

臺中市龍井區戶政事務所

102 年度提升服務品質執行計畫

中華民國 102 年 1 月

臺中市龍井區戶政事務所

102 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

- 一、行政院研考會 101 年 8 月 17 日會研字第 1012161028 號函頒「第五屆政府服務品質獎評獎實施計畫」
- 二、臺中市政府民政局 101 年度戶政業務績效評鑑方案賡續辦理。

貳、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，以建立加值服務形象。
- 三、整合行政機關服務資源功能，開發加值創新服務措施，具以提升政府服務品質。

參、實施對象：本所全體同仁。

肆、實施期間：自 102 年 1 月 1 日起至 102 年 12 月 31 日止。

伍、推行作法〈計畫內容〉：

實施要項	推行作法	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	1. 擬訂本所提升服務品質年度施政計畫，並據以執行各項為民服務工作。	102年12月	秘書	依循計畫目標，確實執行為民服務工作。
	2. 每月定期召開所務會議，檢討各項業務，並彙集法規辦理法令研習。	102年12月	秘書	全員參與達成計畫目標。
	3. 機動召開業務會議，針對業務需求，研議因應措施，提升服務效能。	102年12月	秘書	隨時掌控業務推動情形，並即時回應，以提升執行績效。
	4. 派員參加專家學者演講或研習課程，吸收優良企業經營理念及全面品質管理知識。	賡續辦理	秘書	配合上級辦理，指派人員參訓，擷取管理新知，運用於工作中，以提升工作效能。
	5. 本所設有6個綜合受理櫃檯、2個機動櫃檯、自動叫號系統；另與龍井區公所共同設立聯合便民工作站，服務東海、新庄、南寮里民眾。	賡續辦理	秘書	服務據點延伸，嘉惠離戶所偏遠地區民眾，如東海、新庄、南寮里居民，免於奔波省時、省力。
	6. 置有導盲磚、愛心鈴、殘障專用洗手間及緊急呼叫鈴、服務櫃台及民間捐贈之輪椅；持續推動改善無障礙空間及設施。	賡續辦理	總務	提供無障礙之友善洽公環境及設施，尊重行動不便民眾權益。

實施要項	推行作法	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。	7. 辦公場所提供中英雙語及圖像符碼標示，便利外籍人士易於辨識洽公設施，營造親善環境。	賡續辦理	總務	依公共標示常用符碼及雙語原則，營造友善洽公環境。
	8. 民眾等候區提供飲水機、書寫用品、書報雜誌及宣導資料，電視牆製播宣導簡報，強化宣導。	賡續辦理	研考	建構舒適知性洽公環境，即時傳達施政措施及成效。
	9. 結合社區資源，展示地方人士書畫作品，供洽公民眾瀏覽觀賞。	賡續辦理	研考	營造藝文氣息之洽公環境。
	10. 本所大門入口處設置服務台由志工及本所走動人員，提供主動導引及戶籍法令諮詢。	賡續辦理	業務承辦員	主動招呼引導洽公民眾，提供以客為尊之優質服務。
	11. 遴選合宜人員擔任第一線服務台台工作，並加強法令及服務禮儀訓練，提供優質服務。	賡續辦理	單一窗口 服務櫃檯	提供洽公民眾專業、高效率之精緻服務，以提升機關形象。
	12. 有效運用志工，提供服務台諮詢、引導、量血壓等多元服務，輔助各種業務之推展。	賡續辦理	業務承辦員	善用社會資源，投入公共服務，強化為民服務績效。
	13. 擴大推動N加e跨機關(戶政、地稅、地政、監理、勞保、健保、國稅、台電、自來水、瓦斯及社福等單位地址異動之資料更新)便民服務。	擴大辦理	單一窗口 服務櫃檯	提升跨機關整合服務效益，擴大嘉惠民眾，e化服務省時、省力正確又環保。

