

臺中市龍井區戶政事務所

103年度提升服務品質執行計畫

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、竭誠服務，持續推動「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。

肆、實施對象

本所全體同仁。

伍、執行期程

本計畫自103年1月1日起至103年12月31日止。

陸、執行內容

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	一、單一窗口服務全功能情形 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。 3. 賡續辦理「N加e」跨機關便民服務，103年起為強化服務功能新增「申請新生兒加保健保與製發無照片健保卡」跨機關

			<p>便民服務。</p> <p>4. 為擴大服務效益，本市戶政事務所與金門縣戶政所跨縣市行政協助戶籍登記，以解決旅居本市或金門縣民眾，能就近申辦戶籍登記案件，免除奔波之苦。</p> <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、初、補領國民身分證、改名登記及印鑑登記等 <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。 3. 無障礙設施完善。

			<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： 全面推動「電話全階服務-您來電我承接，為民服務不漏接」整和溝通服務管道，全面提昇市府形象，贏得市民的心。</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、上半年辦理整體服務滿意度調查（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、下半年辦理禮貌人員選拔活動滿意度調查，提倡同仁禮貌服務之風氣，促進同仁良性競爭。</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</p>

			<p>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、連結市府網站及政府部門網站，提供民眾查詢資料。</p> <p>二、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. 辦理線上服務項目： 戶籍謄本、戶口名簿、預約英文謄本。 2. 定期檢視電子表單的合宜性，統一電子表單。 <p>一、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>二、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	<p>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、初補國民身分證、改名、印鑑登記。</p> <p>二、服務地點延伸 便民工作站、到府（院）服務</p> <p>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）</p> <p>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）</p> <p>五、本所與臺中市地方稅務局合辦「行動愛心·稅務服務視訊櫃檯」，以視訊方式提供民眾稅務即時通創新服務。</p>
	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）

柒、計畫管制

- 一、各承辦員應依工作職掌業務切實執行，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，並須依限完成

捌、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。

玖、本計畫如有未盡事宜之處，得依實際需要修正或補充之。