

第一屆政府服務品質獎
參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關

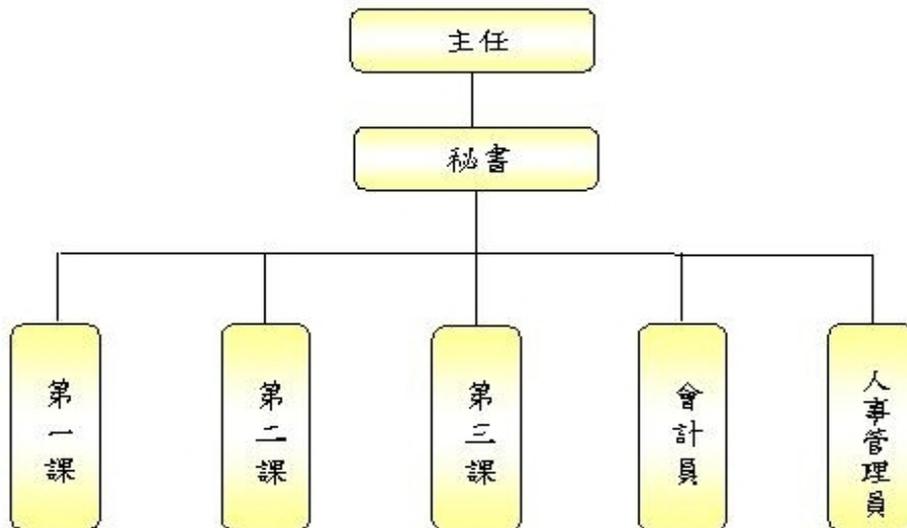
臺北市萬華區第一暨第二戶政事務所

中華民國 97 年 11 月

基本資料

機關名稱	臺北市萬華區 第一暨第二戶 政事務所	首長	林聰明	職稱	主任
機關地址	臺北市萬華區和平西路3段120號4、5樓				
機關網址	http://www.whhr.taipei.gov.tw/				
預算員額	編制人員：71人；約聘僱人員：2人；共計：73人				
總預算	62,215千元				
聯絡人	陳怡琳	職稱	課長	電話	(02) 2302-2128
E-mail位址	web02360@mail.taipei.gov.tw			傳真	(02) 2302-6773

機關組織圖()



註：如有附屬機關，請一併列出。

壹、為民服務業務現況簡介

一、前言

臺北市萬華區位於臺北市西南隅，總面積 8.8522 平方公里，共 36 里 722 鄰，截至 97 年 10 月底總人口數為 190,639 人，轄區內設萬華區第一、第二戶政事務所。兩所於 93 年 6 月 29 日正式對外合署辦公，不分轄區為民服務。合署辦公後推行各項跨區便民服務措施具高度艱難性，惟兩所人員均全力以赴，陸續完成人員與系統整合、資源共享、流程再造、職務調整等任務。雖然目前兩所組織規程尚未正式合併，但實質上已提前完成所有的機關整併作業。

萬華區第一、第二戶政事務所合署辦公後，在硬體方面已擁有一流的辦公廳舍。除了提供民眾一個舒適愉「閱」的洽公環境外，本所期望所有的員工在服務思維、專業知能、品質管理、創新研發方面，亦能與時俱進，讓民眾真切地感受到本所在軟硬體服務品質方面的認真投入與倍速躍進。為了贏得民眾的信任與肯定，97 年度本所提出總體服務品質願景為——讓萬華區戶政事務所成為「值得信賴 (Reliable) 的好厝邊」，訂定 8 大組織目標，規劃 8 大策略方向，落實執行 30 項實施計畫。

我們努力希冀透過鼓勵員工終身學習、建置知識管理平台、推行創意圈等方式，激發員工研發創新能量，以強化本所的 e 化服務、便捷服務、客製化服務。我們以成為一個能迅速回應民意、持續創造優質服務的知識工作團隊自我期許。

二、為民服務業務概況

(一)服務項目：1. 戶籍登記 2. 書表證明核發 3. 多功能諮詢服務。

(二)服務時間：

1、週一至週五 08:30-20:00 (含中午彈性上班及夜間延長上班)。

2、假日預約受理結婚登記 (受理時間為上午 9 點至下午 5 點)

(三)服務地點：臺北市和平西路 3 段 120 號 4 樓。

三、97 年創新暨持續推動之便民服務作法

政府為民服務之品質，係民主社會政府服務之要素。戶政事務所作為公共服務的提供者，要能迅速、正確且有效地解決民眾的問題，要以追求卓越的行動力與執行力，讓民眾可以期待與信賴。本所強調全方位服務的創新與精進，不斷在為民服務方面積極作為，以體現為民服務品質的全面躍升，其創新作法具體說明如下：

(一)回應型戶政 (Responsive Government)：重視民意輿論，每月辦理市民申辦案件電話追蹤訪問、開辦案件 e 指通線上查詢系統 (網頁版及 PDA 版)，期藉由外部診斷做為改善依據。

(二)電子化戶政 (E-Government)：建置日文網站及 PDA 版網站、運用電子郵局簡化工作流程、網站增設「結婚專區」及「原住民專區」、Who 正部落格成立「Who 正小百科」、提供「視訊 e 到家」服務等，加強 e 化服務。

(三)學習型戶政 (Learning Government)：鼓勵同仁終身學習，推行好書閱讀、英語學習、數位學習、每月辦理戶政業務教育訓練、戶政案例研討會等活動。

(四)知識型戶政 (Intelligent Government)：推動知識管理，於萬華戶政博識網增設「戶政法令專區」，加強同仁專業知能。推行創意圈提案制度，腦力激盪合加改善。製作志工戶政口袋書，強化志工知能。

(五)行動型戶政 (Action Government)：創造優質服務，推動菁英巡迴值星制度。加強走動式管理，辦理「大家來找碴」活動更新網站，隨時提供民眾正確訊息。與他機關合作進行電話禮儀測試，強化同仁服務禮貌。首創出生、結婚登記免費贈送紀念謄本、提供自然人憑證 IC 卡 5 人以上到府收件服務。

(六)國際化戶政 (Bilingual Government)：營造友善環境，建構優質英語生活環境、舉辦新移民生活輔導班課程、推動新移民諮詢及各項服務。

(七)活力型戶政 (Lively Government)：善用社會資源，積極參與社區活動、推廣社區藝文活動，並廣為運用電子、平面、社區媒體、電子報、電子書、宣導品等管道傳播戶政訊息。舉辦「心靈左岸」下午茶活動、成立文化藝廊，增進與民眾互動。

(八)便捷型戶政 (Efficient Government)：例假日受理預約結婚登記、推動跨機關便民服務、建置多功能櫃檯、快速通關櫃檯及結婚登記專櫃、提供無線上網服務及讀卡機、設置無障礙網頁及設施、提供 65 歲以上暨行動不便者到府服務、提供雙語快照站服務、設置無障礙網頁及設施等服務，提高行政效率，達便民目的。

貳、提升為民服務品質績效

一、便民標準服務

(一) 機關形象

1. 服務場所便利性

1-1. 洽公環境適切程度

1-1-1. 機關洽公環境滿意度

A、推動環境美（綠）化及營造機關環境特色(詳閱附件 1-1)

藉由創意提案或各項會議時，提出多項環境綠美化改善措施，讓每位民眾均能在一舒適愉悅的環境下洽公。

(A)綠光森林：於櫃檯同仁休息區擺放綠色盆栽，採認養人制度，綠化辦公環境。

(B)5 樓綠化區：將原是雜草叢生的平台，經由同仁及志工們齊心整理，栽種綠色植栽及蔬果，以欣賞青蔥翠綠的景觀。

(C)艋舺風華：4 樓入口處門廊，以日據時期之艋舺古地圖為背景，搭配戶政紀實，詳實記錄萬華戶所沿革，圖表清晰明瞭，再現艋舺風華。

(D)藝術造景區：4 樓電梯入口處及機關銜牌下增設造景區，營造活潑洽公環境。

(E)文化藝廊：設立文化藝廊，推廣社區藝文活動。

(F)洗手間美學：洗手間規劃設計不同主題，張貼溫馨小語、藝術欣賞。

(G)無菸職場區：推動「無菸職場」計畫，降低職場二手菸暴露率及員工吸菸率，俾營造清新健康的無菸環境。

(H)環境清潔維護：清潔人員負責本所公共環境清潔維護工作，

另每月一天環境清潔檢查，並由幹部評比成績選出優秀同仁。

B、服務項目及方向等標示規劃及提供雙語（或多語）標示服務配合本所「國際化戶政」組織目標，以 DIY 方式製作本所標誌 (Logo)、各項雙語指示牌及服務標示，以方便民眾洽公。

(A)服務標示

a、洽公大廳入口處設置雙語化機關銜牌，標示清晰兼具美感。
b、入口處標示本所相關資訊、服務時間及服務項目，並予以雙語化。

c、服務設施雙語及符碼化標示，共計 24 項。

d、大型圖表雙語化，共計 5 項。

e、櫃檯標示雙語化，共計 25 處。

f、各課室均設置雙語部門標示牌，設計理念將地方特色融入，以「獨木舟」為造型（「艋舺」原意為獨木舟），共製作大型標示牌 2 面，小型標示牌 19 面，逃生、警告標示牌 21 面。

g、洗手間雙語標示及符碼總計 72 處。

(B)方向標示

a、自行繪製雙語樓層平面圖，置放於本所 4、5 樓入口處。

b、於電梯內部，設置洽公樓層標示。

c、本所全球資訊網站上掛辦公場所方向標示，民眾可先行在家瀏覽。

(C)代理人制度及名牌標示建立情形

a、明訂各課室業務職掌表，落實職務代理制度。

b、製作「行政作業 SOP 標準實作規範」：明訂業務作業流程，俾利承辦人員請假時代理人員依循參考。

c、DIY 自製雙語名牌標示：包括固定式雙語名牌及抽換式雙語名牌，並標示承辦人員及代理人員中英文姓名、職稱及照片。

C、申辦動線規劃妥適

從交通工具選擇到洽公場所動線均妥善規劃，說明如下：

(A)交通指南：製作交通指南書籤供民眾取閱，並透過本所網站及萬華戶政社區報報等管道提供訊息。

(B)視訊 e 到家：網站設有服務場所申辦動線平面圖，及櫃檯等候人數瀏覽區，民眾可於家中先行上網瀏覽。

(C)櫃檯動線規劃：

a、設置 17 個綜合受理櫃檯，1 號為結婚專櫃服務櫃檯，14 號為發證櫃檯，15、16 號為戶籍謄本快速通關櫃檯，並另設置多功能櫃檯及愛心服務櫃檯。

b、午間、夜間櫃檯設置於 11、12、13 號櫃檯。

(D)智慧型叫號系統：電視結合號碼牌機，洽公民眾觀看電視的同時，不致錯過等候號碼。

D、滿意度辦理情形(詳閱附件 1-2)

為期瞭解民眾對本所洽公環境的滿意度，依據「辦理意見調查實施計畫」，設計民意調查問卷，每月彙整統計並分析調查結果，據以檢討及評估可行性改善措施，以打造舒適的洽公環境。

(A)97 年辦理針對來所洽公民眾調查有關洽公環境的滿意度

a、調查時間：97 年 1 月 1 日至 97 年 12 月 31 日。

b、調查地點：本所 4 樓洽公大廳。

c、調查方式：由志工媽媽擔任訪查人員，針對來所臨櫃洽公民眾隨機抽樣，每月至少 30 件。

d、分析方法：採用 Microsoft Office Excel 2003 進行運算以及各項資料之統計與分析。

e、調查結果：97 年共計調查 428 件，97.90%表示滿意，較 96 年滿意度 97.16%提昇 0.74 個百分點。

f、建議事項：本所針對民眾建議如電梯擁擠部份，已會請行政大樓主管機關予以改善，現已將三部電梯分層停靠，減少民眾等待及紓解擁擠情形。

(B)針對臺北市政府於 97 年 4 月實地查證本所廁所缺失經改善後，於 97 年 5 月辦理洗手間滿意度調查

a、調查時間：97 年 5 月 15 日至 97 年 5 月 31 日。

b、調查地點：本所 4 樓洽公大廳。

c、調查方式：由志工媽媽擔任訪查人員，針對使用廁所之洽公

民眾隨機抽樣共計 100 份。

d. 分析方法：採用 Microsoft Office Excel 2003 進行運算以及各項資料之統計與分析。

e. 調查結果：針對洗手台及洗手間清潔、通風狀況、綠美化及服務設施整體滿意度高達 97%。

1-2. 服務設施合宜程度

1-2-1. 機關服務設施妥適完備

本所各項設備均定期檢測並維護，尤其在廁所清潔維護部分，經臺北市環保局不定期抽檢，屢次獲得特優之好成績，並且落實執行節能措施，97 年 5 月經臺北市政府民政局評定 96 年節約能源成效為戶政類第 2 名。

A、核心設施方面

(A)綜合受理櫃檯：設置 17 個綜合受理櫃檯；1 號為結婚專櫃服務櫃檯；14 號為發證櫃檯；20 號為小宗謄本櫃檯。

(B)多功能櫃檯：多功能櫃檯整合 10 項服務，以單一窗口方式服務民眾。

(C)愛心服務櫃檯：設置愛心服務櫃檯，提供年邁及行動不便人士洽公，免抽號免排隊，年度內服務 191 人次。

(D)閱讀等候區：等候區避免一般排排座設計，提供 4 張小圓型閱讀書寫桌、12 張等候椅及 3 張造型沙發，並提供中外文及兒童書報雜誌數十種。

(E)洗手間美學：洗手間規劃設計不同主題，張貼溫馨小語、藝術欣賞及綠美化，屢獲環保局評定為「特優級」。

(F)溫馨哺乳室：哺乳室內張貼嬰幼兒海報、哺育母乳宣導海報及卡通圖片等，並備有冰箱、保溫水壺、嬰兒床、紙尿布、溼紙巾及緊急求救鈴等貼心服務。

(G)無障礙設施

a、設置無障礙引導設施、無障礙坡道及標誌、身心障礙者服務鈴。

b、身心障礙者服務櫃檯志工及輪椅提供。

- c、無障礙廁所（含活動扶手及緊急鈴等設置）。
- d、無障礙升降機（含引導警示設施及點字按鍵、梯廂副操作盤等）。
- e、安全梯上下層階梯警示帶及扶手防撞彎曲與樓梯底板下設防撞檔管。
- f、身心障礙者專用汽車停車位（5格）及機車停車位（3格）。
- g、提供 65 歲以上長者、重病或行動不便無法到所洽公民眾到府服務。
- h、無障礙網頁：利用「網頁導盲磚」協助視障朋友上網使用。

(H) 申辦書表和填寫範例

- a、書表範例：製作戶籍申辦業務書表範例 35 種。
- b、戶籍須知書表區：提供 25 種須知書表。
- c、新移民資訊專區：提供多語資訊及雙語涉外表單。
- d、人民申請案件處理時限表：入口處懸掛人民申請案件處理時限表，使民眾瞭解申辦案件流程及時效。
- e、戶政法令彙編：製作戶政法令彙編，提供民眾相關法規資訊。
- f、表單下載服務：本所網站設有文件表格下載區，提供各類申請書表計 40 種。

B、一般設施方面

- (A) 設置服務檯並提供奉茶服務：於入口處設置服務檯，並提供奉茶服務，另為推動環保節能，採用環保茶杯，備有高溫殺菌烘碗機設備，以確保民眾飲用安全。
- (B) 複合式書寫檯：中央圓柱增設複合式書寫檯，結合圖書雜誌、無線上網、老花眼鏡、文具等供洽公民眾使用。
- (C) 無線寬頻上網：提供無線上網服務及讀卡機，方便民眾使用。
- (D) 飲水機服務：飲水機定期清潔維護，確保民眾飲用水的安全。
- (E) 公用電話：於 4、5 樓安全梯轉角處設置公用電話，並提供兌換零錢服務。
- (F) 影印服務：設有投幣式影印機，並提供雙語說明操作方法，由志工主動協助影印及兌換零錢。年度內影印 13,530 張。
- (G) 停車服務：本行政中心地下 1 層設有免費機車停車位，地下