實施要項	推行作法	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。	14. 運用印鑑 e 化作業系統，提升行政效率及安全防線。	賡續辦理	單一窗口 服務櫃檯	減少申辦時間，避免發生偽造、變造印鑑或冒名請領印鑑證明，確保民眾權益，有效提升服務效能。
	15. 賡續辦理本轄國三生初領國民身分證到校服務。	賡續辦理	業務承辦員	免除學子與家長奔波費時不便；集體申辦，減少民眾現場等待之苦，亦可減緩櫃檯壓力。
	16. 配合內政部公告開放之異地登記項目，提供跨區域戶籍登記。	賡續辦理	單一窗口 服務櫃檯	免除民眾舟車勞頓奔波之苦，達成便民效益。
	17. 針對必須親自申辦之印鑑登記及補發身分證等申請，提供老邁、行動不便人士到府（院）服務措施。	賡續辦理	全體同仁	情、理、法兼顧下，展現親民愛民多元服務，達成便民有效率政府。
	18. 針對需本人親辦不得委託之改名、初(補)領國民身分證及印鑑登記，採受理預約週六上午辦理之便民措施，貼心作為嘉惠本轄居民。	擴大辦理	全體同仁	彈性延伸為民服務時段，解決就學、就業民眾困擾。
19. 假日受理結婚登記，民眾可利用電話、網路或臨櫃預約申請。	賡續辦理	全體同仁	彈性延伸為民服務時段，方便新人如期完成終身大事。	

實施要項	推行作法	完成期限	承辦單位	預期效益
<p>一、提升服務品質，深化服務績效。</p>	<p>20. 提供跨區域戶籍資料（如日據時期戶籍、光復後電腦化前資料）。</p>	<p>賡續辦理</p>	<p>單一窗口 服務櫃檯</p>	<p>提供跨區聯合服務，免除民眾往返兩地。</p>
	<p>21. 鼓勵市民生育，配合本市社會局生育津貼發放作業，民眾辦理出生登記時協助發放津貼。</p>	<p>賡續辦理</p>	<p>單一窗口 服務櫃檯</p>	<p>配合「樂婚、願生、能養」人口政策，宣導生命傳承之重要性，並藉由跨機關聯合便民服務，提升市府形象。</p>
	<p>22. 配合內政部資訊中心推動辦理自然人憑證註冊業務，民眾可享電子化政府所提供之各項 e 化便捷服務。</p>	<p>賡續辦理</p>	<p>單一窗口 服務櫃檯</p>	<p>提高電子謄本使用率，民眾可享政府機關線上電子服務以網路替代馬，節省奔波時間。</p>
	<p>23. 協助外交部持續辦理首次申請普通護照人別確認作業。</p>	<p>賡續辦理</p>	<p>單一窗口 服務櫃檯</p>	<p>提供跨機關橫向便民服務，節省民眾往返奔波之苦。</p>
	<p>24. 持續辦理協尋親友便民服務。</p>	<p>賡續辦理</p>	<p>單一窗口 服務櫃檯</p>	<p>營造政府機關貼心、關心及同理心之服務形象。</p>
<p>25. 受理結婚、出生登記，致贈「貼心卡」並傳送恭賀簡訊；由外縣市或國外遷入，申請單獨立戶者，致贈「喬遷卡」、「成家福袋」及簡訊恭賀。</p>	<p>賡續辦理</p>	<p>單一窗口 服務櫃檯</p>	<p>使民眾感受戶政用心、貼心及關懷之服務熱忱。</p>	

