

臺北市萬華區戶政事務所 105 年度提升服務品質實施計畫

中華民國 105 年 2 月 16 日修訂

壹、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。

貳、計畫依據

- 一、國家發展委員會函頒第九屆「政府服務品質獎評獎實施計畫」與「政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 二、臺北市政府提升服務品質實施計畫。
- 三、臺北市政府民政局 105 年度提升服務品質實施計畫。

參、組織目標

以落實正確戶籍登記為基礎，推動簡政便民服務，打造一個像「家」一樣安心友善的服務環境。

- 一、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。
- 二、以網路作為知識儲存及管理平台，提升電子化服務量能。
- 三、以創新的思考模式，提供民眾全方位的加值服務。
- 四、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。
- 五、建立顧客反映管道，將顧客意見作為機關策進依據。
- 六、提升內部獎勵機制激勵員工士氣並培養服務熱忱。

肆、實施對象

本所全體同仁。

伍、實施要領策略與方法

實施要領	執行策略	執行方法
一、提升機關服務品質，深化服	訂定本所「年度提升服務品質實施計畫」，具體規劃	針對戶政工作目標及年度擬推動之重點工作，依據國家發展委員會「政府服務品質獎評獎評獎作業手冊」考評指標、本府及本府

務績效	為民服務工作範圍	民政局「提升服務品質實施計畫」，訂定年度提升服務品質實施計畫。
-----	----------	---------------------------------

二、便捷服務程序，確保流程透明	提供服務流程便捷性	<p>一、建置「全功能」及「單一櫃檯」服務，落實「一處收件，全程服務」。</p> <p>二、推動整合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」，簡易案件分流機制，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、加強「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、賡續推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證比例。</p>
	提供案件處理流程公開查詢及主動回應	<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、宣導市民 e 點通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及進度等相關訊息。</p>

<p>三、機關形象及顧客關係</p>	<p>服務設施合宜程度</p>	<p>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)，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、積極導入「通用設計」理念，依實際需要，及參考平等使用、靈活運用、簡單易用、簡明訊息、容許錯誤、操作省力、尺度合宜等七大原則，提供相關服務措施。</p>
	<p>著重「精準行銷」及「分眾行銷」服務對象，運用多元資訊及適當內容藉以提升民眾滿意度</p>	<p>一、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>二、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>三、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>四、善用傳播媒體(新聞稿、網頁、公布欄、電子字幕機、FACEBOOK、LINE、文宣資料、舉辦活動、里鄰工作會報等)，對於各項為民服務措施加強宣導，俾利社會大眾周知。</p> <p>五、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>四、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>經由意見調查辦理統計及分析顧客滿意度</p>	<p>一、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。</p> <p>二、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。</p> <p>三、針對陳情案件及依 1999 專線或市政信箱管道反映者，確依陳情案件及 1999 專線或市政信箱處理之規定處理。</p>
	<p>縮短民眾意見處理時效與回應改善情形</p>	<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(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)。</p> <p>(三)賡續提供多元民眾滿意度調查。</p> <p>(四)加強民眾意見及抱怨之處理績效及後續處理列管追蹤。</p> <p>(五)民眾陳情案件或依 1999 專線、市政信箱管道反映者，確依陳情案件及 1999 專線或市政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>
<p>五、豐富服務資訊，促</p>	<p>強化可公開性資訊並提供有效及</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</p>

進網路溝通	正確之資訊內容	<p>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) 機關服務項目及服務時間。</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、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>四、戶政法令、文宣、網站資訊內容維護及更新如：</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即予作成。</p> <p>五、網站設置主動公開專區。</p>
-------	---------	---

	<p>提供妥適及友善之資訊檢索服務</p>	<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) 機關網站提供主題、施政與服務等多樣性分類檢索。</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) 使檢索及互動功能設計簡單方便民眾操作使用。</p>
	<p>線上服務量能擴展性及電子參與多樣性</p>	<p>一、以海報、文宣、宣導小卡、月刊、FACEBOOK、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>
<p>六、創新及檢討服務方式，整合服務資源</p>	<p>主動檢討發掘服務過程之問題，規劃創新性的服務措施。</p>	<p>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。</p>
	<p>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。</p>	<p>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。</p>

