

臺中市龍井區戶政事務所

101年度提升服務品質執行計畫

101年3月28日第1次修正

101年5月22日第2次修正

壹、計畫依據

行政院研究發展考核委員會100年8月16日函頒修正之「政府服務品質獎評獎實施計畫」與「政府服務品質獎評獎作業手冊」。

貳、組織服務目標

- 一、「效率」，作業流程透明化，打造全方位幸福服務網，建立多元戶政關懷面向，提供優質貼心的服務。
- 二、「創新」，整合行政機關服務資源，建立策略聯盟服務網「戶政一把罩」。
- 三、「服務」，傾聽民意、依意服務，推動「關懷系列—戶政幸福列車」客製化服務。

參、計畫目標

- 一、賡續推動「專業」、「便民」、「高效率」、「關懷」的優質戶政服務團隊。
- 二、作業流程透明化，確保民眾知的權利，提供友善網路服務，以建立增值服務形象。
- 三、整合行政機關服務資源功能，開發增值創新服務措施，具以提升政府服務品質。

肆、實施對象

本所全體同仁。

伍、執行期程

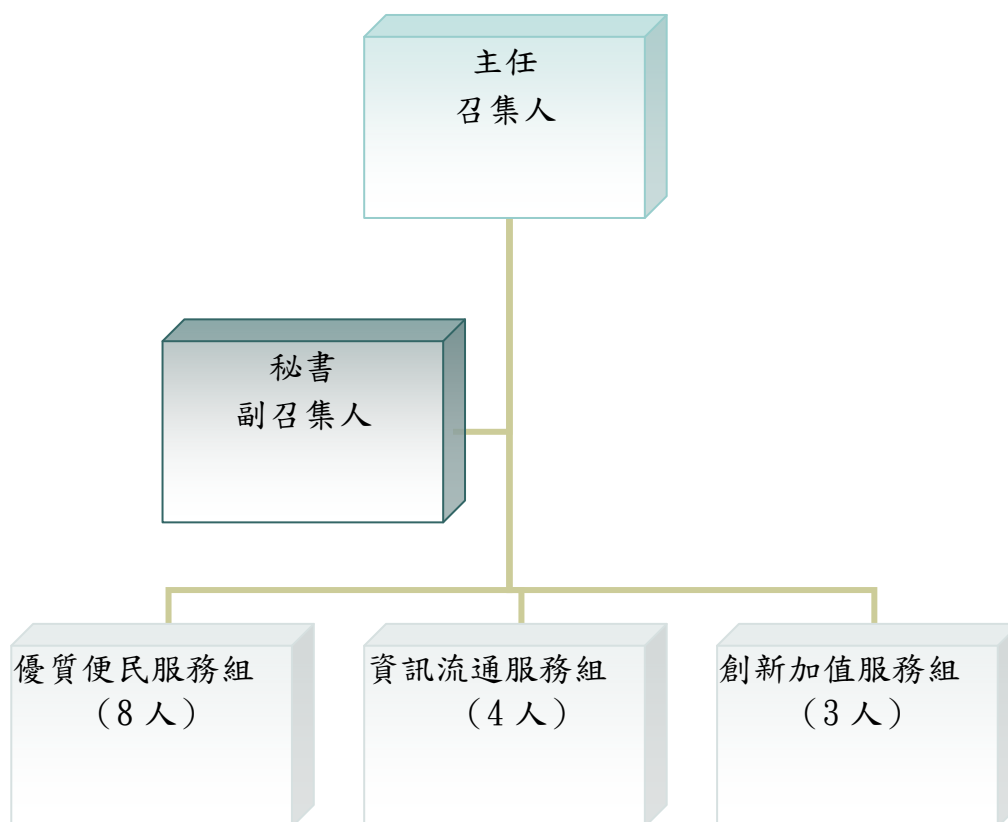
本計畫自101年1月1日起至101年12月31日止。

陸、任務編組及工作項目

為落實執行本計畫由主任、秘書及全體同仁，組成提升服務品質小組，並推選小組長以主導並執行相關作業，分為「優質便民服務組」、「資訊流通服務組」、「創新增值服務組」等三組，依上揭作業成立小組組員，每星期擇一日開會研討本週提案，就提案討論提出作業計畫或流程，簽請首長核示；經首長核可後依計畫或作業流程實施，並管控其績效。每月第三個星期（星期四）由主任召開擴大服

