措施五：調查顧客滿意情形，有效處理顧客意見		
執行項目	執行策略	執行方法
服務滿意情形	善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施	<p>經由意見調查辦理統計及分析顧客滿意度：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 外部顧客：以問卷調查、現場訪談方式，探查服務滿意度並分析及檢討服務滿意度趨勢、服務滿意度成長率等，建立回應機制，並依外部顧客建議俾以改進服務項目或缺失並追蹤控管。 2. 內部顧客：以問卷方式調查內部顧客滿意度，運用調查結果以精進機關內部管理成效，或利用會議提供同仁發言時間。
意見	除瞭解民眾對	1. 針對民眾意見及抱怨進行如下處理：

<p>回應處理情形</p>	<p>服務評價外，應針對民眾意見、抱怨及陳情等，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>(1)建立民眾意見及抱怨處理機制。 (2)增加民眾意見反映管道並有效處理(電子郵件、戶政即時通、FACEBOOK、Line、線上民眾滿意度調查之建議回應)。 (3)賡續提供多元民眾滿意度調查。 (4)加強民眾意見及抱怨之處理績效及後續處理列管追蹤。 (5)民眾陳情案件或依 1999 專線、單一陳情系統反映者，確依陳情案件及 1999 專線或單一陳情系統處理之規定處理。</p> <p>2. 新聞輿論回應處理：設置新聞輿論回應機制、儘速針對新聞輿論回應。</p> <p>3. 強化顧客間之聯繫，針對留有聯繫方式之陳情者、反映者、諮詢者及網路申辦者，立即處理回應，期以同理心妥善處理抱怨，讓每一位民眾均能成為本所 VIP 及最忠實的顧客。</p>
---------------	--	---

陸、執行期程

本計畫具體內容執行項目及推動作法，另依 109 年度提升服務品質執行計畫工作要項執行表(如附件)執行。

柒、執行方式

- 一、各執行單位應於本計畫訂定後，針對組織目標及課室業務特性，結合市政白皮書、與策略地圖與重大政策，依業務職掌範圍內實際內容及需要訂定各項執行計畫切實執行，並應於期限內達成目標。
- 二、各項工作計畫於訂定後，應依據計畫落實管考，定期追蹤以瞭解各項工作執行概況及進度，並研討得失與計畫修訂事宜。

三、執行單位除例行性服務項目應持續推動外，應鼓勵同仁隨時創新研發便民服務，提升服務品質。

捌、組織編制及追蹤管考

為推動本計畫各項重要工作，成立「提升服務品質推動小組」，小組成員：主任、秘書、各課課長、研考及其他指定人員，負責監督、推動辦理提升服務品質各項工作，並依下列方式辦理管考：

- 一、於所務會議中，依執行項目檢討追蹤。
- 二、辦理公文處理教育訓練，提出執行改善情形。
- 三、各項政策交辦事項不定期測試、查核處理成果。

玖、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充與協調辦理。

拾、本計畫奉核後實施，修正時亦同。

臺北市萬華區戶政事務所 109 年度提升服務品質執行計畫工作要項執行表

執行項目	執行策略	推動做法	執行單位	執行期間
確立為民服務方向	訂定本所「年度提升服務品質執行計畫」，具體規劃為民服務工作範圍。	針對戶政工作目標及年度擬推動之重點工作，結合策略地圖、市政白皮書及年度重大施政計畫，訂定年度提升服務品質執行計畫。	行政庶務課	1~3 月
服務一致及正確	申辦業務標準作業流程訂定內容	於各項會議中積極檢討各項行政作業及申辦案件流程簡化事宜。	各課	1-12 月
	服務及時性	1. 推動「電子公文節能減紙作業計畫」及「公文減量方案」，提升行政效能。	行政庶務課	1-12 月
		2. 服務現場及外網公開各業務承辦人分機，提供電話及現場查詢案件處理流程進度(含電話、網路及現場查詢等)並保持查詢管道之暢通。	各課	
		3. 宣導市民服務大平台網路線上查詢功能及簡訊系統，提供案件流程查詢回應情形。	各課	
		4. 讓民眾可以隨時利用電話、傳真機或是網路在事前取得必要的資訊，事中掌握申請案件的處理現況、預定進度及處理結果，事後瞭解後續的聯繫協調及追蹤管制作業。	各課	
		5. 賡續及擴大辦理異地申辦項目，方便民眾辦理戶籍業務，免除往返奔波之苦。	各課	
		6. 對證件不齊無法辦理之案件，開立「一次告知單」，使民眾了解案件處理程序及進度等相關訊息。	各課	
	服務人員專業度	1. 定期辦理戶政法令教育訓練	戶籍登記課 戶籍資料課	1-12 月

