

# 臺中縣龍井鄉戶政事務所

## 96 年度提升服務品質執行計畫

臺中縣龍井鄉戶政事務所  
中華民國 96 年 2 月

# 目 次

壹、依據.....	3
貳、計畫目標.....	3
參、實施對象.....	3
肆、執行期程.....	3
伍、計畫內容.....	3
陸、管制與考核.....	8
柒、績效檢討.....	8
捌、其他.....	9

## 臺中縣龍井鄉戶政事務所 96 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據:行政院頒「政府服務創新精進方案」。

貳、目標:建立親和性政府-視民如親，提供禮貌服務。

建立企業型政府-簡政便民，

建立服務型政府-顧客至上，視民意為導向。

參、實施對象: 本所全體同仁。

### 肆、執行期程

96 年 1 月 1 日起至 96 年 12 月 31 日止。

### 伍、計畫內容：

實施要領	具體實施步驟	完成期限	承辦單位	預期效益
推動作法				
一、檢討服務領域，研採企業作法	(一) 針對民眾需求及回應民意定期檢視辦公室內之民眾意見信箱、線上主任信箱、民眾意見調查表和電子信箱。每日專人定時瀏覽至少一次。	96 年 12 月	資訊處理人員、研考人員	經由各種輿情、民情管道設置以及專人負責，預期將收到至少 6 件以上民眾意見反應，藉以檢討、規劃調整為民服務工作。
	(二) 網頁定期發布最新戶政消息並隨時更新資料。	96 年 12 月	全體員工	隨時將資訊公布於網站，預期更新件數在 12 次以上，以增廣服務之深度。
	(三) 定期召開所務會議，檢討為民服務工作，每月至少 1 次。	每月	全體員工	預期召開 12 次所務會議，檢討當月為民服務工作案例，加強為民服務之工作作法。

二、便捷行政程序，縮短等候時間	(四) 選派機關人員參訪優良為民服務機關或參加各項訓練、研習。	96年12月	全體員工	預期選派10人次以上，擷取現代化管理新知，提昇行政專業素養。
	(五) 辦理提案制度，精進服務品質。獎勵提案人，主管在所務會議公開表揚。	96年12月	全體員工	鼓勵研究創新、精進服務品質；預期提報獎勵提案人計3人次以上。
	(一) 檢討申辦案件或內部行政作業流程，縮短辦理期限，簡化作業程序及附繳書證等。	96年12月	全體員工	預計檢討及簡化作業流程計1項以上，提升行政效率與便民服務。
	(二) 運用電腦網路提供各種書表、範例查詢下載及網路申辦便民服務。	96年12月	全體員工	預計完成6項以上申請表單、範例查詢下載及網路申辦服務；結合網路科技，擴大更寬廣的服務空間。
	(三) 彙整更新為民服各項法令規定、服務規範標準、員工服務手冊，至少一次。	96年12月	全體員工	提供人民申辦資訊及員工作業依據，減少作業疏失及錯誤，提升行政效能。除印製成冊外，並上網公告。
(四) 全力推動單一窗口服務，改名、門牌證明、自然人憑證等原專人承辦業務，逐步調整為綜合受理業務，由單一窗口受理，無需另換窗口申請。	96年12月	全體員工	民眾申請是類案件，無需轉換專門櫃台，由原櫃台服務即可，達單一窗口之目標，並使服務人員能力多元、運用靈活，不	

三、塑造親切環境，樹立服務形象。	(五) 擴大便民服務，結合監理、稅務機關，同時受理民眾駕照地址變更、稅單投遞及地價稅按自用住宅課徵等措施。	96 年 12 月	全體員工	受制於專門承辦人之影響。 預期受理 100 件，結合政府機關橫向聯繫，提供民眾一處收件，多樣服務之便捷服務。
	(六) 專人立即審核櫃台受理案件，即時把關服務品質，各業務每日抽核申請案件，掌握服務精確無誤。	96 年 12 月	全體員工	提升內部控制品質及行政效率並發揮防弊功能。每月隨機抽檢 1-2 次，每年至少 12 次。
	(七) 建設立內部稽核制度，每季辦理為民服務業務不定期考核自評，並將考核結果陳報縣府。	96 年 12 月	全體員工	依每季辦理為民服務不定期之自評考核，藉以發覺缺失，謀求改進。一年辦理 4 次。
	(八) 印鑑比對數位化，節省民眾等候時間。	96 年 12 月	全體員工	預計全年可節省 44 個工作天。
	(一) 不定期辦理服務場所環境綠美化打掃及檢查，每年至少 6 次。	96 年 12 月	全體員工	藉由辦理 6 次辦公廳舍綠美化環境打掃及檢查，提供民眾舒適洽公環境。
	(二) 選派適當人員擔任第一線服務工作，並實施走動	96 年 12 月	主任、秘書	每日至少選派一人主動引導並協助民眾洽公，樹立以民為尊服務新

