

# 臺中縣龍井鄉戶政事務所 97 年度提升服務品質執行計畫

## 壹、計畫依據：

一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。

二、臺中縣政府提升服務品質實施計畫。

## 貳、計畫目標：

一、持續推動超越民眾期待，讓民眾感動之服務，塑造專業、便民、高效率的親和服務形象與聲譽。

二、建立發揮創意、勇於革新、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、鼓勵積極進行多面向整合服務，統合運用資源，提升卓越服務品質。

參、實施對象：本所全體員工

## 肆、執行期程

97 年 1 月 1 日起至 97 年 12 月 31 日止。

## 伍、推動作法

### 第一線服務機關

具體措施	實施步驟	完成期限	承辦單位	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效 (40%)	(一) 訂定年度提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作範圍。	97 年 1 月	研考人員	依業務特性及民眾需求，訂定擬推動之重點工作，依期程逐項執行，以落實提升為民服務品質之工作。 定期重新檢視服務模式，有助內部文化之調整，找出特質加以發揮，提供清新舒適的洽公環境，讓民眾有賓至如歸之感覺。
	(二) 持續提昇服務場所環境品質，定期檢討服務措施 (包括美化櫃台、設置飲水機、圖畫、綠化美化盆栽及公共廁所、申辦動線、申辦須知、停車空間及宣導資料、免費提供老花眼鏡、便條紙及原子筆等)。	持續辦理	本所同仁	
	(二) 體恤身障朋友申辦環境，一樓大門口設置殘	持續辦理	總務人員	

	障斜坡車道、扶手及身障專用盥洗室等無障礙設施。			
	(三) 辦公室環境雙語化，標示中英文，便利外籍人士洽公。	持續辦理	本所同仁	客製化的服務，與國際接軌。
	(四) 服務台由專業人員負責，提供諮詢、引導，走動式之服務；設置單一窗口，每一櫃台皆由具專業素養及服務熱忱之資深人員擔任。	持續辦理	本所同仁	隨時提供民眾親切、無距離、專業優質之服務。
	(五) 藉由標竿學習，不定期派員至績優戶政所觀摩，經驗交流，以為改進方針。	持續辦理	本所同仁	預計至少辦理 1 次，以增長見聞，擴充視野，改進缺失，提昇品質。
	(六) 聯合其他戶政所、鄉公所或配合縣府、地方研習中心辦理教育訓練，提昇作業知能。	持續辦理	本所同仁	預計選派 20 人次以上，鼓勵同仁擷取新知，改變舊思維，提昇專業技能，建立服務共識。
	(七) 鼓勵數位學習，報名學習專業性或非專業性的線上課程。	持續辦理	本所同仁	預計每人至少取得學習時數 5 小時。
	(八) 接受縣府及與清水鎮、烏日鄉戶政事務所每月辦理不定期電話禮貌測試乙次。	持續辦理	本所同仁	預計全年辦理 12 次，預期可提升本所電話服務禮貌，提供鄉親優質服務。
	(九) 所務會議時檢討服務優劣情形，以培養服務人員優質態度，提供民眾滿意之服務。	持續辦理	本所同仁	預計辦理 12 次，對平時為民服務工作優良且有具體之員工予以表揚。
二、便捷服務程序，確保流程透明 (24%)	(一) 設置服務台及實施單一窗口，綜合受理各項業務。	持續辦理	本所同仁	一處收件全程服務。
	(二) 全面定期檢討分層負責明細表簡化申辦案件流程。	97 年 2、3 月	本所同仁	由「分權」、「授權」引發學習動機，縮短作業流程，提升行政效率與便民服務。

三、探查民意趨勢，建立顧客關係 (16%)	(三)提供e化服務包括異地申辦、現住地請領戶籍謄本，快速調閱戶籍資料。	持續辦理	本所同仁	突破地域限制，可多元選擇。
	(四)提供電話、傳真、通信、網路、委託及到宅服務。	持續辦理	本所同仁	方便民眾視需要申請。
	(五)裝設自動叫號機，民眾取號依序等候申辦。	97年1月	本所同仁	民眾依序等候叫號，避免插隊爭議。
	(六)製作申辦範例，提供定型稿，方便民眾取用，加速辦理時效。	持續辦理	本所同仁	以民眾立場設想，提供貼心服務，簡化申辦手續。
	(七)研訂標準化作業流程及適時更新戶政工作服務規範。	持續辦理	本所同仁	建立統一作業及共識。
	(八)加強宣導使用自然人憑證申辦電子謄本。	持續辦理	本所同仁	配合推動電子謄本政策，提高查驗電子謄本認證比例。
	(九)擴展線上服務項目，強化網路安全，提高民眾使用意願。	持續辦理	本所同仁	線上預約服務，減少等候時間。
	(一)廣納民眾意見，建立暢通管道(如網路留言版、人民陳情、意見箱、主任電子郵件信箱等)。	持續辦理	本所同仁	提供民眾建言及興革建議之管道，審慎、迅速、正確地處理問題。
	(二)電子郵件信箱每天定時由專人接收，即時回覆民眾詢問之問題。	持續辦理	本所同仁	即時回覆，溝通無障礙。
	(三)民眾對戶政優缺點之反映及時於所務會議中提出，分享及檢討。	持續辦理	本所同仁	重要或代表性案例，可做為教育訓練之教材。
(四)每年辦理4次民眾滿意度調查。	持續辦理	研考人員	針對調查結果，以瞭解民意，作為改進之參考。	
(五)積極參與學校、社區活動，瞭解民眾需求，提供	持續辦理	本所同仁	增進與民眾互動，縮短距離。	

