

## 附錄 A：臺北市政府戶政業務服務傳遞協力合作網絡研究訪談稿一

受訪談者 A 性別：女性 職稱：八職等專員

時間：2006 年 7 月 8 日，地點：臺北市政府民政局

工作經驗：士林戶政所1年 天文館2年半 大安戶政所3個月 民政局6年多

1.您覺得戶政業務有呈現跨機關或者跨部門（如各戶所、衛生局等）互助協力合作的情形嗎？

答：有

2.您覺得跨區戶所（或者跨機關）互相支援協力合作有助於提升戶所績效嗎？

答：不一定，應該說跨機關互相支援協力合作一定可以節省民眾的時間或減少需檢附之資料，但未必提升戶所績效，因為其他機關利用戶政所資料時 戶政所需另撥人力處理機關協力合作業務；民眾少帶文件，戶政所則須同時或事後另利用其他管道補足該項申請所需證明。

3.您所負責的業務，有呈現跨區戶所（或者跨機關）相互協力合作的情況嗎？可否舉例說明？

答：有。例如，出生通報 醫療單位如有新生兒出生 會以網路通報方式傳送給衛生署 衛生署彙整後再傳送內政部 轉發給各戶政所 辦理出生登記。例如，核發門牌證明 民眾需證明是所有權人 戶政所可利用地政資料庫確認後憑以辦理。例如，社會局利用戶政資料庫線上或檔案傳輸方式，查詢或確認中低收入戶之資格與戶籍資料。

但戶所之間會因為彼此的競爭如『為民禮貌運動』，而彼此有地盤心態，彼此競爭而不想分享資源；因此，民政局在每次競賽只公布前三名，不敢公布

所有名次。

4.您認為戶政機關是發生跨機關互動最頻繁的政府事務嗎？

答：是，因為所有民眾個人基礎資料均在戶政所。

5.您會不會覺得跨機關協力合作這樣會增加戶所人員負擔嗎？

答：會，不過對民眾而言，應該是政府必然的趨勢。



## 附錄 B：臺北市政府戶政業務服務傳遞協力合作網絡研究訪談稿二

受訪談者 B 時間：2006 年 7 月 7 日，地點：XX 戶政事務所秘書辦公室

受訪對象為：該戶政事務所秘書（相當於戶所副主任）（八職等，工作經驗十年左右）

工作經驗：臺北市政府民政局、僑委會、臺北縣市公所等

1.您覺得戶政機關組織間有呈現跨機關或者跨部門互助協力合作的情形嗎？

答：有的，比如說戶所與戶所之間有關資料的交換，還有戶政與地政事務所之間的資訊交換，比如說買賣土地查詢印鑑，遷徙、地址變更、蒐集地籍更正等，這些資料都需要送給地政事務所、稅捐處、監理站做參考。此外，藉由電話、網絡，有線電視公司可以查詢用戶的地址更動。

2.您認為戶政機關是發生跨機關互動最頻繁的政府事務嗎？

答：這當然，我個人在從基層特考、普考、高考，從鄉公所、僑務委員會、內政部、民政局都待過，戶政機關所提供支援很多機關甚至外面的公司行號，如果要瞭解個人基本資訊，如人口結構更動，戶政機關資料的輔助。

2.您如果跨區戶所互相支援協力合作有助於提升戶所績效嗎？

答：這當然，跨機關的互助有助於提昇績效，所謂『一處收件，全程服務，免書證，免謄本』，如低收入、兵役等，這可以達成便民，也不用讓民眾跑來跑去，提升績效，節省社會成本。

3.您不會覺得這樣會增加戶所人員負擔嗎？

答：我覺得不會，反而有助於政府績效。

還有一點，之前戶所之間的非正式會議效果不錯，各戶所之間可以透過彼此資訊交流，交換知識。

## 附錄 C：臺北市政府戶政業務服務傳遞協力合作網絡研究訪談稿三

受訪談者 C 時間：2006 年 7 月 6 日，地點：XX 戶政事務所會議室

受訪對象為：該戶政事務所六職等研考

工作經驗：服務士林戶政事務所四年

1.您覺得戶政機關組織間有呈現跨機關或者跨部門互助協力合作的情形嗎？

答：基本上是有的，因為比如說銀行爲了債權人的債務，要查債權人的戶口名簿、印鑑證明就必須透過跨區戶所的協力合作，才能將債權人的資料調出來。又如銀行爲了因爲持卡人信用卡刷爆也必須透過銀行該區戶所申請，然後跨區向持卡人所在的戶所申請戶籍謄本等資料。此外，居民如果要領戶籍謄本、戶口名簿，以及未來換新身份證以後的遺失補發，也可以透過跨區戶所申請即可。而電腦作業扮演重要角色，而在人力資源上，也是跨區互相支援，比如說我本來是在士林戶所上班，但是中山區戶所的業務量是全臺北市第一，所以我那時候經常被派支援到中山戶所，又如其他像文山第一戶政支援文山第二戶政都有同樣情形。

2.您如果跨區戶所互相支援協力合作有助於提升戶所績效嗎？

答：這要從誰的角度來看，從民眾角度來說跨區當然比較好，因為如果設籍在臺南縣，但家住臺北市，當然要從臺北市戶所申請資料是最方便的，而且這種跨區協力合作情況會越來越普遍。但問題是這會一直增加戶所人員的工作量，加以考績制度並不是理想，所以櫃檯人員流動率非常快。

3.您不會覺得這樣會增加戶所人員負擔嗎？

答：但我要說明的是透過戶籍數位化，不同屬性的機關可以透過電腦化系統，

來查詢各種資料。但很多便民措施只會加重時間成本，例如，爲了便民，戶政人員可能需要打電話去法院，爲了便民，戶政人員可能需要花更多時間把事情處理完。而爲了體恤民眾，有「奉茶運動」、以及往後在大安戶政先試辦的「小點心」，這都必須把人力安排到那邊。但是民眾要求的是處理他們案件的時間能夠加快，這也需要更多櫃檯服務人員才行，但這些體恤民眾的顧客導向運動，會使的案件處理速度變慢，這時候民眾就會怪戶所沒有績效了。



## 附錄 D：臺北市政府戶政業務服務傳遞協力合作網絡研究訪談稿四

受訪者 D 時間：2006 年 7 月 8 日，地點：XX 戶政事務所會議室

受訪對象為：該戶政事務所四職等櫃檯服務人員

工作經驗：委任 5 職等，現任文書管制人員，曾擔任門牌業務、收發、櫃檯戶籍登記、機房、檔案等業務。工作經驗約七年。

1.您覺得戶政業務有呈現跨機關或者跨部門（如各戶所、衛生局等）互助協力合作的情形嗎？

答：(1) 有，比方說，與監理處、稅捐處、地政事務所協力合作業務，辦理遷入時一併辦理地址異動的登記，轉送至其他機關，或與健康服務中心協力合作推動服務諮詢或相關健康檢查活動等；亦有與區公所協力合作辦理快速通關的聯合服務卡服務，便利民眾。

