

臺北市萬華區戶政事務所 103 年度提升服務品質實施計畫

中華民國 103 年 2 月 13 日訂定

壹、計畫依據

臺北市政府民政局 103 年 1 月 21 日北市民秘字第 10330360000 號函頒「臺北市政府民政局 103 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、服務理念與組織目標

本所一直以創新的思維與做法，賡續推動為民服務工作，我們亟思服務的本質，認為優質的服務應該從心開始體認；服務標準、服務精神一切服務都要從”心”開始。因此，本所將貫徹便民、效率、創新、尊重的品質政策，以「微笑萬華 SMILE 服務—戶政從心做起」為組織願景，提供感動、創意、傾聽及有效率的服務，形塑優質戶政。

參、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、多面向整合本機關服務功能，統合資源運用，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

肆、實施對象

全體同仁。

伍、實施策略與方法

一、優質服務構面實施策略與方法

(一) 優質便民服務構面

實施要領	執行策略	執行方法
提升機關服務形象	訂定本所「年度提升服務品質實施計畫」，具體規劃為民服務工作範圍。	針對戶政工作目標及年度擬推動之重點工作，依據民政局提升服務品質實施計畫考評指標，訂定年度提升服務品質實施計畫。
	促進服務場所便	營造規劃完善親切便民的服務洽公環境，充

	<p>利性、服務行為友善性及服務行銷有效性</p>	<p>實服務設施，提升機關形象。</p> <p>一、加強洽公環境適切程度，如：</p> <p>（一）機關環境標示（含雙語）及引導標示。</p> <p>（二）申辦動線規劃及環境規劃。</p> <p>二、由專人辦理及檢視服務設施合宜性，如：</p> <p>（一）各項設備安全及定期檢測維護。</p> <p>（二）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>（三）無障礙設施完善。</p> <p>三、辦理櫃檯服務禮貌訓練，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>四、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>五、持續辦理電話服務禮貌測試，建立服務人員專業、親切具責任感之優質形象。</p> <p>六、善用傳播媒體(新聞稿、網頁、公布欄、電子字幕機、文宣資料、舉辦活動、里民大會等)，對於各項為民服務措施加強宣導，俾利社會大眾周知。</p> <p>七、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>
<p>強化服務流程便捷化、透明化</p>	<p>提供服務流程便捷化</p>	<p>一、建置全功能（單一櫃檯）服務，落實「一處收件，全程服務」。</p> <p>二、促進跨機關之互助與合作，以達簡政便民目標。</p> <p>三、透過行政作業流程簡化及申辦案件流程簡化，改進申辦案件流程，縮短申辦案件時間及簡化各類書表證件。</p> <p>四、運用「市政資料庫」或相關系統減少書證謄本使用。</p>

		<p>五、加強櫃檯人員處理案件統合運用知能，建立「快速支援櫃檯」機制，以縮短民眾等待時間及紓解洽公人潮。</p> <p>六、訂定計畫及相關作業規定，促進服務流程便捷化。</p> <p>七、推動「推動電子公文節能減紙計畫」，增加線上簽核比例並減少核章數，以提升公文效率。</p> <p>八、協助外交部辦理「首次申請護照親辦人別確認」服務。</p>
	促使服務流程透明化	<p>一、提供案件處理流程查詢（含電話、網路及現場查詢等）並保持查詢管道之暢通。</p> <p>二、規劃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。</p> <p>三、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。</p>
建立良好的顧客關係與回應機制	經由民眾意見調查辦理統計及分析民眾滿意度	<p>一、以問卷調查、現場訪談及滿意度按燈系統方式，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，並依民眾建議改進服務缺失並作追蹤處理。</p> <p>二、針對陳情案件及依 1999 專線或市長信箱管道反映者，應依陳情案件及 1999 專線或市長信箱處理之規定處理。</p>
	縮短民眾意見處理時效與有效處理民眾意見	<p>一、針對民眾意見及抱怨進行如下處理：</p> <p>（一）建立民眾意見及抱怨處理機制。</p> <p>（二）增加民眾意見反映管道並有效處理（Who 正部落格、臉書、Line、線上民意調查之建議回應及電子郵件）。</p> <p>（三）賡續提供網路投票及民意調查。</p> <p>（四）加強民眾意見及抱怨之處理績效及後續追蹤處理。</p>

		<p>(五) 針對陳情案件及依 1999 專線或市長信箱管道反映者，應依陳情案件及 1999 專線或市長信箱處理之規定處理。</p> <p>二、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>三、強化顧客間之聯繫，針對留有 e-mail 之陳情者、反映者、諮詢者及網路申辦者，發送「萬華戶政社區報報」電子報，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>
--	--	--