	<p>規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務</p>	<p>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，延伸服務據點。</p>
	<p>強化創新服務標竿學習效益</p>	<p>訂定創意服務措施標準作業流程，並因應計畫或標準作業流程之規定而檢討改善。擴散創新服務作為，促進機關間標竿學習效益。</p>
	<p>建立機關內部創新機制，並定期運作。</p>	<p>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。</p>

陸、本計畫具體內容執行項目及推動作法，另依 105 年度提升服務品質實施計畫工作要項執行表(如附件)執行。

柒、執行期程

本計畫自即日至 105 年 12 月 31 日止。

捌、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。

玖、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。

拾、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充與協調辦理。

臺北市萬華區戶政事務所 105 年度提升服務品質實施計畫工作要項執行表

實施要領	執行策略細目	推動作法	執行期間	執行單位	預期效益
一、提升機關服務品質，深化服務績效	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。	1 月~2 月	研考	確立機關為民服務品質方向，提升服務績效。
二、便捷服務程序，確保流程透明	1. 強化服務流程便捷化	<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. 訂定「推動跨機關便民服務計畫」，推動跨機關流程簡化工作。 3. 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。 4. 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。 5. 賡續使用「市政資料庫」提供民眾「免書證，免謄本」服務。 6. 訂定「申辦自然人憑證行銷實施計畫」提供集體申辦到府服務。 7. 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。 8. 訂定「提案制度實施計畫」， 	<p>1 月~12 月</p> <p>1 月~12 月</p> <p>1 月~12 月</p> <p>1 月~12 月</p> <p>1 月~12 月</p> <p>1 月~12 月</p> <p>1 月~12 月</p>	<p>全所</p> <p>雙語研考</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>戶籍登記課、戶籍資料課</p> <p>戶籍資料課</p> <p>雙語研考</p> <p>研考</p>	<p>1、運用便捷的資訊軟、硬體設備，簡化行政作業流程，有效提升為民服務效能。</p> <p>2、簡化申辦程序及改進作法，提升行政效率，以達到簡政便民目標。</p> <p>3. 強化跨機關的橫向聯繫，降低民眾奔波頻率，有效提升簡政便民之服務效能。</p>

實施要領	執行策略細目	推動作法	執行期間	執行單位	預期效益
	2. 提供案件處理流程公開查詢及主動回應	<p>由全所同仁組成數個創意團隊及全員參與的提案制度，針對服務流程及為民服務措施研提創新及改善作法。</p> <p>9. 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>10. 協助外交部辦理「首次申請護照親辦人別確認」服務。</p> <p>11. 因應業務需要，設置博愛櫃檯、身分證領證、自然人憑證等櫃檯。</p> <p>12. 對於老人及身心障礙者提供到府服務。</p> <p>13. 賡續配合執行公文電子交換系統，縮短公文交換時間，提高行政效能；另由各課課長每月抽查稽核，以維公文品質。</p> <p>14. 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)，提供民眾便捷之服務。</p> <p>15. 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。</p> <p>1. 各課應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。</p> <p>2. 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</p>	<p>1月~12月</p> <p>1月~12月</p> <p>1月~12月</p> <p>1月~12月</p> <p>1月~12月</p> <p>1月~12月</p> <p>1月~12月</p> <p>1月~12月</p> <p>1月~12月</p> <p>1月~12月</p> <p>1月~12月</p>	<p>文書 研考</p> <p>戶籍登 記課、 戶籍資 料課 研考</p> <p>各課</p> <p>文書 研考</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p>	<p>1. 建立並公告標準化作業規範及流程，俾利同仁在作業時有所依循，縮短熟悉業務時間，提高行政效率。</p>

