

臺北市萬華區戶政事務所 100 年度提升服務品質實施計畫

中華民國 100 年 1 月 5 日修訂

壹、計畫依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」。
- 二、行政院研究發考核委員會 98 年 9 月 16 日會研字第 0982161692 號函修正之「政府服務品質獎實施計畫」與「政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 三、臺北市政府民政局 99 年 1 月 20 日北市民秘字第 09930271900 號函頒「臺北市政府民政局 99 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、優質服務構面實施策略與方法

(一) 優質便民服務構面

實施要項	實施策略	執行方法
強化服務流程便捷化、透明化	提供服務流程便捷化	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。 二、運用「市政資料庫」或相關系統減少書

		<p>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>
提升機關服務形象	促進服務場所便利性、服務行為友善性及服務行銷有效性	<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>
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、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>	<p>一、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> <p>二、針對於本所辦妥出生登記者免費核發出生紀念謄本；及至所辦理結婚登記的新人，以營造繽紛浪漫氣氛，提供婚紗禮服合影留念及致贈賀卡服務。</p> <p>三、案件 e 指通：將 5 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。</p> <p>四、賡續辦理於本所 Who 正部落格刊登「who 正小百科」，並自本（99）年度起改以每月定期發布 1 則，藉以宣導戶政相關訊息，增進戶政知能。</p> <p>五、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。</p> <p>六、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。</p> <p>七、提供中午彈班、夜間延長上班服務及假日預約結婚登記等措施。</p> <p>八、提供老人及身心障礙者到府服務、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</p>

		<p>助民眾申辦案件、奉茶及協助本所日文網站翻譯服務等。</p> <p>九、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、為簡化行政作業及申辦案件流程，推動與臺北市建成地政事務所、稅捐稽徵處萬華分處、臺北市監理處跨機關整合服務窗口，以節省民眾洽公時間，提高行政效能。</p> <p>十一、於網站設置「戶籍登記須知自我檢核表」，內容包括「戶籍登記的應備證件」及「處理流程」，避免民眾因證件不齊全而往返奔波之服務。</p> <p>十二、持續推動每週三下午 2 時至 4 時，由 4 名律師輪流提供民眾法令問題諮詢服務；另結合財團法人法律扶助基金會每週四下午 2 時至 5 時免費協助民眾法律諮詢服務。</p> <p>十三、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>十四、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（集）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</p>
--	--	---

		<p>宣導提高民眾了解機關服務內容。</p> <p>十五、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>十六、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 延續性及標竿 學習效益。	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。

二、本計畫具體內容執行項目及推動作法，另依 100 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 100 年 1 月 1 日至 100 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。