

# 臺中市龍井區戶政事務所 100 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、「臺中市政府提升服務品質實施計畫」暨「臺中政府民政局 100 年度戶政業務考核評鑑方案」。

## 貳、計畫目標：

- 一、賡續推動戶政跨機關增值服務，塑造專業、便民、親和公共服務形象。
- 二、建立安全個資環境、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、積極推動機關橫向整合服務，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：

100 年 1 月 1 日起至 100 年 12 月 31 日止。

## 伍、計畫內容

實施要項	具體做法	執行期間	承辦單位	預期效益
一、機關形象 (一)服務場所 所便利性	1. 提供「民眾洽公專用停車區」及綠美化。	1月-12月	總務人員	提供汽車停車位 11 個(含無障礙)、機車 8 位。
	2. 強化民眾休息區之設備，規劃藝文區定期展出名家作品，提供舒適座椅、書報、雜誌、戶政宣傳單等，並播放柔性音樂。	1月-12月	總務人員	設圖書及休憩空間提供人性化之洽公環境。
	3. 設置無障礙空間：愛心服務櫃台、導盲磚、無障礙專用停車位、扶梯步道、專用廁所、盥洗室、照相室、哺乳室、愛心	1月-12月	總務人員	計有 9 項以上設施照顧弱勢族群，實現「以客為尊」之目標。

(二)服務行為友善性與專業性	鈴、輪椅等。			
	4. 提供愛心傘、申辦須知、停車空間及宣導資料、免費提供老花眼鏡、申辦書表、範例、便條紙及原子筆等。	1月-12月	總務人員	貼心服務，以客為尊，計有60項書表、範例。
	5. 設置自動飲水機1部，定期保養、清潔、更換濾心，並摺疊方便杯。	1月-12月	總務人員	定期請廠商檢測維護
	6. 提升化粧室文化，廁所隨時清掃，並放置「心靈小語」，掛置圖畫。	每季	總務人員	即時維護展現用心貼心服務。
	7. 定期舉辦藝文畫展，提升文藝氣息。	1月-12月	總務人員	展出不同畫作。
	1. 訂定「志工手冊」、「服務櫃台輪值計畫」，由志工及員工一名全天候專任服務台工作，提供掛號、引導招呼民眾並解答戶籍法令疑義及代填書表、諮詢服務、無障礙服務、遺失物招領之服務。	每2個月	本所同仁及志工	主動引導並協助說明，樹立以民為尊服務形象。
	2. 雙語標示辦公時間及各項服務設施。	1月-12月	研考人員	公開化及行政流程透明化。
	3. 製作「一般戶籍登記作業流程表」、「規費一覽表」、「戶籍罰鍰處罰金額基準表」、「受理人民申請案件作業期限表」、「樓層配置圖」，明確指引民眾申辦。	1月-12月	研考人員	公開戶政法令及重要政策資訊情形
	4. 設置「最新消息」，提供即時資訊。	1月-12月	資訊人員	提供即時最新資訊。
	5. 於本轄重要道路設置本所雙語路標。	1月-12月	總務人員	明確指標方便民眾至所辦理。
6. 服務台設置自動語音掛號系	1月-12月	總務人員	單一窗口全程服	