實施要領	執行策略細目	推動作法	執行期間	執行單位	預期效益
		<p>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。</p> <p>3. 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。</p>	1月~12月	戶籍登記課	2. 促使服務流程透明化。
<p>三、提升機關服務形象，強化服務行銷作為</p>	<p>1. 提供合宜的服務設施</p>	<p>1. 洽公環境適切程度：</p> <p>(1) 訂定「營造雙語環境實施計畫」，加強建置中英文雙語環境，提供服務。</p> <p>(2) 適時調整民眾申辦動線及環境規劃。</p> <p>(3) 民眾洽公空間依時令節慶進行造景設計，美化環境。</p> <p>(4) 加強維護環境清潔，營造舒適辦公環境。</p> <p>(5) 針對洗手間、飲水等設備每日進行清潔維護查核工作。</p> <p>(6) 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>(7) 成立文化藝廊：不定期展出文藝作品，讓洽公亦是文化之旅</p> <p>(8) 製作員工雙語名牌標示。</p> <p>2. 服務設施合宜程度：</p> <p>(1) 書寫檯置書表範例、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>1月~12月</p> <p>1月~12月</p> <p>1月~12月</p> <p>1月~12月</p> <p>1月~12月</p> <p>1月~12月</p> <p>1月~12月</p> <p>1月~12月</p> <p>1月~12月</p> <p>1月~12月</p> <p>1月~12月</p>	<p>雙語研考</p> <p>各課</p> <p>總務</p> <p>總務</p> <p>總務</p> <p>總務</p> <p>研考</p> <p>雙語研考</p> <p>研考</p> <p>文書研考</p> <p>雙語研考</p>	<p>1. 改變民眾對公務機關之刻板印象，有助於提升機關服務形象。</p> <p>2. 以顧客滿意為導向，適時規劃服務措施，塑造人性化、E化、舒適愉「閱」洽公環境，重視弱勢團體，使所有顧客皆享有舒適之洽公空間。</p> <p>3. 隨時掌握服務場所情況，適時解決民眾疑難，提高顧客滿意度。</p>

實施要領	執行策略細目	推動作法	執行期間	執行單位	預期效益
		(4)於洽公大廳設置無線寬頻上網區供民眾使用。	1月~12月	資訊	
		(5)定期檢討無障礙設施，提供無障礙環境。	1月~12月	總務	
		(6)充實民眾閱覽區書報雜誌。	1月~12月	研考	
		(7)針對戶政業務、各項便民資訊透過多元管道持續宣導。	1月~12月	研考	
		(8)與企業合作，設置便民快照站，便利民眾拍照使用。	1月~12月	總務	
		(9)提供洽公市民30分鐘免費便民停車。	1月~12月	總務	
		(10)設置「戶政協談室」提供有關戶政法令疑義之民眾諮詢	1月~12月	研考	
		(11)設置「哺(集)乳室」提供洽公民眾使用。	1月~12月	總務	
		(12)設置「法律諮詢室」，由義務律師提供市民法律諮詢服務	1月~12月	文書 研考	
		(13)推行「環保奉茶」服務，減少紙杯使用。	1月~12月	總務	
		3.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。		各課	
	2.促進服務行為友善性、專業性及服務行銷有效性	1.櫃檯服務禮貌及回應品質： (1)每日開工式由值星課長帶領同仁向民眾道早問安。 (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。 (3)訂定「服務人員考核實施計畫」由各課課長每月不定期考核本所同仁服務態度。	1月~12月 1月~12月 1月~12月	各課 行政庶務課 各課	