(2) 另跨戶所部分，大部分業務皆為跨戶所協力合作的。

2.您覺得跨區戶所（或者跨機關）互相支援協力合作有助於提升戶所績效嗎？

答：(1) 跨機關服務部分，對於戶所績效無法確知是否提升，但此多基於為民服務考量；或是因業務上查詢資料所需，如向警察局、局裡查詢相關資料

(2) 但對於跨戶所部分，則有網絡績效(行政績效)的提升，因能增加辦理速度，亦對民眾十分便利。

3.您所負責的業務，有呈現跨區戶所（或者跨機關）相互協力合作的情況嗎？

可否舉例說明？

答：(1) 原先在櫃檯辦理民眾洽辦業務時，關於各項戶籍登記或證明核發業務，

多有與各戶所間相互協力合作事宜，如戶籍謄本核發、資料查詢部分皆須跨戶所機關聯線辦理，屬於相互協力合作情形。

(2) 現承辦文書管制與志工業務，與各區戶所間協力合作業務較為減少，仍然有協力合作辦理相關教育訓練或文書講習情形。

4. 您認為戶政機關是發生跨機關互動最頻繁的政府事務嗎？

答：個人認為是的，而且民眾辦理情形亦較為頻繁。

5. 您會不會覺得跨機關協力合作這樣會增加戶所人員負擔嗎？為什麼？

答：(1) 因地區而異，都會區的戶所業務量會較大，因跨戶所業務較多；但偏遠地區卻因人口較少，跨戶所辦理業務情形亦較少。

(2) 但除跨戶所外，如以跨機關而言，有時是增加負擔，如與監理處、地政事務所、稅捐處協力合作辦理地址遷徙業務，但增加數量不大。



## 附錄 3-1: 臺北市政府戶政業務服務傳遞協力合作網絡研究訪談題目

在百忙之中，打擾您的工作，因為您職務的關係，我們選擇共享您豐富的經驗。這是一份學術研究問卷，並不涉及官方立場，目的在瞭解臺北市政府戶政服務傳遞協力合作網絡的現況與評估，您的意見將有助於瞭解目前戶政機關業務的現況，以及您所扮演的角色，敬請您就所知情況回答下列問題，感謝您！

1.您覺得戶政業務有呈現跨機關或者跨部門（如各戶所、衛生局等）互助協力合作的情形嗎？

答

2.您覺得跨區戶所（或者跨機關）互相支援協力合作有助於提升戶所績效嗎？

答

3.您所負責的業務，有呈現跨區戶所（或者跨機關）相互協力合作的情況嗎？可否舉例說明？

答

4.您認為戶政機關是發生跨機關互動最頻繁的政府事務嗎？

答

5.您會不會覺得跨機關協力合作這樣會增加戶所人員負擔嗎？為什麼？

答

6.最後可否知道您的職等、工作性質和之前工作的經驗等告知我們，感謝您。



臺北市政府戶政業務服務傳遞協力合作網絡學術研究

各位辛苦的夥伴您好

在百忙之中，打擾您的工作，因為您職務的關係，我們選擇共享您豐富的經驗。這是一份學術研究問卷，並不涉及官方立場，目的在瞭解臺北市政府戶政服務傳遞協力合作網絡的現況與評估，您的意見將有助於瞭解目前戶政機關業務的現況，以及您所扮演的角色。我們很珍惜您的意見，也亟需您就負責業務的狀況詳填下列問題。最後，這份研究僅供學術參考之用，無須具名，而且個人資料將完全保密，敬請放心填答。真誠地期待您撥冗填寫這份問卷，再次感謝您！

敬祝 健康如意

指導教授 政治大學公共行政學系教授 顏良恭博士  
臺北大學公共行政暨政策學系教授 吳秀光博士  
研究生 政治大學公共行政學系博士候選人 謝俊義

在填答這份問卷時，如果有任何問題，請電話聯絡張筵儀（手機 0955161400），或寫信給謝俊義（[strategic60@yahoo.com.tw](mailto:strategic60@yahoo.com.tw)）。並請於 月 日前 交由 郵寄至

本研究將「戶政業務服務傳遞協力合作網絡」界定為戶政事務所為提供戶政服務，依賴不同型式的協力合作與聯繫包括資源、資訊、策略等，所形成的網絡關係，其目的在達成政策目標，提升戶政績效。在這裡的戶政業務，包括戶籍登記、國民身分證核發、戶籍謄本及英文謄本核發、戶政電腦化、戶政工作站、戶政業務創新等，而參與戶政服務傳遞協力合作網絡的機關則包括民政局與各戶政事務所等。

◎ 以下請就您所負責戶政業務回答下列問題

1. 您是否積極參與「各戶所間互助協力合作與聯繫，以提供戶政服務的相關活動」 是 否
2. 請問您服務單位是  
民政局本部 松山戶政 大安戶政 大同戶政 中山戶政 內湖戶政  
南港戶政 士林戶政 北投戶政 信義戶政 中正戶政 萬華第一戶政  
萬華第二戶政 文山第一戶政 文山第二戶政
3. 請問您負責業務的工作性質是 業務單位 幕僚單位 其他\_\_\_\_\_
4. 請問您的職務是屬於 主管 行政人員
5. 請問您每一天平均約服務多少民眾：\_\_\_\_\_人次
6. 請問您完成一件服務個案平均需要約 \_\_\_\_\_分鐘處理完

◎ 以下請繼續就您所負責戶政業務圈點下列選項

1=非常不同意，2=不同意，3=有點不同意，4=沒意見，5=有點同意，6=同意，7=非常同意

- |                               | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 7. 貴戶所的主管尋求外援的協助（非營利部門、私人廠商等） | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 貴戶所的主管尋求來自於其他政府機關的協助       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 貴戶所的主管可以獲取業務上必要的資源，如預算或設備  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 貴戶所的主管有明確的目標              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 貴戶所的主管積極建立資源互通有無的管道       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

1=非常不同意，2=不同意，3=有點不同意，4=沒意見，5=有點同意，6=同意，7=非常同意

12. 貴戶所主管鼓勵同仁參與各項業務活動
13. 貴戶所的主管與同仁一起參與決策的制訂
14. 貴戶所主管的領導使的推動各項戶政工作很順遂
15. 貴戶所的主管積極投入完成各項工作
16. 貴戶所的主管對於激勵同仁有相當的幫助
17. 貴戶所的主管可以確保推動各項工作的利益
18. 貴戶所的主管可以瞭解來自民眾的需求
19. 貴戶所的主管可以獲取來自上級的支持
20. 貴戶所的主管可以獲取來自民代的支持
21. 貴戶所的主管可以獲取來自同仁的支持
22. 貴戶所的主管對於塑造機關內服務民眾的價值有相當的幫助
23. 貴戶所的主管對於塑造協力合作的環境有相當的幫助
24. 貴戶所的主管對於塑造同仁投入工作的意願有相當的幫助
25. 貴戶所的主管對於塑造同仁的共識有相當的幫助
26. 貴戶所的主管可以促進同仁間的溝通

