

# 臺北市松山區戶政事務所 105 年度提升服務品質實施計畫

105 年 2 月 3 日北市松戶行字第 10530133100 號簽修訂

## 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、多面向整合各級機關服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升政府卓越服務品質。

## 貳、計畫依據

- 一、行政院 104 年 4 月 7 日函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、國家發展委員會 105 年 1 月 4 日函頒第九屆「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」。
- 三、臺北市政府提升服務品質實施計畫。

## 參、組織目標

以市民為主，建立以民意為導向的服務型政府，引用服務行銷理念，擴大政府服務視野，展現卓越服務品質。

- 一、打造具國際觀的民政團隊，提供全方位的科技資訊服務。
- 二、開創市民優質生活空間，營造多元化的公民社會。
- 三、建構安全信仰環境，推動合時禮儀，改善社會風氣。
- 四、推動戶政萬事通，量身訂做增值服務。
- 五、整合各項社會服務資源，建立區里服務關懷網絡。
- 六、掌握人口趨勢，落實人口政策，營造永續發展城市。

## 肆、實施對象

本所內部各課室所有成員皆為實施對象。

伍、實施要領、執行策略與方法(5大實施要領、24項執行策略與方法)

實施要領	執行策略	執行方法
<p>一、提升服務品質，深化服務績效</p>	<p>(一)訂定年度提升服務品質實施計畫，具體規劃為民服務工作範圍。</p>	<p>實施對象應針對戶政工作整體組織目標及年度擬推動之重點工作，結合本府市政白皮書及年度重大施政計畫，提出未來服務發展重點及優先順序，就業務特性、民眾需求，參考本府提升政府服務品質實施計畫暨民政局105年度提升服務品質實施計畫之考評指標，訂定年度提升服務品質實施計畫。</p>
	<p>(二)考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。</p>	<p>檢討、更新各項服務設備及服務措施（包括服務標示、申辦須知、書表範例、等候設施、申辦動線、宣導資料、哺（集）乳室及無障礙設施等，並以雙語化標示及綠美化環境），以通用設計之概念，提供不同客群適切的服務。倘有不符民眾之需求者，適時予以改善或更新，塑造親切洽公環境。</p>
	<p>(三)建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。</p>	<p>強化臨櫃人員服務禮儀、電話禮貌，以提高工作勝任度。主動引導、協助民眾申辦業務。由業務主管進行走動式管理，提供業務諮詢，建立機關專業、親切、深化責任感的優質形象。</p>
	<p>(四)善用傳播媒體、公聽會及說明會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。</p>	<p>對於攸關民眾之各項施政措施、宣導資料及執行成效，利用各項媒宣（如新聞稿、媒體廣告、說明會、網頁、公布欄、電子字幕機、記者會、文宣資料、大型活動、市長與里長市政座談會等宣導）使社會大眾周知。</p>
	<p>(五)結合社會資源辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。</p>	<p>善用企業、民間團體通路、據點、人力、資源，增加政府服務資訊之強度及能見度。</p>
	<p>(六)積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。</p>	<p>積極參加政府服務品質獎競賽，藉由對外參獎提升服務品質，樹立機關良好形象。</p>

實施要領	執行策略	執行方法
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>(一)設置全功能櫃檯，提供單一窗口服務。加強櫃檯人員處理各項申辦案件統合運用知能，均衡各櫃檯承辦業務。</p>	<p>提升櫃檯人員各項申辦案件專業知能，設置全功能櫃檯（單一窗口），強化機關內部橫向聯繫，並建立「民眾人潮疏散機制」，均衡各櫃檯承辦業務，縮短民眾等候時間。</p>
	<p>(二)澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表、擴充線上簽核、減少核章數等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p>	<p>定期檢查或檢討各項作業程序及申請表單，以訂定明確作業程序，建立標準作業規範，並將各項標準作業規範、申請書表範例、相關法令等公開於機關網站提供民眾申辦參閱。</p>
	<p>(三)檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。</p>	<p>運用「市政資料庫」或相關系統，在辦理案件過程減少附繳之紙本書表、證件、謄本數量，以免除民眾在機關間往返奔波，以達到簡政便民的目的。</p>
	<p>(四)公開各項服務標準作業程序資訊。建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p>	<p>在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，利用網路、電話、簡訊通知及現場查詢等管道，提供民眾查詢案件處理流程及進度，並由窗口受理人員開立「一次告知單」使民眾了解案件辦理程序及進度等相關訊息。</p>
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>(一)建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。</p>	<p>1、訂定民眾意見反映及陳情案件作業處理規範及回復範例，如具備陳情案性質及以 1999、市政信箱管道反映問題，應依相關規定處理。 2、透過滿意度問卷調查方式、不定期自我檢核及提升服務品質計畫。</p>
	<p>(二)廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，審慎、迅速、正確地處理問題。</p>	<p>建置民眾意見之暢通管道（如機關信箱、人民陳情、意見箱等管道），鼓勵民眾提供建言，並重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據相關規定追蹤處理。</p>