2 層至 5 層設有汽車停車位，洽公民眾享有 30 分鐘免費停車服務。

(H)戶政協談室：戶政相關法令問題提供協談服務，年度內計 133 位民眾接受服務。

(I)法律諮詢室：4 位律師每週三下午輪流提供民眾法律諮詢，年度內服務 91 件。

(J)戶政好事多：於複合式書寫檯上方架設 4 組電腦視窗，提供最新戶政快訊。

(K)多媒體櫥窗：於申辦案件櫃檯旁設置多媒體櫥窗，提供最新市政訊息。

C、其他設施方面

(A)百靈果影音館：大廳電視規劃雙語節目播出時間表，提供民眾多元資訊。

(B)雙語快照站：於本所 4 樓設置雙語快照站，民眾免奔波往返。

(C)便民置物區：於 4 樓大門入口處設置民眾掛置雨衣及安全帽區，服務洽公民眾。

(D)健康補給站：健康服務中心志工提供健康諮詢及量血壓服務，年度內服務民眾 5,125 人。

(E)心靈左岸下午茶：每週三下午 3 點至 3 點 30 分提供咖啡、奶茶、花茶或養生茶飲等，讓洽公民眾有不同的服務感受。

(F)響應節能減碳作為

a、於本所書寫檯及櫃檯區放置「十項節能減碳隨身卡」宣導資料，供洽公民眾取用。

b、自製「節能減碳十大無悔措施」宣導單張放置於「臺北幸福人生活手冊」中。

c、將 4 樓洽公大廳之水銀燈泡、櫃檯服務區之 T-8 日光燈具，陸續更換成省電燈泡及 T-5 日光燈具。

(G)主動提供客製化服務

a、關懷新移民

(a)開辦新移民生活輔導班及表演工作坊

(b)成立新移民諮詢小組，強化新移民服務。

(c)彙整與新移民生活相關資料，製作新移民隨身 CALL 贈送民眾。

(d)建置新移民資料庫，蒐集轄內新移民設籍資料 1,198 筆，建立關懷網絡。

(e)設置新移民資訊專區，提供多語資訊及雙語涉外表單。

b、提供多語服務

(a)因應萬華區名勝古蹟為日本觀光客必訪之地，乃增設日語網站。

(b)電話語音系統設置中、英文電話語音服務。

c、延時服務

(a)實施中午彈性上班及夜間延長上班至 8 時。

(b)提供假日預約結婚登記。

2. 服務行為友善性與專業性

2-1. 服務親和程度

2-1-1. 洽公服務禮儀滿意度

為追求戶政服務品質不斷精進、因應著時代的變遷更能滿足民眾的需求，本所希望藉由櫃檯服務禮貌推動的過程，能持續提升戶政服務品質，樹立主動積極親民、便民的服務形象。

A、櫃檯服務禮貌推動情形

依據櫃檯服務禮貌各項相關實施計畫，展現櫃檯服務禮貌，具體推動實施計畫內容、推動作法、執行情形、考核、檢討獎勵等，逐步推展各項服務禮貌工作。

(A)訂定計畫：全年度共計訂定 8 項相關實施計畫。

(B)櫃檯服務禮貌推動情形：

a、每日上下午播放輕音樂，執行開工及收工儀式，以微笑面對市民。

b、推行櫃檯服務人員「面帶微笑、起身相迎、雙手遞物」服務禮儀，樹立公務人員主動、親切、熱忱之服務形象。

c、依據「服務敏感度-同理心技巧」教育訓練計畫，由櫃檯人員輪流擔任值星人員，體驗值星為民服務工作及服務禮貌技巧

訓練。

d、藉由辦理活動方式，票選最佳「服務達人」及「微笑天使」，提升服務人員專業形象及自身榮譽感，提供市民更優質服務品質。

(C)櫃檯服務禮貌訓練辦理情形：

a、舉辦為民服務人員櫃檯禮儀訓練班，講授服務禮儀與電話禮貌之應對技巧、戶政經驗分享及實地觀摩，年度內參訓計 76 人次。

b、邀請績優服務禮儀標竿企業專業講師或學校講師，講授服務理念及服務禮貌技巧訓練，年度內辦理 9 場，共計 170 人次參訓。

c、舉辦服務人員服務禮儀參訪活動，藉由參訪績優企業及機關，學習優質服務品質，做為修正內部服務禮儀之參考，年度內參訪共計 19 人次。

(D)考核及改善情形：

a、每月由業務主管就櫃檯人員禮儀及服務態度實案觀察詳實記錄考核。

b、適時於所內會議檢討櫃檯服務人員服務禮儀缺失，提出具體改善方式。

c、每月就櫃檯人員受理案件向申辦市民施以電話追蹤訪問，以了解民眾對本所服務態度之反應，作為提升服務品質之參考。

d、定期蒐集民意，以問卷調查方式探查服務滿意度，並依民眾建議檢討改進服務缺失。

e、接受其他機關學校觀摩參訪本所開工式及服務禮儀，藉以呈現本所優質服務禮儀，並與參訪人員相互切磋學習。

f、經不斷檢討改進後，本所於 97 年 1~7 月經臺北市政府第一線服務機關為民服務不定期考評結果成績名列戶政類第 3 名。

(E)櫃檯服務禮貌獎勵作法：

a、每月評選績優櫃檯服務人員於所務會議公開表揚，年度內共計 14 人次。

b、每半年於民政團隊為民服務禮貌競賽活動中，提報績優櫃檯人員，於區戶政聯席會報中公開表揚，年度內共計 2 人次。

c、不定期接獲民眾來信肯定櫃檯人員的服務禮貌，並公布內部網站供同仁效法，年度內接獲 5 件。

d、不定期辦理最佳「服務達人」及「微笑天使」選拔，優勝者於所務會議頒發表現優異標章及禮品，並列入年終考績參考依據。

B、設置值星官督導及菁英巡迴值星制度

(A)值星官督導制度：每週由各業務課長輪流擔任值星官，於民眾等待人數超過 15 人時，立即調派人員支援疏解等候人數、排解各項疑難問題、安撫民眾情緒。

(B)菁英巡迴值星制度：精選 10 名菁英同仁擔任巡迴值星人員，於洽公場所主動招呼民眾，協助民眾抽取號碼牌並引導至正確櫃檯辦理，並視情況排解各項疑難問題、機動調派人力支援協辦案件、隨時注意洽公民眾各項需求及洽公環境清潔維護等事宜。

(C)彈性上班時段設置值星服務：於午間、夜間彈性上班時段設置值星服務，由後線同仁輪流擔任值星人員，接續菁英巡迴值星人員之工作，使服務民眾品質不中斷。

C、志願服務運用情形

本所編印「志願服務人員服務守則」，招募志工協助引導洽公民眾申辦案件，及辦理志工訓練、考核、獎勵等事宜。

(A)訂定實施計畫：本所訂定「推展志願服務人員實施計畫」及編印「志願服務人員服務守則」。

(B)招募：年度內新招募一般志工 2 名、學生志工 3 名。

(C)訓練：

a、配合辦理為民服務志工櫃檯禮儀訓練教育、基礎訓練及特殊教育訓練，年度內總計志工參訓 22 人次。

b、自行舉辦「志工教育訓練」課程，講授戶政專業訓練、服務理念及健康生活講座，年度內共計辦理 2 場，74 人次參訓。

c、製作「戶政法令口袋書」，提供志工得隨時查閱簡易戶政法令新知。

(D)服務：

a、本所志工共計 27 名，年度內共計服務 100,151 人次，服務時數 2,985 小時。

b、一般志工 20 名：於服務櫃檯主動招呼民眾，協助抽取號碼牌、簡易戶政諮詢、奉茶、協助影印、拍照、代換零錢及代填書表等服務。

c、另有日語志工 2 名、園藝志工 1 名、法律諮詢專業志工(律師)4 名。

(E)考核：每月由秘書、課長考核志工服務情形，並將考核成績列入推薦志工參加各項表揚之參據。

(F)檢討：辦理志願服務座談會，檢討志願服務人員平日服務情形。

(G)獎勵：

a、依據內政部、臺北市政府各項要點計畫，全年度共表揚 7 人次。

b、為激勵及聯絡志工感情，年度內辦理 1 場座談會、1 次志工聯誼活動及 2 場參訪活動。

c、為本所志工辦理「意外傷害保險」及申辦「志願服務榮譽卡」及「志願服務證」。

D、以顧客為導向之主動服務

為建立以顧客為導向之主動服務，視現場民眾申辦案件及等候情形，隨時啟動機動支援服務，機動調度人力支援櫃檯服務，以節省民眾的等候時間。

(A)快速通關櫃檯：

a、為疏解等候人數，增設戶籍謄本快速通關櫃檯，機動調度人力支援櫃檯服務。考核年度內共計支援 2,118 人次。

b、綜合受理櫃檯由值星官及值星人員適時督導調度人員協助支援。

c、中午彈性上班時間等待人數 8 人以上即時啟動機動支援服務。共計支援 1,397 人次。

(B)小宗戶籍謄本專門受理櫃檯：規劃 20 號櫃檯為小宗戶籍謄

本專櫃，受理申領 9 件以下戶籍謄本，有效疏解櫃檯等候人數，共計受理 24,020 件。

(C)建置多功能櫃檯服務：整合愛心服務櫃檯等 10 項服務，以單一窗口方式服務民眾，專人受理，免抽號免排隊，共計受理 17,199 案件。

(D)設置結婚專櫃：自 97 年 5 月 23 日起新增結婚登記專櫃佈置結婚專區，受理民眾申辦結婚登記案件，共計受理 681 案件。

E、民眾對於洽公服務禮儀滿意度辦理情形(詳閱附件 1-2)

依據「辦理意見調查實施計畫」，每月實施市民滿意度問卷調查，針對各項目分項加以調查統計，並依民眾建議檢討改進服務缺失。97 年度市民滿意度調查情形如下：

(A)服務人員的禮貌/服務態度滿意度調查，表示滿意者達 98.37%

(B)志願服務人員的禮貌/服務態度滿意度調查，表示滿意者達 98.83%

(C)服務人員之辦事效率滿意度調查，表示滿意者達 96.49%

(D)等候時間滿意度調查，表示滿意者達 96.96%

2-1-2. 電話禮貌測試績效

為建立顧客導向觀念，培養同仁良好電話禮貌，強化服務人員服務熱忱，本所致力於電話服務禮貌服務品質之維護，以帶給民眾最親切、最明顯感受，提升民眾洽公滿意度及為民服務品質，型塑本所優質服務形象。

A、訂定相關實施計畫：全年度共計訂定 5 項相關計畫。

B、電話禮貌訓練及推動辦理情形

(A)舉辦電話服務禮貌教育訓練課程，訓練客服禮儀與電話禮貌之應對技巧，年度內參訓計 59 人次。

(B)將電話服務禮貌教育訓練課程製作影音短片，放置內部網站供同仁觀賞學習。

(C)製作「電話禮貌用語」書籤，發送每位同仁參閱，隨時注意

電話禮貌服務。

C、電話禮貌考核及改善情形(戶政業務「Q&A」詳閱附件 1-3)

(A)每月由各課課長組成考評小組針對內部員工進行電話服務禮貌測試，將考評優缺點於會議或內部網站公告，供同仁學習及作為改進之參考。年度內共計考評 267 人次，均符合電話禮貌用語。

(B)每月與建成地政事務所、中山區、北投區戶政事務所進行電話禮貌互測，年度內共計測試 140 人次，成績最高達 99.11 分。

(C)每月接受民政團隊電話測試，將受測缺失公告內部網站並於每月幹部會議檢討改進，考核年度內成績最高為 93.25 分。

(D)不定期接受市府研考會電話測試，將受測缺失公告內部網站，加強同仁電話應對禮儀。

(E)每月針對員工電話服務禮儀缺失，簽會受測同仁檢討改善；對於成績不理想者，不定期召開檢討會議，針對錄音帶測試內容檢討改進。

D、電話服務禮貌獎勵作法

(A)每月依電話測試成果統計，評選績優電話服務禮貌人員，接受民政局或本所所務會議公開表揚，年度內總計 36 人次。

(B)電話禮貌測試結果列入年終考評之重要參考依據。

2-2. 服務可勝任程度

2-2-1. 服務人員問題回應正確率

設有 call center 機關：【(機關人員回答正確題數 101 / 測試題數 101) + (call center 人員回答正確題數 39 / 測試題數 39)】 / 2 * 100% = 100%

本所就服務人員回應品質所應具備的專業知識、處理流程及要件的熟悉度、正確性，透過各種方式提升櫃檯服務人員專業知能，加強服務人員回應問題之正確性及服務勝任程度，提升服務人員服務品質。

A、透過各種方式提升櫃檯服務人員專業知能

(A)實施戶政業務教育訓練：訂定「戶政業務教育訓練計畫」，辦理各項專業訓練，並於課後辦理測驗，提升服務人員回應品質、處理流程及案件熟悉度；年度內共計 78 場、471 人次參訓。

(B)建置戶政法令專區：透過本所內部網路平台，提供服務人員專業訊息，隨時更新相關戶政法令新知，年度內共建置約 160 則法令函釋。

(C)辦理戶政案例研討會：透過研討戶籍業務特殊案例，並將案例資料上傳內網供同仁學習，提升專業知能，年度內辦理 2 場，共計 62 人次。

(D)定期法令抽測：於每月所務會議中抽測同仁相關戶籍業務問題，提升業務熟悉度，年度內共計辦理 8 場，共計抽測 24 人。

(E)線上法令測驗：利用內部網路作業平台，針對相關戶政法令規範，提供線上法令測驗，檢測服務人員專業知能回應之正確性。

(F)錯誤案件審查稽核：透過錯誤案件率審查機制，專人審查各項戶籍登記案件，強化同仁申辦案件正確性，年度內案件錯誤率每月平均低於 1.65%。

B、主動且正確提供民眾完整資訊

服務人員受理證件不齊無法申辦之案件，除了以口頭準確告知申辦案件之要件及必要流程外，同時提供開立「一次告知單」服務，避免民眾來回補件情形，主動且正確地提供與問題相關之完整資訊；年度內總計開立 3,840 張「一次告知單」服務。

C、訂定標準化作業規範及流程、編訂及更新工作手冊

為增加服務人員對於處理流程及案件熟悉程度，編訂工作手冊，增加行政效率，提升為民服務回應品質。

(A)訂定標準化作業規範及流程：編訂「行政作業 SOP 標準實作規範」，彙集各業務承辦人實務經驗編纂而成，內容包括業務執

行各要項，做為各項業務作業準則，提供服務人員回應內容之一致性。

(B)工作手冊編訂及更新情形：編訂及更新工作手冊，提供服務人員及新進人員各項戶政法令新知及專業知能。

a、戶政工作手冊：彙整戶政各項法令函釋，做為辦理各項戶籍登記之依據。

b、武功秘笈：針對櫃檯業務所需，自行編製武功秘笈實作手冊。

c、ID布洛格：針對身分證初補換領證工作，彙整相關法令函釋規定，以利同仁執行業務。

e、員工服務手冊：針對電話禮儀及應對細節所需，自行編製員工服務手冊。

f、工作手冊更新：指定專人負責彙整法令異動規定，即時更新工作手冊，並同步上傳內部網站，供同仁查詢及下載運用。

D、服務人員回應問題成效

每月由建成地政事務所、中山及北投區戶政事務所針對本所服務人員回應問題之正確性進行電話測試，每月共計測試 12 題，年度內總計測試 140 題，其中總機服務人員部分共計 39 題，機關服務人員共計 101 題，均能正確回應相關問題。

3. 服務行銷有效性

3-1. 施政宣導有效程度

3-1-1. 促進民眾瞭解施政及服務內容績效

我們秉持「服務業」追求提升服務品質永不停歇之精神，並且運用數位、電腦科技及媒體行銷，將戶政服務資訊透過整合傳播等多元化途徑傳送給民眾，期許提供民眾全方位的服務。

A、施政宣導內容

(A)一般服務措施宣導：包含本所服務項目、服務時間、交通資訊及活動訊息等。

(B)其他重大戶政變革及專案宣導：

a、幸福+專案（戶政增值服務）

(a)為打造臺北市成為一個「友善、健康、溫馨、關懷」的城市，特別針對由外縣市遷入轄內創立新戶的民眾及辦理出生、死亡、結婚、離婚戶籍登記居民，在經得民眾同意後，採以戶所同仁現場祝福或由里鄰長到府分送幸福的模式進行。