四、重視民情 輿情，主 動溝通 協調	式管理與服務。			
	(三) 接受縣府及與他所不定期電話禮貌測試，每月至少1次。	96年12月	全體員工	形象。 預期提昇本所電話服務禮貌，提供鄉親優質服務。
	(四) 辦理戶籍受理案件績優公開表揚，每月至少1次。	96年12月	秘書	激發員工榮譽感，提昇服務品質。
	(五) 持續辦理書報、圖書閱覽區，推廣「書香處處飄」活動。	96年12月	總務、研考人員	使洽公等候民眾享受戶政機關提供溫馨人性化服務環境。
	(一) 派員參加里民大會，報告宣導戶政業務，並聽取村民意見，現場即時溝通解決或將問題陳報本所後研議回報。	依各村開會時間	主任、秘書及各責任區	參加集會有效宣導戶政業務並聽取村民建言或解答問題，就近與民親切互動。
	(二) 專人負責以蒐集業務相關剪報，並針對輿情檢討為民服務工作。	96年12月	研考人員、工友	預計蒐集業務相關剪報10則以上，供業務參考。
	(三) 修訂本所戶政網頁更新，建置為民服務項目，以加強為民服務。	96年12月	資訊人員	提供最新即時便民服務資訊。
	(四) 人民陳情案由專人處理並設簿列管追蹤，妥填處理。	96年12月	研考人員	落實依法行政原則確保人民權益。
(五) 定期檢視線上主任信箱、民眾意	96年12月	資訊、研考人員	提供多種管道，鼓勵民眾提供建	

五、結合民間資源，協助公共服務	見箱、電子信箱；對於民眾興革建議依相關規定審慎處理。			言，並作為改革施政及提升服務品質之參考。
	(六) 民眾陳情案件依據縣府暨所屬各機關受理人民陳情案件作業要點列管追蹤，每月彙總統計，將案例提報所務會議。	96年12月	研考人員	預期當月有人民陳情案件時提報所務會議，藉以分析民眾所需，適時給予適當協助，並改進服務缺失。
	(一) 推動民間團體、退休人員、學生或一般民眾擔任志工，參與。	96年12月	志工承辦人員	預計維持志工志工人數在9人以上，提供500小時之服務時間，協助諮詢及服務工作，節省行政人力。
	(二) 善用企業、民間團體或民眾商店之場所服務（營業）據點，協助政府便民服務措施。	96年12月	研考人員	預期多元化據點，延伸政府宣傳服務範圍，將便民服務觸角深入基層。
	(三) 商洽有線電視台、報社等提供頻道及專欄，適時協助刊登法令及服務措施。	96年12月	總務人員	利用大眾媒體之傳播效益，推動戶政業務，維護民眾知的權利。
	(四) 與電腦、影印機維修廠商訂定合作契約，提供機具供應及維修服	96年12月	總務人員	與各專業公司訂定合作事宜，借重專才提供公共服務，結合民間力量

	<p>務。</p> <p>(五) 與保全公司訂定合作契約，提供本所安全維護。</p> <p>(六) 與機電公司訂定維護合約，提供機電維護事項。</p> <p>(七) 利用社區、民間活動場合，辦理戶政宣導活動，以提升民眾參與度。</p>	<p>96年12月</p> <p>96年12月</p> <p>96年12月</p>	<p>總務人員</p> <p>總務人員</p> <p>全體員工</p>	<p>處理突發事件，建立應變機制。</p> <p>各合作類項均製訂「評核管制紀錄表」確保各合作公司，提供正確之服務及維護工作。</p> <p>利用既有集會場合宣導政府施政，與人民生活結合，提昇親民形象及便民作為。</p>
--	---	---	-------------------------------------	--

陸、管制考核：

- 一、本所訂定「96年度提升服務品質執行計畫」經提報縣府民政局備查後確實執行。
- 二、各承辦人員推動為民服務工作績效將依據下列方式辦理考核作業：
  - 縣府考核：由縣府計畫室依據縣府「為民服務不定期考核工作計畫」辦理為民服務不定期考核。
  - 平時考核：依據本計畫列管並於當月所務會議報告執行情形。

柒、績效檢討：

- 一、前項縣府為民服務不定期考核結果及改進建言於函送本機關參考改善，並會相關業務承辦人查照辦理。
- 二、年度終了，研考提報「提升服務品質執行績效」並簽請主任核示



後於所務會議報告該年度執行績效。

捌、其他：

本計畫奉主任核示後實施並提報縣府民政局備查後確實執行，修正時亦同。