(三)服務行銷 有效性	統由單一櫃台綜合受理，民眾無需排隊。			務。
	7. 運用傳真機、電話或電腦協助民眾查閱各機關戶籍資料。	1月-12月	本所同仁	完成網路預約申辦擴展服務空間。
	8. 於全球資訊網站，提供各項戶籍法令及申辦須知、線上申請服務。	1月-12月	資訊人員	提升行政效率及服務品質。
	9. 訂定「為民服務手冊」、「員工服務手冊」、「戶政業務作業流程彙編」、「戶政業務工作手冊」作為服務準則。	1月-12月	本所同仁	提供更專業，更有效率服務。
	1. 依「民意滿意度調查實施計畫」，辦理民眾滿意度。	每月	本所同仁	民眾滿意度調查表作為本所改善或賡續辦理之依據。
	2. 新訂的戶政法令或便民服務措施，均主動聯繫媒體發佈新聞稿。	1月-12月	秘書	使民眾瞭解本所為民服務的用心。
	3. 寄送邀請卡、賀卡給各級民意代表，建立良好的互動關係，做好社會輿情互動與溝通。	1月-12月	研考人員	善用地方民意代表之力量，強化互動溝通的機制。
	4. 建置線上民眾意見調查，定期辦理民眾意見調查，主動蒐集民意。	1月-12月	資訊人員	適時回覆民眾意見並使其滿意。
	5. 設置意見信箱，廣納建言並於3日內針對意見反映作妥適處理。	1月-12月	研考人員	主動蒐集民意，作為改善服務品質參考。
	6. 設置電子郵件信箱、主任信箱及留言版方便民眾上網查閱或諮詢戶政相關資訊並於3日內針對民眾意見予以回覆。	1月-12月	資訊人員	提供24小時不休息的多元化建言管道。
7. 聘請律師為本所法律顧問提供法律諮詢。	1月-12月	秘書、 資訊人員	建立諮詢制度，擴大為民服務的範	

	8. 主管不定期主動服務與民眾交流。	1月-12月	主任秘書	傾聽民意立即解決問題。
	9. 教授外籍配偶戶政法規，提供相關法令資訊。	1月-12月	國籍人員	輔導瞭解戶政相關法規與權益關係。
	10. 利用各項集會進行宣導活動暨分發宣傳單和民眾面對面接觸，宣導戶政相關措施並實施問卷調查。	1月-12月	本所同仁	主動於媒體宣傳，俾利業務推展。
	11. 以發佈新聞稿說明會方式，善用傳播媒體，如有線電視、平面媒體宣導各項施政措施與執行績效。	1月-12月	秘書	運用現有的設施，周知社會大眾施政與執行績效預期發布新聞3則。
	12. 掛置宣導海報及放置戶政法令宣導品於所內，供民眾取閱。	1月-12月	研考人員	宣導服務措施，俾利業務推展。
	13. 函送宣導資料至轄區各村辦公室及各機關協請配合宣導。	1月-12月	本所同仁	於所內加強宣導，方便洽供民眾參考。
	14. 設置電子字幕機宣導戶政資訊及便民措施，並提供其他機關團體宣導服務。	1月-12月	秘書及資訊人員	宣導政策公告周知戶政相關措施。
	15. 利用「走動式服務」宣導便民措施。	每日	本所同仁	主動宣導戶政相關資訊。
二、服務流程 (一)服務流程便捷性	1. 設置6個綜合受理櫃台，及自然人憑證、護照人別確認專屬櫃檯隨到隨辦，遇有排隊情形，由後線行政人員支援辦理，減少民眾排隊等候時間。	1月-12月	總務人員	推動「單一窗口，全程服務」及專案櫃檯。
	2. 強化服務台功能，提供走動式服務，引導洽公民眾申辦各項戶籍登記案件。	1月-12月	秘書	提高行政效率及民眾滿意度。

	3. 設置電話服務專線，由專人解答民眾疑難。	1月-12月	本所同仁	擴大為民服務，塑造親切形象。
	4. 標示櫃台服務項目、服務人員職名牌及櫃台號碼，並要求同仁佩戴識別證。	1月-12月	本所同仁	便於民眾辨識，提高服務品質。
	5. 由二位資深人員擔任稽核戶籍登記案件，協助窗口人員解決疑難，減少糾紛發生。	1月-12月	審核人員	針對每日受理的各項戶籍案件加以審核，提高戶籍登記正確性。
	6. 定期檢討「受理人民申請案件項目及期限表」、「分層負責明細表」及「職務分配表」，依實務作業方式，擴大授權，縮短服務流程。	1月-12月	研考人員	配合民政局分層負責表，縮短辦理期限，提高行政效率。
	7. 簡化戶籍申請手續： (1)加強通信、網路及電話申請服務。 (2)填製一次告知通知單，減少奔波。 (3)電腦列印各項申請書表。 (4)到校辦理初領國民身分證。 (5)提供民眾異地申領戶籍謄本。 (6)簡化改名作業流程，採隨到隨辦。 (7)影像建檔簡化國民身分證核發作業。 (8)實施到家服務措施。	1月-12月	專人辦理 本所同仁 本所同仁 本所同仁 及志工 本所同仁 本所同仁 本所同仁	免除民眾提證及往返奔波之苦，縮短服務時間，如請領身分證縮短核發時間，提供更迅速更確實的服務。
	8. 實施午間及夜間延長受理服務。		本所同仁	延長服務時段
	9. 設置便民工作站方便路途遙遠民眾，就近申辦戶籍事項。	1月-12月	本所同仁	擴大服務據點。
	10. 網站及各民意代表處，提供申請書及範例，供民眾參閱。	1月-12月	研考	方便民眾準備申辦文件。
	11. 製作各項戶籍事項申辦流程			