◎ 以下請繼續就您機關的狀況回答下列選項

27. 您是否贊同各戶所彼此間互助協力合作與聯繫，有助提升戶政業務的績效 是 否
28. 請問在最近一年內，貴戶所是否為了完成特定政策方案（任務），而與其他私人公司與行號或非營利部門簽訂協力合作協定（契約） 是（請續答第 29 題）否（請跳答第 30 題）
29. 在上一個問題（第七題），您如果回答“是”，請問您協力合作機關的類型（可複選）：  
私人單位 非營利部門 其他\_\_\_\_\_（那個部門）
30. 請問您所負責的戶政業務需要與其他政府機關協調(包括其他戶政事務所或外面的公司行號)  
是(請續答第 31 題) 否（請跳答第 32 題）
31. 在上一個問題（第九題），如果回答“是”，請您預估完成一件方案或任務，如戶政電腦化、戶政工作站等）需要與其他機關協調聯繫次數大約為\_\_\_\_\_次

◎ 以下請繼續就您機關的狀況圈點下列選項

1=非常不同意，2=不同意，3=有點不同意，4=沒意見，5=有點同意，6=同意，7=非常同意

- |                                   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        |
|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 32. 貴戶所提供的戶政服務，須仰賴上級機關的協助         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 33. 貴戶所提供的戶政服務，須仰賴其他戶所的協助         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 34. 貴戶所提供的戶政服務，須仰賴來自於民眾的協助        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 35. 各戶所之間的業務資訊是彼此分享的              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 36. 各戶所之間的專業知識（戶政等）是彼此分享的         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 37. 各戶所之間的資源（如預算、設備）是彼此分享的        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 38. 貴戶所提供戶政服務的管理策略，須其他機關的配合，如推動戶政 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

電腦化的管理策略等

- 39.在提供戶政服務時，須依賴各戶所不同科室（同屬會計部門）協助
- 40.在提供戶政服務時，須仰賴業務上較大的彈性
- 41.在提供戶政服務時，提升服務品質是其共同目標
- 42.在提供戶政服務時，滿足民眾需求是其專業規範
- 43.民政局制訂戶政業務的各項目標（服務品質等）
- 44.民政局整合戶政業務相關單位的資源
- 45.民政局協調戶政業務相關單位的問題與困難
- 46.民政局監控戶政業務的活動與績效
- 47.民政局瞭解民眾的需求
- 48.貴戶所提供的戶政服務，可以滿足民眾的需求
- 49.貴戶所提供的戶政服務，可以完成機關的目標
- 50.貴戶所提供的戶政服務，可以滿足服務品質的要求
- 51.貴戶所提供的戶政服務，可以讓同仁有成就感
- 52.貴戶所提供的戶政服務，可以用最少的成本完成
- 53.貴戶所的電腦化系統，聯繫著各機關組織間的業務
- 54.貴戶所的資訊科技設備，有助於戶政服務的提供
- 55.貴戶所的電腦化系統，充分作為與民眾溝通的管道

◎ 請您告訴我們有關下列基本資訊

- 56.您的性別：男 女
- 57.您在政府部門已經工作了\_\_\_\_\_年
- 58.您的學歷是 高中職 五專 大學 研究所以上 其他\_\_\_\_\_
- 59.您的職等是 1 職等至 3 職等 4 職等至 5 職等 6 職等至 9 職等 10 職等以上  
約聘人員 其他\_\_\_\_\_

謝謝您百忙抽空填答這份問卷，為了將您寶貴的意見能夠成為研究的精華，最後請您最後檢視，是否確實填答每個問題，感謝您！

### 附錄 3-3：問卷修改第一次訪談稿

時間：2006 年 7 月 6 日下午一點四十分至下午三點十分，地點：中山戶政事務所會議室

受訪對象為：該戶政事務所研考（六職等） 蘇○○

1. 接下來可否就問卷內容，請您逐條提供對問卷內容的修正與可行性，首先您覺得問卷的說明如何？

答：有點過於謙虛，不過，在之前來做問卷的碩士班研究生問卷的說明差不多是這樣。

2. 您覺得問卷對戶政業務服務傳遞協力協力合作網絡定義這樣可以讓戶所的填答人員瞭解嗎？

答：戶所填答人員對於定義都可以瞭解，因為現在戶所上班的人員都是考取一般民政類科的高考、普考或者特考及格。在準備考試的過程，他們都有唸過行政學或公共政策類科，所以對於基本常識都有大概瞭解。

3. 對於第一題陳述有無問題？

答：事實上，在櫃檯人員幾乎沒有感受到各戶所之間的互助協力合作，而在後線業務上會比較有所瞭解。

那麼您覺得將這一題的陳述如何改比較好呢？

答：改為戶所人員彼此就所屬業務互助協力合作與聯繫，以提供戶政服務的相關活動比較好。

4. 對於第三題的陳述，您的建議為何？

答：業務單位應該改為櫃檯服務人員，幕僚單位改為後勤業務人員。

5.關於第四題的題目，您覺得有無問題？

答：關於戶所的主管階級只有主任、秘書、三個課長、一個人事、一個會計，所以主管部分會比較少，但相對而言，區公所的主管階級會比較多。

6.關於第五題的題目，您覺得有無問題？

答：這個題目可以回答。

7.關於第六題的題目，您覺得有無問題？

答：這個題目可以答，目前戶政事務所的 ISO 品質認證就有規定戶籍遷入、結婚申請等需要在幾分鐘辦完。

8.關於第七題的題目，您覺得有無問題？

答：後面括弧說明應該改為志工媽媽、替代役比較恰當。

9. 關於第八題的題目，您覺得有無問題？

答：後面括弧說明加上民政局、區公所比較恰當。

10. 關於第九題的題目，您覺得有無問題？

答：後面說明應該改為如硬體設備等。

11. 關於第十題的題目，您覺得有無問題？

答：這一題太過抽象，後面輔助說明應該加上如年度工作計畫、身份證換證，以及禮貌運動評比等。

12. 關於第十一題的題目，您覺得有無問題？

答：後面括弧說明加上如戶所之間的人力調配比較恰當。

13. 關於第十二題的題目，您覺得有無問題？

答：應該沒什麼問題才對。

14. 關於第十三題的題目，您覺得有無問題？

答：後面應該加上如主管會報、所務會議。

15. 關於第十四題的題目，您覺得有無問題？

答：前面應該改為 “由於貴戶所主管的領導” 比較好。

16. 關於第十五題的題目，您覺得有無問題？

答：應該改為貴戶所的主管率領各課室和櫃檯人員積極投入完成各項工作

17. 關於第十六題的題目，您覺得有無問題？

答：這一題應該改為 “貴戶所的主管對於激勵同仁的士氣有相當的幫助”