務品質檢討會，由 3 組服務品質小組組長與會，將各組推動作業與執行情形與會中討論，並持續追蹤列管。

臺中市龍井區戶政事務所
政府服務品質推動小組架構圖



組別	小組長	小組成員
優質便民服務組	課員林振謙	課員林振謙、課員顏明福、 課員陳永煌、戶籍員許淑芬、 戶籍員何麗貞、戶籍員劉淑慧、 工友黃瑞禹
資訊流通服務組	課員陳俊秀	課員陳俊秀、戶籍員吳孟峯、 戶籍員許雅婷、戶籍員張淑姿
創新增值服務組	課員王秋文	課員邱淑曼、課員王秋文、辦 事員許茗勝、約顧人員

柒、執行策略及方法

本所依據政府服務品質獎評構面設定執行策略如下：

一、優質便民服務

考評項目	承辦單位	考評指標	具體執行措施
服務流程	優質便民服務組	服務流程便捷性	<p>一、單一窗口服務全功能情形</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設有6個綜合受理櫃檯、2個機動櫃檯、自動叫號系統；一處收件，全程服務。 2. 與龍井區公所共同設立聯合便民工作站，服務東海、新庄、南寮地區的民眾。 <p>二、申辦案件流程改造情形</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 案件處理時間縮短。 2. 流程簡化，持續檢討簡化作業流程可行性，研提意見報送市府。 3. 各類書表證件及謄本減少情形：提供免書證免謄本服務。
		服務流程透明度	<p>一、多元化案件處理流程查詢公開程度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 多元案件處理查詢管道暢通，提供電話、網路、公文通知、現場查實等。 2. 案件處理流程透明化程度：公開處理案件所須時數、承辦進度、辦理程序等透明資訊。 <p>二、案件處理流程查詢回應情形</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供案件主動通知及確認功能。 2. 訂定查詢管道回應時效。
機關形象	優質便民服務組	服務場所便利性及服務行為友善性（現場服務、電話服務禮儀）	<p>一、洽公環境適切程度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 機關環境標示（含雙語）及方向引導清楚及正確。 2. 申辦動線規劃妥適並進行環境美化，提供整潔明亮、具特色的洽公場所。 <p>二、提供多元化服務時段</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 中午不打烊－彈性上班 2. 夜間延長服務 3. 假日預約結婚登記 <p>三、服務設施合宜</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各項設備安全並定期檢測維護 2. 提供申請表及各項文具並符合需求。

			<p>3. 無障礙設施完善。</p> <p>4. 考量「環境友善行為」設置各項行政設備。</p> <p>四、櫃檯服務禮儀及回應品質。</p> <p>五、服務現場主動協助引導民眾。</p> <p>六、電話服務禮儀。</p>
顧客關係	優質便民服務組	民眾滿意度	<p>服務滿意度調查情形：</p> <p>一、服務滿意度趨勢分析及檢討（滿意度調查內容至少應包含民眾對機關整體洽公環境之滿意度、民眾對洽公服務禮儀的滿意度等）。</p> <p>二、本市研發戶政e把單一服務滿意度評分按鈕，讓民眾即時反應服務滿意度；遇有不滿意民眾秘書即時與民眾溝通，避免紛爭擴大。</p>
	優質便民服務組	民眾意見處理時效性與有效性	<p>一、民眾意見及抱怨處理情形：設有民眾意見及抱怨處理機制、民眾意見反應區（意見箱）、民眾意見及抱怨處理績效（如時間縮短、滿意度提升）及後續追蹤處理情形。對於相關意見應進行系統性分析及評估，進而提升或產出新的服務措施及品質。</p> <p>二、新聞輿論回應情形：每日蒐集最新新聞，傳閱同仁參閱；並就相關戶政輿論內容即時回應。</p>

