

臺北市萬華區戶政事務所 98 年度提升服務品質實施計畫

中華民國 98 年 1 月 09 日修訂

中華民國 98 年 2 月 06 日修訂

中華民國 98 年 11 月 09 日修訂

壹、計畫依據

- 一、臺北市政府 98 年 1 月 7 日府授研三字第 09830339800 號函頒「臺北市政府 98 年度提升政府服務品質實施計畫」。
- 二、臺北市政府民政局 98 年 1 月 22 日北市民秘字第 09830090200 號函頒「臺北市政府民政局 98 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、組織目標

本所將貫徹便民、效率、創新、尊重的品質政策，營造積極、專業、可靠之優質戶政，成為一個讓市民安心以及覺得受到尊重的戶政事務所之組織願景。

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、服務構面實施策略與方法

(一) 便民服務構面

實施要項	實施策略	執行方法
提升機關服務形象	促進服務場所便利性及服務行為友善性	一、加強洽公環境適切程度，如： (一) 機關環境標示(含雙語)及引導標示。 (二) 申辦動線規劃及環境規劃。 二、由專人辦理及檢視服務設施合宜性，如：

		<p>(一) 各項設備安全及定期檢測維護。</p> <p>(二) 提供申請表及各項文具以符合民眾需求。</p> <p>(三) 無障礙設施完善。</p> <p>三、賡續辦理櫃檯服務禮貌並提升回應品質</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。</p>
強化服務流程便捷化、透明化	提供服務流程便捷化	<p>一、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減化各類書表證件。</p> <p>二、運用「市政資料庫」或相關系統減少書證謄本使用。</p> <p>三、訂定計畫及相關作業規定，促進服務流程便捷化。</p> <p>四、建制全功能（單一櫃檯）服務，促進跨機關之互助與合作。</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。</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。</p> <p>二、如具備陳情案性質及依市長信箱管道反應者，應依陳情案件及市長信箱處理之</p>

		規定處理。
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)增加民眾意見反應管道並有效處理(部落格、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)如具備陳情案性質及依市長信箱管道反應者，應依陳情案件及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>

(二) 資訊流通服務構面

實施要項	實施策略	執行方法
強化政府資訊提供運用及檢索服務	強化可公開性資訊公開並提供有效之資訊內容	<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</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</p>

		<p>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>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>
提升網路申辦服務	擴展網路申辦量能	<p>一、以海報、文宣、月刊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、定期檢查所提供電子表單下載正確性、申辦網站連結正確性、案件資訊、表單下載(含範本)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網通之戶政業務線上申辦服務項目。</p>

(三) 創新加值服務構面

實施要項	實施策略	執行方法
------	------	------

<p>實施及開創有價值的創意服務</p>	<p>利用創意性服務措施提供為民服務並加強簡政便民服務措施，增進顧客滿意。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 一、針對於本所辦妥出生登記者免費核發出生紀念謄本，以及自 97 年 5 月 23 日起配合登記婚新制，贈送新人結婚紀念謄本，做為永久紀念之保存。 二、案件 e 指通：將 9 大類須較處理天數之申請案件進度於本所網站公開，讓民眾可直接線上查詢案件辦理進度，提供更便利、透明化的服務。 三、每週三定期於本所 Who 正部落格發布 1 則「Who 正小百科」，藉以宣導戶政相關訊息，增進戶政知能。 四、每週三下午 3 時 30 分至 4 時播放輕音樂，並提供各式飲料，與民眾共度心靈左岸下午茶時光。 五、配合民政局訂定之「幸福+專案」，於本所辦理結婚、離婚、出生、死亡、遷入等項登記時，透過里、鄰長的服務網絡致贈福袋，讓市民享有市府最貼心與客製化服務。 六、協助新移民盡快適應本國生活，辦理各項生活輔導班課程。 七、針對轄區內人口結構（新移民、低收入戶及老人）之特色，規劃完善妥適之貼心服務。 八、成立休閒性社團，以紓解同仁平時工作壓力，促進彼此間情誼。 九、提供中午彈班及夜間延長上班服務等措施。 十、提供老人及身心障礙者到府服務、「戶籍謄本快速支援櫃檯」機動調度人力支援櫃檯服務、訂定「推展志願服務人員實施計畫」、招募志工引導協助民
----------------------	---	--

		<p>眾申辦案件、奉茶及協助本所日文網站翻譯服務等。</p> <p>十一、持續推動「與社區有約睦鄰工作計畫」，積極參與社區活動，運用社區資源及人力，輔助處理公共事務，適時宣導便民資訊，並與轄區內企業、團體、行政機關建立永續經營的夥伴關係。</p> <p>十二、透過提案及各項會議，針對辦公環境及為民服務措施研提創新、改善作法及改造服務項目，檢討非必要之服務並予以終結或新增服務項目或開發客製化服務；安排績優機關（企業）參訪活動，積極進行標竿學習，並請參訪者提報觀摩心得報告或提案作為服務改進參考。</p> <p>十三、成立文化藝廊展出文藝作品、協助社區活動舉辦或主辦、提高哺乳室、會議室、法律諮詢室等設施使用，減少公務空間之閒置；透過服務項目、施政宣導提高民眾了解機關服務內容。</p> <p>十四、獲本所績優服務人員之獎勵或經上級機關評列績優服務人員之事蹟，列入本所績優事蹟表作為年終考評依據。</p> <p>十五、善用資訊科技，提供線上預約、案件申辦進度查詢；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，簡化作業流程等措施。</p>
--	--	--

	強化服務措施延續性。	創意服務措施訂定標準作業流程，並應計畫或標準作業流程之規定檢討改善。
	提升服務措施執行方法的效能。	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。

二、本計畫具體內容執行項目及推動作法，另依 98 年度提升服務品質實施計畫工作要項執行表執行。

陸、執行期程

本計畫自 98 年 1 月 1 日至 98 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，每雙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：綜理「本年度提升服務品質實施計畫」各項事宜。
- 四、研考：協助辦理「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。