18. 關於第十七題的題目，您覺得有無問題？

答：這一題應該改為 “貴戶所的主管確保各項工作的推動，如換發新式身份證

19. 關於第十八題的題目，您覺得有無問題？

答：這一題後面應加上如藉由主任信箱或意見調查表

20. 關於第十九題的題目，您覺得有無問題？

答：這一題 “上級” 應該改為 “民政局”

21. 關於第二十題的題目，您覺得有無問題？

答：這一題可以在延伸為另外一題，“貴戶所的主管可以獲取來自里長的支持”，  
因為里長會關說門牌等設立。

22. 關於第二十一題的題目，您覺得有無問題？

答：這一題沒什麼問題。

23. 關於第二十二題的題目，您覺得有無問題？

答：機關內應改為 “戶所內”，後面還要加入如奉茶等

24. 關於第二十三題的題目，您覺得有無問題？

答：協力合作的環境應該改為 “良好的工作氣氛”

25. 關於第二十四題的題目，您覺得有無問題？

答：後面應該加上如獎勵等

26. 關於第二十五題的題目，您覺得有無問題？

答：這一題應該沒什麼問題。

27. 關於第二十六題的題目，您覺得有無問題？

答：這一題後面應該加入如所務會議。

28. 關於第二十七題的題目，您覺得有無問題？

答：這一題沒問題。

29. 關於第二十八題、第二十九題的題目，您覺得有無問題？

答：建議這兩題可以刪掉。但事實上，因應外籍新娘的新移民問題，有跟私人公司簽訂契約，舉辦新移民會館活動，另外如親子運動會也有類似情況。

30. 關於第三十題的題目，您覺得有無問題？

答：後面註解 “或外面的公司行號”，宜改為區公所。在跨機關上，研考單位也會相互抽查，還有新移民業務。

31. 關於第三十一題的題目，您覺得有無問題？

答：例子可增加換發新的身份證業務。

32. 關於第三十二題的題目，您覺得有無問題？

答：上級機關應可以更為明確改為民政局

33. 關於第三十三題的題目，您覺得有無問題？

答：這一題基本沒什麼問題，但可以再增加一題為來自 “其他區公所的協助”。

34. 關於第三十四題的題目，您覺得有無問題？

答：在例子可以增加如志工媽媽。

35. 關於第三十五題的題目，您覺得有無問題？

答：在例子可以增加如戶政資訊網。

36. 關於第三十六題的題目，您覺得有無問題？

答：在例子可以增加如案例分析/案例研討。

37. 關於第三十七題的題目，您覺得有無問題？

答：例子宜改爲人力分配等。

38. 關於第三十八題的題目，您覺得有無問題？

答：例子宜改爲如透過區公所的里幹事發放選舉宣傳單、選舉通知。

39. 關於第三十九題的題目，您覺得有無問題？

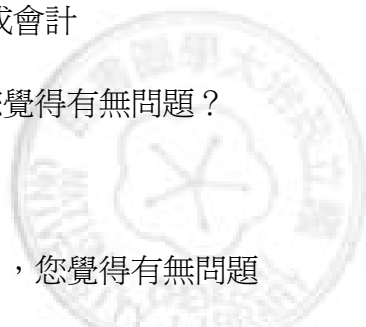
答：例子宜改爲同屬研考或會計

40. 關於第四十題的題目，您覺得有無問題？

答，例子如固定排班制。

41. 關於第四十題之後的題目，您覺得有無問題

答：從第四十一題到第五十五題原則上都沒有問題。





### 附錄 3-4：問卷修改第二次訪談稿

時間：2006 年 7 月 7 日上午九點三十分至十點三十分，地點：中正戶政事務所秘書辦公室

受訪對象為：該戶政事務所秘書（相當於戶所副主任）（八職等，工作經驗十年左右）

張○○

1. 接下來可否就問卷內容，請您逐條提供對問卷內容的修正與可行性，首先您覺得問卷的說明如何？

答：首先在第 1 題應該改為您是否積極。第 3 題的後勤應改為後線。第 4 題的行政人員應改為非主管。第 9 題獲取應改為爭取，後面如應該改為硬體、人力。第 10 題應改為訂定明確的。第 17 題的確保應改為積極推動。第 36 題的志工媽媽應改為志工人員。第 40 題應改為一般工作上的彈性。

臺北市政府戶政業務服務傳遞協力合作網絡學術研究

各位辛苦的夥伴您好

在百忙之中，打擾您的工作，因為您職務的關係，我們選擇共享您豐富的經驗。這是一份學術研究問卷，並不涉及官方立場，目的在瞭解臺北市政府戶政服務傳遞協力合作網絡的現況與評估，您的意見將有助於瞭解目前戶政機關業務的現況，以及您所扮演的角色。我們很珍惜您的意見，也亟需您就負責業務的狀況詳填下列問題。最後，這份研究僅供學術參考之用，無須具名，而且個人資料將完全保密，敬請放心填答。真誠地期待您撥冗填寫這份問卷，再次感謝您！

敬祝 健康如意

指導教授 政治大學公共行政學系教授 顏良恭博士  
臺北大學公共行政暨政策學系教授 吳秀光博士  
研究生 政治大學公共行政學系博士候選人 謝俊義

在填答這份問卷時，如果有任何問題，請電話聯絡張筵儀（手機 0955161400），或寫信給謝俊義（[strategic60@yahoo.com.tw](mailto:strategic60@yahoo.com.tw)）。並請於 月 日前 交由 郵寄至

本研究將「戶政業務服務傳遞協力合作網絡」界定為戶政事務所為提供戶政服務，依賴不同型式的協力合作與聯繫包括資源、資訊、策略等，所形成的網絡關係，其目的在達成政策目標，提升戶政績效。在這裡的戶政業務，包括戶籍登記、國民身分證核發、戶籍謄本及英文謄本核發、戶政電腦化、戶政工作站、戶政業務創新等，而參與戶政服務傳遞協力合作網絡的機關則包括民政局與各戶政事務所等。

◎ 以下請就您所負責戶政業務回答下列問題

1. 您是否積極與戶所其他人員互助協力合作與聯繫，以提供戶政服務的相關活動 是 否
2. 請問您服務單位是  
民政局本部 松山戶政 大安戶政 大同戶政 中山戶政 內湖戶政  
南港戶政 士林戶政 北投戶政 信義戶政 中正戶政 萬華第一戶政  
萬華第二戶政 文山第一戶政 文山第二戶政
3. 請問您負責業務的工作性質是 櫃檯服務人員 後線業務人員 行政人員（如研考、人事、會計等）
4. 請問您的職務是屬於 主管 非主管
5. 請問您每一天平均約服務多少民眾：\_\_\_\_\_人次
6. 請問您完成一件服務個案平均需要約 \_\_\_\_\_分鐘處理完