(b)針對 5 大客群，精心設計市長關懷賀卡（慰問卡）、各主題篇提袋 1 只、實用資訊 1 份（內容含市府各局處資訊）及貼心禮品 1 份，透過里鄰長們親送福袋，拉近與里民之間的距離，並藉由里鄰長們成為市府與市民間重要的橋樑，把市府的溫暖關懷傳達給這些面臨人生重要大事的市民，體會臺北市暖暖的人情味。為實現市府美意，本所透過多元管道宣導此一措施。

b、結婚登記大不同：

自 97 年 5 月 23 日以後結婚登記日即是婚姻生效日。儀式婚將不具法律效力，不依規定辦理結婚登記，結婚即屬無效。為因應此一民法重大變革，本所主動透過多元宣傳管道宣導民眾週知，並獲東森、民視及聯合報等 10 家電子及平面媒體採訪。

B、施政宣導活動

透過多元化的傳播管道進行宣導：

(A)電子宣導部分

a、全球資訊網：於本所網站提供最詳實的戶政訊息，並於最新消息區隨時更新宣導即時訊息。

b、戶政電子報：每 3 個月發行『萬華戶政社區報報』電子報，刊登本所與社區活動新訊，提供訂閱民眾直接電子閱覽。

c、who 正部落格：透過新浪網免費設置部落格服務，新增本所與民眾間雙向 e 化溝通管道，並於 97 年 7 月成立 who 正小百科專區每週發布 1 則訊息，以生活化實例方式宣導民眾相關戶政訊息。

d、電子字幕機：於 4 樓大廳入口處，宣導即時訊息，提供民眾最新資訊。

e、多媒體櫥窗：於民眾申辦案件櫃檯旁設置多媒體櫥窗，以動態影片及靜態文字宣導方式，使民眾於等待申辦案件時不致錯過最新市政訊息。

f、戶政好事多：於複合式書寫檯上方架設 4 組電腦視窗，提供本所服務資訊。

(B)文宣品宣導部分

a、海報：張貼於 4 樓洽公大廳明顯處及電梯出入口加強宣導。

b、DM、摺頁：放置於 4 樓書寫檯及電梯出入口之文宣架供民眾自由索取，如萬華區便利生活隨身 call 及行政中心樓層簡介等。

c、艋舺古早味書籤：製作 24 種書籤，贈與民眾加強宣導。

d、戶政宣導杯墊：藉由實用之杯墊宣導，正面印製本所聯絡管道等固定資訊，背面印製法令及便民措施等資訊，一套 5 種樣式供民眾索取。

e、公文封及封套：透過郵寄公文封及戶口名簿封套加強宣導市政訊息。

f、新移民福袋：將各種相關資訊手冊彙整成袋，於同仁受理新移民戶籍登記案件時主動贈送。

(C)會議宣導部份：辦理里長座談會、參加區務會議及里鄰工作會報等，以結合里鄰資源加強宣導戶政便民資訊。

(D)與社區結合宣導部份：與聯維有限電視協助採訪宣導、利用里長部落格登載訊息及每月主動提供戶政宣導訊息予有線電視月刊、龍山老人服務會訊協助刊登宣導，並分送民眾。

(E)主動發布新聞稿宣導部分：遇有活動辦理時主動發布新聞稿，年度內共計發佈 6 則訊息。

(F)志工媽媽、菁英值星人員走動式宣導、櫃檯人員直接遞送宣導等。

C、施政宣導執行方式

為使民眾能瞭解到戶政親民、便民的服務，本所施政宣導執行方式除自行辦理外，更積極參與社區活動，期能運用社區資源，善用服務據點，擴大為民服務範圍，延伸本所服務觸角。

(A)充分運用志工，協助戶政宣導業務：藉由志工以加強戶政服務，協助本所戶政宣導服務。

(B)轄區里鄰長協助宣導服務：

a、舉辦里長座談會：辦理戶政業務里長座談會，宣導最新修正

法令訊息並多方瞭解民意，做為規劃服務措施之參考。

b、里鄰工作會報：由本所責任里同仁參加轄區各里工作會報，宣導戶政服務措施，並聽取里鄰長建議及回應戶政相關問題，年度內共計參加 53 場次。

c、里長部落格：為使戶政服務工作深入社區，將本所最新資訊提供與本轄新忠里等 11 個里之部落格登載，俾建立合作夥伴關係，增進交流互動。

d、幸福+專案-非常服務：辦理遷入、結婚、離婚、出生及死亡戶籍登記居民，在經得民眾同意後，採以戶所同仁現場贈送或由里鄰長到府分送幸福的模式進行，共同分享居民人生每個重要時刻，並增進與轄區居民的互動關係。

(C)新移民服務措施宣導

a、開辦新移民生活輔導班，結合萬華社區大學課程規劃及教育終身學習理念，提供轄區新移民學習管道，強化新移民生活適應。

b、成立表演工作坊，運用新移民會館資源，發揮新移民多元文化、藝術及與生俱來的舞蹈專長特性，以學習活動互動方式讓新移民與轄區居民相互融合。

c、開設越南文化班開放轄區各機關辦理新移民業務相關人員及對越南文化有興趣的民眾共同參與學習。

(D)與地方聯維有限電視合作採訪宣導：有關重大戶政變革、專案宣導、文化藝廊活動等，均協助拍攝宣導，年度內共計宣導 11 則訊息，採訪帶亦提供本所多媒體櫥窗播放。

(E)跨越機關界限—與他機關合作：

a、戶政服務友好互助好鄰居：為簡化作業流程，以走動式辦理與稅捐稽徵處萬華分處以戶籍(資料)謄本查詢回復單取代公文的作業，強化機關橫向連繫，平均每件可縮短作業時間約 24 分鐘，有效提升工作效率。

b、運用多元管道宣導申辦自然人憑證之便利性，並與其他機關，例如：國稅局萬華稽徵所、中華電信及轄內 36 個里辦公處合作推廣自然人憑證，鼓勵民眾踴躍申辦，申辦數計 2,981 張。

(F)義務律師免費法律諮詢服務：每週三下午 2:00~4:00 由義務

律師免費協助，提供民眾法令問題諮詢服務，每週服務名額上限 4 位民眾，97 年度計 91 件。

(G)「文化藝廊」-社區藝文活動：本所免費提供藝文展出空間，推廣社區藝文活動，讓開放洽公及不特定民眾參觀，97 年度共計展出 5 場次。

(H)互信互利合作，廣發文宣資料：每月主動提供戶政宣導訊息予有線電視月刊、龍山老人服務會訊等協助刊登宣導，本所亦提供場地免費置放文宣品，分送民眾，以提供最新戶政快訊及戶籍登記須知。

(二) 服務流程

1. 服務流程便捷性

1-1. 單一窗口服務全功能程度

1-1-1. 單一窗口服務全功能化執行績效

為提供民眾更便捷、更快速的服務，本所針對機關之服務流程進行一連串之改造，並導入以客為尊的服務理念，簡化申辦流程、縮短服務時間，達到一處收件全程服務的目標，以提升行政效率。

透過「行政作業流程簡化」及「申辦案件流程簡化」之方式改造申辦案件流程，以縮短申辦案件時間，並減少申辦案件檢附書證謄本之數量，期能建立更便捷之服務流程。

A、多種服務：

(A)綜合受理櫃檯

a、流程改善前：僅由一般櫃檯綜合受理各項戶籍業務提供全功能服務。

b、流程改善後：除設置 17 個綜合受理櫃檯，以單一窗口作業方式外，另設置多功能櫃檯、1 號結婚登記專櫃、14 號身分證領證專櫃及 20 號小宗謄本專櫃，提供完善之全功能服務。

c、成效：減少洽公等待時間，年度內共受理 261,740 件。

(B)多功能櫃檯

a、流程改善前：未設置多功能櫃檯，造成如有行動不便、年邁

者及非臨櫃辦理之案件，亦須抽取號碼牌依序等候，再由綜合受理櫃檯受理或轉介，嚴重影響櫃檯作業效率，造成民眾久候。

b、流程改善後：落實行政單一窗口之施政目標，整合無法併入綜合受理櫃檯辦理之服務項目，包括：處理大宗戶籍謄本、請領自然人憑證服務、英文戶籍謄本領件服務、日據時期除戶戶籍謄本領件服務、網路預約申辦服務、愛心服務、戶籍更正業務、原住民回復傳統姓名、國籍業務、門牌編釘業務等，提供民眾多功能之服務設施，免抽號碼牌，有效節省等候時間，能夠快速便利地由專人受理及轉介。

c、成效：整合 10 項服務項目，提供快速便捷之服務，年度內共受理 17,199 件。

B、整合服務：本所設有「結婚登記專櫃」、「小宗謄本櫃檯」及「身分證領證櫃檯」。

(A)結婚登記專櫃

a、流程改善前：97 年 5 月 23 日之前婚姻生效的方式是採儀式婚，民眾至戶政事務所申辦結婚登記時，婚姻均已生效，故由一般綜合櫃檯受理，對其權益之影響不大。惟自 97 年 5 月 23 日以後改為登記婚制度，須結婚雙方當事人親自至戶政事務所登記，婚姻始生效力，若仍於一般綜合櫃檯受理登記，如等待人數過多，恐造成民眾久候，以及無法即時審核結婚文件而影響其效力。且我國對於結婚之傳統習俗仍十分重視，諸如日期、時辰、結婚喜氣等，如仍於綜合櫃檯受理，恐無法符合民眾實際需求。

b、流程改善後：

自 97 年 5 月 23 日實施登記婚制度起，佈置 1 號櫃檯為結婚登記專櫃，平日由值星人員引導結婚登記之民眾至專櫃申辦，例假日亦於結婚專櫃由輪值人員受理登記。因此，不論平日及假日，結婚新人均可感受本所服務之誠意。

c、成效：

(a) 自 97 年 5 月 23 日至 97 年 12 月 31 日於結婚登記櫃檯共受理 681 件結婚案件，以往自民眾取號至受理完成（含領取國

民身分證時間)約 60 分鐘，專櫃服務後，縮短受理時間為 40 分鐘，共計縮短 13,620 分鐘。

(b) 由專門櫃檯受理，不影響其他櫃檯人力調度，民眾可感受便民服務的熱忱。一對一辦理，符合客製化服務原則，可反映民眾對挑選結婚日期、時辰、喜氣等之需求。

(c) 櫃檯人力彈性運用，如遇受理結婚登記空檔時，仍可綜合受理其他戶籍登記業務，不致浪費人力。受理人員均熟悉結婚登記作業流程，避免受理錯誤及民眾久候之情事發生。

(d) 民眾隨同辦理之遷徙登記、換證或其他戶籍登記事項均可由結婚櫃檯一併受理，提升服務效率。

(B)小宗謄本櫃檯：

a、流程改善前：金融業者以利害關係人身分委託申請債務人之戶籍謄本與一般民眾合流洽公，擠壓一般民眾申辦案件速度及效率。雖規定 1 次限辦 3 件，由綜合櫃檯受理，惟受理完竣後仍可重複抽取號碼牌辦理，易與一般洽公民眾起爭端，徒增民怨。

b、流程改善後：設置 20 號櫃檯為小宗謄本櫃檯，專門辦理是類戶籍謄本業務，每人每日限登記 1 次，且件數在 9 件(含)以下，採現場登記方式依序辦理，與一般民眾申辦案件予以區隔。

c、成效：

(a)增設專櫃由專人提供服務，每天可受理人次約 24 人，每人服務時間約 20 分鐘，年度內受理 24,020 件。

(b)避免影響其他綜合受理櫃檯申辦案件效率，有效增加行政效能。

(C)身分證領證專櫃

a、流程改善前：由專人負責核發、控管身分證業務。

b、流程改善後：除由專人負責核發身分證業務外，另中午及夜間延長上班時段，倘若洽公等待人數過多時，則由輪值該項業務之人員適時支援戶籍謄本服務。

c、成效：

(a) 自 97 年 3 月起領證時間由 60 分鐘縮短為 30 分鐘，計 97

年1至2月受理件數為3,451件、3月起至12月底共受理21,160件，全年度平均每件節省25分鐘。

(b)有效發揮分工互助精神，縮短民眾洽公等待時間，提高為民服務效率。

綜上所述，本所以單一窗口全功能服務為基礎，透過流程檢討與改善，均能提供民眾更便捷、更快速之多種與整合服務。

1-2. 申辦案件時間縮短程度

1-2-1. 縮短處理時間比例

縮短申辦案件處理時間比例計算式： $[(臨櫃案件處理時間縮短比例 0.4 * 臨櫃案件數 57553) + (非臨櫃案件處理時間縮短比例 0 * 非臨櫃案件數 0)] / (臨櫃案件數 57553 + 非臨櫃案件數 0.4) * 100\% = 41.7\%$

本案補充說明如下：

A、本案計算式係以縮短國民身分證領證時間為例，為配合全面性換發國民身分證作業，96年度原規定領證等候時間為60分鐘。

B、本所考量所內製、發國民身分證數量及人力運用情形，遂於97年2月份幹部會議決議自3月份起縮短領證時間為30分鐘，以有效縮短民眾等候時間。

C、97年度平均領證時間為35分鐘，每件縮短領證時間為25分鐘，共計服務24,611件，節省615,275分鐘，有效縮短民眾等候時間。

D、綜上計算結果，本所於受理國民身分證案件縮短申辦案件處理時間比例為41.7%（達35%以上）。

1-3. 申辦案件檢附書證謄本減量程度

1-3-1. 申辦人檢附書證謄本便利度

為推動「電子化政府」，實現「多用網路、少用馬路」之理念，經由證明文件的 e 化簡化作業，提供申辦業務查詢及資料安全認證等功能，讓民眾於申辦業務時可免檢附謄本，減少往返奔波於建管處及地政事務所之間，達到便民、利民，並節省社會成本。

A、免書證、免謄本：

(A)流程改善前：民眾於辦理「改名」、「從姓」、「門牌證明」、「門牌編釘」、「遷入」及「住址變更」等戶籍業務時，須主動提供足資證明文件始可辦理。

(B)流程改善後：由業務承辦人運用市政資料庫查詢資料或提供實際訪查服務辦理是類案件。

(C)成效：加速行政作業效率，提供「一處交件、全程服務」之便民措施，年度內受理 1,468 件。

B、跨機關合作：

(A)不動產產權住址變更登記申請、納稅人繳款書送達地址變更申請：

a、流程改善前：僅處理本所戶政相關業務，涉及他機關之業務則須由民眾自行逐一辦理，惟民眾所須申辦業務，往往需橫跨數個機關始可完成，易造成申辦過程速度慢，更造成多次往返政府機關之不便。

b、流程改善後：為避免民眾往返奔波，有效改善行政效能，本所乃重新修訂實施計畫，推動跨機關服務窗口整合，由櫃檯同仁於受理民眾申請住址變更登記同時，一併告知民眾本所提供跨機關便民服務，並主動提供民眾申請書表填寫。

c、成效：有效簡化行政作業及申辦案件流程，節省民眾洽公時間，年度內受理 4 件。

(B)戶籍資料查詢：

a、流程改善前：各機關、企業僅能以一般公文往返方式處理，每件公文處理時間為 6 個工作天(48 小時)，明顯影響工作效率。

b、流程改善後：提供各機關、企業以傳真或公文方式查詢民眾

身分證申請書等戶籍資料，每件查詢時間僅約須 1 小時。

c、成效：替代公文往返，有效節省案件處理時間，年度內服務計 2,194 件，共節省 103,118 小時。

(C)戶政服務友好互助好鄰居：推動「戶政服務友好互助好鄰居」作業，與萬華區稅捐分處合作，以戶籍謄本查詢回復單方式，取代公文往返機制，達成公文減量。

a、流程改善前：由收文至歸檔，每件查詢公文需費 44 至 54 分鐘。

b、流程改善後：以戶籍謄本查詢回復單方式，每件僅需約 20 至 30 分鐘，減少公文量及申辦時間。

c、成效：簡化作業流程，加強為民服務，縮短公文流程往返時間，強化機關橫向連繫，縮短辦理時間，年度內共辦理 631 件，共節省 15,144 分鐘。

C、內政部入出國及移民署查詢系統：

(A)流程改善前：國籍案件、遷徙及死亡登記等業務，需正式發函查詢國人入出境資料。

(B)流程改善後：透過內政部入出國及移民署查詢系統，各業務承辦人可利用網路即時查詢，有效節省處理時間。

(C)成效：即時獲得資訊替代公文往返，年度共受理 1,449 件，有效節省 69,552 小時。

D、戶役政公用資料庫

(A)流程改善前：業務承辦人須以公文往返方式查詢全民健保資料及內政部國籍行政作業，平均每件約 6 個工作天，造成無法立即回復民眾問題，影響便民服務效率。

(B)流程改善後：透過查詢系統，由管理人員即時線上查詢（約 3 分鐘），大幅降低資料查詢時間，提升行政效率。

(C)成效：年度共受理 1,160 件，減少紙本公文數量，同時大幅縮減案件處理時間 55,622 小時。

E、建立知識管理平台－博識網

(A)流程改善前：各課公文傳閱耗時，無法達到即時週知，資料影印亦造成浪費，資源無法同時共享。

(B)流程改善後：透過資訊化功能，減少紙張用量，架構分為 17 大單元。內容包含公布欄、管理系統、作業指導、知識分享、數位學習、意見交流、線上測驗等。

(C)成效：落實政府行政資訊化，有效節約資源，創造知識分享的組織文化。

1-3-2. 使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率

使用電子閘門認證辦理案件數成長率計算式： $(\text{本年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數 } 1184 - \text{上年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數 } 2999) / \text{上年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數 } 2999 * 100\% = -60.5\%$