實施要領	執行策略細目	推動作法	執行期間	執行單位	預期效益
		<p>2. 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> <p>3. 電話服務禮貌：</p> <p>訂定「電話服務禮貌測試計畫」，每月臺北市 11 戶所及建成地政事務所進行電話禮貌互測，績優同仁予以績優註記。</p> <p>4. 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、里鄰工作會報等)加強宣導各項為民服務措施，以利社會大眾周知。</p> <p>5. 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>1 月~12 月</p> <p>1 月~12 月</p> <p>1 月~12 月</p> <p>1 月~12 月</p> <p>1 月~12 月</p>	<p>雙語 研考</p> <p>志工 承辦 人</p> <p>研考</p> <p>研考</p> <p>研考</p>	
<p>四、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>1. 經由意見調查辦理統計及分析顧客滿意度</p>	<p>1. 本所外網設置「意見信箱」、服務現場提供民眾意見箱等溝通管道，廣徵民意，以改進作業流程。</p> <p>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。</p> <p>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，</p>	<p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p> <p>1 月~12 月</p>	<p>文書 研考 研考</p> <p>研考</p> <p>研考</p>	<p>經由外部內部顧客的反應，兩方面共同監督，確保服務品質。</p>

實施要領	執行策略細目	推動作法	執行期間	執行單位	預期效益
	2. 民眾意見處理時效與有效性	<p>運用調查結果以精進機關內部管理成效。</p> <p>4. 如具備陳情案性質及依 1999 專線或市政信箱管道反映者，應依陳情案件及 1999 專線或市政信箱處理之規定處理。</p> <p>5. 賡續定期蒐集民意，作為改進之參據。</p> <p>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 專線或市政信箱管道反映者，應依陳情案件及 1999 專線或市政信箱處理之規定處理。</p> <p>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）。</p> <p>3. 加強民眾意見及抱怨之處理績效及後續追蹤處理。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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」，訂定所內「人民陳情案件作業與時限管制注意事項」，指定專人迅速處理民眾反映意見，並由研考列管追蹤。</p> <p>7. 定期將人民陳情案件涉及之問</p>	<p>賡續辦理</p> <p>1 月~12 月</p> <p>1 月~12 月</p> <p>1 月~12 月</p> <p>1 月~12 月</p> <p>賡續辦理</p> <p>1 月~12 月</p> <p>1 月~12 月</p> <p>1 月~12 月</p>	<p>文書研考</p> <p>研考</p> <p>行政庶務課</p> <p>文書研考</p> <p>文書研考</p> <p>雙語研考</p> <p>研考</p> <p>文書研考</p> <p>文書</p>	<p>1. 充分掌握民眾脈動與需求，修正為民服務策略方向，以達顧客至上之服務理念。</p> <p>2. 重視民眾回饋意見，檢討服務缺失，以提高市民滿意度。</p>

實施要領	執行策略細目	推動作法	執行期間	執行單位	預期效益
	<p>2. 資訊檢索服務妥適及友善性</p> <p>3. 擴展網路申辦量能及電子參與多樣性</p>	<p>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> <p>5. 訂定本年度「網站維護管理計畫」。</p> <p>1. 建置分類檢索服務 (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。 (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 (1) 以多樣化的資訊檢索方式提供服務。 (2) 使檢索及互動功能簡單易用。</p> <p>1. 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，增進網路申辦量能。</p> <p>2. 統計網路申辦案件數及歷年/每月成長率。</p> <p>3. 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>4. 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>	<p>1 月~12 月</p> <p>1 月~12 月</p> <p>1 月~12 月</p> <p>1 月~12 月</p> <p>1 月~12 月</p> <p>1 月~12 月</p> <p>1 月~12 月</p>	<p>資訊</p> <p>資訊</p> <p>資訊</p> <p>研考</p> <p>資訊</p> <p>資訊</p> <p>研考</p>	
六、創	1. 有價值的創	1. 設置電子戶籍謄本櫃檯，配合	1 月~12 月	戶籍資	1. 開放公共設