實施要項	推行作法	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。	26. 受理死亡登記時，藉由「蛻變卡」慰問致哀，並提供辦理身後事之小叮嚀。	賡續辦理	單一窗口 服務櫃檯	使民眾感受戶政用心、貼心及關懷之服務熱忱。
	27. 持續進行轄內「一路多名」之道路名稱整併及門牌整編作業。	賡續辦理	業務承辦員	便利用路人道路辨識。
	28. 依業務需求，適時辦理各種說明會、協調會，廣納民意，取得共識，順利推展公共政策。	賡續辦理	業務承辦員	藉充分尊重民意機制，以期順利完成專案工作。
二、便捷服務程序，確保流程透明	29. 積極參與社區活動，與民互動，並運用各種集會及網站、電子看板、文宣資料等多元管道，宣導各項施政措施及執行成效。	賡續辦理	業務承辦員	利用集會、社區活動及多元傳播工具，提升民眾瞭解施政措施與成效。
	1. 全面推動單一窗口服務，除初編門牌編訂由責任區負責外，全面開放為綜合受理業務，由單一窗口受理，無需另換窗口申請。	賡續辦理	單一窗口 服務櫃檯	落實「一處收件，全程服務」，縮短民眾申辦時間。
	2. 不定期檢討更新有關民眾申辦案件所需繳附證件、作業流程、辦理時間、審核權責及收繳規費等資料。	賡續辦理	研考	簡化作業流程，提升行政效率。

實施要項	推行作法	完成期限	承辦單位	預期效益
二、便捷服務程序，確保流程透明	3. 各項申請書表、申辦流程及應附繳書件，置放於本所網站提供民眾參閱。	賡續辦理	研考 資訊人員	提供民眾完整申辦資訊，以備齊文件洽公，降低退件率及補正困擾。
	4. 運用「戶役政資訊系統」，受理民眾申辦各項戶籍案件，申請書由系統列印供申請人簽章確認，民眾免填申請書。	賡續辦理	單一櫃檯 服務櫃檯	運用電腦化作業，簡省作業時間，提升行政效能。
	5. 民眾申請改名、更正案件無庸檢附書證謄本，由承辦人查詢後辦理，減少申請人檢附書證困擾。	賡續辦理	單一櫃檯 服務櫃檯	簡化作業流程，提供高效能便捷服務。
	6. 受理登記案件採隨到隨辦即時完成申辦民眾申請案件。	賡續辦理	單一櫃檯 服務櫃檯	提供便捷服務，減少民眾等候時間。
	7. 本所辦公廳置放有申請案件處理期限表及申辦案件流程表供民眾瞭解處理程序時效。	賡續辦理	研考	提供完整資訊，增進民眾信賴感。
8. 專人當日審核櫃台受理案件，即時把關服務品質，秘書抽核申請案件，掌握服務精確無誤。	賡續辦理	審核人員	避免作業疏失及錯誤，提升內部控管品質，正確戶籍資料。	

實施要項	推行作法	完成期限	承辦單位	預期效益
二、便捷服務程序，確保流程透明	9. 利用跨機關電子閘門系統，查詢驗證民眾申辦業務資料。	賡續辦理	業務承辦員	縮短作業流程，強化機關橫向聯繫，減少民眾補正資料之不便。
	10. 公文處理程序依據市府函頒公文處理作業規定辦理。	賡續辦理	研考	提升內部控管品質及行政效率並發揮防弊功能。
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	1. 專人蒐集輿情報導，並彙整分析，提供為民服務工作之參考。	賡續辦理	秘書	瞭解輿論及民眾需求，作為改進參考。
	2. 服務台設置民眾意見箱，提供民眾意見表適時意見反映。	賡續辦理	秘書	依據民眾反應意見，即時檢討改進並持續追蹤。
	3. 網站建置交流園地，提供陳情信箱、民意信箱及留言板等溝通及紓發管道，廣納民意。	賡續辦理	業務承辦員	提供民眾便捷即時多元反應管道。
	4. 專人每日上網查看網站有無關於本所或相關業務之意見，即時處理。	賡續辦理	研考	即時掌握民眾需求，迅速回復或處理。
	5. 實施走動管理及服務，除主管不定期走動服務，瞭解同仁與民眾互動情形，每日亦安排走動服務同仁，提供法令諮詢及聽取民眾意見，即時解決民眾問題。	賡續辦理	主管 走動人員	使洽公民眾得到專業之服務，即時滿足其需求，提升本所專業形象。