97 年度使用跨機關電子閘門認證辦理案件數之成長率較 96 年度減少 60.5%，其原因說明如下：

A、為配合推動免書證免謄本政策，便利市民申辦作業，並兼顧資料之安全性，本所於 93 年 11 月 4 日依規定申請使用「臺北市政資料庫」地政資料查詢作業。

B、訂定相關作業規範後，透過市政資料庫查詢房屋所有權資料，可廣泛應用於戶籍遷入、住變登記、門牌編釘補發及證明核發等戶籍業務，有效落實電子化政府，避免民眾往返及資源之浪費。

C、惟有鑑於社會變遷，本所於 95 年底發現屢有民眾提憑不實或公告已作廢之房屋所有權狀申請戶籍遷徙（住址變更、遷入）登記，為避免不實申請行為再次發生，致房屋所有權人權利受損，所以請櫃檯同仁先行查核市政資料庫比對該筆所有權人是否符合，方可受理遷徙登記，以維護當事人權益暨戶籍正確性，致使 96 年度 1 至 10 月查詢案件量大增。

D、然為提供民眾更快速且便捷之服務，節省民眾等候時間，本所於 96 年 10 月份幹部會議決議修正如遇有疑義時再行查詢，致使案件數由 2229 降為 1184 件。

E、綜上，本所級距標準為 1.14%〔 $(2999/261740)*100\%=1.14\%$ 〕，使用跨機電子閘門認證辦理案件數成長率為-60.5%。(詳閱附件 1-4)

2. 服務流程透明度

2-1. 案件處理流程查詢公開程度

2-1-1. 提供案件承辦資訊種類

本於民主社會公平、公開之基本精神，本所致力於改善服務流程之透明度，提供民眾公開查詢申辦案件之處理流程，同時做到主動回應，期能提升行政效率，建立便捷、迅速及廉能之機關形象。

透過提供承辦單位、標準處理程序及辦理時限等案件承辦資訊，藉以提升本所行政效率及非隨到隨辦案件作業的公開及透明度。

A、入口處提供本所服務訊息：

(A)入口處標示本所相關資訊、服務時間及服務項目，並予以雙語化。

(B)大型圖表雙語化：艋舺風華門廊、戶政規費一覽表、戶籍罰鍰科罰金額標準表、人口統計及里鄰數目圖等。

B、人民申請案件處理時限表：入口處公告欄張貼人民申請案件處理時限表，方便民眾查閱；民眾亦可上網參閱，有效掌控時效性。

C、表單服務

(A)新移民資訊專區：提供多語資訊及雙語涉外表單，共計 17 種。

(B)表單下載服務：網站設有文件表單下載區，提供 40 種申請書表。

(C)戶籍登記須知書表區：計提供 25 種須知書表。

D、書表範例：上掛本所網站供民眾下載，共計 35 種。

E、資訊快遞：包含艋舺古早味書籤、新移民生活手冊、新移民福袋及宣導文宣品杯墊等。

F、電子報發送系統：《萬華戶政社區報報》刊載戶政最新訊息及萬華社區活動資訊，每 3 個月發行 1 期；電子報共發行 5,372 份，紙本刊物 1,200 份。

G、全球資訊網：本所網站提供戶政業務相關資訊，年度內瀏覽人次預計達 60,000 人次。

H、視訊 e 到家：民眾透過網路可得知本所民眾等待人數，再行選擇適當之到所洽公時間，有效縮短民眾等待時間。

I、Who 正小百科：自 97 年 7 月 9 日起，於本所 Who 正部落格中編製《Who 正小百科》，宣導民眾相關戶政訊息，由同仁以生活化方式編寫案例與解析，提供民眾知悉，民眾可在部落格中詢問相關問題，每日由專人整理回復，主動宣導戶政便民資訊，回應民眾需求；每星期發布 1 則，共計發布 26 則。

J、一次告知單：民眾至本所臨櫃申辦案件，經審核證件不符規定，即開立「一次告知單」交申請人收執，告知應備證件補正，避免申辦人往返奔波，年度內總計開立件數為 3,840 張。

2-1-2. 提供案件查詢管道種類

為配合政府資訊公開及提供案件多元查詢管道，方便民眾使用，同時注意查詢回應處理時效，以增進案件處理流程查詢

之公開程度。

A、案件 e 指通系統

(A)網路版：將更正、人民陳情、日據除戶、國籍、逕遷戶所、英文謄本、門牌編釘、大宗謄本及通訊請領戶籍謄本等 9 大類須較長天數處理案件，其申辦進度於本所網站公開，由承辦同仁將申辦案件輸入於系統內，民眾欲進行線上查詢時只須輸入相關資料後，即可查詢案件辦理進度。

(B)PDA 版：因應行動通訊網路的時代，製作 PDA 版查詢介面，提供 PDA、PDA 手機及一般手機以無線下網或 3G 上網瀏覽網頁的族群，更為方便的網路查詢；希望透過多元的查詢管道，提供民眾更便利的服務，以展現主動關懷、永續經營的服務理念。

(C)透過網路科技的應用節省民眾舟車勞頓、電話費及承辦人員逐案查詢的寶貴時間，自 97 年 6 月 11 日起自行建置此系統，年度內申辦案件數為 338 件。

B、電話查詢：本所網站「網路申辦」網頁中，置有各課室業務承辦人分機，方便民眾電話查詢申辦案件進度。

C、戶政即時通：提供民眾「戶政即時通」線上即時諮詢服務，由戶所專業人員解答戶政上的各項疑問，還可透過視訊先行初步審查辦理戶政業務所需文件，年度內服務 13 件。

D、大宗謄本線上查詢系統：民眾可從民政局網站首頁登入後，進入網路市民專區查詢本所案件申辦情形，年度內服務 57,832 件申請案。

E、國籍行政資訊作業系統：可將各式國籍申辦案件輸入「國籍行政資訊作業系統」，以利管控各項案件之承辦進度，年度內受理 349 件。

F、傳真、電子郵件：受理民眾以傳真、電子郵件方式，申請各

項戶籍登記，年度內服務 2,194 件。

G、國民身分證掛失作業系統：藉由戶役政為民服務公用資料庫，申辦掛失身分證及查詢掛失記錄；透過線上申辦及內部作業 e 化系統，年度內受理 6,254 件。

H、現場查詢部分：

(A)值星官督導制度及菁英巡迴值星制度：提供民眾即時的諮詢服務，年度內巡迴值星 1,016 人次。

(B)志工服務：主動回應民眾需求，大幅提升行政效率。

2-2. 案件處理流程主動回應程度

2-2-1. 提供案件主動通知及確認功能

A、案件 e 指通作業系統：線上查詢系統除透過本所網路查詢申辦案件處理進度外，若民眾於申請時留下電子郵件及手機號碼，承辦人於受理案件及更新處理進度時，系統也將分別以 e-mail 及手機簡訊主動通知目前案件處理階段訊息，另 PDA 版查詢介面提供民眾更多元的查詢管道及更快速的回應需求，使民眾不用出門即可掌握資訊。

B、電子郵局發送補證通知：承辦人於受理國民身分證補發後，統一運用中華郵政電子郵局，主動寄送前一日補領身分證通知單，可向當事人重覆確認，以避免冒領之情事發生；年度內寄發 5,691 件通知單，精簡郵務人工投遞，及時確保當事人權益。

C、人民申請案件作業方式：人民申請案件處理時限依性質不同，時效為 4 至 7 天不等；本所人民申請案件平均處理時間為 0.5 日以下，均在期限內回復，無逾期案件。

D、電話通知戶籍資料之領取：以電話即時通知民眾申辦案件之處理流程，申辦類別包括：日據戶籍資料、大宗謄本、準歸化

國籍證明書之領取，年度內服務 910 件，大幅縮短案件處理時間。

E、臺北市大宗戶籍謄本線上輔助作業系統：承辦人於受理申請案後，立即登錄相關案件於作業系統，可供申請人即時查詢申辦進度，年度內服務 57,832 件。

F、網路線上預約及申辦：由專人每日檢視網站，遇有網路申請預約各項戶籍登記案件則依規定分案處理，並即時回覆處理情形予申請人，年度共受理 95 件。

G、臺北市民 e 點通：提供民眾網路申辦各項戶籍登記之服務，由業務承辦人每日檢視網路系統，即時處理案件並通知申請人領件，年度共受理 17 件。

(三) 顧客關係

1. 民眾滿意度

1-1. 機關服務滿意度

1-1-1. 服務滿意度趨勢分析及檢討

為期瞭解民眾對內部服務人員服務態度、辦事效率、答覆能力及外部洽公環境的滿意度，依據「辦理意見調查實施計畫」，設計民意調查問卷，於每月彙整統計並分析調查結果，據以檢討及評估可行性改善措施，並追蹤改善處理情形，做為政策執行及改進之參考。

A、服務滿意度調查管道(詳閱附件 1-5-A)

本所建立之民眾滿意度調查管道分為 4 大面向，內容涵蓋民眾對本所整體洽公環境及服務禮儀的滿意度，經由 8 種調查方式，並分析檢討做為機關環境、作業流程簡化及服務禮儀改善之參採依據。

(A)經常性意見調查：市民滿意度(民眾意見箱)

(B)定期性調查：

a、每月：電話追蹤訪問、市民滿意度問卷。

- b、網路系統：案件 e 指通、戶政即時通、市長信箱滿意度
- (C)專案性調查：法律諮詢服務滿意度
- (D)網路意見調查：網路民調，透過線上問卷調查瞭解市民對本所服務之滿意度。

B、服務滿意度趨勢分析、改善措施及執行績效

為確實了解民眾對於機關洽公環境、各項服務措施及整體洽公服務態度的觀感，本所透過 8 種民眾滿意度調查管道，並進行分析檢討。

(A)民眾滿意度辦理情形之彙整

a、民眾意見箱：全年度計 3 件，抱怨服務態度及專業部分計 2 件、建議部分計 1 件。

(a)抱怨服務態度及專業部分，本所透過不定期辦理禮儀服務及法規知能講習，以強化同仁服務應對、服務禮儀及專業知識。

(b)民眾建議本所電話更換應語音通知，已委婉向民眾敘明本所之專線電話及查詢管道，業獲得民眾正面的回應及諒解。

b、電話追蹤訪問：每月隨機電話訪問民眾 9 人，年度內共訪問 108 人，

受訪民眾對本所服務態度，非常滿意佔 68.52%、滿意者佔 31.48%，綜觀整體反應良好，無其他建議事項。

c、案件 e 指通：針對上網查詢申辦案件進度之民眾，予以隨機問卷調查。97 年 6 月 11 日開始實施，迄今計 13 位民眾填列，滿意及非常滿意者達 13 人次。

d、市民滿意度調查：針對本所提供之服務與設施，每月進行市民滿意度問卷調查。每月隨機訪問調查來所洽公民眾至少 30 人，全年度共訪問民眾計 428 人次。

(a)年度內受訪民眾對本所整體服務，非常滿意佔 57.48%、滿意者佔 40.42%、普通佔 1.87%、非常不滿意佔 0.23%，整體滿意度達 97%以上。

(b)部分之缺失，民眾建議如下：

洽公環境部份：抱怨電梯擁擠及空氣不流通部分，均已檢討改善完成。

服務態度部份：於所務會議中加強宣導及不定期辦理服務禮儀教育訓練。

其他：因部份建議係囿於法令限制，業委婉向民眾敘明，並適時建議予相關單位。

e、市長信箱滿意度：市民透過本府單一申訴系統反映服務禮儀及其他法規不符實際等，年度內計 26 件。抱怨服務態度部分計 5 件，其他部份計 21 件，含不滿意案件回復 4 件。

(a)服務態度部份：加強櫃檯人員教育訓練及所務會議宣導。

(b)其他部份：不滿意回復 4 件，均向民眾敘明法令依據並委婉函復。

f、法律諮詢服務滿意度：

(a)調查民眾對本所提供法律諮詢服務之滿意度，以作為本所改進之依據。年度內計發放問卷 73 件。

(b)受訪民眾對本所整體服務，非常滿意佔 61.64%、滿意者佔 36.99%、普通佔 1.37%，整體服務滿意度達 98% 以上；年度內建議事項如下：民眾建議每日均開放此諮詢服務，惟因萬華區公所每日均提供法律諮詢服務，為避免資源重覆，如有需求本所將予以轉介。

(B)針對市民滿意度調查情形，分別以整體洽公環境、洽公服務禮儀及服務滿意度成長率三大面向予以分析如下：

a、洽公環境

(a)民眾對本所服務設備、標示動線及環境清潔滿意度，非常滿意佔 56.78%、滿意者佔 41.12%、普通者佔 2.10%，整體滿意度達 97% 以上。

(b)本所業就民眾建議，如電梯擁擠部分，因非本機關權責，已會請行政大樓主管機關予以改善。

b、洽公服務禮儀

(a)民眾對本所櫃檯人員禮貌、服務態度滿意度，非常滿意佔 62.62%、滿意者佔 35.75%、普通者佔 1.17%、非常不滿意佔 0.47%。

(b)本所已就民眾抱怨不滿意部分，藉由專業教育訓練、參訪及會議檢討，改善服務禮儀及教授應變技巧，以呈現優質服務。

於年度內計辦理：櫃檯人員服務禮儀參訪活動、為民服務人員櫃檯禮儀訓練班、主任與值星人員檢討會議及企業參訪等。

c、服務滿意度成長率(詳閱附件 1-5-B)

(a)97 年度整體滿意度，滿意(含非常滿意)佔 97.90%，較 96 年度 96.72%，提昇 1.18 個百分點。

(b)97 年度非常不滿意 1 件，佔 0.23%，本件因囿於現行法規規定，本所已敘明法令依據，並適時請主管機關研議參考。

C、策略與改善

藉由民眾問卷調查方式，以了解本所為民服務品質及創新便民措施，訂定「辦理戶政臨櫃服務民眾滿意度調查實施計畫」，透過民眾滿意程度，並針對不滿意部分，加以改善，進而提升服務品質。