(二) 資訊流通服務構面

實施要領	執行策略	執行方法
<p>強化政府資訊提供運用及檢索服務</p>	<p>強化可公開性資訊並提供有效之資訊內容</p>	<p>一、公開相關法令及重要政策資訊如：</p> <p>(一) 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>(二) 服務相關法律、命令及地方自治法規。</p> <p>(三) 施政計畫、業務統計、預(決)算書及研究報告。</p> <p>(四) 其他法定主動公開資訊項目。</p> <p>二、宣導或公開本所服務措施及出版品資訊如：</p> <p>(一) 機關服務項目。</p> <p>(二) 常見問答集 (FAQ)。</p> <p>(三) 宣導機關活動。(配合為民服務工作，每季舉辦主題活動，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>(四) 機關文宣品 (如宣導手冊、為民服務白皮書) 及出版品。</p> <p>三、應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</p>

		<p>資訊內容與連結之正確。</p> <p>四、戶政法令、文宣、網站資訊內容應維護及更新如：</p> <p>(一) 網站資訊更新及紀錄更新頻率。</p> <p>(二) 相關資訊可作更新時間及項目標示時應予作成。</p> <p>五、網站設置主動公開專區。</p>
	提供資訊檢索之完整性與便捷性	<p>一、建置分類檢索服務</p> <p>(一) 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>(二) 機關網站應提供主題、施政與服務 3 種分類檢索。</p> <p>二、促使檢索服務操作友善性</p> <p>(一) 以多樣化的資訊檢索方式提供服務。</p> <p>(二) 使檢索及互動功能簡單易用。</p>
提升線上服務及電子參與	線上服務量能擴展性及電子參與多樣性	<p>一、以海報、文宣、宣導小卡、月刊、臉書、Line 等方式宣導網路申辦服務周知，增進網路申辦量。</p> <p>二、統計網路申辦案件數及歷年/每月成長率。</p> <p>三、定期檢查所提供申辦網站連結正確性、案件資訊及相關連結的正確性，以提昇網路申辦案件品質。</p> <p>四、透過提案方式，擴展本所網站或臺北市民e點通之戶政業務線上申辦服務項目。</p>

(三) 創新加值服務構面

實施要領	執行策略	執行方法
實施及開創有價值的創意服務	主動檢討發掘服務過程之問題，規劃創新性的服務措施。	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。
	主動協調、整合性質重複服務工作，重新規劃具創意之加值服務。	透過民眾需求調查，了解民眾需求，規劃服務政策或措施，進行為民服務項目改造或新增服務項目，並持續檢討改進。
	規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。	從政府服務資源整合及共享角度出發，打破政府機關間本位主義隔閡，強化各機關橫向聯繫，及垂直服務整合，增進合作關係，落實跨機關服務措施以達公私協力，提供民眾更便捷的加值服務。
	強化服務措施延續性及標竿學習效益。	創意服務措施訂定標準作業流程，並因應計畫或標準作業流程之規定而檢討改善。
	提升服務措施執行方法的效能性。	計畫及服務措施的實施應考量使用服務的民眾人數多寡及受益程度與所需成本相當；惟不符成本效益時，應考量社會公平正義價值及提供該項服務的責任與義務，也可以做為服務策略選擇的例外原則。

二、本計畫具體內容執行項目及推動作法，另依 103 年度提升服務品質實施計畫工作要項執行表(如附件)執行。

陸、執行期程

本計畫自 103 年 1 月 1 日至 103 年 12 月 31 日止。

柒、執行方式

一、各執行單位應於本計畫訂定後，依工作要項執行表內容及實際需要訂定各項實施計畫切實執行，並應於期限內達成目標。

- 二、工作進度控管係依工作要項執行表期程掌握工作進度，每月份定期召開本年度全面提升服務品質方案執行進度檢討會議，據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

本所成立「提升服務品質推動小組」，負責監督、推動、辦理提升服務品質各項工作。小組成員及工作內容說明如下：

- 一、主任：綜合監督「本年度提升服務品質實施計畫」各項事宜。
- 二、秘書：襄助主任指導監督「本年度提升服務品質實施計畫」各項事宜。
- 三、課長：督導「本年度提升服務品質實施計畫」各項事宜。
- 四、研考：辦理「本年度提升服務品質實施計畫」各項事宜。

玖、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充與協調辦理。