實施要領	執行策略	執行方法
	(三)建立新聞媒體及輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	主動蒐集輿情報導，建立新聞輿情管理系統或資料庫，倘有報導市政消息與事實不符時，應儘速查明原委，務必在第一時間對外澄清，快速回應不實輿論以導正社會視聽。
	(四)透過民眾需求調查規劃相關服務政策或措施。	主動調查服務對象對服務的評價，適時訪談現場民眾整體滿意度，以建立回應機制，掌握回應時效，作好追蹤處理。 另建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，透過其回饋意見，轉換為服務品質改進依據。
	(五)定期辦理民眾意見及滿意度調查，分析調查結果，改進服務缺失。	1、每年辦理民意調查至少 1 次，強化問卷內容之信度與效度，研析滿意度趨勢並與同性質機關比較，以作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。 2、
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	(一)提供正確連結之機關網站、資訊內容並即時更新。	1、主動公開機關基本資料、相關法規、實施計畫、各項服務措施、為民服務白皮書、出版品資訊及預決算情形等重要資訊。 2、應確保公開之資訊內容正確並即時更新。
	(二)機關網站或網頁設計應符合國際評比。遵循相關規範，標示電子資料，提供分類檢索服務。	網站資訊提供主題、施政與服務等多樣性分類檢索，並連結相關網站，方便民眾於網站迅速檢索所需資料。
	(三)建置多元化電子參與管道，暢通民眾參與管道。	建置網路意見討論區、網路民調、FB 粉絲團等多元公眾參與管道，擴展民眾線上參與滿意度問卷填寫量能，並簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。

實施要領	執行策略	執行方法
	<p>(四) 賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提高線上申辦使用率。</p>	<p>1、提供完整網路申辦資訊並加強宣導民眾使用，以符合「多用網路，少用馬路」目的。</p> <p>2、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、案件資訊及相關連結的正確性，以提升網路申辦案件品質。</p>
	<p>(五) 建置跨機關資訊整合平台，提升資訊資源共享及使用效率。</p>	<p>強化各單位(機關)橫向聯繫及垂直服務整合，透過機關之內、外部流程整合及簡化，以達到流程再造之效能，提升資訊資源共享及使用效率。</p>
<p>五、創新服務方式，整合服務資源</p>	<p>(一) 主動檢討、發掘服務遞送過程及提供方式之問題，規劃創新性、整合性的服務措施。</p>	<p>運用法令鬆綁、流程再造、利用民間資源、資訊科技應用等工具，規劃創新、整合性的服務措施，提高行政效能，並作成標準作業流程，使成為機關標準服務。</p>
	<p>(二) 主動協調、整合性質重複或相關聯服務工作，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(例如檢討非必要之冗長手續，或新增服務項目)，並持續檢討改進。</p>
	<p>(三) 塑造創能型政府以體現社會正義或公共價值。</p>	<p>力求「有價值」的創新服務。評估受益民眾人數的多寡、程度是否與成本相當。如不符成本效益，但考量社會公平正義價值下，也可以做為服務策略選擇的例外原則。</p>
	<p>(四) 規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直服務，強化與各機關橫向聯繫。</p>	<p>1、加強服務資源整合，強化與各機關橫向聯繫及與中央、本府垂直服務整合，增進合作關係。</p> <p>2、以公私協力或異業結盟方式，延伸服務據點。</p>

## 陸、推動措施及管考

- 一、依據本計畫內容確實執行，並公開於本所網站及內網供民眾及同仁周知。
- 二、請各課室應依本計畫「工作計畫期程管制一覽表」(如附件 1) 之計畫項目及作業時程、執行進度，就權責事項確實推動執行，並於每季提供相關資料及成果交由研考人員彙整。
- 三、成立為民服務品質推動小組(名單如附件 2)，依據各項工作計畫期程推行，各項子計畫視實際需要，另成立推動小組確實執行，並定期召開跨課室會議，於每季檢討工作計畫之執行進度及成果。