(A)於 97 年 11 月 15 日至 97 年 12 月 15 日止辦理預試，98 年 1 月 1 日起正式辦理；並以到所申辦戶籍業務之民眾為調查對象。

(B)實施程序

a、調查題目擬定：研訂預試問卷調查表。

b、調查抽樣時間：以每周第一個工作天為問卷調查日。

c、抽樣方法：採系統抽樣，以洽公民眾抽取號碼牌第 50 號，並每隔 50 號為抽樣對象。

d、統計分析：問卷調查表回收後，每三個月進行編碼、建立資料庫，並以 SPSS10.0 進行統計分析

e、撰擬研究報告：根據統計分析結果，撰寫研究報告，提出結論與建議，作為更精進服務品質之參考。

1-1-2. 服務滿意度成長率

服務滿意度成長率計算式： $(\text{本年度平均服務滿意度 } 97.9 - \text{上年度平均服務滿意度 } 96.7) / \text{上年度平均服務滿意度 } 96.7 * 100\% = 1.2\%$ 。

本項「級距標準」定義：上年度平均服務滿意度 = 96.7%

本案補充說明如下：

上開計算方式係以來所洽公民眾每月隨機至少訪問調查 30 人，96 年計訪問 457 人次，97 年計訪問 428 人次，並以問卷內容的本所服務整體滿意度，做為服務滿意度成長率之比較。

2. 民眾意見處理有效性

2-1. 民眾意見回應與改善程度

2-1-1. 設有民眾意見處理機制

本所為第一線之為民服務單位，應以顧客為尊，民眾反映之意見應即時並積極處理，故為落實為民服務工作，能有效與即時檢討及改善整體服務措施，本所透過各種民意反映管道，建立民眾意見及抱怨處理流程，以有效處理相關民情輿情及縮短處理時效。

A、民眾意見處理機制及作業程序

(A) 民眾意見蒐集管道(詳閱附件 1-6-A)

本所透過網路或口頭、書面等 12 種「現場」與「非現場」輿情反映管道，以雙向溝通傾聽民眾意見，蒐集管道如下：

a、網路（非現場）：

Who 正部落格(http://blog.sina.com.tw/wanhua_543/)、單一申訴系統、戶政信箱、戶政即時通、案件 e 指通。

b、書面（非現場）：民眾意見箱、市民滿意度問卷調查、傳真系統。

c、口頭（現場）：戶政睦鄰列車、辦理戶政業務里長座談會、里鄰工作會報、電話及口頭反映。

(B) 民眾意見及抱怨處理機制及程序(詳閱附件 1-6-B)

民眾之意見及抱怨經由網路、口頭或書面傳遞本所，經由收文處理，並依據訂定之受理陳情案件相關規定，交由研考單位列管，同時分案業務承辦人並回復民眾。

a、作業規定：依據「臺北市府及所屬各機關受理人民陳情案件注意事項」、本所「人民陳情案件作業與時限管制注意事項」辦理民眾陳情案件，由專人專案專卷列管。

b、處理程序

(a)設有專人按月辦理立簿登錄、追蹤管制並定期彙報上級機關，年度內無逾期稽催案件。

(b)民眾於現場以口頭抱怨陳情，經值星人員引導至戶政協談室，由業務課長及秘書提供協談諮詢服務。

(C)民眾意見之分析及評估

就民眾對本所之洽公環境、申辦業務等候時間及辦事效率、服務人員禮貌態度及建議事項等，予以檢討改進，並由專人即時妥適處理民眾意見，將處理情形回復。

a、單一申訴系統

年度內計 26 件，平均於 2.13 天內回覆陳情民眾，其中詢問戶政業務佔 73.1%，反應同仁態度佔 19.2%，其他事項 7.7%。由專人負責案件追蹤列管迅速回應，同時為改善同仁服務態度，年度內就服務禮儀及專業知能辦理相關教育訓練計 35 場。

b、戶政信箱

年度內計有 7 件，詢問戶政業務 5 件，同仁態度 2 件，均已妥善處理。平均處理天數為 0.97 天。

c、戶政即時通

年度內計 13 件詢問相關戶籍業務，整體滿意度為 100%。

d、案件 e 指通

97 年 6 月 11 日開始實施，計 13 位民眾填寫滿意度，尚無民眾留言，本所已利用各式宣傳管道，加強推動此一便民措施。

e、戶政睦鄰列車

參與「與社區有約—戶政睦鄰列車」活動，年度內計參加 3 次。民眾無意見反映。

f、辦理里長座談會

年度內辦理 1 場座談會，會中里長提出 4 項提案，已由本所配合辦理完成，非屬本所業務部分亦已轉請相關單位參採。

g、里鄰工作會報

年度內計派員參加 53 場，宣導人數約 1,455 人，無民眾有其他相關意見。

h、電話及口頭反映

年度內反映事項共計 5 件，民眾抱怨服務態度 2 件，法規部分

計 3 件，並另製作電話紀錄同時納入教育訓練案例，加以檢討改進。

i、民眾意見箱

年度內總計 3 件，民眾抱怨服務態度部分計有 1 件，於所務會議及幹部會議中，予以加強宣導及督促同仁檢討改善；建議事項 2 件，1 件經檢討後參採，另 1 件已委婉向民眾敘明原因，並同時取得民眾諒解。

j、市民滿意度問卷調查

全年度共訪問民眾 428 人次，平均滿意度為 97.90%，民眾建議事項計 11 件，6 件已執行完成，5 件部份囿於法令規定目前無法執行，並函復市民敘明。

k、傳真系統

年度內計 2 件，平均 1.1 天內回覆陳情民眾。

l、Who 正部落格

發送與民眾相關議題計 8 大類相關訊息，民眾留言 2 則，本所就詢問戶政問題回復 1 則，年度內逾 73,083 人次瀏覽。

(D) 民眾意見、抱怨處理及追蹤管制情形

a、處理績效

(a) 本年度陳情案總件數為計 63 件，均妥善處理委婉回復陳情人。

(b) 法定處理期限—機關信箱及單一機關 6 日、一般性陳情案 15 日，本年度受理人民陳情案平均 1.85 天簽辦函復，遠低於標準值。

(c) 依民眾陳情屬性判斷分類：陳情問題於無法明確規定者 5 件，依規定辦理仍遭陳情有 36 件，其他則 22 件。

b、追蹤管制情形

本年度列管之人民陳情案件，均依規定填具各項報表，加以列管並定期陳報上級機關。本年度陳情案件均依限辦結，無逾期案件。

c、個案分析

(a) 洽公環境方面：計陳情 3 件，皆予以改善，並請值星人員加強巡視。

- (b)服務態度方面：計陳情 14 件，為提昇櫃檯人員服務品質，年度內計辦理櫃檯服務禮儀教育訓練及檢討會議計 10 場。
- (c)專業知能方面：計陳情 1 件，針對戶政案例及新修正之法規辦理知能講習，年度內計 25 場。
- (d)年度內並就服務態度不佳部分，均調閱錄影帶，檢討同仁服務態度，並就單一個案辦理後續電話追蹤訪問，計訪問 8 位民眾，對本所整體服務滿意度予以肯定。

B、新聞輿情處理機制及程序

藉由新聞輿論的報導，可了解社會各界對戶政業務之反映，以作為業務改進之參考，積極爭取正面消息報導，以達到戶政行銷目的，遇有負面消息於最短時間內回復澄清，並加以檢討改進。

(A)新聞輿情回應機制之建立情形(詳閱附件 1-7-A)

謹慎處理新聞議題，若有媒體刊登與本所有關之負面報導，儘速發布新聞稿加以澄清，並於當日 10 點前回報上級機關（民政局）及業務主管單位（第四科），遇有須對外答復問題時一律由機關發言人回應。

平日若有媒體採訪或主動發布新聞稿時，依據民政局規定於事先通報新聞聯絡人及業務主管單位，事後並回報採訪情形。

(B)新聞輿情回應之時效性與有效性

透過電視媒體、報紙及期刊等多元管道，主動蒐集與本所相關之新聞輿情，並能掌握時效加以回應，另為達到戶政行銷目的，遇有相關政策執行或活動舉辦，亦主動發布新聞稿。

a、主動蒐集新聞輿情(詳閱附件 1-7-B)

(a)為掌握本所最新輿情資訊與處理先機，即時澄清並採取適切處置，設有專人收集各類媒體資訊，並針對內容加以分析檢討，有則改之，無則加以警惕，或提供同仁業務參考使用，年度內共收集 414 則剪報。

(b)依據剪報內容劃分婚姻、國籍、選舉、其他戶政類、市政參考類、為民服務類及其他等 7 大類。

b、新聞輿情回應情形

(a)年度內無涉及本所業務，惟須加以防範避免類似情事發生之報導，共計 12 則，並透過本所內網將案例上傳供同仁參考或攸關民眾權益部分，適時檢視本所各項設施或於本所網站加強宣導。

(b)另經電子及平面媒體披露如涉及法令修訂、政策面之疑義、他機關或跨機關便民服務措施等與本所業務相關之報導，均自我檢視研議其可行性、或主動配合他機關彈性調整服務措施，年度內共計 9 則，均即時處理或改善。

c、主動發布相關業務及活動訊息

為使戶政服務工作深入社區，增進民眾對戶政業務之認識，相關政策執行或活動舉辦，主動發布新聞稿，並與轄區內之聯維有線電視合作宣導相關業務及活動訊息，年度內共發布 14 則：

(a)文化藝廊藝文展出活動計 4 則。

(b)戶政訊息及區戶政專題報導計 3 則。

(c)戶所與社區網路合作之運用專題計 1 則。

(d)「新移民生活輔導班」活動及「越南語言文化班」招生計 2 則。

(e)「感恩母親節~把愛傳出去」活動 1 則。

(f)本所建置「案件 e 指通線上進度查詢」及首創「PDA 版查詢」系統訊息 1 則。

(g)「Who 正部落格」建置「Who 正小百科」專區訊息 1 則。

(h)推動辦公環境綠美化，改造 5 樓平臺景觀為綠化區專題 1 則。

2-1-2. 民眾意見處理滿意度成長率

意見處理滿意度成長率計算式： $(\text{本年度意見及抱怨處理平均滿意度 } 84.6 - \text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度 } 71.4) / \text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度 } 71.4 * 100\% = 18.5\%$

本項「級距標準」定義：

上年度民眾意見處理平均滿意度 = 71.4%

本案補充說明如下：

上開計算方式係以臺北市政府「市長信箱管理系統」民眾意見、

抱怨及不滿意回復處理情形案件數，96 年計滿意 10 件（71.43%）、不滿意 4 件（28.57%），97 年計滿意 22 件（84.62%）、不滿意 4 件（15.38%），做為民眾意見處理平均滿意度之比較。

二、資訊流通服務

（一）資訊提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性

1-1. 公開法令、政策及服務資訊程度

1-1-1. 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站(頁)比例

$(\text{已主動公開資訊項目數 } 9 / \text{應主動公開資訊項目總數 } 9) * 100\% = 100\%$

為滿足民眾對政府施政措施「透明化」和「公開化」的要求，透過建立政府資訊公開制度，便利人民共享及公平利用政府資訊，以保障民眾知的權利，除增進民眾對本機關之瞭解、信賴及監督，更利用網路的普及，確保民眾擁有充分的資訊，以便形成在民主社會中監督政府的基礎，達成「政府資訊公開法」所保障之法益。

A、設置現況：於本所網站首頁導覽列『熱門服務』項下設立「政府資訊公開」專區，依「政府資訊公開法」第 7 條規定，以 index 目錄式服務將 10 項應公開資訊項目列示，提供有關本所之機關組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號、年度服務計畫、本區人口統計、服務相關法律、命令及地方自治法規、以及預（決）算書等 24 項資料對應服務連結。

※網址：(首頁>機關介紹>政府資訊公開)

<http://www.whhr.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=1454&CtNode=684&mp=102091>

B、應主動公開及已公開之 10 項政府資訊類別及摘要：

(A)條約、對外關係文書、法律、緊急命令、中央法規標準法所定之命令、法規命令及地方自治法規：以連結「內政部戶政法

規」、「全國法規資料庫」、「臺北市現行法規」、「戶政法規解釋函令」等 4 項戶政相關法規函釋及中央法規命令資料庫的方式，方便民眾取得相關資訊。

(B)政府機關為協助下級機關或屬官統一解釋法令、認定事實、及行使裁量權，而訂頒之解釋性規定及裁量基準：提供有關「戶政規費罰鍰」、「中午彈性及夜間延長上班先行收件項目暨受理大宗謄本作業規定」等作業暨裁量標準，並連結「臺北市政府公報」以取得最新施政方針及各級法令規章等訊息，共計提供 3 項資訊。

(C)政府機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號：於本項連結「本所通訊錄」、「關於本所」、「課室分機」等 3 項資訊，網頁中詳實記載有關本所機關首長、組織編制、業務職掌、聯絡方式等服務資料，便於民眾搜尋，更能深入了解本所服務內容。

(D)行政指導有關文書：連結「本所網站」及「文宣出版品」等 2 項服務網頁，於本所網站首頁設置市政宣導、焦點新聞、最新消息等訊息區塊，及編輯製作相關文宣出版品，如艋舺古早味書籤、萬華區便利生活隨身 CALL、百靈果(為民服務)手冊、戶政宣導杯墊等，以傳達有關政策宣導、行政措施、法令修訂及申辦須知等行政指導訊息。

(E)施政計畫、業務統計及研究報告：本項放置「年度服務計畫」、「為民服務白皮書」、「本區人口統計」、「臺北市政府研究發展成果網」等 4 項連結，務使民眾能充分取得本所組織目標與服務理念，更進一步獲得臺北市各項的施政計畫與研究發展，且透過「本區人口統計」資料，能了解萬華區各里人口數與戶數、男女比例等分析資料。

(F)預算及決算書：發揮財務管理的功能，將預算執行及財務活動情形確實紀錄，以瞭解業務執行之績效，並透過內部審核與預、決算資料公開，防止弊端、減少浪費，經由本項「本市預決算」、「本所預算(一所)、(二所)」、「本所決算」等 4 項連結資料，以強化機關經費運用之透明度。

(G)請願之處理結果及訴願之決定：人民對於機關之行政處分，

認為違法或不當，認為損害其權利或利益，得提起之救濟程序，此為憲法明文保障人民的權利，而透過「決定書全文檢索」系統，可獲得本所經由「臺北市政府訴願審議委員會」審議之案件，以貫徹「依法行政」之法治國原則，使訴願人之合法權益受到充分、確實且迅速之保障。

(H)書面之公共工程及採購契約：因本所為二級機關，較無重大公共工程招標案，或由上級機關臺北市政府民政局統一採購，本項依臺北市政府統一規定放置「臺北市政府採購業務資訊網」、「政府電子採購網」等2項網站連結。

(I)支付或接受之補助：本項連結至臺北市政府主計處「中央各部會補助款」網頁，提供臺北市政府各機關接受中央各部會補助款情形，彙整各級機關受補助之金額、執行數、待支用數、賸餘數及落後原因分析等統計分析資訊。

(J)合議制機關之會議紀錄：本所非合議制機關，故無該類資訊。

1-1-2. 服務措施及出版品資訊周知度

A、於本所網站「公開服務措施」：於網站『機關介紹』項下，設立有關本所業務相關內容介紹項目網頁，提供如本所沿革、主任的話、組織編制、交通指南、為民服務白皮書、政府資訊公開法、志工服務、服務櫃檯、生活報報、艋舺觀光景點、萬華戶政網路藝廊、文宣出版品等，共計12項機關服務措施介紹網頁。

※網址：(首頁>機關介紹)

<http://www.whhr.taipei.gov.tw/np.asp?ctNode=673&mp=102091>

B、於本所網站提供「常見問答FAQ」：於網站中央上方導覽列設置『戶政Q&A』網頁，並於首頁右側設置連結至民政局『區戶快易通Q&A』，彙集了民政、區政及戶政3大類民眾常遇到的問題及答案，以簡單明瞭及口語化的描述方式，使用數狀目錄結構選單呈現，在各項下分層搜尋，便利市民尋找問題及答案，提昇為民服務多元性。

※網址：(首頁>戶政 Q&A)

<http://www.whhr.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=2353&CtNode=908&mp=102091>

C、於本所網站提供「機關活動」訊息：於網站首頁設置『焦點新聞』及『最新消息』，宣導本所活動及最新消息，例如儀式婚改登記婚宣導、法令說明及公告、人才招募、活動宣傳等訊息。