(二)服務流程 透明度	圖(表):			
	(1) 外籍配偶申請歸化國籍暨戶籍登記流程表。	1月-12月	研考人員	可提供洽公民眾申辦使用，避免於奔波。
	(2) 大陸配偶居留至初設戶籍流程圖。	1月-12月	研考人員	主動出擊，宣揚服務理念。
	12. 於一樓服務台旁設置民眾意見箱提供民眾建言管道。	1月-12月	研考人員	傾聽民意。
	13. 利用集會宣導活動，實施問卷調查，瞭解民眾需求。	1月-12月	研考人員	蒐集民情。
	14. 透過公文電子交換方式，將各類通知、傳閱等通報周知性質公文，以登載電子公佈欄方式處理，減少公文層轉，提昇公文處理效率。	1月-12月	收發人員	提升行政效率，節能減碳，減少紙張浪費。
			研考人員	
	1. 訂定 52 項標準作業程序書，建立完整品質管理系統，將行政流程標準化，提高行政效率。	1月-12月		將行政流程標準化，簡化作業流程。
			研考人員	
	2. 訂定「檔案管理實施要點」、「檔案分類暨保存年限基準表」，建立檔案管理之標準制度。	1月-12月		加強檔案管理，便捷服務程序。
			研考人員	
	3. 建立各項業務之作業標準，落實代理制度。	1月-12月		使同仁熟悉承辦業務之內容。
			研考人員	
	4. 編訂「戶政人員教育訓練實務作業手冊」，規範各項作業流程及相關法規，供同仁遵循。	1月-12月	人事人員	建立作業標準。
		研考人員		
5. 編訂「為民服務白皮書」，承諾預期達成的服務標準及革新作法，公布週知，並定期更新內容。	1月-12月		宣示本所服務社會大眾各項措施的承諾作法。	
		研考人員		
6. 訂定「志工服務手冊」，供志工服務之參考，以提升服務效能。	1月-12月		訂定服務準則，強化便民服務措施。	

三、顧客關係 (一)民眾滿意度	7. 編訂「服務禮儀手冊」，供同仁遵行。	1月-12月	研考人員	加強服務禮儀。	
	8. 實施「走動式管理服務」，適時處理突發狀況及解決疑難問題。	1月-12月	人事人員	掌握為民服務狀況。	
	9. 訂定「環境清潔維護實施計畫」，主管不定期抽查並作成紀錄備查。	1月-12月	總務人員	定期辦公室環境清潔	
	10. 縣府督導「為民服務不定期考核」「環境整潔暨綠美化競賽」、國民身分證、改名等業務。	1月-12月	總務人員	藉由主管人員的各項督導考核制度。	
	1. 訂定「民意滿意度調查實施計畫」，持續辦理各項民意調查。	1月-12月	研考人員	定期考評各項為民服務措施，監督各項業務執行情形。	
	2. 印製「民眾意見調查表」，由櫃檯人員請申請民眾填寫，每月蒐集予以統計、分析，並針對民眾意見予以回覆。	1月-12月	研考人員	每月至少訪問20人，並加以檢討改進分析。	
	3. 每季針對民眾意見調查表內容，製作民眾滿意度分析圖表，並分析民眾意見，針對問題作改進措施。	1月-12月	研考人員	定期蒐集民意，作為改善之參考。	
	4. 設置民眾意見箱，利用集會宣導活動實施問卷調查並統計分析意見作為改善服務品質參考。	1月-12月	研考人員	透過公開的活動方式廣納民意，讓民眾充分反應意見。	
	(二)民眾意見處理有效性	1. 訂定「處理人民陳情案件要點」，加強人民陳情案件管制及處理時效。	1月-12月	研考人員	廣納民意，讓民眾充分反應意見。
		2. 設置民眾意見箱、主任信箱留言版等管道，供民眾陳情。	1月-12月	研考人員	廣開民眾建言管道，重視民眾興革意見，落實「以客為尊」作法。