## 柒、督導考核

- 一、主任、秘書及各課課長平時應就承辦人員之執行情形，適時督導考核。
- 二、各課課長應於幹部會議提報執行進度或執行完成之成果。

## 捌、獎懲

依「臺北市政府及所屬各機關公務人員平時獎懲標準表」規定辦理獎懲。

玖、本計畫如有未盡事宜者，得隨時修正補充之。

拾、本計畫奉核後實施，修正時亦同。

# 附件1

臺北市松山區戶政事務所戶籍登記課105年度工作計畫期程管制一覽表

編號	計畫項目	工作內容	預定作業時程												執行狀態	執行情形說明	
			1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月			
1	結婚登記制	接受電話、網路預約結婚登記並派員於假日辦理結婚登記															
2	落實未按址居住人口清查工作	一址8公民以上人口，每月底送請松山分局確實清查，逕遷戶所人口未按址居住者清查催告。															
3	辦理出生及死亡通報之催告工作	辦理出生及死亡通報之催告工作															
4	國人出境滿2年未入境、再入境通報之催告工作	1. 國人出境滿2年未入境通報催告通知。 2. 國人出境滿2年未入境通知。 3. 恢復戶籍人口出境入境資料疑義之追查處理。															
5	助妳好孕專案	1. 通知辦理出生登記並申請獎勵金。 2. 生育獎勵金申請陳核及請款作業。															
6	戶政案例研討會	案例提供，與會討論。															
7	辦理各項戶籍登記	櫃檯同仁辦理民眾臨櫃隨到隨辦之業務；出生、出生地、死亡、認領、收養、終止收養、結婚、離婚、監護、遷徙、變更等戶籍登記事項及戶籍謄本、印鑑證明、戶口名簿等證明文件核發。															
8	戶政即時通線上服務	由專人負責線上諮詢服務。															
9	國籍歸化測試	由各所自辦，於週一至週五(上午8:30至17:30)上班時間內，採隨到隨辦方式。															
10	新移民關懷訪視	針對出生、結婚、遷徙、離婚及配偶死亡之新移民資料登入服務系統															
11	內政部人口清查計畫	致贈百歲金鎖片不知去向者															
		90歲以上人口清查															
		80歲以上最近2年未使用健保卡者															
		逕遷戶所人口清查															

附註： 原預定時程  實際完成 

臺北市松山區戶政事務所戶籍資料課105年度工作計畫期程管制一覽表

編號	計畫項目	工作內容	預定作業時程												執行狀態	執行情形說明		
			1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月				
1	舊街字門牌更換作業	配合民政局製作門牌期程，張貼本區製作完成之弄字門牌。																
2	配合內政部辦理自然人憑證核發業務	配合內政部作業持續辦理核發自然人憑證。櫃檯申辦→核發憑證																
3	辦理到校受理國中生初領國民身分證業務	每年到校受理國中生初領國民身分證。																
4	74年-83年度戶籍登記申請書區分為身分類及遷徙類2類，並檢視資料有無錯置或破損。	將74至83年間戶籍登記申請書區分為身分類及遷徙類2類，並檢視資料有無錯置或破損。																
5	國民身分證核發年度績效評鑑	針對該年度國民身分證核發情形(核發件數、安全庫存及作廢情形)考評，並陳報民政局																
6	辦理已逾保管年限戶籍資料銷燬作業	每年4、11月底銷毀逾保管年限戶籍資料																
7	提供學齡兒童異動名冊	於4月25日-8月31日每週一列印學齡兒童異動名冊交予區公所承辦人員。																
8	提供親等關聯資料申請	按親等關聯資訊系統建立個人識別基礎資料，「己身」(自己)「尊」各1親等關係依申請事由、親等範圍由電腦系統串連各親等關聯資料。																
9	首次護照親辦人別確認服務	由櫃檯申辦，民眾抽取綜合受理號碼牌，由受理之櫃檯人員先查詢個人基本資料及相片影像檔，審核無誤後，由櫃檯人員填寫收件日期，並於「戶政事務所專用欄位」加蓋外交部專用章戳，再進行掃瞄，掃瞄完成後正本還給民眾，並請其於登記簿簽收，申請書影本由戶所留存。																
10	辦理全年人口統計報表業務(含靜態及動態)	1. 年終人口靜態統計、年終人口動態統計(按登記日期)每年1月15日前報局。																
		2. 年終人口動態統計(按發生日期)每年4月15日前報局。																
		3. 每月底執行戶籍人口統計月報轉檔作業，隨即製作月報同時通報民政局，並將每月人口統計資料上傳本所網頁提供各界查詢。																

