

臺中市龍井區戶政事務所 104年度提升服務品質執行計畫

壹、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、103 年 8 月 21 日國家發展委員會發社字第 1031301420 號函訂定「第七屆政府服務品質獎評獎實施計畫」與「第七屆政府服務品質獎評獎作業手冊」。

貳、目標

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、積極進行多面向整合各級政府服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

參、實施對象

本所全體同仁。

肆、實施期間

自 104 年 1 月 1 日起至 104 年 12 月 31 日止。

伍、實施方法（計畫內容）

| 實施要項 | 實施方式 | 完成期限 | 執行單位 | 預期效益 |
|--|--|------|--|-------------------------|
| 壹、優質便民服務 一、服務流程 (一) 服務流程便捷性 (二) 服務流程透明度 | 1、設置綜合受理櫃檯，隨到隨辦，除受理各項戶籍申辦案件，並整合內政部戶政司全球資訊網跨機關通報服務暨本市 N+e 跨機關便民服務、自然人憑證及護照親辦人別確認等多種項目，真正落實單一窗口全功能服務。 2、提供萬事通電話全階服務，透過完整的電話服務流程，適時回應民眾實際需要。 | 持續辦理 | 全體同仁 全體同仁 | 落實單一窗口，提供便捷快速而正確的全功能服務。 |

| | | | | |
|--|---|------|---|--|
| | <p>3、提供電話、通信、書面及網路預約申請等服務，節省現場等候時間。</p> <p>4、設置機動櫃檯並於候辦民眾較多時，啟動後線支援服務機制，縮短民眾等候時間。</p> <p>5、運用本市獨創「戶政 e 把單服務系統」全程完成戶籍登記、文件核發及戶籍行政作業，創造全功能 e 化服務櫃檯。</p> <p>6、本所與臺中市政府地方稅務局合作設置「M 愛 T」視訊增值服務，透過「跨機關 e 化視訊服務櫃檯」視訊設備，於線上確認申辦人身分後，即可申辦房屋稅籍證明等稅務服務。</p> <p>7、所內及本所網站提供申請表單供民眾索取或下載使用，並隨法令修正更新申請書表內容。</p> <p>8、運用「戶政英譯查詢系統」簡化英文戶籍謄本核發流程，縮短取件時間。</p> <p>9、民眾申請更改姓名或更正其他戶籍登記事項，本所於辦理時自行查證，免除民眾檢附戶籍謄本。</p> <p>10、配合內政部公告開放異地登記項目，提供跨區戶籍登記、戶籍登記申請書及附件。</p> <p>11、遇有辦理遷徙案件提證不符時，主動查詢「免書證免謄本便民服務系統」，或主動查證稅籍資料，免除民眾為提證往返奔波。</p> <p>12、使用跨機關電子閘門查詢相關資訊，免除民眾往返奔波提證。</p> <p>13、設置山頂便民工作站，擴大為民服務據點。</p> <p>14、實施年長、患重大疾病或行動不便者到府（院）服務，經實地訪</p> | 持續辦理 | <p>資訊</p> <p>行政</p> <p>單一窗口 服務櫃檯</p> <p>全體同仁</p> <p>資訊</p> <p>全體同仁</p> <p>單一窗口 服務櫃檯</p> <p>單一窗口 服務櫃檯</p> <p>單一窗口 服務櫃檯</p> <p>單一窗口 服務櫃檯 單一窗口 服務櫃檯 全體同仁</p> | |
|--|---|------|---|--|