◎ 以下請繼續就您所負責戶政業務圈點下列選項

1=非常不同意，2=不同意，3=有點不同意，4=沒意見，5=有點同意，6=同意，7=非常同意

- |                                   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        |
|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 7. 貴戶所的主管尋求外援的協助（如志工媽媽、替代役等）      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 貴戶所的主管尋求來自於其他政府機關（如民政局、區公所）的協助 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 貴戶所的主管可以爭取業務上必要的資源，如人力、硬體設備    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 貴戶所的主管訂定明確的目標，如年度工作計畫、身份證換證等  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 貴戶所的主管積極建立資源互通有無的管道，如戶所間的人力調配 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

1=非常不同意，2=不同意，3=有點不同意，4=沒意見，5=有點同意，6=同意，7=非常同意

- |                                  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 12.貴戶所主管鼓勵同仁參與各項業務活動             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13.貴戶所的主管與同仁一起參與決策的制訂，如主管會報、所務會議 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14.由於貴戶所主管的領導，使的推動各項戶政工作很順遂      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15.貴戶所的主管率領各課室和櫃檯人員積極投入完成各項工作    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16.貴戶所的主管對於激勵同仁的士氣有相當的幫助         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17.貴戶所的主管積極推動各項工作，如禮貌運動、新式身分證等   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18.貴戶所的主管可以瞭解來自民眾的需求             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19.貴戶所的主管可以獲取來自民政局的支持            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20.貴戶所的主管可以獲取來自民代的支持             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21.貴戶所的主管可以獲取來自里長的支持             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22.貴戶所的主管可以獲取來自同仁的支持             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23.貴戶所的主管對於塑造戶所服務民眾的價值有相當幫助如奉茶等  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24.貴戶所的主管對於塑造良好的工作氣氛有相當幫助        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25.貴戶所的主管對於塑造同仁投入工作的意願有相當幫助如獎勵   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26.貴戶所的主管對於塑造同仁的共識有相當的幫助         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27.貴戶所的主管可以促進同仁間的溝通，如所務會議        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

◎ 以下請繼續就您機關的狀況回答下列選項

- 28.您是否贊同各戶所彼此間互助協力合作與聯繫，有助提升戶政業務的績效 是 否
- 29.請問在最近一年內，貴戶所是否為了完成特定政策方案（如推動新移民政策、配合新身份證換照），而與其他政府機關（如衛生局等）、私人公司與行號（如有線電視）或非營利部門簽訂協力合作協定（契約） 是（請續答第 30 題）否（請跳答第 31 題）
- 30.在上一個問題（第七題），您如果回答“是”，請問您協力合作機關的類型（可複選）：  
政府機關 私人單位 非營利部門 其他\_\_\_\_\_（那個部門）
- 31.請問您所負責的戶政業務需要與其他政府機關協調(包括其他戶政事務所或區公所)  
是(請續答第 31 題) 否（請跳答第 32 題）
- 32.在上一個問題（第九題），如果回答“是”，請您預估完成一件方案或任務（如換發新式身分證、戶政電腦化、戶政工作站等）需要與其他機關協調聯繫次數大約為\_\_\_\_\_次

◎ 以下請繼續就您機關的狀況圈點下列選項

1=非常不同意，2=不同意，3=有點不同意，4=沒意見，5=有點同意，6=同意，7=非常同意

- |                           | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 33.貴戶所提供的戶政服務，須仰賴民政局的協助   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 34.貴戶所提供的戶政服務，須仰賴其他區公所的協助 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 35.貴戶所提供的戶政服務，須仰賴其他戶所的協助  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

1 2 3 4 5 6 7

- 36.貴戶所提供的戶政服務，須仰賴來自於民眾的協助
- 37.貴戶所提供的戶政服務，須仰賴來自於志工人員的協助
- 38.各戶所之間的業務資訊是彼此分享的，如戶政資訊網
- 39.各戶所之間的專業知識是彼此分享的，如透過案例討論會
- 40.各戶所之間的資源（如人力分配）是彼此分享的
- 41.貴戶所提供戶政服務的管理策略，須仰賴其他機關的配合，如透過區公所的里幹事發放選舉宣傳單、選舉通知。
- 42.在提供戶政服務，須依賴各戶所不同科室（同屬會計、研考）協助
- 43.在提供戶政服務，須仰賴一般工作上彈性，如固定排班制
- 44.在提供戶政服務，提升服務品質是其共同目標
- 45.在提供戶政服務，滿足民眾需求是其專業規範
- 46.民政局瞭解民眾的需求
- 47.民政局整合戶政業務相關單位的資源
- 48.民政局協調戶政業務相關單位的問題與困難
- 49.民政局監控戶政業務的活動與績效
- 50.民政局制訂戶政業務的各項目標（如服務品質等）
- 51.貴戶所提供的戶政服務，可以滿足民眾的需求
- 52.貴戶所提供的戶政服務，可以完成機關的目標
- 53.貴戶所提供的戶政服務，可以滿足服務品質的要求
- 54.貴戶所提供的戶政服務，可以讓同仁有成就感
- 55.貴戶所提供的戶政服務，可以用最少的成本完成
- 56.貴戶所提供的戶政服務，可以用最快時間處理完
- 57.貴戶所提供的戶政服務，重視申請案件的正確性
- 56.貴戶所的電腦化系統，聯繫著各機關組織間的業務
- 57.貴戶所的資訊科技設備，有助於戶政服務的提供
- 58.貴戶所的電腦化系統，充分作為與民眾溝通的管道

◎ 請您告訴我們有關下列基本資訊

- 59.您的性別：男 女
- 60.您在政府部門已經工作了\_\_\_\_\_年
- 61.您的學歷是 高中職 五專 大學 研究所以上 其他\_\_\_\_\_
- 62.您的職等是 1 職等至 3 職等 4 職等至 5 職等 6 職等至 9 職等 10 職等以上  
約聘人員 其他\_\_\_\_\_

謝謝您百忙抽空填答這份問卷，為了將您寶貴的意見能夠成為研究的精華，最後請您最後檢視，是否確實填答每個問題，感謝您！

臺北市政府戶政業務服務傳遞協力合作網絡學術研究

各位辛苦的夥伴您好

在百忙之中，打擾您的工作，因為您職務的關係，我們選擇共享您豐富的經驗。這是一份學術研究問卷，並不涉及官方立場，目的在瞭解臺北市政府戶政服務傳遞協力合作網絡的現況與評估，您的意見將有助於瞭解目前戶政機關業務的現況，以及您所扮演的角色。我們很珍惜您的意見，也亟需您就負責業務的狀況詳填下列問題。最後，這份研究僅供學術參考之用，無須具名，而且個人資料將完全保密，敬請放心填答。真誠地期待您撥冗填寫這份問卷，再次感謝您！