※網址：(首頁) <http://www.whhr.taipei.gov.tw>

D、於本所網站提供「機關文宣品」資訊：於『機關介紹』項下設立『文宣出版品區』，提供本所製作之戶政相關宣導品，如「艋舺古早味書籤」、「萬華區便利生活隨身 CALL」、「戶政宣導杯墊」等等，民眾除可至戶所索取外，亦可經由網站下載使用。

※網址：(首頁>機關介紹>文宣出版品)

<http://www.whhr.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=1467&CtNode=690&mp=102091>

E、於本所網站提供「出版品」資訊：於『機關介紹』項下設立『文宣出版品區』，提供本所印製之「百靈果手冊」(為民服務手冊)，除於戶所陳列發送外，另以多媒體電子書形式，方便民眾上網閱讀及下載。

※網址：(首頁>機關介紹>文宣出版品>電子書廣場)

<http://www.wh2hr.taipei.gov.tw/e-book1.htm>

F、於本所網站提供其他重要資訊：另於『戶政資訊』項下，設置如戶政法令查詢、人口統計、戶政規費罰緩、戶籍登記須知、戶政中英文辭彙對照、戶政電子報、戶政博物館、里鄰資料、戶政協談、新移民輔導措施、人口政策、第三胎宣導、政風訊息、免書證免謄本服務、結婚專區及原住民專區等 16 項服務網頁，藉以傳達戶政相關之訊息。

※網址：(首頁>戶政資訊)

<http://www.whhr.taipei.gov.tw/np.asp?ctNode=674&mp=102>

G、效益：

(A)配合政府 E 化政策，提升為民服務多元性：

隨著資訊科技的進步，各國政府無論是出於主動或被動，行政業務和資訊都逐步邁向電子化，為推動戶政業務宣導及施行、提昇為民服務多元性，透過本所網站，提供民眾一個詳盡、確實的資訊管道。

(B)建立「以客為尊」的服務策略，達簡政便民之效：

透過如服務措施、服務理念的公開等，除使民眾更了解戶政業務，提升行政效能、以達簡政便民之效外，更可建立機關積極、親民的形象，增加業務透明度，提高服務效能。

2. 資訊內容有效性

2-1. 資訊服務正確程度

2-1-1. 資訊內容正確度

A、定期更新資訊內容

(A)個別資訊更新標示：使用臺北市政府中文網站共用性機制平臺，訊息網頁加註資料來源及登載日期，訊息列表加註標題與登載日期，如首頁『最新消息』。

(B)整體網站(頁)更新標示：使用臺北市政府中文網站共用性機制平臺，於每個網站(頁)下方註記更新日期及提供機關地址、電話及傳真等資訊，並於首頁左上方加註計數器以顯現蒞臨本站人次。

(C)填具網站備份記錄表並於年終統計彙整：凡機關網站更新及發布訊息時，即填具「網站備份記錄表」，留存簽辦公文，並於年終彙整統計網站更新記錄，自 97 年 1 月起自 97 年 12 月止，共計更新 161 次。

B、檢測資訊內容正確性

(A)配合市府計畫定期檢測：依據「臺北市政府各機關網站資料檢核計畫」規定，每月定期自我檢測，並於 10 日前將檢核結果

檔案，上傳至市府資訊處網站；截至 11 月份共提報 7 次（含 FREEGO 無障礙檢測工具 V3.1.0 版全網站無障礙網頁檢測報告），分別於 5 月 6 日、6 月 4 日、7 月 1 日、8 月 1 日、9 月 2 日、10 月 2 日及 11 月 3 日將相關資料上傳至市府資訊處網站（檢核紀錄表詳如附件 2-1）。

(B)自訂計畫定期檢測：配合「臺北市政府網站資料檢核計畫」自行訂定本所「網站維護管理計畫」，於、職掌分工及作業方式中明定本所資訊人員需每月定期檢視網站內容有效性，並按月填報「臺北市政府各機關網站(頁)資料定期檢核表」，於每月 10 日前將檢核結果檔案，上傳至市府資訊處網站。

(C)推行檢測專案性活動：

a、為維持本所網站內容之正確性，除於本所「網站維護管理計畫」明定各課室承辦人應隨時檢視網頁資料，且遇有攸關民眾權益法令修改及函釋等訊息，應加會資訊人員並檢附相關資料，俾利更新網站內容外，並於本所內部網站跑馬燈加註提示訊息，以提醒各業務承辦同仁配合。

b、另依據本所 97 年 4 月份提案審查會議決議事項，簽訂定本所「網路資訊『大家來找碴』活動實施計畫」，鼓勵同仁共同參與、培養共同榮譽心，藉由全所同仁力量，以維持本所網站(頁)資訊的品質與正確性，活動自 97 年 4 月 21 日起至 5 月 31 日止，共計 23 件錯誤或修正處。

C、效益：

(A)維持資訊正確與優良品質，提升機關形象：因應戶政業務項目繁多且常有修訂，本所網站所提供之各項資訊內容或書表樣張、及相關網站連結等，若未能及時更新、保持正確無誤，將造成民眾誤解並損及本所形象，藉由定期更新及檢測，以維持本所網站資訊正確無誤，傳達正確資訊，提升服務品質。

(B)提供即時資訊，促進行政效能：主動提供最新、最正確資料，節省民眾查詢時間，除提昇機關行政效率外，還可減少訊息傳遞不完整，造成之誤解，以增加機關與民眾間彼此的誠信與信任。

2-1-2. 資訊連結正確度

A、管理機制：

明定本所資訊人員須每月定期檢視網站內容有效性，包含資訊是否過期、標題與內容是否一致、相關超連結是否正確等等，並按月填報「臺北市政府各機關網站(頁)資料定期檢核表」以作為自我檢測，以及陳報上級機關管理之用，截至 97 年 11 月份止共計提報 7 次（檢核紀錄表詳如附件 2-1）。

B、網站(頁)內容：

每月定期檢視的管理內容以本所中文網站為主，除機關首頁外另有『機關介紹』、『戶政資訊』、『網路申辦』、『線上查詢』、『戶政 Q&A』、『網網相連』6 大主層項目，依其類別分別設置次層相關服務主題網頁，再於各次層服務頁面設置細項服務頁面或提供相關資訊、連結服務等等，期提供民眾更完整、更友善的網路使用介面與服務資訊。

C、連結檢測結果及網址：

依研考會「政府服務品質評獎作業手冊」規定，自行抽測 15 件網站(頁)連結正確度，抽測結果均符合評分說明之規定並連結正確網站(頁)，連結檢測結果及網址詳如附件 2-2。

3. 資訊檢索完整性與便捷性

3-1. 分類檢索服務友善程度

3-1-1. 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例

本所對外公開之網站資訊依據行政院「行政機關電子資料流通實施要點」及研考會「電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」加註分類標示，期符合電子化政府之規定，能經由機關網站與電子化政府入口網按標示搜尋，以對外提供分類檢索服務。

A、網站資訊加註分類標示：

(A)網頁：本所中文網站原則上以主題分類(120 戶政)、施政分類(130 戶政)及服務分類(100 公共資訊)為準，所有網頁均加註標題、作者姓名、主旨、資料類型、機關全稱、製作日期、機關代碼、主題分類代碼、施政分類代碼、服務分類代碼等 20 項 Meta Data 資訊。

(B)書表檔案：提供民眾下載之書表檔案(40 項)，除提供 word 檔亦提供 pdf 檔，也依規定於摘要內容加註標題、主旨、作者、公司等資訊，並於類別目錄註記分類屬性標示。

(C)其他資料系統：於本身網站外之其他資料系統，如「案件 e 指通線上進度查詢系統」、「法律諮詢線上預約系統」、「市民滿意度調查系統」、「電子報訂閱系統及 PDA 版網站」等亦一併加註 Meta Data 資訊，並通過我的 E 政府/分類檢索管理系統項下 Meta Data 檢測。

B、網站(頁)發表與登載 MyEGov 入口網：(項目明細詳閱附件 2-3)

所有為民服務表單及線上申辦網址於標示完成服務分類資訊後，除置於本所網站外，另透過電子化政府入口網「分類檢索管理系統」登載至電子化政府入口網，共計提供 9 項線上申辦及 27 項表單於 MyEGov 供民眾使用。

※網址：(我的 E 政府首頁>線上服務>線上申辦>表單下載\線上申辦)

<http://category.www.gov.tw/Category/default.aspx?cateitem=gov1&catetab=onlineformapply>

C、效益：

便利電子資訊流通，提高行政效率，並充分利用國家資源。本著政府機關必需及時、正確地提供民眾關於組織職責與服務措施內容等重要資訊，並且盡最大可能運用網路資訊為主要工具，同時讓民眾有不同檢索方式獲取相關服務資訊，於網站資訊檢索提供多樣性檢索方式，並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務，以達成最大使用效益。

3-1-2. 檢索服務便捷性

本所網站建置於「臺北市政府網站共用性平台」，凡發布之服務網頁及相關訊息等，皆設定為納入「市府網站網頁資訊資料庫」，發布設定時輸入相關關鍵字，提供市府網站搜尋機制搜尋，並統一使用市府搜尋機制，如操作說明、檢索功能等，以提供市民更具友善性、便利性之檢索服務。

A、檢索功能說明：於首頁上方設置搜尋功能列，可直接輸入欲查詢的「關鍵字」搜尋，並設置「檢索說明」，以另開新頁方式呈現「搜尋方式操作說明」，網站依不同層級的操作畫面提供『網站全文檢索』、『站內分類檢索』及『單元內文檢索』3項檢索功能，方便民眾視其問題搜尋的明確性，擴大或縮小搜尋範圍，以增加檢索的速度。

B、檢索功能使用範例：於搜尋方式操作說明中詳細說明搜尋機制，並舉範例分別示範說明使用不同的檢索字詞，所出現不同的檢索結果，以及提供找不到資訊時，可以用全文檢索或相關類別、服務分類的檢索建議，以便民眾了解及使用搜尋功能。

C、進階檢索機制：第一套同時提供全文字檢索與詞彙檢索為基礎的搜尋引擎，系統提供以『字』、『詞』、『字詞混合』等3種不同的索引模式，及針對檢索功能提供中文獨有『同音』、『容錯』、『同義』、『相關度』等4大模組檢索技術，並使用萬用字元如『#』、『?』、『*』與『#、?混合』等進階檢索功能，充分符合國人資料搜尋需求習性，大幅提昇查詢結果精確度。

※機關網址：(首頁) <http://www.whhr.taipei.gov.tw>

D、效益：

(A)檢索及互動功能簡單易用，方便市民操作：網站檢索功能簡單易操作，而透過市府網站共用性平台整合各機關網站，使各區戶政搜尋功能一致，有效縮短市民操作的學習時間，讓資訊

檢索的功能更簡便好用。

(B)資訊檢索方式多樣化，搜尋範圍涵蓋廣：透過市府網站共用性平台關鍵字交互搜尋的功能，有效縮小訊息搜尋樣數，讓搜尋結果更明確，以及利用相關字詞、相關分類搜尋的機制，擴大資訊搜尋範圍，讓市民更易找到所需資訊。

(二) 線上服務及電子參與

1. 線上服務量能擴展性

1-1. 線上服務項目擴增程度

1-1-1. 線上服務項目成長率

線上服務項目數成長率計算式： $(\text{本年度提供線上服務項目數} 79 - \text{上年度提供線上服務項目數} 65) / \text{上年度提供線上服務項目數} 65 * 100\% = 21.5\%$

為有效運用網路工具作為民眾參與公共事務的直接管道，機關應善用資訊科技，開發各項相關網路服務，推動線上申辦措施鼓勵民眾取得與應用，以增加機關服務管道的多元性及降低民眾臨櫃申辦的服務成本，本所積極開發及推展多項線上服務，96 年度計有 65 項線上申辦服務，97 年度計有 79 項線上申辦服務，其年度線上服務成長率為 21.5% (詳見附件 2-4 網路申辦服務項目比照表)，依其類別屬性分述如下：

A、「書表下載」：網站設有「書表下載」區，提供各類戶政相關申請書表，並製作戶籍申辦業務書表範例，上掛本所網站可供民眾參考填具相關表單，96 年度共計 39 項，97 年度因應結婚改為登記制，新增結婚書約書表 1 項，共計 40 項。

※網址：(首頁>網路申辦>書表下載)

<http://www.whhr.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=2411&CtNode=722&mp=102091>

B、「網路預約」：統一使用臺北市政府『民政局-網路線上預約及申辦系統』，共計開放 16 項戶籍登記業務，民眾可藉由網路

申請預約各項戶籍登記，其中結婚登記自 97 年度 5 月 23 日後開放非上班日預約登記，另本所 97 年度新增法律諮詢『線上預約系統』及『線上預約查詢及取消系統』2 項，共計 18 項網路預約服務。

C、「網路申辦」：使用『臺北市民生活網-e 點通申辦服務系統』，提供民眾線上申辦各項戶籍登記之服務，97 年度新增『門牌證明』網路申辦項目，其中開放『戶籍謄本』、『英文戶籍謄本』、『請領戶口名簿』等 3 項可於網路繳費。另有如『身分證掛失暨撤銷掛失系統』、『補領身分證查詢系統』、『門牌查詢系統』、『戶政即時通』及『網路電話（課室分機）』等網路服務項目，97 年度共計 11 項網路申辦服務。

※網址：(首頁>網路申辦)

<http://www.whhr.taipei.gov.tw/np.asp?ctNode=675&mp=102091>

※網址：(首頁>線上查詢)

<http://www.whhr.taipei.gov.tw/np.asp?ctNode=676&mp=102091>

D、「取件通知」：為增進機關服務流程透明度，特於 97 年度自行開發『案件 e 指通線上進度查詢系統』，建置更正、人民陳情、日據除戶、國籍、逕遷戶所、英文謄本、門牌編釘、大宗謄本及通訊請領戶籍謄本等 9 大類，須較長天數處理案件之進度查詢，另使用臺北市民 E 點通之『案件快易查(非網路申辦—案件進度查詢)』等共計 10 項線上查詢系統，方便民眾隨時掌握案件申辦進度，並可以簡訊、郵件等方式通知民眾取件。

※網址：(首頁>線上查詢>案件 e 指通線上進度查詢)

<http://www.whhr.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=2163&CtNode=742&mp=102091>

E、於 MyEGov 提供線上服務項目：(詳閱附件 2-3)

以上線上服務項目除置於本所網站外，另透過電子化政府

入口網「MyEGov」登載，共計提供 9 項線上申辦及 27 項表單於 MyEGov 供民眾使用。

※網址：(我的 E 政府首頁>線上服務>線上申辦>表單下載\線上申辦)

<http://category.www.gov.tw/Category/default.aspx?cateitem=gov1&catetab=onlineformapply>

1-1-2. 線上服務推廣績效

為因應網路時代來臨，及提供民眾更便捷、更多元的服務內容，並配合政府「多用網路、少用馬路」的發展概念，推出多項網路申辦服務，而為了有效推廣線上服務的應用，透過辦理內部與對外等推廣行銷活動，以提升民眾對於線上服務的認知及了解民眾的回應情形。

A、對內教育訓練：機關內部員工為第一線服務人員，透過與民眾接觸的機會，更能有效推廣各項線上服務措施，因此對內部員工的教育訓練與推廣使用上，扮演舉足輕重的角色。

(A)舉辦網路申辦講習：辦理「戶政業務教育訓練暨宣導課程」，於 97 年 3 月 25-26 日、5 月 27-29 日及 7 月 8 日共計辦理 8 場次講習課程，參與人次共計 127 人次；另於本所 4 月份所務會議宣導『市民 e 點通』及 7 月份所務會議宣導『案件 e 指通線上進度查詢系統』，共計 130 人次。

(B)編製網路申辦講習教材或刊物：製作如《網路全程申報案件-e 點通線上陳核使用手冊》及《案件 e 指通線上進度查詢系統作業規定》等，作為本所辦理戶政業務教育訓練暨宣導課程之教材，並放置於內部網路平台(博識網)以供同仁下載使用。