二、資訊流通服務

考評項目	承辦單位	考評指標	具體執行措施
資訊提供及檢索服務	資訊流通服務組	資訊公開適切性及資訊內容有效性	<p>一、公開相關法令及重要政策資訊情形。</p> <p>1. 機關組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號。</p> <p>2. 連結內政部戶政司戶政法令查詢服務。</p> <p>3. 施政白皮書、提升服務品質計畫、預（決）算書。</p> <p>二、網站資訊透明公開化，主動公開服務措施。</p>

			<ol style="list-style-type: none"> 1. 機關服務項目。 2. 常見問答集「FAQ」。 3. 機關活動或消息。 4. 機關文宣品（宣導手冊、為民服務白皮書）及出版品。 <p>三、資訊內容正確程度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 資訊內容正確率。 2. 網站資訊內容與連結正確有效。 <p>四、資訊內容維護更新情形</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 資訊定期更新及更新頻率。 2. 資訊明顯過期比例。 3. 資訊更新時間及項目標示。
	資訊流通服務組	資訊檢索完整性與便捷性	<p>一、分類檢索服務建置情形： 機關網站之資訊標示主題、施政與服務等分類檢索，配合本府政策及電子化政府入口網計畫提供。</p> <p>二、檢索服務操作友善程度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 多樣化的資訊檢索方式。 2. 檢索及互動功能簡單易用。
	資訊流通服務組	網站規範及內容整合性	<p>一、機關網站配合本府網站版型及內容標準規範辦理情形。</p> <p>二、連結市府網站及政府部門網站，提供民眾查詢資料。</p> <p>三、網站無障礙設計。</p>
線上服務及電子參與	資訊流通服務組	民眾申辦線上服務量能擴展性及電子參與多樣性	<p>一、申辦線上服務量能擴展性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 101年辦理線上服務項目： 戶籍謄本、戶口名簿、預約英文謄本。 2. 分析使用網路申辦案件數及每月成長率。 3. 定期檢視電子表單的合宜性，統一電子表單。 <p>二、定期檢視網路申辦案件品質（含提供電子表單下載及連結正確性、申辦網站連結正確性、案件資訊等）。</p> <p>三、運用網路提供民眾參與機會，讓民眾透過網路瞭解政府資訊及參與溝通，設有留言板回應機制。</p>

三、創新加值服務

考評項目	承辦單位	考評指標	具體執行措施
提供創新服務情形	創新加值服務組	服務之創意價值性	一、服務時間彈性調整 中午彈班服務不打烊、夜間服務、假日預約結婚。 二、服務地點延伸 便民工作站、戶政宅即便（延長服務據點、里辦公室收件、取件）。 三、服務項目改造 服務項目總體檢，檢討非必要之服務予以終結，或新增服務項目，如策略聯盟、開發客製化服務（戶政宅即便） 四、服務方法創新 利用資訊科技主動服務（虛擬結婚禮堂）、網路服務（遷入、出生、結婚簡訊恭賀） 五、其他創新服務樣態
	創新加值服務組	服務措施之延續性	創意服務措施成為機關標準服務且有標準作業流程、持續檢討改善
		服務措施執行之效能性	受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益程度與所需成本相當（若不符成本效益但考量社會公平正義價值，政府有責任提供該項服務，亦可做為服務策略選擇之例外原則）