	多元服務。				評估外部環境，檢討改進，以民意為依歸，增進認同，提供優質永續服務，傳閱週知。
四、豐富服務資訊，促進網路溝通 (12%)	(六)蒐集相關戶政業務剪報紀錄，作為改進依據。	持續辦理	本所同仁		
	(一)架設本所網站 (www.longjing-house.gov.tw)，提供線上申辦、查詢、下載服務並定期更新內容。	持續辦理	資訊人員		提供民眾 24 小時線上即時服務功能，鼓勵民眾多用網路，少用馬路，提昇服務效率。
	(二)提供無障礙網站的溝通環境，方便視障或聽障人士瀏覽網頁。	持續辦理	資訊人員		友善提供視、聽障人士查詢申辦手續的管道。
	(三)網站建置多元化電子參與管道 (留言版、意見調查及電子信箱)，暢通民眾參與管道。	持續辦理	資訊人員		e 化的互動溝通方式，民意的傳遞更加快速。
	(四)擴展網路及傳真取用各項表單。	持續辦理	資訊人員		方便民眾索取使用。
	(五)與電子化政府入口網站連結，登錄本所各項申請表單及範例，方便民眾下載使用。	持續辦理	資訊人員		透過網站的橫向連結，提升資訊資源共享。
五、創新服務方式，整合服務資源 (8%)	(六)依「政府資訊公開法」之規定，將應公開之資訊公開於本所網站	持續辦理	資訊人員		方便民眾查閱及瞭解政府之相關資訊。
	(一)中午彈性上班、及不克到所辦理者，實施到宅服務制度。	持續辦理	本所同仁		即時提供各項貼心服務，解決民困。
	(二)延伸服務據點，將各式定型書表存於各村辦公室及民意代表處，擴大服務。	持續辦理	本所同仁		延伸服務據點，民眾可就近取得所需附件，可免往返奔波之苦。
	(三)提供場地由本縣藝文創作者作品展示，藉以美化辦公環境及提昇鄉民文	持續辦理	研考人員		藉以提昇本鄉民眾文化藝術氣息，美化辦公環境，預計舉辦 6 次以上。

化素養。				
(四) 積極招募志工協助辦理為民服務工作。	持續辦理	本所同仁	補強機關人力不足，協助戶政業務工作推展。	
(五) 與鼎生法律事務所合作，免費辦理法律諮詢服務。	持續辦理	研考人員	運用民間資源，解決民眾法律疑惑。	
(六) 提供換證拍照服務。	持續辦理	本所同仁	拍照換證全程服務。	
(七) 補發國民身分證及委託辦理登記案者，事後寄發通知單。	持續辦理	本所同仁	書面通知的檢核制度，保障個人權益。	
(八) 服務台設置書表範例、本縣辦理之各項藝文活動訊息資料及為民服務手冊供民眾參閱。	持續辦理	本所同仁	設計簡易書表範例，藝文訊息，便利民眾參閱。	
(十) 對外籍配偶歸化進度，主動聯繫關心。	持續辦理	本所同仁	避免外籍配偶逾期申請，延誤自身權益。	
(十一) 跨機關服務網絡，以免書證免騰本便民服務系統查詢民眾房屋稅籍資料，提供資訊共享，免除民眾往返奔波。	持續辦理	本所同仁	突破政府機關間的隔閡，從政府資源整合及共享角度出發，提升合作關係。	
(十二) 結合監理、稅捐機關受理民眾駕照地址變更、稅單投遞及地價稅自用住宅課征等措施。	持續辦理	本所同仁	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。	

#### 陸、管制考核與獎懲

- 一、本「97 年度提升服務品質執行計畫」經提報縣府民政處備查後確實執行。
- 二、每月召開所務會議檢討為民服務績效，每季並檢視為民服務業務之協調及自我考評，藉以提升服務效能。
- 三、各承辦相關人員執行績效依據相關規定辦理獎懲作業。

#### 柒、其他

本計畫簽陳主任核定後實施並送本府民政處備查，修正時亦同。