(C)轉知同仁相關網路申辦訊息：利用本所內網(博識網)以跑馬燈或發布訊息等方式，加強宣導各項網路申辦服務項目，務求全所同仁週知。

(D)網路申辦案件統計分析：按月統計各項網路申辦案件數，並於本所內網(博識網)公告同仁使用如「市政資料庫(免書證免謄本)」等網路申辦系統之情形，以作為管理考核、檢討評估

之用。

B、對外宣傳活動：

(A)舉行網路申辦說明會：利用同仁參加「里鄰工作會報」時，透過里、鄰長等社區意見領袖宣傳網路申辦服務，97年度共計65場次，參與人次共計1,747人，另於97年5月6日辦理1場「里長座談會」，參與人次共計110人，以進行網路申辦服務行銷宣傳，並聽取里、鄰長回應意見。

(B)張貼相關網路申辦宣導海報、文宣：於本所辦公場所文宣架、公布欄、本區里辦公室、活動中心等張貼網路申辦服務宣傳海報，及發送相關文宣DM等，以達推廣宣導之效。

(C)相關業務刊物、印刷品編印宣導說明：持續於本所每季出刊之「萬華戶政社區報報」(97年度發行4次，共計5,372份)，及轄區內之有線電視月刊登載網路申辦訊息。

(D)網路及電子宣傳設備宣導推動網路申辦之作為：於本所網站、「Who正部落格」刊登如「臺北市民e點通」、「電子戶籍謄本」等網路申辦服務說明，及設置相關網站橫幅連結，便利市民使用，並利用本所電子字幕機、戶政好事多(電子公佈欄)、各櫃檯間之「多媒體櫥窗」等電子宣傳設備，宣導網路申辦服務項目。

(E)臨櫃申辦宣導：將戶籍業務中更正、人民陳情、日據除戶、國籍、逕遷戶所、英文謄本、門牌編釘、大宗謄本及通訊請領戶籍謄本等9大類，須較長天數處理之案件，建置「案件e指通線上進度查詢系統」提供民眾查詢使用，並於民眾臨櫃申請時告知本項功能、鼓勵其使用，截至11月止瀏覽人次達932人次。

1-2. 使用線上服務案件擴增程度

1-2-1. 民眾使用線上服務案件數成長率

使用線上服務案件成長率計算式： $(\text{本年度使用線上服務案件數} 6673 - \text{上年度使用線上服務案件數} 5431) / \text{上年度使用線上服務案件數} 5431 * 100\% = 22.9\%$

本所業務與民眾日常生活密切相關，為有效增加行政效率、降低服務成本，積極推動各項線上服務措施提供民眾運用，在民眾使用線上服務案件數上，扣除提供民眾瀏覽訊息、下載使用之書表等，96 年度案件數共計為 5,431 件，97 年度案件數共計為 6,673 件，年度線上服務案件數成長率為 22.9%，(詳閱附件 2-5 網路申辦案件統計表)，依其項目分述如下：

A、「網路預約」：本所使用臺北市政府「民政局-網路線上預約及申辦系統」，96 年度案件數為 16 件，97 年度因結婚改為登記制且開放非上班日預約登記，本項業務 97 年度案件數成長為 96 件。

※網址：(首頁>網路申辦>網路線上預約及申辦)

<http://www.whhr.taipei.gov.tw/np.asp?ctNode=675&mp=102091>

B、「市民 e 點通」：利用「臺北市民生活網-e 點通申辦服務系統」，提供民眾線上申辦各項戶籍登記服務，96 年度共計受理 16 件，97 年度新增「門牌證明」網路申辦項目及「案件快易查(非網路申辦-案件進度查詢)」系統，本項業務 97 年度案件數成長為 29 件。

※網址：(首頁>網路申辦>臺北市民 e 點通)

<http://www.whhr.taipei.gov.tw/np.asp?ctNode=676&mp=102091>

C、「戶政即時通」：透過網路利用免費的 MSN 即時通訊系統，提供民眾戶政問題諮詢及視訊申辦現戶戶籍謄本、戶口名簿、門牌證明核發、出生登記、死亡登記及出生地登記等服務，96 年度受理案件數為 15 件，97 年度本項網路服務持平發展，共計受理案件數為 15 件。

※網址：(首頁>網路申辦>戶政即時通)

<http://www.whhr.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=1426&CtNode>

=716&mp=102091

D、「身分證掛失暨撤銷掛失系統」：民眾可憑自然人憑證，透過戶役政為民服務公用資料庫，申辦掛失身分證及查詢掛失記錄，以減少身分證遺失的恐懼與不安，亦為本所使用最廣之業務，96 年度受理案件數為 5,384 件，97 年度受理案件數為 6,195 件。

※網址：(首頁>網路申辦>身分證掛失申請)

<http://www.whhr.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=2403&CtNode=717&mp=102091>

E、「案件 e 指通線上進度查詢系統」：自 97 年 6 月起將更正、人民陳情、日據除戶、國籍、逕遷戶所、英文謄本、門牌編釘、大宗謄本及通訊請領戶籍謄本等 9 大類須較長天數處理案件，其申辦進度於本所網站公開，由承辦同仁將申辦案件輸入於系統內，民眾欲進行線上查詢時只須輸入相關資料後，即可查詢案件辦理進度，97 年度共計受理案件數為 338 件。

※網址：(首頁>線上查詢>案件 e 指通線上進度查詢)

<http://www.whhr.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=2163&CtNode=742&mp=102091>

F、於 MyEGov 提供線上服務項目：(詳閱附件 2-3)上述線上服務項目除置於本所網站外，另透過電子化政府入口網「MyEGov」登載，共計提供 9 項線上申辦及 27 項表單於 MyEGov 供民眾使用。

※網址：(我的 E 政府首頁>線上服務>線上申辦>表單下載\線上申辦)

<http://category.www.gov.tw/Category/default.aspx?cateitem=gov1&catetab=onlineformapply>

1-2-2. 電子表單簡化績效

戶政業務服務品質制度，係依據 CNS12682 (ISO 9002) 品

質管理與品質保證標準制訂，依據「戶政服務品質手冊」及「戶政服務制度審查管理程序」等 24 項程序書規定辦理各項戶政相關業務，並使用程序書規定之相關書表。

A、檢討評估現行表單：

依據本所「『三點一刻 創意起飛』活動實施計畫」，由同仁組成創意團隊，透過運用集體的智慧與創意，針對作業程序、法令規範及申請書表等研提創新作法，經由提案制度，適時檢討現行電子表單之必要性與合宜性，評估是否予以簡併或廢止，以提升工作效能及為民服務品質，本年度共有 3 件針對表單修正、簡化之相關創意提案，及 2 件過期表單廢止。

- (A)建議修正「到府服務紀錄表」附記欄增列可不受理之事項。
- (B)建議修改戶籍登記與戶籍資料核發閱覽管理程序書 M17 之「一次告知單」。
- (C)建議「離婚協議書」空白書表增列離婚當事人及證人之統一編號。
- (D)廢止「在國外之中華民國自由地區人民返國行使第 12 任總統副總統選舉權登記申請書、登記委託書」。

B、表單管理：(項目明細詳閱附件 2-4 網路申辦服務項目表)

本所網站設有「書表下載」區，提供 40 項各類戶政相關申請書表，並製作 35 項戶籍申辦業務書表範例，除提供 word 檔亦提供 pdf 檔，也依表單管理原則，統一電子表單格式，包括版型、編號、於摘要內容加註標題、主旨、作者、公司等資訊，並於類別目錄註記分類屬性標示，讓民眾更方便尋找及使用。

網址：(首頁>網路申辦>書表下載)

<http://www.whhr.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=2411&CtNode=722&mp=102091>

C、於 MyEGov 提供線上表單下載：

另外，亦透過電子化政府入口網「MyEGov」登載 27 項表單，提供民眾下載使用。※網址：(我的 E 政府首頁>線上服務>線

上申辦>表單下載\線上申辦)

<http://category.www.gov.tw/Category/default.aspx?cateitem=gov1&catetab=onlineformapply>

2. 電子參與多樣性

2-1. 電子參與多元程度

2-1-1. 電子參與程度及回應機制

本所為第一線之為民服務單位，應以顧客為尊，民眾反映之意見應即時並積極處理，故為落實為民服務工作，能有效與即時檢討及改善整體服務措施，本所透過各種民意反映管道，建立民眾意見及抱怨處理流程，以有效處理相關民情輿情及縮短處理時效。

透過 5 項網路反映的管道，以雙向溝通傾聽民眾意見，就民眾對本所之洽公環境、申辦業務等候時間及辦事效率、服務人員禮貌態度及建議事項等，予以檢討改進，並由專人即時妥適處理民眾意見，將處理情形回復。茲將執行及回應情形分述如下：

A、「單一申訴系統」：依據《市長信箱作業要點》，透過本府民眾網路申訴窗口輿情反映，經系統傳遞本所，由專人負責辦理及追蹤列管。97 年度內計 26 件，平均於 2.13 天內回覆陳情民眾，其中詢問戶政業務佔 73.1%，反應同仁態度佔 19.2%，其他事項 7.7%。由專人負責案件追蹤列管迅速回應，同時為改善同仁服務態度，年度內就服務禮儀及專業知能辦理相關教育訓練計 35 場。

※網址：(首頁>網路申辦>互動服務>市長信箱)

<https://contact.taipei.gov.tw/cclm/clm.aspx/CLMG00000.aspx>

B、「戶政信箱」：於機關網站最下方設置『聯絡我們』，廣納民眾建言。年度內計有 7 件，詢問戶政業務 5 件，同仁態度 2 件，均已妥善處理。平均處理天數為 0.97 天。※機關網址：

<http://www.whhr.taipei.gov.tw/>

C、「戶政即時通」：利用 MSN 免費通訊系統，提供市民諮詢及反映戶政相關問題的管道。年度內計 15 件詢問相關戶籍業務，整體滿意度為 100%。

※網址：(首頁>網路申辦>戶政即時通)

<http://www.whhr.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=1426&CtNode=716&mp=102091>

D、「案件 e 指通線上進度查詢系統」：於 97 年 6 月 11 日開始實施，依據《案件 e 指通線上進度查詢系統作業規定》辦理，申辦之民眾進入本所中文網站，輸入相關資料後即可查詢案件之辦理進度及登入留言板反映相關疑義。97 年 6 月 11 日開始實施，計 4 位民眾填寫滿意度，惟尚無民眾留言，本所已利用各式宣傳管道，加強推動此一便民措施。

※網址：(首頁>線上查詢>案件 e 指通線上進度查詢)

<http://www.whhr.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=2163&CtNode=742&mp=102091>

E、「Who 正部落格」：於新浪網建置本所部落格建立與民眾之間雙向 E 化溝通平台。共計發送與民眾相關議題如 Who 正小百科、新移民招生、自然人憑證等計 8 大類相關訊息，民眾留言 2 則，本所就詢問戶政問題回復 1 則，年度內逾 73,083 人次瀏覽。

※網址：(首頁>網路申辦>互動服務>Who 正部落格)

http://blog.sina.com.tw/wanhua_543/

F、「市民滿意度問卷調查表」：於本所網站互動服務區設置「市民滿意度問卷調查表」，自 94 年 10 月開辦市民滿意度網路問卷調查，透過線上問卷調查瞭解市民對本所服務之滿意度，97 年度共計 2 件，並將無妨害當事人隱私權之回應情形放置於「其他寶貴建議事項」，提供民眾參考。

※網址：(首頁>網路申辦>互動服務>滿意度調查)

<http://www.whlhr.taipei.gov.tw/ch/Qoo.asp>

※網址：(首頁>網路申辦>互動服務>滿意度調查>其他寶貴建議)

<http://www.whlhr.taipei.gov.tw/ch/suggestionView.asp>

三、創新加值服務

(一) 創新加值服務

1. 提供創新(意)服務情形

1-1. 有價值的創意服務

管理大師彼得杜拉克指出「人和組織都需要具有創新的核心能力」。政府的一切作為，其最終目的在為民服務，透過團隊創造力將創新落實於平常，重視以民眾角度思考服務的規劃，主動檢討現有為民服務工作廣度、深度，以及整合流程檢討再造，提供民眾最滿意的服務為目標。

為讓民眾更直接感受本所服務品質的提升，年度內訂有「97年度提案創意盃活動實施計畫」、「三點一刻創意起飛活動實施計畫」及「員工自行研究創新計畫」，由同仁自組『黑眼圈』、『鼠寶貝圈』、『錢鼠圈』及『米奇圈』等4個創意團隊圈，每月由圈長定期召開會議，集思廣益、共同腦力激盪，並利用所務及幹部會議與不定期業務檢討會鼓勵同仁不斷創新求變，本年度計提出簡化流程等51項創新加值服務，本所謹就本年度最具代表性創意發想提案【走向幸福、築愛艋舺—結婚登記專案】提出說明。

【走向幸福、築愛艋舺—結婚登記專案】

隨著服務型政府時代的來臨，面對民眾多元需求，本所持續秉持將服務理念化為實際作為，年度內配合民法修正自97年5月23日起結婚登記由原儀式婚改為登記婚，並為因應國人結婚重視吉時吉日之習俗，針對提供假日受理結婚登記服務時間、延伸擴大結婚登記服務地點等研擬作業流程計畫，作為同仁受理服務依循。另為使新人更真切感受本所對其結婚喜訊之用心與尊榮禮遇，由同仁組成「假日結婚登記」創意團隊小組，

DIY 設置美化結婚登記專櫃，並由同仁發揮創意巧思設計全國首創之「結婚紀念謄本」發送每對結婚新人，讓結婚新人及親友共同感染結婚的喜悅，並作為永久紀念的保存。另為永續關懷結婚新人踏入人生新階段後所需面對學習的課程，結合轄區里鄰長共同推動將「幸福+專案」福袋內所寄予的祝福一一親送至每位新人的手中。在經由集思廣益及不斷創意發想與改造中，結婚登記新制於 97 年 5 月 23 日正式實施了，本所規劃提供以下服務：

A、服務時間彈性調整—例假日預約受理結婚登記

為配合國人對傳統結婚習俗之日期、時辰的重視，自 5 月 23 日起結婚改為登記制後，本所即規劃於星期例假日分上、下午二個時段，編列受理結婚登記小組 3 人到所受理當日結婚民眾申辦結婚登記，實施至今已服務 104 對佳偶，另考量 10 月份為結婚旺季，為避免新人久候，於 10 月份起特別將 3 人小組調整，新增櫃檯及製證輪值人員以為因應，使原需辦理時間 1 小時縮短簡化為 30 分鐘，有效提供新人最方便快捷服務。

B、服務地點延伸

為充份引援「顧客導向」服務思維，並全方位考量「使用者需求」，除例假日開放受理到所結婚登記外，針對因參加聯合婚禮或因並病住院、在家療養及收容於矯正機關之收容人等之特殊結婚方式，本所亦規畫訂有「推動跨機關便民服務計畫」，將服務觸角延伸至多元服務據點，提供結婚新人免親赴戶所即有專人為其全程服務，辦妥結婚登記之多元化服務管道，展現本所具體行動力及便捷之服務品質。

(A)聯合婚禮、貼心服務：

配合臺北市政府 97 年 4 月 27 日於士林官邸舉辦之「在臺北！芋見真愛」及 10 月 4 日於臺北市政府市民廣場所舉辦之「戀戀臺北、情定花都」聯合婚禮活動，考量新人於聯合婚禮結束後需於當日至戶政事務所辦理結婚登記之不方便性，主動派員至聯合婚禮會場，於婚禮結束後收取新人結婚登記相關文件資

料，並於當日返所由戶政電腦完成結婚登記，再由專人將資料親自送交結婚新人。讓新人因此可輕鬆從容的完成人生最重要大事，年度內服務受理 8 對新人。

(B) 關懷弱勢、服務到家

為展現具體行動及服務弱勢新人，結婚當事人如因重病住院醫療或在家療養，無法親自至戶政事務所辦理結婚登記者，由各責任里同仁於當日至該醫療機構或居住地攜回結婚相關文件，於當日辦妥結婚登記後送回當事人，結婚新人無需因身體之不適而仍需往返奔波之苦，使其真切感受本所以民為本，主動關懷弱勢的用心。