捌、作業時程

針對整體組織目標及計畫目標，訂定本所服務發展重點及優先順序，並擬定各項重要工作計畫項目及作業時程。

月份	推動計畫目標	任務小組 工作事項
一月	一、提出「關懷系列—戶政幸福列車」試辦計畫	一、戶政宅即便(戶政幸福列車)」試辦計畫報市府備

	<p>二、本所藝文區展出四箴國中學生作品</p> <p>三、寄送本所自製新年賀卡</p> <p>四、舉辦本所101年第1次所務會議暨法令講習。</p> <p>五、名家揮毫賀新年</p>	<p>查。</p> <p>二、展出四箴國中作品，接受西海岸有限電視採訪。</p> <p>三、新年賀卡電子郵寄轄區議員、市府、區公所、各戶政事務所、機關學校、祝賀新年快樂。</p> <p>四、訂定101年1月12日舉辦101年第1次所務會議暨法令獎習</p> <p>五、訂定101年1月18日舉辦本轄書畫家揮毫賀新春活動；製作活動文宣請各里辦公處發放。</p>
二月	<p>一、「關懷系列一戶政幸福列車」首班服務列車啟動儀式</p> <p>二、本所員工、志工新春聯誼暨業務宣導</p> <p>三、舉辦本所101年第2次所務會議暨法令講習</p> <p>四、推動「早鳥便民服務計畫」</p>	<p>一、預定101年2月15日開出首班服務列車。</p> <p>二、邀請西海岸有限電視播放戶政幸福列車便民宣導服務。</p> <p>三、函請各機關及學校協助宣導幸福列車便民服務。</p> <p>四、自本月推動「早鳥計畫」服務上班族群。</p>
三月	<p>一、辦理服務人員滿意度調查及禮貌人員選拔活動</p> <p>二、函文各機關學校宣導集體申辦自然人憑證。</p> <p>三、舉辦本所101年度第1次員工專業技能講習會。</p> <p>四、辦理本所101年第1次法令測驗。</p> <p>五、舉辦本所101年第3次所務會議暨法令講習。</p>	<p>一、本所藝文區展出陳秀忻老師油畫作品。</p> <p>二、預定本月第二周舉辦服務滿意度調查及禮貌人員選拔活動。</p> <p>三、邀請本所法律顧問團律師講解戶政法令，提升同仁專業技能。</p> <p>四、預定本月第四週舉辦員工法令測驗。</p>
四月	<p>一、祥瑞街、福恩街、龍社北街、蚵寮路門牌整編換證及改註戶口名簿下里服務</p> <p>二、國三生初領國民身分證到校服務</p> <p>三、辦理「以自然人憑證報稅操作說明會」宣導活動</p> <p>四、辦理志工教育講習</p> <p>五、舉辦本所101年第4次所務會議暨法令講習。</p> <p>六、擴大辦理「關懷系列-至里服務幸福列車」</p>	<p>一、依門牌整編計畫時程排定人員下里服務。</p> <p>二、依計畫時程至本所四所國中受理初證便民服務。</p> <p>三、主動赴轄區公司行號舉辦「以自然人憑證報稅操作說明會」宣導活動。</p> <p>四、邀請專家學者專題講座。</p> <p>五、邀請16里里長召開「關懷系列-至里服務幸福列車」</p>

	七、舉辦員工自強活動	座談會。 六、函請轄區內機關、學校網站、LED宣導 六、預定101年4月10日起實施。 七、員工自強活動-地點莫拉克風災重建區南投信義賞梅
五月	一、舉辦中、英、日、越南、泰國文「送給媽媽一封感恩信」活動。 二、「報稅真容易，e-卡就搞定」與地方稅務局合作，宣導以自然人憑證報稅 三、舉辦本所101年第5次所務會議暨法令講習。 五、龍井、梧棲聯辦外籍配額生活輔導班預定招生30人	一、本所藝文區展出本轄龍津國中師生畫作品。 二、寄送本轄區外籍媽媽感恩信。 三、在本所公用電腦區提供電腦、讀卡機予民眾使用協助報稅。 四、預定101年5月21日至25日辦理外籍配額生活輔導班 五、招生期間：101年4月16日至5月7日計3星期
六月	一、擴大便民服務滿意度調查暨禮貌人員選拔活動 二、展開本轄田中里龍北路門牌勘查繪圖作業計750戶。 三、本所創新服務愛戀婚紗發表會 四、舉辦本所101年第6次所務會議暨法令講習。 五、豐原戶政所新辦公室啟用暨人口政策宣導	一、禮貌人員選拔活動預定本月第二週舉行。 二、依本所101年門牌整編計畫時程辦理。 三、邀請民政局戶政科長官蒞臨指導 四、主任接受群健、西海岸等有線電視採訪 五、邀請平面媒體採訪報導 六、主任接受民視、TVBS無線電視採訪 七、豐原戶政所新辦公室啟用典禮會場設攤宣導本所創新服務—愛戀婚紗成果展。
七月	一、配合臺中市政府音樂町活動，舉辦戶政業務宣導。 二、舉辦本所101年第7次所務會議暨法令講習。	一、本所藝文區7月至8月預定展出前議員李有福水墨畫作品。 二、依據本所101年龍北路門牌整編計畫辦理。 三、與市府文化局聯繫活動場地，俾利規劃參與市府音