附註： 原預定時程      實際完成



# 附件1

臺北市松山區戶政事務所行政庶務課105年度工作計畫期程管制一覽表

編號	計畫項目	工作內容	預定作業時程												執行狀態	執行情形說明			
			1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月					
1	105年度服務品質考核	1. 研擬作業計畫																	
		2. 準備為民服務考評績效報告																	
		3. 報府考評																	
2	105年度重要採購案	1. 綠色採購																	
		2. 優先採購身障者產品																	
3	公文處理成效檢核及公文檔案管理	1. 機密文書檢核																	
		2. 內部公文抽核																	
		3. 內部公文處理流程個案分析																	
		4. 永久檔案裝訂清查																	
		5. 檔案掃描儲存作業																	
		6. 檔案銷毀																	
4	節約能源	1. 用電量統計表																	
		2. 用油量統計表																	
		3. 經濟部四省專案填報																	
5	辦理教育訓練	1. 服務禮貌暨電話接聽禮儀教育訓練																	
		2. 志工人員教育訓練																	
		3. 公文處理暨檔案應用講習課程																	
		4. 環境教育訓練																	
6	績優人員提報 (為民服務禮貌暨電話服務禮貌, 及志願服務人員)	1. 每季統計績優櫃檯人員成績																	
		2. 每季統計績優值星人員成績																	
		3. 每半年提報績優櫃檯、績優值星、績優電話服務禮貌等人員及志願服務人員																	
7	辦理觀摩活動	1. 參訪檔案管理績優機關																	
		2. 為民服務觀摩活動																	
8	推動提案制度	推動及辦理審查本所提案																	
9	問卷調查	為民服務滿意度問卷調查																	
10	各項會議	1. 辦理幹部會議																	
		2. 辦理所務會議																	
11	里鄰工作會報	由責任里同仁參加並宣導戶政相關措施及法令																	
12	環境綠美化及佈置	4樓民眾等候區美化及節慶佈置																	
13	資訊設備採購	1. 個人電腦																	
		2. 週邊設備																	
		3. 套裝軟體																	
		4. 個人電腦耗材																	
14	年度財產及物品盤點	年度財產及物品盤點																	
15	健康職場	推動所內職場健康活動																	
16	各類宣導成果陳報	105年度人口政策宣導計畫繳交																	
17	新聞議題處理	新聞倍增計畫																	
18	本所SOP計畫彙整	配合會計內控作業彙整本所SOP計畫																	

附註： 原預定時程 ———— 實際完成 ————

臺北市松山區戶政事務所為民服務品質推動小組

職稱	姓名	工作內容	備註
主任	李文瑞	綜合監督本所 105 年度提升服務品質計畫推動事宜	
秘書	高蔭翹	襄助主任指導監督本所 105 年度提升服務品質計畫推動事宜	
課長	謝佳真	督導戶籍登記課同仁執行 105 年度提升服務品質實施計畫之進行	戶籍登記課
課長	盧文平	督導戶籍資料課同仁執行 105 年度提升服務品質實施計畫之進行	戶籍資料課
課長	黃美蓮	綜理「105 年度提升服務品質實施計畫」各項事宜	行政庶務課
研考	張瑋婷	辦理「105 年度提升服務品質實施計畫」各項事宜	行政庶務課
協辦研考	林芷嫣	協助辦理「105 年度提升服務品質實施計畫」各項事宜	行政庶務課
協辦資訊	葉芳廷	協助辦理「105 年度提升服務品質實施計畫」各項事宜	行政庶務課
資訊	范相堯	協助辦理「105 年度提升服務品質實施計畫」各項事宜	行政庶務課
文管	黃資婷	協助辦理「105 年度提升服務品質實施計畫」各項事宜	行政庶務課
總務	羅圓鈴	協助辦理「105 年度提升服務品質實施計畫」各項事宜	行政庶務課
戶籍登記課綜合	黃金祝	協助辦理「105 年度提升服務品質實施計畫」各項事宜	戶籍登記課
戶籍資料課綜合	周彥亨	協助辦理「105 年度提升服務品質實施計畫」各項事宜	戶籍資料課

備註：本推動小組成員隨人員異動調整。