| | | | | |
|---|--|------|--|---|
| | 查後為民眾辦理相關申辦事項。 15、到校辦理年滿 14 歲國中生身分證初領服務。 | | 全體同仁 | |
| <p>二、機關形象</p> <p>(一) 服務設施合宜程度</p> <p>(二) 服務行為友善及專業度</p> <p>(三) 服務行銷有效程度</p> | <p>1、本所提供志工服務櫃檯、宣導資訊及文具用品。</p> <p>2、營造友善環境，設置哺集乳室、嬰兒換尿布檯、無障礙服務設施、飲水機等，並提供尿布、濕紙巾、玩具及輪椅，切合民眾個別需求。</p> <p>3、設有汽車、機車停車位，方便洽公民眾停車。</p> <p>4、規劃民眾等候區，提供宣導短片、書報、童書，並於天冷時奉上暖暖薑茶。</p> <p>5、設置藝文展示區，展出藝文界俊彥之精采作品。</p> <p>6、設置疼您櫃檯，由專人全程受理，尊重保護民眾涉及個人隱私之申辦事項。</p> <p>7、為結婚新人設計精美結婚書約與拍照紀念牆，留住美好永恆的紀念照。</p> <p>8、方便民眾辦理國民身分證未攜帶照片或相片不符規格，提供拍照服務，縮短民眾辦證期程，亦免其奔波之苦。</p> <p>9、執行走動式服務，適時提供民眾諮詢，遇候辦人數多時，主動提供協助、引導、業務諮詢、並先行預審。</p> <p>10、建立櫃檯受理案件審核機制，確保服務品質精準無誤。</p> <p>11、使用電腦字幕機發布各項施政宣導及最新訊息。</p> <p>12、執行內部控制制度自行評估作業，針對內部控制發現缺失進行改善，並追蹤改善情形。</p> <p>13、透過 e 學中心、上級機關舉辦定</p> | 持續辦理 | <p>研考</p> <p>總務</p> <p>總務</p> <p>總務</p> <p>研考</p> <p>5 號櫃檯</p> <p>總務</p> <p>資訊</p> <p>行政</p> <p>行政</p> <p>秘書</p> <p>會計</p> <p>人事</p> | <p>主動積極為民眾提供合宜措施，提升民眾洽公友善環境，建立良好機關形象。</p> |

| | | | | |
|--|---|-------------|---|--|
| | <p>期或不定期教育訓練等，指派相關人員參加。</p> <p>14、定期召集所務會議，對各業務進行檢討督導，促進雙圈學習，建構學習型組織。</p> <p>15、依業務需求，辦理同仁及志工專業知識、服務禮儀及業務課程教育講習訓練。</p> | | <p>秘書</p> <p>人事</p> | |
| <p>三、顧客滿意情形</p> <p>(一) 機關服務滿意情形</p> <p>(二) 民眾意見回應及改善情形</p> | <p>1、設置滿意度問卷調查表、意見箱及網站留言板等多元管道，提供民眾隨時反映意見並檢討策進。</p> <p>2、專人列冊管理人民陳情案件，依據「受理人民陳情案件作業要點」，隨時追蹤辦理情形。</p> <p>3、對於現場民眾之抱怨及意見，適時由主管介入關懷、說明，並協助解決問題。</p> <p>4、配合機關、社區活動，設攤提供各項戶政服務宣導及諮詢。</p> | <p>持續辦理</p> | <p>研考</p> <p>研考</p> <p>秘書</p> <p>研考</p> | <p>建立多元訊息溝通管道，迅速回應人民需求，提高整體工作效能。</p> |
| <p>貳、資訊網路服務</p> <p>一、資訊提供及檢索服務</p> <p>(一) 資訊公開適切性與內容有效性</p> <p>(二) 資訊檢索完整性與便捷性</p> | <p>1、本所網站建置組織架構、業務權責、為民服務白皮書、資訊公開項目等各項便民表單，並提供線上預約申請服務等便民措施。</p> <p>2、網站提供分類檢索功能，由資訊人員檢視更新，正確提供戶政資訊。</p> <p>3、通過網站無障礙認證，提供各項戶政業務申辦須知、最新法令及便民服務訊息。</p> <p>4、規劃新住民專區，提供新移民各項國籍快訊、法規須知及歸化測試題庫連結。</p> <p>5、網站連結其他機關網站增進民眾瀏覽便捷性。</p> | <p>持續辦理</p> | <p>資訊</p> <p>資訊</p> <p>資訊</p> <p>資訊</p> <p>資訊</p> | <p>建構 e 化具便利性之資訊平臺，快速回應民眾需求，達到科際整合之效用。</p> |
| <p>二、線上服務及電子參與</p> <p>(一) 線上服務量能擴展</p> | <p>1、網站提供各項申辦案件申請書下載、線上申辦案件及線上諮詢服務。</p> <p>2、網站提供戶籍登記自我檢核表，讓民眾在辦理戶籍登記前，確認應備</p> | <p>持續辦理</p> | <p>資訊</p> <p>資訊</p> | |