<p>四、資訊提供及檢索服務</p> <p>(一)資訊公開適確性</p>	<p>1. 使用「戶政規費電腦化作業系統」。</p>	1月-12月	研考人員	免除人工調閱之不便提高行政效率。
	<p>2. 使用戶役政資訊系統歷史門牌資料，核發各種門牌證明書。</p>	1月-12月	本所同仁	免除人工管理之不便提升行政效率。
	<p>3. 使用「出生死亡通報查催系統」，取代人工作業。</p>	1月-12月	專人辦理	免除人工管理之不便。
	<p>4. 使用「移民署查詢入、出境情形」，取代人工作業。</p>	1月-12月	專人查詢	簡化作業流程提高行政效率
	<p>6. 建立本所全球資訊網電腦網站並設置電子信箱，24小時全天候接收有關戶政訊息、意見反應、提供書表、範例下載及網路預約申辦服務。</p>	1月-12月	資訊人員	提供表單、範例下載及9項網路預約申辦。
	<p>7. 依研考會頒發「無障礙網頁開發規範」原則設計網頁並公布隱私權及資訊安全政策宣告。</p>	1月-12月	資訊人員	提供無障礙生活環境，保護隱私權。
	<p>8. 每日列印系統稽核日報表。</p>	1月-12月	機房人員	透過稽核制度，減少錯誤發生。
	<p>9. 依據政府資訊公開法公開法令、機關預算、決算及人口統計、施政計畫、服務白皮書、活動訊息等資料。</p>	1月-12月	資訊人員	滿足民眾知的權利，主動公開相關資訊。
	<p>11. 訂定「機房安全管理及注意事項」、「資訊電腦機房緊急應變計畫」、「防範戶籍資料洩漏管制辦法」。</p>	1月-12月	機房及全體同仁	強化危機處理的應變能力，因應不時之需。
	<p>13. 訂定「安全維護實施計畫」，建立意外突發事件處理機制。</p>	1月-12月	本所同仁	強化危機處理的應變能力，因應不時之需。
	<p>14. 嚴密管理戶役政資訊系統，</p>	1月-12月	秘書	嚴密管理機制，專

	查詢密碼均指定專人負責。			人維護、管理。
	15. 日據及光復後除戶及資料查詢系統。	1月-12月	本所同仁	提高行政效率，縮短核發時間。
	16. 法務部「創新e化服務刑事資料查詢查驗服務系統」查詢改名。	1月-12月	專人辦理	保障民眾之權益。
	17. 透過網際網路連結，「內政部作業e化系統」，提供查詢換補證及掛失紀錄。	1月-12月	專人辦理	保障民眾之權益，快速又方便。
	18. 電子公文交換系統。	1月-12月	收發人員	提升行政效率。
	19. 加班管理系統。	1月-12月	人事人員	提升行政效率。
	20. 罰緩及受胎期間計算系統。	1月-12月	出納人員	減少錯誤發生。
	21. 網站資訊查詢站及自然人憑證讀卡機查閱資料。	1月-12月	專人辦理	方便民眾使用，達成電子化政府之目標。
(二) 資訊內容有效性	1. 透過媒體行銷，將相關新規定，流程、程序公告周知。	1月-12月	研考人員	加強媒體互動，有效推展業務。
	2. 透過網際網路設備，有效率的進行組織內外部的知識整合。	1月-12月	資訊人員	提升服務效率及知識整合，強化內部組織。
	3. 改變民眾對戶政刻版印象，活化戶政網站，提高服務效能與效率。	1月-12月	資訊人員	強化服務功能，改變民眾刻版印象。
	4. 資訊內容正確、網站資訊隨時更新，引用他人資料均標示來源出處並徵得同意授權。	1月-12月	資訊人員	尊重智慧財產權，提供最新、最滿意服務。
(三) 資訊檢索完整性與便捷性	1. 整合網路平台，對於各項業務採一貫性、透明化的標準作業流程。	1月-12月	本所同仁	一貫性、透明化的標準作業流程，讓民眾有所遵循。