實施要項	推行作法	完成期限	承辦單位	預期效益
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	6. 對於民眾興革建議及陳情案件，由專人負責處理即時回應並列案追蹤檢討改善。	賡續辦理	秘書	檢視問題分析改善，透過即時、有效之處理，提升機關優質服務形象。
	7. 上半年辦理一次民意問卷調查，下半年辦理一次禮貌人員選拔活動。對於調查結果提出分析改善措施。	賡續辦理	秘書	廣納人民意見，作為改進之參考，激勵同仁服務熱誠訂定獎勵辦理，提升士氣。
	8. 主動與里、鄰長連繫，提供各項戶政服務宣導及諮詢。	賡續辦理	秘書	主動與里辦公室聯繫並適時提供戶政業務宣導資料，提升為民服務品質。
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	1. 建置無障礙網站。	賡續辦理	業務承辦員	102年通過無障礙標章A+認證，提供網頁貼心服務網路族群。
	2. 針對本所服務標準、便民措施及願景等編訂「為民服務白皮書」及「戶政便民手冊」，並公佈於網站。	102年12月	研考	充分有效宣導本所各項施政措施及相關資訊，維護民眾知的權利。
	3. 網站主動公開便民服務措施、最新消息、人口統計及申辦流程等重要訊。	賡續辦理	業務承辦員	確保民眾知的權利，滿足民眾資訊需求。

實施要項	推行作法	完成期限	承辦單位	預期效益
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	4. 確實執行網站標準作業流程，網站內容更新應填具網站內容異動單經主管核可後始可辦理。	賡續辦理	業務承辦員	確保網站資訊安全。
	5. 網站提供表單下載、線上預約、進度查詢等服務並由專人負責，即時更新、公告最新法令及便民措施等資訊。	賡續辦理	業務承辦員	提供民眾最新資訊，縮短民眾申辦時間，提升服務品質。
	6. 配合電子化政府入口網及研考會要求，提供檢索功能及民眾訊息訂閱(RSS)服務。	賡續辦理	業務承辦員	提供民眾簡易便捷網路操作使用，快速獲得需要資訊。
	7. 網站建置交流園地，提供陳情信箱、民意信箱及留言板等溝通及紓發管道，廣納民意。	賡續辦理	業務承辦員	提供民眾便捷即時多元反應管道。
	8. 網站「戶政法規」專區設有「常見問答集(FAQ)」，彙集民眾常見問題，供民眾上網閱覽。	賡續辦理	研考	提供民眾搜尋戶政常見問答管道，直接獲取訊息。
	9. 針對需親自至戶籍地戶政機關辦理之結婚登記、補發國民身分證、初領國民身分證、姓名變更、印鑑登記、變更及註銷等項目，提供非辦公日預約便民服務，民眾可於3個辦公日前以網路、傳真、電話方式預約，申請利用週六上午9時至12時的時段辦理。	賡續辦理	全體同仁	派員依民眾預約時間受理指定申辦之案件，嘉惠無法於上班日辦理之本轄民眾。

實施要項	推行作法	完成期限	承辦單位	預期效益
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	10. 持續推動戶政資訊作業，導入「資訊安全管理系統(ISMS)建置暨驗證服務。」，嚴密管理資安制度，確保民眾資料安全，保障權益。	102年12月	業務承辦員	確保連結資料安全性。
	11. 持續推動自然人憑證申辦業務，經由網際網路，享受政府e化服務。	賡續辦理	業務承辦員	鼓勵多用網路少用馬路，提供24小時網路服務。
	12. 網站置有網路資源區，網網相連平台提供政府資訊資源共享及使用率。	賡續辦理	業務承辦員	提升達成各機關資訊共享與使用率。

陸、計畫管制：

- 一、各承辦單位應確實依據計畫內容、執行期限，完成執行計畫目標，由秘書管控進度及成效。
- 二、各承辦員對於主辦業務，須嚴加控管進度，專案應依期限完成，並於所務會議或不定期檢討會議，報告執行進度，若有執行不力於會議中檢討改進並做成記錄以便隨時追蹤。。

柒、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。

捌、本計畫如有未盡事宜之處，得依實際需要修正或補充之。