

臺中市龍井區戶政事務所

105 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、105 年 1 月 4 日國家發展委員會發社字第 1041301947 號函訂定「第九屆政府服務品質獎評獎實施計畫」與「第九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、便捷、高效率的公共服務形象與品質。
- 二、促使政府資訊透明化，提供內容正確豐富、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 105 年 1 月 1 日起至 105 年 12 月 31 日止。

伍、實施內容

實施要項	推動作法	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，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「一處收件，全程服務」，提供便捷快速而正確的全功能服務。

實施要項	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
	<p>3、提供電話、通信、書面及網路預約申請及二維條碼等服務，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、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>6、受理案件時告知民眾相關資訊及辦理情形，並建立逾期處理主動通知機制。</p> <p>7、實施本市跨區申請印鑑登記(廢止/變更)、證明，及辦理代發全國各戶政所檔存之戶籍登記申請書及附件。</p> <p>8、與臺中市政府地方稅務局合作設置「厝邊服務要您好稅」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，即可辦理房屋稅籍證明等稅務服務。</p> <p>9、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>10、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>11、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>12、配合內政部公告開放異地登記項目，提供跨區戶籍登記。</p> <p>13、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>	持續辦理	<p>承辦人</p> <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p> <p>承辦人</p> <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p>	

實施要項	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
	14、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。 15、設置山頂便民工作站，擴大為民服務據點。		全體同仁 單一窗口 服務櫃檯	
二、機關形象 (一)服務設施合宜程度 (二)服務行為友善及專業度 (三)服務行銷有效程度	1、設有汽車、機車停車位，方便洽公民眾停車。 2、提供志工服務櫃檯、宣導資訊及文具用品。 3、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。 4、關懷長輩，櫃檯提供老花眼鏡備用。 5、營造友善環境，設置哺集乳室、嬰兒換尿布檯、無障礙服務設施等，並提供尿布、濕紙巾、玩具及輪椅，切合民眾個別需求。 6、規劃民眾等候區，播放宣導短片、提供書報、童書，並備有飲水機供民眾飲用。 7、不定期展出藝文作品，提供民眾視覺及心靈舒適感受，增進藝文氣息。 8、為結婚新人設計精美結婚書約與拍照紀念牆，留下美好永恆的紀念照。 9、受理民眾案件時，遇有證件不齊無法辦理，除主動開立「一次告知單」並詳加說明，提供正確資訊予洽詢民眾。 10、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。 11、實施走動式服務，適時提供民眾諮詢，遇候辦人數眾多時，主動協助、引導、業務諮詢，並先行預審。	持續辦理	承辦人 承辦人 全體同仁 承辦人 承辦人 承辦人 承辦人 全體同仁 全體同仁 全體同仁	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。

實施要項	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
	<p>12、建立櫃檯受理案件審核機制，確保服務品質精準無誤。</p> <p>13、使用電腦字幕機及電視牆發布各項施政宣導及最新訊息。</p> <p>14、為提升電話服務禮儀訂定電話禮貌測試要點，每月辦理本所與他所間電話禮貌測試。</p> <p>15、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>16、參加 e 學中心、上級機關舉辦定期或不定期教育訓練。</p> <p>17、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>18、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>承辦人</p> <p>承辦人</p> <p>承辦人</p> <p>承辦人</p> <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p> <p>承辦人</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、意見信箱等多元管道，提供民眾隨時反映意見並檢討策進。</p> <p>2、每年上、下年度各辦理一次禮貌人員選拔及洽公環境滿意度調查，實施混合式問卷，針對調查結果進行分析，進行討論並提出改善策略，回應民眾需求，精進優質服務。</p> <p>3、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」，隨時追蹤辦理情形並及時回應。</p> <p>4、對於現場民眾之抱怨及意見，適時由主管介入關懷、說明，協助解決問題。</p> <p>5、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>承辦人</p> <p>承辦人</p> <p>承辦人</p> <p>主管</p> <p>承辦人</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>

