

臺中市龍井區戶政事務所 114年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

- 一、行政院106年1月9日院授發社字第1061300008號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、國家發展委員會（以下稱國發會）114年1月14日發社字第1141300004號函頒第8屆「政府服務獎」評獎實施計畫。
- 三、臺中市政府111年8月8日府授研服字第1110204929號函修正「臺中市政府所屬各機關提昇服務品質實施計畫」。

貳、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、資訊透明化並提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、發現問題、研究改善方法藉以改進作業流程，積極開發創新服務措施，提升卓越服務品質。
- 四、連結政府及民間巨量資料，公私協力解決民眾關切問題，以人為本運用人工智慧、物聯網、區塊鏈等數位、創新為民服務方式，推動產、官、學合作。

參、實施對象：本所全體同仁。

肆、實施期程：114年1月1日起至114年12月31日止。

伍、管制考核與獎懲：

- 一、召開會議檢討為民服務績效，績優承辦同仁於會議中表揚獎勵；績效不佳者提報檢討改進措施。
- 二、為貫徹計畫執行情形，主管平時應就承辦同仁之執行情形適時督導考核。
- 三、承辦同仁推動為民服務情形及執行績效依據相關規定辦理獎勵並列入平時及年終考評之參據。

陸、本計畫奉主任核定後實施，如有未盡事宜得隨時修正補充之。

柒、計畫內容：

實施要領	推動作法	預期效益
壹、數位創新加值		
一、連結政府及民間巨量資料，建立以資料驅動的行政決策，解決社會關切問題。	1. 網站主動公開戶政業務及便民服務措施、人口統計、線上預約等重要資訊，並設有戶政 Q&A 問答專區。 2. 網站提供各項戶籍登記申辦須知、服務項目、法規、申請書表、各承辦人業務項目及電話，方便民眾上網查閱及聯絡。 3. 利用官方網站、臉書及電視牆公布臺中市就業服務處聯合徵才資訊，以促進就業及經濟發展。	主動公開服務相關資訊，以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，供民眾快速查閱或運用。
二、運用人工智慧、物聯網、區塊鏈等數位科技，創新為民服務模式。	1. 運用「輔助人員辨識確認系統」，強化身分查核，防杜不法人士冒用他人身分申辦戶籍業務，確保民眾權益。 2. 搭配運用戶役政資訊系統功能、數位簽名板及拍攝台，在辦理案件時直接使用無紙化數位簽名，同時掃描各項戶籍登記或書證謄本附件，減少紙張使用，加速線上調閱全國之戶籍資料申請書及相關附件，並節省實體儲存空間。 3. 賡續擴展辦理網路線上申辦，並每月定期更新提供人口統計資料供使用者下載及利用，可線上查閱人口數、人口結構、原住民人數等12大類數據，亦可匯出 EXCEL 或	運用人工智慧，簡化作業流程，利用戶役政資訊系統及跨域服務資源網路服務，方便民眾閱覽各項資訊和文件。

實施要領	推動作法	預期效益
	ODS 開放格式供進一步利用。 4. 續推動宣導自然人憑證申辦業務，鼓勵經由網際網路，享受政府 e 化服務。 5. 提供戶政規費收據上傳雲端無紙化服務，以達減能減紙落實環保政策。 6. 推廣數位相片上傳功能，讓民眾辦理國民身分證時不再需要攜帶紙本相片。	
三、透過公私協力，運用科技創新、數位轉型及開放政府等策略，提供符合各界需求的便捷服務。	1. 與外交部、移民署、稅務、監理、健保、勞保、天然氣、自來水、台電、社會局、圖書館、地政、壽險公會、國防部等單位跨機關合作，於民眾戶籍資料異動時提供跨機關通報服務。 2. 提供本市跨區申辦印鑑登記/變更/廢止/證明及全國跨縣市代發檔存申請書及附件申辦服務。 3. 針對首次申辦護照或人別確認者，提供一站式服務，可就近至戶所申請及領件或指定郵遞地址，並可同時申辦自動通關註冊。 4. 與地方稅務局沙鹿分局合作建置視訊服務系統提供稅務諮詢及各項稅務服務申請案件。	整合跨機關業務流程，提供跨機關通報服務，節省民眾往返奔波時間。
貳、社會關懷服務		
一、因應服務區域之特性與需求，提供創新性、在地化及	1. 為便利本轄山頂民眾洽公，於新庄里設立便民工作站，服務新庄、南寮、新東及東海四里及鄰近其他轄區居民。	因應轄區或業務之特性，整合民眾需求，提供在地化、客製化之關懷服務。

實施要領	推動作法	預期效益
客製化關懷服務。	2. 到轄內各國民中學受理應屆畢業生初領國民身分證集體申辦服務。 3. 提供新住民歸化測試「隨到隨考」及申請歸化「隨到隨辦」服務。 4. 針對年邁、重病、行動不便等無法本人親自臨櫃辦理者，提供到府、到院服務，維護民眾權益。 5. 設置證件快照機供民眾使用，解決鄰近地區無照相館或其他快照機之困擾。 6. 為顧及上班不便請假民眾之需求，平日提供夜間延時服務至晚間6時30分。 7. 受理預約假日辦理改名、初補領國民身分證、印鑑登記/變更、結婚登記案件，方便無法於辦公日親自來所申辦案件之民眾。 8. 設立愛心櫃檯、疼您櫃檯、英語櫃檯、新住民諮詢服務櫃檯等專用櫃檯，根據不同民眾之需求，提供專屬服務。 9. 利用行動化載具配合到府(院、校)服務，民眾得現場申辦，無須多次往返戶所。 10. 建置性別友善廁所、無障礙坡道、安心哺集乳室等設施，並備有老花眼鏡及3C 產品充電處、急救箱等用品，提供有需求的民眾及同仁使用。	
二、透過法規調	1. 建置單一窗口服務之綜合櫃	單一窗口服務之綜合櫃

實施要領	推動作法	預期效益
適，務實解決服務或公共問題。	檯，提供一處收件、全程服務。 2. 提供跨區申辦印鑑登記/變更/廢止/證明服務及全國跨縣市代發檔存申請書及附件，提供民眾就近申辦之服務。 3. 透過移民署資訊系統、法務部刑事資料查證暨交換比對服務及臺中市政府人民申請案免書證免謄本便民服務系統等電子查驗方式，取代要求民眾檢附紙本佐證資料。 4. 提供線上申辦戶政業務，民眾只要使用自然人憑證即可在家申辦多項戶政業務，使戶籍登記申辦便捷快速。 5. 辦理歸化、回復國籍案件，免附財力證明、上課時數證明、外國人入出境紀錄及外國人居留證明書，由承辦人於戶役政資訊系統查詢附卷。	檯，提供民眾便捷的服務，縮短申辦時間。透過流程簡化，運用跨域服務，減少申請人檢附書證困擾，達到便民的目標。
三、運用公私協力，創新服務模式，落實社會、環境及生態共融。	1. 與區公所、農會、學校等機關團體合作，於活動時宣導人口政策及重大戶政業務，並關懷在地民眾，適時回應當地需求。 2. 辦理不同主題之新住民輔導班免費課程，並與駕訓班或其他私人機關團體合作，協助新住民學習相關法規、生活技能，進而提升其在臺生活適應能力及就業競爭力。	關注服務對象的多元性，運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務，有效促進社會包容及資源平衡使用。