五、線上服務及電子參與 (一)線上服務量能擴展性  (二)電子參與多樣性	2. 擴展服務對象，提高網站使用率，增加相關連結，資料庫關鍵字檢索系統便於民眾搜尋。	1月-12月	資訊人員	縮短申辦業務的流程與時間。
	3. 網頁新增相關法令及公開重要政策資訊等。	1月-12月	資訊人員	提供民眾參考及公告周知
	1. 網站不定期更新業務或工作訊息，查詢密碼均指定專人負責。	1月-12月	資訊人員	保障民眾知的權利，有利工作推動。
	2. 對於各項業務訊息及時透過網站公告。	1月-12月	資訊人員	讓民眾取得最新訊息。
	3. 以網路取代馬路，提高行政效率，縮短處理時效，建立快速回應機制。	1月-12月	資訊人員	便民服務提升效率。
	1. 強化線上服務功能，設立意見信箱、網路問卷、表單下載、法律服務、疑義解答、網路申辦、影音集錦、知識平台等。	1月-12月	秘書、資訊人員	提供貼心服務，滿足民眾知的權力。
	2. 落實「免書證、免謄本」政策，對於民眾申請案件時，未攜帶房屋所有權狀、透過網際網路利用電子認證機制直接線上列印證明文件。	1月-12月	專人辦理	提供便捷服務，避免民眾往返不便，提升服務效能。
	3. 透過公文電子交換方式，將各類通知、傳閱等通報周知性質之公文，以登載電子公佈欄方式處理，減少公文層轉，提昇公文處理效率。	1月-12月	收發人員	提升行政效率，節能減碳，減少紙張浪費。
	3. 建置多元化電子參與管道，開設網路留言版提供民眾友善網路溝通環境。	1月-12月	資訊人員	提供貼心雙向服務，讓民眾取得最新訊息。
	4. 鼓勵民眾多採用網路申辦，於本所網站提供電子預約申辦服務及查詢功能，免除民眾等候時間。	1月-12月	資訊人員	提供多元服務，減少民眾等候時間。

六、創新(意)服務情形 (一)有價值的創意服務	優質服務創新作法：	1月-12月	資訊人員	有效縮短民眾申辦時間，行政效率達100%。
	1. 全國首創「印鑑條碼感應比對數位化系統」運用比對機擷取檔存印鑑處理方式及傳輸檢索功能，簡化申辦流程，縮短民眾申辦時間。	1月-12月	本所同仁	提供客制化服務，減少民眾往返奔波辛勞。
	2. 四合一(戶政、地政、稅捐、監理跨機關服務	1月-12月	本所同仁	提供客制化服務，減少民眾往返奔波辛勞。
	3. 護照親辦人別確認服務	7月-12月	本所同仁	橫向機關結合以提供高層次便民服務以爭取我國免簽證
	4. 到校受理初領國民身分證便民服務	3月-6月	本所同仁	至本轄各國中辦理國三生初領國民身分證，減少民眾及學子往返奔波之苦
(二)服務地點延伸	山頂便民工作站	1月-12月	本所同仁	提供離本所較遠地區民眾(如東海、山上地區)辦理戶籍業務項，讓民眾感受貼心服務。