敬祝 健康如意

指導教授 政治大學公共行政學系 顏良恭教授  
臺北大學公共行政暨政策學系 吳秀光教授  
研究生 政治大學公共行政學系博士候選人 謝俊義

在填答這份問卷時，如果有任何問題，請電話聯絡李仲彬（0933622992）、張筵儀（手機 0955161400）。並請於 8 月 31 日前，交由貴戶所負責人員，郵寄至台北郵局第 128-56 號信箱。本研究將「戶政業務服務傳遞協力合作網絡」界定為戶政事務所為提供戶政服務，依賴不同型式的協力合作與聯繫包括資源、資訊、策略等，所形成的網絡關係，其目的在達成政策目標，提升戶政績效。在這裡的戶政業務，包括戶籍登記、國民身分證核發、戶籍謄本及英文謄本核發、戶政電腦化、戶政工作站、戶政業務創新等，而參與戶政服務傳遞協力合作網絡的機關則包括民政局與各戶政事務所等。

◎ 以下請就您所負責戶政業務回答下列問題

1. 您是否積極與戶所其他人員互助協力合作與聯繫，以提供戶政服務的相關活動 是 否
2. 請問您服務單位是  
民政局本部 松山戶政 大安戶政 大同戶政 中山戶政 內湖戶政  
南港戶政 士林戶政 北投戶政 信義戶政 中正戶政 萬華第一戶政  
萬華第二戶政 文山第一戶政 文山第二戶政
3. 請問您負責業務的工作性質是  
櫃檯服務人員 後線業務人員 行政人員（如研考、人事、會計、總務等）
4. 請問您的職務是屬於 主管 非主管
5. 請問您每一天平均約服務多少民眾：  
5 人以下 6 人-10 人 11 人-15 人 16 人-20 人 21 人-25 人 26 人-30 人
6. 請問您處理完一件服務案件平均需要約  
少於 5 分 5 分-8 分 9 分-12 分 13 分-16 分 17 分-20 分 20 分以上

◎ 以下請繼續就您所負責戶政業務圈點下列選項

1=非常不同意，2=不同意，3=有點不同意，4=沒意見，5=有點同意，6=同意，7=非常同意

- |                                   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        |
|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 7. 貴戶所的主管尋求外援的協助（如志工、替代役等）        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 貴戶所的主管尋求來自於其他政府機關（如民政局、區公所）的協助 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 貴戶所的主管可以爭取業務上必要的資源，如人力、硬體設備    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 貴戶所的主管訂定明確的目標，如年度工作計畫、身份證換證等  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 貴戶所的主管積極建立資源互通有無的管道，如戶所間的人力調配 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

1=非常不同意，2=不同意，3=有點不同意，4=沒意見，5=有點同意，6=同意，7=非常同意

- |                                   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        |
|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 12.貴戶所主管鼓勵同仁參與各項業務活動              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13.貴戶所的主管與同仁一起參與決策的制訂，如主管會報、所務會議  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14.由於貴戶所主管的領導，使得推動各項戶政工作很順遂       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15.貴戶所的主管率領各課室和櫃檯人員積極投入完成各項工作     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16.貴戶所的主管對於激勵同仁的士氣有相當的幫助          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17.貴戶所的主管積極推動各項工作，如禮貌運動、新式身分證等    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18.貴戶所的主管可以瞭解來自民眾的需求              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19.貴戶所的主管可以獲取來自民政局的支持             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20.貴戶所的主管可以獲取來自民代的支持              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21.貴戶所的主管可以獲取來自里長的支持              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22.貴戶所的主管可以獲取來自同仁的支持              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23.貴戶所的主管對於塑造戶所服務民眾的價值有相當幫助，如:奉茶等 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24.貴戶所的主管對於塑造良好的工作氣氛有相當幫助         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25.貴戶所的主管對於塑造同仁投入工作的意願有相當幫助，如:獎勵  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26.貴戶所的主管對於塑造同仁的共識有相當的幫助          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27.貴戶所的主管可以促進同仁間的溝通，如:所務會議        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

◎ 以下請繼續就您機關的狀況回答下列選項

- 28.您是否贊同各戶所彼此間互助協力合作與聯繫，有助提升戶政業務的績效 是 否
- 29.請問在最近一年內，貴戶所是否爲了完成特定政策方案（如推動新移民政策、配合新身份證換照），而與其他政府機關（如衛生局等）、私人公司與行號（如有線電視）或非營利部門簽訂協力合作協定（契約） 是（請續答第 30 題）否（請跳答第 31 題）
- 30.在上一個問題（第 29 題），您如果回答“是”，請問您協力合作機關的類型（可複選）：  
政府機關 私人單位 非營利部門 其他\_\_\_\_\_（那個部門）
- 31.請問您所負責的戶政業務需要與其他政府機關協調(包括其他戶政事務所或區公所)  
是(請續答第 32 題) 否（請跳答第 33 題）
- 32.在上一個問題（第 31 題），如果回答“是”，請您預估完成一件方案或任務（如換發新式身分證、戶政電腦化、戶政工作站等）需要與其他機關協調聯繫次數大約爲幾次：  
1-3 次 4 次-5 次 6 次-8 次 9 次-11 次 否（請跳答第 33 題）

◎ 以下請繼續就您機關的狀況圈點下列選項

1=非常不同意，2=不同意，3=有點不同意，4=沒意見，5=有點同意，6=同意，7=非常同意

- |                           | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 33.貴戶所提供的戶政服務，須仰賴民政局的協助   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 34.貴戶所提供的戶政服務，須仰賴其他區公所的協助 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 35.貴戶所提供的戶政服務，須仰賴其他戶所的協助  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 36.貴戶所提供的戶政服務，須仰賴來自於民眾的協助 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