		2. 落實管考同仁辦理案件正確性及效率。		
服務友善	服務設施合宜程度	<p>1. 洽公環境適切程度：</p> <p>(1) 適時調整民眾申辦動線及環境規劃。</p> <p>(2) 民眾洽公空間依時令節慶進行造景設計，美化環境。</p> <p>(3) 加強維護環境清潔，營造舒適辦公環境。</p> <p>(4) 針對洗手間、飲水等設備每日進行清潔維護查核工作。</p> <p>(5) 再造洗手間美學文化，新增藝術作品、不定期更新心靈小語及花卉盆栽。</p> <p>(6) 成立文化藝廊及檔案應用展：不定期展出，讓洽公亦是文化之旅。</p> <p>(7) 製作員工雙語名牌標示。</p> <p>(8) 設置英語服務櫃檯。</p> <p>2. 服務設施合宜程度：</p> <p>(1) 書寫檯放置書表範例、文具、老花眼鏡提供使用。</p> <p>(2) 適時更新申請案件處理時限表資料。</p> <p>(3) 人民申辦案件須知適時修正抽換。</p> <p>(4) 於洽公大廳設置無線寬頻上網區供民眾使用。</p> <p>(5) 定期檢討無障礙設施，提供無障礙環境。</p> <p>(6) 針對戶政業務、各項便民資訊透過多元管道持續宣導。</p> <p>(7) 設置便民快照區便利民眾拍照使用。</p> <p>(8) 提供洽公市民 30 分鐘免費便民停車。</p>	行政庶務課	1-12 月

	<p>(9)設置「戶政協談室」提供有關戶政法令疑義之民眾諮詢。</p> <p>(10)設置「哺(集)乳室」提供洽公民眾使用。</p> <p>(11)推行「環保奉茶」服務，減少紙杯使用。</p> <p>(12)提供放大書表及戶籍法令須知。</p> <p>(13)設置計程車預約服務機具，便利長者及行動不便之民眾使用。</p> <p>(14)於等待區置放民眾常辦案件小叮嚀，貼心提醒。</p> <p>3. 設置博愛櫃檯、身分證領證、自然人憑證等櫃檯。</p> <p>4. 視機關業務及民意需求，規劃更具替代性或創意性的服務設備。</p>		
網站使用便利性	<p>1. 建置分類檢索服務</p> <p>(1)配合市府政策及電子化政府入口網計畫，提供機關網站之資訊標示及主題、施政與服務等分類檢索。</p> <p>(2)機關網站應提供主題、施政與服務3種分類檢索。</p> <p>2. 促使檢索服務操作友善性</p> <p>(1)以多樣化的資訊檢索方式提供服務。</p> <p>(2)使檢索及互動功能簡單易用。</p>	行政庶務課	1-12月
服務行為友善性	<p>1. 推行服務人員服務禮貌並落實走動式管理與主動關懷之現場服務。</p> <p>2. 櫃檯服務禮貌及回應品質：</p> <p>(1)每日開工式由值星課長帶領同仁向民眾道早問安。</p> <p>(2)辦理櫃檯服務禮貌教育訓練，落實起身迎賓及雙手遞物，建立戶政人員專業有禮的服務形象。</p>	各課	1-12月

		<p>3. 服務現場主動協助引導民眾：</p> <p>(1) 訂定「巡迴值星制度實施計畫」，由後線人員輪流擔任值星任務，落實走動式管理及主動關懷服務，並辦理教育訓練。</p> <p>(2) 訂定「推展志願服務人員實施計畫」，招募志工引導協助民眾申辦案件及奉茶。</p>		
服務資訊透明度		<p>1. 公開相關法令及重要政策資訊如：</p> <p>(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。</p> <p>(2) 服務相關法律、命令及地方自治法規。</p> <p>(3) 施政計畫、業務統計、預（決）算書及研究報告。</p> <p>(4) 其他法定主動公開資訊項目。</p> <p>2. 宣導或公開本所服務措施及出版品資訊如：</p> <p>(1) 機關服務項目。</p> <p>(2) 常見問答集（FAQ）。</p> <p>(3) 宣導機關活動。（配合為民服務工作，不定期舉辦主題活動，並發布新聞稿於網站及電子媒體揭露活動主題，以達宣導廣度及力度。）</p> <p>(4) 機關文宣品（如宣導手冊、為民服務白皮書）及出版品。</p> <p>3. 確保公開之資訊內容正確及作成更新或公布等紀錄，俾宣導資訊內容及網站資訊內容與連結之正確。</p> <p>4. 戶政法令、文宣、網站等資訊內容應配合法令修正、服務措施變更等作成維護及更新，另網站資訊更新應作成紀錄及資訊可作更新時間及項目標示時應予標示。</p>	行政庶務課	1-12 月