實施要領	執行策略細目	推動作法	執行期間	執行單位	預期效益
<p>新及檢討服務方式，整合服務資源</p>	<p>意服務</p>	<p>自然人憑證之應用，民眾可自行申辦與戶所核發效力相同之戶籍謄本，省錢省時又方便。</p> <p>2. 本所創新提案研發申請電子戶籍謄本操作流程輕鬆5步驟，使民眾於最短時間內瞭解相關功能與流程，推廣電子戶籍謄本使用效益並提高民眾申辦意願。</p> <p>3. 臺北市繳交戶政規費可使用悠遊卡便民措施，民眾繳費不用愁。</p> <p>4. 配合助妳好孕專案，本所首創「生育獎勵金及育兒津貼單一窗口表e通」，以縮短民眾申辦時間。</p> <p>5. 設置結婚專區供至所辦理結婚登記民眾拍照，以營造繽紛浪漫氣氛。</p> <p>6. 本所首創「比一比、畫一畫」—運用小畫家輔助核對人貌措施，避免及防範偽冒領身分證情形發生。</p> <p>7. 配合民政局新移民關懷訪視專案，於辦理出生、結婚、遷徙、離婚及死亡(配偶為新移民)等項戶籍登記時，徵詢其受訪視意願，通報區公所提供後續關懷及轉介服務。</p> <p>8. 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>9. 提供老人及身心障礙者到府</p>	<p>1月~12月</p> <p>1月~12月</p> <p>1月~12月</p> <p>1月~12月</p> <p>1月~12月</p> <p>1月~12月</p> <p>1月~12月</p> <p>廣續辦理</p> <p>1月~12月</p>	<p>料課</p> <p>戶籍資料課</p> <p>行政庶務課</p> <p>戶籍登記課</p> <p>行政庶務課</p> <p>戶籍登記課、戶籍資料課</p> <p>戶籍登記課</p> <p>各課</p> <p>全所</p>	<p>施，提供民眾使用，並藉由參與社區活動，與企業、團體建立良好的夥伴關係，強化服務功能。</p> <p>2. 積極參與社區活動，適時宣導本所服務成效及便民資訊，增進與社區民眾之良好互動。</p>

實施要領	執行策略細目	推動作法	執行期間	執行單位	預期效益
		<p>服務、機動調度人力支援櫃檯服務。</p> <p>10. 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、奉茶及協助本所日文網站翻譯服務等。</p> <p>11. 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>12. 為簡化行政作業及申辦案件流程，推動跨機關合作，整合服務窗口，以節省民眾洽公時間，提高行政效能。</p> <p>13. 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。</p> <p>14. 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、施政宣導提高民眾了解機關服務內容。</p> <p>15. 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>	<p>1月~12月</p> <p>賡續辦理</p> <p>1月~12月</p> <p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p> <p>1月~12月</p>	<p>志工承辦人</p> <p>研考</p> <p>戶籍登記課 研考</p> <p>雙語 研考</p> <p>研考</p> <p>資訊</p>	

實施要領	執行策略細目	推動作法	執行期間	執行單位	預期效益
	<p>2. 服務措施的延續性</p> <p>3. 建立創新機制，提升機關創新服務作為</p> <p>4. 服務措施執行方法效能性</p>	<p>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。</p> <p>至他機關標竿學習同時建立內部提案機制，透過外部學習與內部創新提案，定期運作並將資料彙整，用以機關提升創新作為之方向。</p> <p>1. 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。</p> <p>2. 蒐集各種媒體報導及民眾反映事項，予以分析檢討，作為改進作業流程及服務措施之參考；經由下列各項會議適時提出服務措施改善事宜：</p> <p>(1) 召開所務會議</p> <p>(2) 召開幹部會議</p> <p>(3) 召開提案審查會議</p> <p>(4) 召開提升服務品質方案執行進度檢討會議</p>	<p>1 月~12 月</p> <p>1 月~12 月</p> <p>1 月~12 月</p>	<p>全所</p> <p>各課</p> <p>各課</p>	<p>適時檢討計畫或標準作業流程之規定，俾利持續改善。</p> <p>提升機關創新作為，精進機關服務成效。</p> <p>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，減少不必要的資源浪費。</p>