1 2 3 4 5 6 7

- 37.貴戶所提供的戶政服務，須仰賴來自於志工人員的協助
- 38.各戶所之間的資源（如人力分配）是彼此分享的
- 39.各戶所之間的業務資訊是彼此分享的，如戶政資訊網
- 40.各戶所之間的專業知識是彼此分享的，如透過案例討論會
- 41.貴戶所的電腦化系統，聯繫著各機關組織間的業務
- 42.貴戶所的資訊科技設備，有助於戶政服務的提供
- 43.貴戶所的電腦化系統，充分作為與民眾溝通的管道
- 44.貴戶所提供戶政服務的管理策略，須仰賴其他機關的配合，如透過區公所的里幹事發放選舉宣傳單、選舉通知。
- 45.在提供戶政服務，須依賴各戶所不同科室（同屬會計、研考）協助
- 46.在提供戶政服務，須仰賴一般工作上彈性，如:固定排班制
- 47.在提供戶政服務，提升服務品質是其共同目標
- 48.在提供戶政服務，滿足民眾需求是其專業規範
- 49.民政局瞭解民眾的需求
- 50.民政局整合戶政業務相關單位的資源
- 51.民政局協調戶政業務相關單位的問題與困難
- 52.民政局監控戶政業務的活動與績效
- 53.民政局制訂戶政業務的各項目標（如服務品質等）
- 54.貴戶所提供的戶政服務，可以滿足民眾的需求
- 55.貴戶所提供的戶政服務，可以完成機關的目標
- 56.貴戶所提供的戶政服務，可以滿足服務品質的要求
- 57.貴戶所提供的戶政服務，可以讓同仁有成就感
- 58.貴戶所提供的戶政服務，可以用最少的成本完成
- 59.貴戶所提供的戶政服務，可以用最快時間處理完
- 60.貴戶所提供的戶政服務，重視申請案件的正確性

◎ 請您告訴我們有關下列基本資訊

61.您的性別：男 女

62.您在政府部門已經工作了\_\_\_\_\_年

63.您的學歷是 高中職 五專 大學 研究所以上 其他\_\_\_\_\_

64.您的職等是 1 職等至 3 職等 4 職等至 5 職等 6 職等至 9 職等 10 職等以上

約聘人員 其他\_\_\_\_\_

謝謝您百忙抽空填答這份問卷，為了將您寶貴的意見能夠成為研究的精華，最後請您最後檢視，是否確實填答每個問題，感謝您！

附錄 3-7：問卷編碼對照表

研究概念	EXCEL 欄位	題旨	題號	註釋
	A	問卷編號		001-
	B	積極參與互助協力合作與聯繫	1	(1)是 (2)否
	C	服務單位	2	(1)松山戶政 (2)大安戶政 (3)大同戶政 (4)中山戶政 (5)內湖戶政 (6)南港戶政 (7)士林戶政 (8)北投戶政 (9)信義戶政 (10)中正戶政 (11) 萬華第一戶政 (11)萬華第二戶政 (12)文山第一戶政 (13)文山第二戶政 ◎萬華第一戶政和第二戶政已經合併
	D	工作性質	3	(1) 櫃檯服務人員(2)後線業務人員(3)行政人員
	E	職務	4	(1)主管 (2)非主管
網絡參與	F	服務民眾	5	(1)5 人以下 (2)6 人-10 人 (3)11 人-15 人 (4)16 人-20 人(5)21 人-25 人(6)26 人-30 人
	G	完一件服務案件平均時間	6	(1)少於 5 分 (2)5 分-8 分 (3)9 分-12 分 (4)13 分-16 分 (5)17 分-20 分 (6)20 分以上
綜效	H	尋求外援的協助	7	1~7
	I	尋求來自其他政府機關協助	8	1~7
	J	爭取業務上必要的資源	9	1~7
	K	訂定明確的目標	10	1~7
	L	積極建立資源互通有無管道	11	1~7
動員	M	同仁參與各項業務活動	12	1~7
	N	主管與同仁參與決策的制訂	13	1~7
	O	貴戶所主管領導，使得戶政工作順遂	14	1~7
	P	貴戶所主管引導部屬積極投入完成各項工作	15	1~7
	Q	貴戶所主管激勵同仁士氣	16	1~7
	R	貴戶所主管推動各項工作	17	1~7
活化	S	貴戶所主管瞭解民眾需求	18	1~7
	T	貴戶所主管獲取民政局支持	19	1~3
	U	貴戶所主管獲取民代支持	20	1~7
	V	貴戶所主管獲取里長支持	21	1~7
	W	貴戶所主管獲取同仁的支持	22	1~7
型塑化	X	貴戶所主管塑造戶所服務民眾價值	23	1~7
	Y	貴戶所的主管塑造良好的工作氣氛	24	1~7
	Z	貴戶所的主管對於塑造同仁投入工作的意願	25	1~7
	AA	貴戶所的主管對於塑造同仁的共識	26	1~7



	AB	貴戶所的主管促進同仁間的溝通	27	1~7
	AC	各戶所彼此間互助協力合作與聯繫，有助提升戶政業務的績效	28	(1)是 (2)否
	AD	貴戶所是否爲了完成特定政策方案，而與其他政府機關、私人公司與行號或非營利部門簽訂協力合作協定（契約）	29	(1)是 (2)否
	AE	協力合作機關的類型	30a	(1) 政府機關
	AF		30b	(2)私人單位
	AG		30c	(3)非營利部門
	AH		30d	(4)其他_____ (那個部門)
	AI	戶政業務需要與其他政府機關協調	31	(1)是 (2)否
網絡參與	AJ	請您預估完成一件方案或任務需要與其他機關協調聯繫次數大約爲幾次	32	(1)1-3次 (2)4次-5次 (3)6次-8次 (4)9次-11次
資源協助和分享	AK	仰賴民政局的協助	33	1~7
	AL	仰賴其他區公所的協助	34	1~7
	AM	仰賴其他戶所的協助	35	1~7
	AN	仰賴來自於民眾的協助	36	1~7
	AO	仰賴來自於志工人員的協助	37	1~7
	AP	業務資訊是彼此分享的	38	1~7
資訊共享	AQ	資訊是彼此分享的	39	1~7
	AR	專業知識是彼此分享的	40	1~7
	AS	電腦化系統，聯繫著各機關組織間業務	41	1~7
	AT	資訊科技設備，有助於戶政服務的提供	42	1~7
	AU	電腦化系統，充分作爲與民眾溝通的管道	43	1~7
策略與結構互賴	AV	管理策略，須仰賴其他機關的配合	44	1~7
	AW	依賴各戶所不同科室（同屬會計、研考）協助	45	1~7
	AX	仰賴一般工作上彈性	46	1~7
	AY	提升服務品質是其共同目標	47	1~7
	AZ	滿足民眾需求是其專業規範	48	1~7
核心機關的協調與整合	BA	民政局瞭解民眾的需求	49	1~7
	BB	民政局整合戶政業務相關單位的資源	50	1~7
	BC	民政局協調戶政業務相關單位的問題與困難	51	1~7
	BD	民政局監控戶政業務的活動與績效	52	1~7
	BE	民政局制訂戶政業務的各項目標	53	1~7
網絡績效	BF	可以滿足民眾的需求	54	1~7
	BG	可以完成機關的目標	55	1~7
	BH	可以滿足服務品質的要求	56	1~7