實施要項	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
	<p>6、訂定「臺中市龍井區戶政事務所志願服務工作計畫」，運用社會人力資源，輔助業務施行。</p> <p>7、參與區公所業務聯繫會報、里鄰長會議，了解民意代表、里鄰長建言，及時溝通並積極解決問題或給予協助。</p>		<p>承辦人</p> <p>主管</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(料)公開適切性與內容有效</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，主動盤點及開放依法應公開之公開性資料，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、實施網站連結提供政府資訊網路平臺，增進民眾瀏覽便捷性。</p>	持續辦理	<p>承辦人</p> <p>承辦人</p> <p>承辦人</p> <p>承辦人</p> <p>承辦人</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、線上服務及網路參與</p> <p>(一)線上服務量能擴展性</p> <p>(二)網路參與應用情形</p>	<p>1、網站提供二維條碼、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，確認應備文件與證件是否攜帶齊全。</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>	持續辦理	<p>承辦人</p> <p>承辦人</p> <p>承辦人</p> <p>承辦人</p>	

實施要項	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
	5、建置 Facebook「臺中市龍井區戶政事務所」粉絲專頁，加強市府暨本所各項政策宣導，並提供法令資訊及活動訊息。 6、提供自然人憑證團辦到府服務，加強宣導「以網路代替馬路」之政策。		承辦人 承辦人	
參、創新加值服務 一、有價值的創新服務	1、運用本市「戶政 e 把單服務系統」，建置申請書影像查詢、辦理印鑑跨區及各項戶籍登記申請書申領，創造全功能 e 化服務櫃檯，提供民眾更快速便捷服務。 2、協助辦理「N+e 跨機關戶籍異動申請」服務，提供跨機關聯合便民服務。 3、配合外交部辦理首次申請護照親辦人別確認。 4、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。 5、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」。 6、實施早鳥服務、中午彈班、夜間延長受理及假日預約登記服務。 7、實施年長、患重大疾病或行動不便者到府 (院) 服務，經實地訪查後為民眾辦理相關申辦事項。 8、到校辦理年滿 14 歲國中生初領身分證集體申辦服務。 9、提供自然人憑證集體申辦到府服務。 10、國籍(準)歸化隨到隨辦，提供外籍人士客製化便捷服務。 11、提供親友協尋服務，幫助民眾	持續辦理	全體同仁 全體同仁 全體同仁 全體同仁 承辦人 全體同仁 全體同仁 全體同仁 承辦人	迅速回應民眾需要，提升服務品質與機關整體形象。

實施要項	推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
	<p>尋訪圓夢。</p> <p>12、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>13、協助辦理出生登記新生兒申辦圖書館借閱證，臨櫃即刻取卡，提倡親子共讀。</p> <p>14、設置WiFi熱點，提供民眾免費上網服務。</p> <p>15、設置手機充電站，強化便民加值服務。</p>		<p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p> <p>承辦人</p> <p>承辦人</p>	
二、創新服務 標竿學習 效益	<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、舉辦員工暨志工自強活動，促進身心靈健康，增強為民服務動能。</p> <p>3、舉辦「洽公環境滿意度及禮貌人員選拔」，激勵同仁優秀表現，促進良性競爭，由主任公開表揚，互為模範表率。</p>	持續辦理	<p>承辦人</p> <p>承辦人</p> <p>承辦人</p>	藉標竿學習建立願景，激勵全體同仁，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	<p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p>	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計畫執行，並針對執行情形於所務會議或專案會議檢討報告，研議改進措施，據以提升執行成效。

二、為貫徹年度計畫及為民服務工作，主任、秘書不定期督導考核同仁服務態度與工作績效，各承辦人亦應配合市府排定之考核時程，將

實施成果備妥交秘書彙整受考。

柒、獎懲

- 一、每月於所務會議召開檢討為民服務績效，績效優良人員於會議中嘉勉；績效不佳者提報檢討改進措施。
- 二、推動為民服務情形及執行績效卓著依據相關規定辦理獎勵，並列入平時考核、年終考評之依據。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或補充之。