(C) 跨機關支援協助、延伸服務據點

訂定「推動跨機關便民服務計畫」，遇結婚新人一方為矯正機關收容之特殊原因，無法親自至本所辦理結婚登記時，本所主動將其資料傳真請其新人所在地之戶政事務所協助查實辦理，順利協助新人完成結婚登記。

C、其他配合及宣導措施

(A) 營造結婚登記喜慶氛圍－【設置結婚登記專櫃】及其場地佈置：(詳閱附件 3-1)

以往結婚登記為儀式婚制度，民眾至戶所申辦結婚登記時，婚姻均已生效，故結婚登記由一般綜合受理櫃檯辦理，無吉時良辰之考量，惟自傳統儀式婚於 97 年 5 月 23 日走進歷史後，需結婚當事人親至戶所登記方始生效，若仍於一般綜合受理櫃檯登記，如等待人數較多，恐造成民眾久候及錯過良辰吉時登記之喜氣及效力。本所為解決此一問題並為使民眾皆能了解及感受結婚登記制度的變革，由同仁自行發揮創意，於 1 號櫃檯設立營造典雅浪漫及愉悅溫馨之結婚登記專櫃，由專人受理。環境佈置上配合本所裝潢，以西式風格為佈置基調，並朝向以呈現溫馨雅致氣氛為主，除使民眾加以瞭解相關結婚新制訊息外，至本所辦理結婚登記之新人亦能備感尊榮。

a、通往圓夢區：由電梯出口至 1 號櫃檯前共計鋪設 4 塊不同長度之紅地毯，如同成就新人通往圓夢殿堂的幸福之途。

b、「走向幸福~婚紗照時光走廊」區：電梯出口處共計 2 塊木質牆面，張貼自製海報宣導有關「儀式婚改登記婚」等規定，加入周邊喜氣拉紗裝飾加以烘托，令人駐足流連；2 塊木質牆面間徵求本所同仁及志工媽媽的婚紗照，佈置「走向幸福~婚紗照時光走廊」區，呈現自民國 60 年代以來，不同年代婚紗照所展現之風格意象，交織出美麗的感動與回憶，並以萬華長輩嫁女兒、娶媳婦的氛圍出發，一起迎接新人走向人生旅途的新里程。

c、誠摯迎賓區：於本所入口處水池造景區設立 4 座迎賓花柱，以粉色系為主的花柱代表著一段愛情的開花結果，營造出浪漫饗宴，入口值星接待處架設祝福立牌，獻上本所最誠摯的祝福，以恭賀當日預約登記之新人共同攜手到永久；奉茶區除提供茶水外，另擺設溫馨喜糖籃供當日來所新人及親友享用，象徵新人甜蜜一輩子。

d、浪漫宣導區：櫃檯前方之柱面張貼宣導海報，櫃檯左側加置 1 張宣導桌，鋪設高貴喜氣桌巾及浪漫拉紗，放置本所自製宣導書籤供民眾索取，另加置 1 台電腦螢幕，播放以本所同仁婚紗照為底圖之「結婚登記制」宣導字幕，並配合輕鬆之結婚襯底音樂，除打造浪漫氣氛外，亦能引起洽公民眾注意，有效達到宣導效果。

e、編織幸福區：於 1 號與 2 號櫃檯交界之檯面佈置自製之結婚蛋糕模型，並放置婚禮小物點綴，象徵新郎與新娘共同編織美好的未來，增添濃厚的幸福喜悅。

f、同心專用椅：佈置新郎新娘專用座椅，並於椅背部分由同仁及志工媽媽協助縫製，加以裝飾成穿婚紗之新娘及穿禮服之新郎，使辦理結婚登記之新人如同置身於喜悅之婚禮現場一般，象徵永恆愛情的美麗開始。

(B) 創意貼心巧思—全國首創【結婚紀念謄本】

a、緣起：96 年 9 月份經由小組提案會議中研提考量現行出生人口率逐年下降，每位新生兒寶寶皆是父母心中的寶貝，為讓每位新生兒的出生都是一份值得珍藏及留念的記憶，本所將現有資源加上些許巧思，針對每位新生兒於本所辦妥出生登記後免費製作全國首創之出生紀念謄本乙份，做為永久紀念的保存。

另隨著時間變遷，現行戶籍謄本格式亦可能變更，出生紀念謄本更具歷史性紀念價值，對於人生回憶上將更增添幾許溫馨與感動。

b、產生效益：本項創意措施經提出後於試辦 1 個月期間內共計贈送 123 份，經問卷調查每位受贈民眾結果，民眾滿意度高達 95% 以上，多數民眾皆認為本項貼心服務設計活潑新穎，立意創新。本創意並經由臺北市政府民政局評選為創意入選提案，於聯合發表記者會中獲得多位記者採訪報導。

c、延伸效益：

結婚是人生另一段旅程的起點，隱含在其中的不僅僅是相愛的浪漫，更是勇氣與責任的彰顯，為見證結婚這美麗的一刻，本所由原創意發想提供辦理出生登記之出生紀念謄本引伸研創【結婚紀念謄本】，內除有本所對新人的祝福與恭賀，並放置本所 logo、紀念謄本標示及浮水印，於結婚登記完成後，由櫃檯同仁製發「結婚紀念謄本」免費贈送新人，另為讓新人感受本所貼心服務及表達恭賀之意，另亦由同仁 DIY 製作【執子之手、與子偕老】精美燙金封套，放置「結婚紀念謄本」及「結婚證明書」，做為新人一生一世永久堅珍愛情的見證，本項創意發想讓每對結婚新人充滿驚喜與對本所貼心服務之感動，並於 97 年 5 月 24 日甫施行之時，獲東森、民視、年代新聞台及聯合報等約 10 家電子及平面媒體報導與肯定。

(C)【幸福+專案】—牽手篇

邁入了婚姻是人生當中一個重大決定，它代表的不只是兩人愛情的承諾，同時也代表了一個嶄新人生階段的開始，在新婚階段有太多必須學習面對的課題，本所為協助結婚新人於婚姻道路上能以更充滿智慧及健康的心面對未來，配合民政局「幸福+專案」結合本轄區各里、鄰長，於新人至所申辦結婚登記後，由里、鄰長親自將幸福福袋（內容含括：市長賀卡、向庇護工場等弱勢團體訂購之禮品及跨機關支援協助之各相關資訊等）送至新人家中，將本所對新人之祝福串連各里鄰長之手，傳送至每位新人手中，除可使里鄰長更貼近社區民眾外，亦使結婚新人享有最貼心且客製化的精緻服務。

(D) 服務方法創新—建置專案預約服務網

時代在變，科技不斷創新，為因應網路時代來臨及持續推行「多用網路，少用馬路」措施，積極推動結婚登記資訊化線上服務及最新訊息，提供結婚新人於忙碌的婚前繁瑣準備工作中，一個免出門亦能申辦預約結婚登記之貼心多元化服務管道。

a、利用傳真及網路線上預約結婚登記

本所受理假日結婚預約除以電話預約外亦開放傳真及網路預約登記服務，民眾可藉由傳真或網路線上預約申請，年度內計受理預計 32 件。

(http://bcabdc.tcg.gov.tw/appoint/appoint/input_id.asp)

b、戶政即時通—MSN 線上即時預約諮詢服務

為提供結婚新人更快速瞭解及預約結婚登記之各項應行備妥資料及訊息，特規劃提供「戶政即時通」線上即時諮詢預約服務，由本所資深戶政人員線上一對一以問答方式提供新人最新訊息，並可透過視訊服務先行協助審查辦理所需文件，免於因所提文件不齊全而錯失申辦結婚登記之良辰吉時。

(萬一戶所帳號 wanfst@hotmail.com)

(萬二戶所帳號 wanhua2@hotmail.com)

1-2. 服務措施延續性

本所不斷致力於創新服務，鼓勵同仁持續改善現有服務方式，於登記婚新制實施之初，即由主任召集各課召開會議，規劃訂定「受理結婚登記作業實施計畫」，研訂「假日受理結婚登記模擬流程」及櫃檯受理結婚登記、製發國民身分證與值星服務人員 SOP 標準作業流程(詳閱附件 3-2)，製作流程光碟影片，上掛本所內網—博識網加深同仁印象，並針對各同仁所服務項目分別於 5 月 8、9 日及 5 月 21 日先行舉辦教育訓練及現場實務演練，於課程後隨即召開檢討會議，由同仁提出改善建議，另為使本項創新措施更顯週延於 97 年 5 月 6 日於本所召開區、里長座談會，並由同仁下里參加里鄰長座談會強化宣導，實施至今於服務的時間，支援人力的調配評估及至受理服務的流程等，均因同仁實務工作的反映以及不定期檢討會議中提出改

善，使本項服務措施發揮至最大加值服務效益，改善內容如下：

A、受理假日服務時間調整

原規劃每星期例假日上、下午二個時段，以每對間隔 1 小時受理 4 對新人為例，每日最多受理 8 對新人完成結婚登記。隨著 10 月份為結婚旺季，每週預約人數不斷增長，為考量新人對傳統習俗吉時之重視，常有同一時段多對新人預約情事，以 11 月 2 日預約登記為例，該日上午預約 7 對，下午預約 5 對共計 12 對，相較於 9 月份平均受理預約登記 2 對，遠多出 6 倍，經業務課評估為避免結婚新人久候，影響後續婚禮進行流程，將每梯次 3 人服務小組彈性調整新增櫃檯 1 人共計上下午各 4 人服務，並將每對 1 小時間隔服務時間縮短為 30 分鐘，有效提升預約受理人數並降低等候時間，服務更多新人。

B、以客為尊－客製化服務流程

登記婚新制上路後，考量於非假日受理結婚登記，仍採抽取號碼牌方式於綜合受理櫃檯辦理，將使結婚新人無法感受本所為其所提供之各項貼心作為及服務，經於 97 年 6 月所務會議中由同仁提案，為免耽誤新人當日其他婚禮流程，建議非假日辦理結婚登記新人免抽號碼無需等候，直接由值星人員引導至結婚登記專櫃由專人受理方式辦理，本提案亦經主任裁示於 7 月份起正式實施，有效簡化每對新人受理完成時間由原 60 分鐘縮短為 40 分鐘之便，此項主動積極以同理心關懷的「貼心服務」深深感動著每位來所辦理結婚登記的新人。

C、人力調配調整－強化內、外部顧客滿意

97 年 5 月 23 日起新制實施後，例假日採受理民眾預約結婚登記方式辦理，每位同仁均需於排定輪值日至所受理，戶所多為女性同仁，平日戶政業務繁瑣、尚須輪值夜間彈性上班（每週一至週五受理至晚上 8 點），平時須兼顧於工作與家庭之間，現又規劃假日受理結婚預約登記，隨著本項政策漸受民眾肯定與認同，輪值受理次數相對增加（由原平均 2 個半月輪值 1 次

增加為每月輪值 1 次)，自 97 年 5 月 23 日起至 11 月 2 日止以每梯次 3 人小組為計，總計受理案件數為 104 件（詳閱附件 3-3），服務人次共計為 136 人，故於 97 年 10 月份經承辦課於幹部會議提出人力檢討方案後，於 11 月 15 日起將原 3 人服務小組（值星、櫃檯受理人員及製證人員）（附件 2）彈性縮減為每梯次 2 人 1 組（將值星人員分配至櫃檯及製證小組）遇有多對新人預約時再行彈性調配，同仁因著服務頻率的降低，儲存了更多服務能量，有效提升服務品質（詳閱附件 3-3）。

創新最好的方法就是從「知變」—瞭解問題可能產生的原因，至「應變」—尋求解決問題方法，最後更要能「求變」—在問題尚未正式發生前即能求新求變，有效的解決問題。故期許本所務實之貼心便民措施能因著不斷改善及求新求變之目標，成為服務標準常態，繼續延伸至其他服務項目。

1-3. 服務措施執行方法效能性

經由不斷創新的再造服務，本所亦考量該創新服務與所付出之行政人力、成本及資源之相當性，惟為實現社會公平正義價值及站在便民角度思考，規劃以投入整體服務資源最小比例之前提下，著眼於提供服務之責任，尋求最高服務價值。

A、本所創意發想同仁 DIY 自行製作之「結婚紀念謄本」及「執子之手、與子偕老」紀念謄本封套，列印著每對新人雙方姓名、基本資料及個人記事，實施至 10 月份止已贈送約 323 份，估計每份製作成本約需 60 元，人力製作所需時間每件為 25 分鐘，總計花費 19,380 元，製作時間約 8,075 分鐘，雖增加公務預算及同仁作業時間，不符成本效益，惟當完成結婚登記後每對新人從服務同仁手中接下印有配偶姓名之【結婚紀念謄本】後眼中散發出喜悅的幸福及感動，這種隱含的無形效益，身為為民服務第一線戶政服務單位而言，實為最大鼓勵與肯定。

B、戶籍法規定結婚登記雙方當事人於辦理結婚登記時可任選雙

方戶籍所在地任一戶政事務所辦理即可，然經本所對來所申辦結婚新人所做訪查發現，截至 11 月 2 日止受理 104 對中（附件 3-4）雙方戶籍分屬不同行政區者為 87 對，佔申請總件數 84%，6 至 9 月每月平均受理約 11 對，10 月份單月即受理 31 件，有逐漸增加之趨勢，經本所深入分析探討發現，多為新人對本所一系列精心規劃創新服務作為的期待與信任，本所亦將秉持服務熱忱永續經營。

C、實施結婚新制上路首日，本所預約新人 7 對居全臺北市當日預約受理人數最多之戶政事務所，當日多位新人接受新聞媒體訪問時皆一致表示從本所事前多方宣導管道中得知本項創新服務作為，其中一對甚至不顧婆家催促，堅持於新制首日至本所辦理登記，享受本所提供的優質 VIP 服務，而當日結婚新人均表示「在戶政事務所結婚真好」。

亞都麗緻飯店總裁嚴長壽先生曾說過：「熱忱提供工作的動力，也提升工作的價值。熱忱從何而來？其實很簡單，它早已存在每個人的心中。當你能對最小的工作環節抱持著用心的態度，熱忱就會被勾引出來，然後你會發現原來熱忱是用不完的，你越激發它，它就越能產生巨大的能量。」（摘自《做自己與別人生命中的天使》嚴長壽著），本所力求有價值之創新服務，全員提供服務的熱忱，務求將服務措施發揮至最大效益，以樹立本所「便民」、「效率」、「創新」、「尊重」之「全方位」的服務宗旨。

參、未來努力方向

面對戶政業務越趨多元化，對於民眾除了提供最優質的服務外，我們秉持「服務業」追求提升服務品質永不停歇之精神，不斷以創新、科技及人性化來發展各項服務措施，提供市民朋友更細心、貼心及更具同理心的服務。

我們深信服務是永無止境的追求卓越，爾後我們當更努力發揮群體力

量，積極研發便民新措施，讓戶政服務深耕基層、贏得民眾信賴，朝向創新戶政服務品質之目標邁進。對於未來我們將繼續秉持熱忱，希望能做到：

一、重視民意輿論，提昇內外部顧客滿意度：

提供人性化服務，重視內外部顧客需求，打造舒適愉「閱」的洽公環境，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象。

二、強化網路便民服務，E化洽公環境：

運用網路促進資訊流通共享，增加線上申辦項目，增進跨機關服務功能，多用網路、少用馬路，達到便民服務自動化目標。

三、推動知識管理，形塑學習型組織：

營造終身學習環境，增進專業知能，參訪企業標竿學習，結合科技突破傳統思維，培養全方位服務人員。

四、針對多元族群需求，提供客製化服務：

因應轄區內多元族群需求，如新移民、低收入戶及 65 歲以上長者等，設計更貼心關懷的便民服務措施。

五、深入社區里鄰，推動睦鄰工作：

「政府的力量有限、民間的資源無窮」，結合轄內及各界的力量，善用社會資源，主動積極參與社區活動，延伸服務據點，使戶政服務深耕基層、贏得民眾信賴。

六、行銷戶政，打造優質團隊：

鼓勵同仁激發潛能、卓越創新，並由團隊全員合作，以有限的人力及資源，求新求變、持續精進，朝向創新戶政服務品質之目標邁進；加強戶政服務包裝，結合媒體行銷，以樹立主動積極親民、便民之服務形象，整體提昇為民服務品質。

肆、附件