<p>服務便捷</p>	<p>瞭解民眾服務需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 賡續推動單一窗口全功能服務，一處收件全程服務，縮短等候及處理時間。 2. 賡續使用「市政資料庫」提供民眾「免書證，免謄本」服務。 3. 協助外交部辦理「首次申請護照親辦人別確認」、「首次申請護照親辦1處收件全程服務」。 4. 協助內政部移民署受理「入出國自動查驗通關註冊服務」。 5. 持續推動宣導戶籍資料e化服務(電子戶籍謄本、新式戶口名簿等)，並推廣戶役政管家APP，提供民眾便捷之服務。 6. 訂定「推動跨機關便民服務計畫」，推動跨機關流程簡化工作。 7. 善加利用電子化服務(例如：網站、傳真、電話、電子郵件等)，受理民眾各項申辦事宜，簡化作業流程。 8. 提供中午彈性上班、夜間延長上班、及假日預約結婚登記。 9. 訂定「綜合受理櫃檯紓解人潮作業規範」，機動調度人力支援櫃檯服務。 10. 建置「臺北市數位印鑑比對系統」提供市民跨區辦理印鑑業務。 11. 辦理戶籍登記申請書數位化檔案，提供民眾便捷服務。 	<p>各課</p> <p>戶籍登記課</p> <p>戶籍登記課</p> <p>戶籍資料課</p> <p>戶籍登記課</p> <p>戶籍資料課</p> <p>戶籍資料課</p> <p>戶籍登記課</p> <p>戶籍登記課</p> <p>戶籍資料課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>戶籍登記課</p> <p>戶籍資料課</p> <p>戶籍資料課</p>	<p>1-12月</p>
<p>服務可近性</p>	<p>客製化服務、專人全程服務、主動服務</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用行動化設備辦理戶政行動化服務。 2. 運用其他消弭居住地區差異及數位落差情形之服務可近性服務措施。 3. 對於老人及身心障礙者提供到府服務。 	<p>戶籍登記課</p> <p>戶籍登記課</p> <p>戶籍資料課</p> <p>戶籍資料課</p>	

服務成長及優化	突破成長、優質服務	配合祝妳好孕專案辦理生育獎勵金發放及代收通報育兒津貼申請書、新生兒無照健保卡申請書。	戶籍登記課	
內部作業簡化	簡化內部作業提升行政效率，並聚焦核心業務，創新精進服務。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期檢討冗事並透過多元管道收集同仁意見。 2. 運用法令鬆綁、流程再造、利用民間資源、資訊科技應用等的工具，規劃創新、整合性的服務措施，以提高行政效能，並成為機關標準服務，發揮為民服務功能，擴大機關服務彈性。 	行政庶務課 行政庶務課	
服務精進機制	建立常態性運作機制，以及在首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定創意提案計畫，並因應計畫或標準作業流程之規定檢討改善。 2. 建立機關內部創新機制，並定期運作:藉由提案等內部機制，開發創新服務措施，並於外部參訪他機關進行標竿學習後，進行改良式的創新服務，並時時檢討改善。 3. 強化創新服務標竿學習效益:擴散創新服務作為，促進機關間標竿學習效益。 	行政庶務課	1-12 月
服務滿意情形	善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本所外網設置「意見信箱」、服務現場提供民眾意見箱及網路問卷等溝通管道，廣徵民意，以改進作業流程。 2. 以問卷調查、現場訪談方式，探查服務滿意度並分析及檢討服務滿意度趨勢、服務滿意度成長率等，並依民眾建議改進服務缺失。 3. 以問卷方式調查機關內部同仁滿意度，並進行分析與檢討，運用調查結果以精進機關內部管理成效。 4. 如具備陳情案性質及依 1999 專線或單一陳情系統管道反映者，應依 	行政庶務課	1-12 月

		<p>相關作業規定處理。</p> <p>5. 賡續定期蒐集民意，作為改進之參據。</p>		
意見 回應 處理 情形	<p>除瞭解民眾對服務評價外，應針對民眾意見、抱怨及陳情等，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立民眾意見及抱怨處理機制，如電子郵件、問卷調查等具備陳情案性質及依 1999 專線或單一陳情系統管道反映者，應依相關規定即時處理。 2. 增加民眾意見反應管道並有效處理（臉書、Line、線上民意調查之建議回應及電子郵件）。 3. 加強民眾意見及抱怨之處理績效及後續追蹤處理。 4. 專人管理新聞剪報及設置媒體聯絡人主動發布機關重大活動訊息，並儘速針對新聞輿論回應。 5. 訂定「與社區有約睦鄰」工作計畫，定期刊登本所活動及業務宣導訊息。 6. 依據「臺北市政府及所屬各機關受理人民陳情案件注意事項」，指定專人迅速處理民眾反映意見，並由研考列管追蹤。 7. 定期將人民陳情案件涉及之問題性質、類別及處理結果加以綜合檢討分析，提出改進建議，以加強處理品質。 	行政庶務課	1-12 月