		樂町系列活動到場宣導戶政業務。
八月	<ul style="list-style-type: none"> 一、舉辦親子健行活動 二、田中里龍北路門牌整編公告生效日 三、辦理第101年度第2次員工法令測驗 四、規劃與轄區學校辦理「101年高風險家庭」座談會 五、配合臺中市政府音樂祭或市府舉辦大型活動場所設攤宣導戶政業務 六、舉辦本所101年第8次所務會議暨法令講習 七、聯合其他戶政所辦理綜合性在職教育與專業訓練 	<ul style="list-style-type: none"> 一、預定邀請本區耆老士紳簡介龍井區地方人文誌。 二、市府新聞局舉辦台中電「funin」季活動，臺中市沙鹿區公所廣場舉辦戶政業務及市府政策宣導活動宣導主軸人口政策及臺灣大道。 三、與本市沙鹿、梧棲聯合辦理公文寫作教育訓練
九月	<ul style="list-style-type: none"> 一、辦理本轄田中里龍北路門牌整編下里改註戶口名簿及換發國民身分證共計850戶，約換發2500張國民身分證。 二、擴大便民服務滿意度調查及禮貌人員選拔 三、配合臺中市政府爵士樂系列活動，舉辦戶政業務宣導 四、舉辦本所101年第9次所務會議暨法令講習 	<ul style="list-style-type: none"> 一、本所藝文區預定展出施韻欣老師作品。 二、市府新聞局舉辦台中電「funin」季活動，於圓滿戶外劇場舉辦戶政業務及市府政策宣導活動。
十月	<ul style="list-style-type: none"> 一、與梧棲戶政事務所協辦「臺中市政府民政局101年度第4場國籍法令及案例研討會」 二、辦理「101年高風險家庭」專題講座 三、召開「中沙路協調會」 四、舉辦本所101年第10次所務會議暨法令講習。 	<ul style="list-style-type: none"> 一、與梧棲共同協辦國籍法令及案例研討會，國籍承辦員蒐錄特殊案例俾便製作案例研討。 二、召開門牌協調會邀請里鄰長暨本轄民意代表參與。 三、邀請本轄國中校長講授高風顯家庭就學協助案。
十一月	<ul style="list-style-type: none"> 一、辦理第101年度第2次員工法令測驗 二、辦理員工心理諮商講座 三、舉辦本所101年第11次所務會議暨法令講習。 	<ul style="list-style-type: none"> 一、本所藝文區預定展出馬敏華老師作品。 二、預定邀請市府人事長官到所與同仁座談心理諮商。
十二月	<ul style="list-style-type: none"> 一、擴大便民服務滿意度調查暨禮貌人員選拔會 二、舉辦本所101年第12次所務會議暨法令講習。 	<ul style="list-style-type: none"> 一、預定本月第二周舉辦服務滿意度調查及禮貌人員選拔活動。 二、國家服務品質參獎績效報告製作完成，

玖、計畫管制

- 一、每月第3週中午定期召開政府服務品質獎評作業項目執行進度檢討會議
- 二、每月第2週星期五請各小組組長將上月工作項目時程管控表填送研考列管，俾於檢討會中提出執行情形報告或礙難執行解決方案。
- 三、資訊流通服務組於每月第一上班日呈報本所網站更新執行情形表。

拾、獎懲

執行本計畫表現特別出力、不力人員，列入平時考核並於年終納入考績績效評比依據。

壹拾、本計畫如有未盡事宜之處，得隨時檢討修正或補充之。