| | | | | |
|-------------------------------------|---|-------------|---|---|
| <p>性 (二) 電子參與 多樣性</p> | <p>文件證件是否攜帶齊全。</p> <p>3、設置人口及案件統計、街路門牌、國籍專區、相關業務查詢服務系統，每月更新人口統計資料，提升便捷 e 化的服務。</p> <p>4、建置多元化電子參與管道，電子信箱及網路問卷調查，提供民眾友善網路溝通環境。</p> <p>5、建置 Facebook「臺中市龍井區戶政事務所」粉絲專頁，加強民政局各項政策宣導，並提供法令資訊及活動訊息。</p> <p>6、提供自然人憑證團辦到府服務。</p> | | <p>資訊</p> <p>資訊</p> <p>資訊</p> <p>承辦人</p> | |
| <p>參、創新加值服務 一、有價值的 創新服務</p> | <p>1、設置「疼您櫃檯」，體恤臨櫃民眾申辦涉及人生轉折（Turning Point）身分事件心情，提供洽公不受干擾之服務及完整諮詢。</p> <p>2、設置「結婚拍照牆」，為新人捕捉剎那光影，化做永恆幸福，增添美麗回憶。</p> <p>3、設置電話語音留言系統，於下班及例假日供民眾留言，做到「24 小時電話零時差服務」。</p> <p>4、悠遊繳費 easy 扣，使用悠遊卡/悠遊聯名卡繳納戶政規費，繳費不用帶零錢，免找零，省時又便利。</p> <p>5、結合攜帶方便的放大鏡片與 65 歲以上樂齡福利措施，製作「樂齡卡」發放 65 歲以上臨櫃民眾，表達本所關懷之意。</p> <p>6、「閱讀起步走」，與臺中市龍井區圖書館合作，為申辦出生登記新生兒辦理圖書館借閱證，臨櫃即刻取卡服務。</p> | <p>持續辦理</p> | <p>5 號櫃檯</p> <p>全體同仁</p> <p>研考</p> <p>單一窗口 服務櫃檯</p> <p>單一窗口 服務櫃檯</p> <p>單一窗口 服務櫃檯</p> | <p>迅速回應 民眾需要 ，提升服 務品質與 機關整體 形象。</p> |
| <p>二、創新服務 標竿學習 效益</p> | <p>1、辦理不定期服務知能教育訓練、法令宣導及參訪觀摩績優機關。</p> <p>2、舉辦「洽公環境滿意度及禮貌人選拔」，激勵同仁優秀表現，促進良</p> | <p>持續辦理</p> | <p>人事</p> <p>研考</p> | <p>藉標竿學 習建立願 景，激勵 全體同仁</p> |

| | | | | |
|-----------------|---|------|------------------------------|-----------------------------|
| | 性競爭，由主任公開表揚，互為模範表率。 | | | ，建構學習型組織 |
| 三、組織內部創新機制及運作情形 | <p>1、訂定年度「提升服務品質執行計畫」，由全員參與並定期開會，激發潛能，研提創新服務。</p> <p>2、執行內部控制制度自行評估作業，針對內部控制發現缺失進行改善，並追蹤改善情形。</p> <p>3、訂定「獎勵提案執行計畫」，鼓勵同仁對於業務勇於建言。</p> | 持續辦理 | 全體同仁 全體同仁 全體同仁 | 鼓勵同仁創新精進，提升為民服務效能，形塑優質組織文化。 |

陸、計畫管考

- 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、各承辦人員對於主辦業務，須嚴予控管進度，專案項目應依期限完成，並於各期所務會議、不定期會議報告執行進度。至於執行不力之項目於會議中檢討改進並做成紀錄，俾隨時追蹤策進。

柒、獎懲

執行本計畫表現特別用心與不利人員，列入平時考核並納入年終考績績效評比依據。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或補充之。