	BI	可以讓同仁有成就感	57	1~7
	BJ	可以用最少的成本完成	58	1~7
	BK	可以用最快時間處理完	59	1~7
	BL	重視申請案件的正確性	60	1~7
	BM	性別	61	(1)男 (2)女
	BN	工作了多少年	62	數字
	BO	學歷	63	(1)高中職 (2)五專 (3)大學 (4)研究所以上 (5)其他
	BP	職等	64	(1) 職等至 3 職等 (2)4 職等至 5 職等 (3)6 職等至 9 職等 (4)10 職等以上 (5) 約聘人員 (6)其他



## 附錄 4-1 臺北市民政團隊為民服務禮貌競賽活動實施計畫

壹、目的：為提升民政團隊為民服務禮貌與態度，讓洽公的民眾有賓至如歸的感受，並展現民政團隊高標準為民服務之一貫精神，特訂定本計畫。

貳、依據：依「全面提升服務品質方案」辦理。

參、活動期間：自 94 年 11 月 15 日起至 95 年 12 月 31 日止。

肆、主辦單位：臺北市政府民政局

執行單位：本市各區公所及戶政事務所

伍、實施內容：

一、推薦每月績優櫃檯服務人員、每季績優志工服務人員：各區公所、戶政事務所於 94 年 11 月 14 日前擬訂為民服務禮貌競賽活動實施計畫(內含績優人員評選規範)報局備查。每月依評選辦法評定為第 1 名者，由各機關自行獎勵表揚，並於次月 10 日前報局備查。另每季平均成績第 1 名者，於區戶政聯席會報公開表揚(第 1 次報局備查日期為 95 年 1 月 10 日前；推薦表詳如附表 1)。

二、績優電話禮貌服務人員：自 94 年 11 月 15 日起每月由各區、戶所研考人員交互進行電話測試，並由各組就各機關擇優推薦 1 名(最低成績須達 85 分以上；未達標準者該機關從缺)送局，由本局函請各機關自行獎勵表揚；另經本局評定每季績優電話禮貌服務人員，於區戶政聯席會報公開表揚(推薦表詳如附表 2、電話測試紀錄表詳如附表 3)。

三、每季績優服務禮貌機關：各機關每季電話測試及實地查核總成績平均前 3 名者(區公所前 3 名及戶政所前 3 名)。

(一) 自 94 年 11 月 15 日起由各區、戶所研考人員交互進行實地查

核，查核內容包含各機關引導服務及禮貌態度、整體辦公場所硬體設備維護情形、櫃檯作業精進計畫執行情形、民眾反映等，俾利瞭解各機關為民服務實際辦理情形（實地考評表詳如附表 4）；查核時間及頻率為每月 1 次，採不預警方式抽查，並由各組組長於查核次月 10 日前統計成績送局彙整（機關成績一覽表詳如附表 5），本項成績占當月實地查核成績 90%。

（二）自 95 年 1 月起，由各區、戶政督導員不定期至區、戶所抽查為民服務禮貌執行情形，並作成紀錄（如附表 4-1），於查核次月 10 日前送局研考彙整統計，本項成績占當月實地查核成績 10%。

（三）本局主任秘書以上人員亦將不定期視察各所為民服務禮貌執行狀況，經發現確有服務不佳者，則該所當月實地查核總成績扣 5 分。

（四）本局研考將不定期至各區、戶所進行抽查，查證結果並作為各所每季總成績加減分參據。

（五）自 95 年 1 月起各區、戶所提具提升為民服務品質相關提案，經本局複審通過者，每案酌加該所當季總成績 0.5 分。

四、實施問卷調查，以瞭解市民對各區公所、戶政事務所服務人員之滿意程度：年度內辦理 2 次，分別於 95 年 4 月及 10 月辦理，由各區、戶所研考人員擔任訪問員，採交叉訪問方式進行實地面訪調查，訪問員於各區公所、戶政事務所門口，每隔 5 至 10 分鐘訪問 1 位已洽辦完畢

之市民，每所訪問 60 位民眾（問卷調查表詳如附表 6、7）。

五、有關活動行銷暨電話測試、實地查核暨問卷調查等工作，由各區公所、戶政事務所為民服務研考人員，依區、戶所交互稽核方式各分為 2 組，每組設組長 1 位，負責統籌各組工作分派及人力調度事宜，相關配套措施、各組組長名單暨分工表詳如附表 8。

六、每季績優電話禮貌服務人員及機優機關評選作業：由本局組成評選小組，於每季次月 20 日前完成評選事宜。另各負責單位應提報事項一覽表詳如附表 9。

#### 陸、管制與評估：

- 一、 各區公所、戶政事務所於活動期間應適時召開檢討會議，並辦理成效評估作為改進之依據，如有相關建議事項，則併提區戶政聯席會報討論，局研考並就決議事項加以列管追蹤。
- 二、 在活動期間發生不良服務事件如民眾投書、抱怨等情事者，應依民眾陳情案件列管處理及追蹤改善情形，相關資料裝訂成卷以備實地查核時進行了解。
- 三、 對於以上各項競賽辦理情形，本局將不定期進行抽查或查證。各機關對各項考評成績如有疑義，應於成績公布後 10 日內向本局提出複查。
- 四、 推動本項活動所擬訂之相關計畫、活動過程、會議紀錄或其他相關資料均應完整保留，以備日後查考。

#### 柒、獎懲方式：

- 一、 個人獎勵：

- (一) 當選每季績優電話禮貌人員、績優櫃檯服務人員及績優志工服務人員者，於區戶政聯席會報公開表揚，頒發獎狀 1 幀及榮譽標誌 1 個，並刊登「民政報報」榮譽榜，連續二季榮獲同一獎項人員，加發個人 500 元等值獎品 1 份以資鼓勵。
- (二) 前項當選人員列入升遷優先考量人選，並請各機關列入年終考績考列甲等及績優民政、績優戶政人員提報之參考。

## 二、團體獎勵：

- (一) 各機關每季電話測試及實地查核總成績平均前 3 名者（區公所前 3 名及戶政所前 3 名）頒發獎狀 1 幀及榮譽錦旗 1 面；每季第 1 名之區公所、戶政所，由局長蒞臨懸掛榮譽錦旗，以彰顯服務績效。懸掛至該季底 20 日返還本局。
- (二) 至年度競賽總成績（94 年 11 月 15 日至 95 年 11 月 30 日電話測試及實地查核成績總平均）前 3 名者，由局長親自頒發榮譽錦旗，並永久留存。

三、前揭獲獎人員或單位應將獲獎成績公佈於機關公佈欄公開表揚。

四、本計畫實施過程中如經本府研究發展考核委員會不定期查證及電話測試結果成績不佳者，請各機關撰寫檢討報告，提報本局評選小組評議，確有疏失者，函請機關究責懲處。

五、本活動工作人員本局將於 94 年 12 月區戶政聯繫會報公開頒發聘書，以表慎重，另相關獎勵部分，則俟 95 年 12 月另案簽報。

捌、本計畫奉核後實施，修正時亦同。