

# 臺中市龍井區戶政事務所

## 106 年度提升服務品質執行計畫

### 壹、依據：

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、國家發展委員會 106 年 1 月 25 日發社字第 1061300083 號函訂定第 1 屆「政府服務獎」評獎實施計畫。

### 貳、目標：

- 一、便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 三、開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

### 參、實施對象：

本所全體同仁。

### 肆、實施期間：

自 106 年 1 月 1 日起至 106 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、基礎服務 一、服務一致及正確 (一) 申辦業務標準作業流程訂定情形 (二) 服務及時性 (三) 服務人員專業度	1、訂定「處理人民申請案件作業期限表」、「一般戶籍登記案件作業流程表」、「外國籍人士與國人結婚申請歸化中華民國國籍暨戶籍登記流程表」、「首次申請護照人別確認作業流程圖」、「戶政規費收費標準一覽表」及「戶籍罰鍰處罰金額基準表」等作業流程暨處理時限表，並視法令規定及業務需求適時修訂。 2、修訂申請表單及工作流程表件，並建置於本所網頁	持續辦理	承辦人 承辦人	1、建立標準作業流程及處理時限，維持服務措施一致性。 2、隨時檢討改進作業流程與方式，確保資訊提供、問題回應及申辦案件的正確性。 3、積極提升服務人員專業

	<p>提供民眾參閱或下載使用。</p> <p>3、依據「臺中市各區戶政事務所分層負責明細表」之規範，簡化內部流程，達到減章及縮短處理時效之目標，提升行政效率。</p> <p>4、受理案件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；一般案件受理後亦主動告知民眾相關資訊及處理情形，並建立逾期處理主動告知機制。</p> <p>5、訂定「新進人員暨在職人員教育訓練實施計畫」，指定輔導員協助新進人員以熟悉案件之處理流程，並持續加強在職人員專業素養，使同仁可正確回應民眾問題並提供完整資訊。</p> <p>6、建立櫃檯受理案件審核及抽核機制，確保服務品質正確無誤。</p> <p>7、印製最新戶政法令工作手冊、實用戶政法規解釋函等，提供標準化作業流程及法令規範，俾為同仁遵循，確保案件正確無誤。</p> <p>8、每月召開所務會議及戶政法令講習，藉以強化法令知能分享實務案例，並針對業務進行檢討督導，每半年舉辦「戶政法令測驗」以提升專業度。</p> <p>9、辦理同仁及志工專業知識、服務禮儀及業務課程教育訓練講習，並參加 e 學中心及上級機關舉辦</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> <p>全體 同仁</p> <p>全體 同仁</p>	能力，提供民眾正確資訊。
--	---	--	--------------

	各項教育訓練課程，增進本職學能。			
二、服務友善 (一) 服務設施合宜程度 (二) 網路使用便利性 (三) 服務行為的友善性 (四) 服務資訊透明度	<p>1、設置汽、機車、自行車停車位及標示牌，方便洽公民眾停車使用。</p> <p>2、設置志工服務櫃檯，協助引導洽公民眾、血壓、腰圍量測、提供宣導資訊及文具用品。</p> <p>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。</p> <p>4、關懷樂齡長者，設置愛心櫃檯、提供老花眼鏡、放大鏡片、音聲擴聽器及輪椅備用。</p> <p>5、設置手機充電站、健康照護站、哺集乳室、嬰兒換尿布檯、娃娃車、無障礙服務設施等，並提供免費影印證件、尿布、濕紙巾、消毒酒精、玩具等，切合民眾個別需求。</p> <p>6、為服務民眾申請初、補領國民身分證，未提供符合規格之照片，本所提供之身分證拍照服務，方便民眾辦理。</p> <p>7、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。</p> <p>8、戶政藝廊展出藝文作品，提供民眾視覺及心靈舒適感受，增進藝文氣息。</p> <p>9、提供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。</p>	<p>持續辦理</p> <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>全體同仁</p> <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>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>承辦人</p> <p>承辦人</p> <p>承辦人</p>	<p>1、營造舒適及友善的洽公環境，以符合民眾多元的需求，且提供專業、貼心的服務，型塑優質機關形象。</p> <p>2、資訊透明化，讓民眾得知正確資訊。</p> <p>3、透過定期、不定期及外部查核方式，落實網站內容有效性及正確性。</p> <p>4、提供方便清楚瀏覽及檢索查詢功能，便利民眾使用。</p> <p>5、善用資訊科技主動搭起民眾的溝通橋樑，加強本所與民眾的回應性。</p> <p>6、服務人員親切有禮，提升服務滿意度。</p>

	10、提供民眾使用悠遊卡／悠遊聯名卡繳納戶政規費，繳費不用帶零錢，免找零，省時又方便。	全體 同仁	
	11、設置自然人憑證體驗區、Wi-Fi 無線上網、i-Taiwan 免費服務、提供電腦上網查詢、列印使用。	承辦 人	
	12、網站通過無障礙認證，設置「全文檢索」、「站內檢索」、「分類檢索」、「網站導覽」及「分眾導覽」功能，另提供訊息訂閱服務、使用範例等方便瀏覽查詢。	承辦 人	
	13、訂定「網站資料管理維護計畫」、「網站資料定期更新規定」並由專人負責新增、更新及維護網站資料，且隨時檢視網頁主動盤點資料正確性、連結之有效性，定期辦理網站稽核檢測作業。	承辦 人	
	14、網站建置組織架構、業務權責、為民服務白皮書、戶籍登記申請須知、戶籍登記自我檢核表、線上預約及簡明、易讀、易懂、易用之資訊公開項目等並提供各項便民表單以 WORD 、PDF 及 ODF 格式供民眾查閱及連結下載運用。	承辦 人	
	15、建立申請案件公開查詢機制，提供現場、電話、網路、行動裝置等多元管道，方便民眾瞭解案	全體 同仁	

	<p>件處理程序及查詢最新進度。</p> <p>16、提供電話、通信、書面及網路預約申辦及二維條碼等服務，節省民眾現場等候時間。</p> <p>17、推動服務稽核業務，辦理服務禮儀等教育訓練，同時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><b>貳、服務遞送</b></p> <p><b>一、服務便捷</b></p> <p>(一) 建置單一窗口整合服務</p> <p>(二) 減除申辦案件需檢附之書表謄本</p> <p>(三) 開發線上申辦或跨平台通用服務</p>	<p>1、設置綜合受理櫃檯隨到隨辦，整合跨機關通報服務、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。</p> <p>2、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>3、實施走動式服務，適時提供民眾諮詢，遇候辦人數較眾多時，主動協助、引導、諮詢，並先行預審，加速案件辦理速度。</p> <p>4、由專人負責網站、電話、傳真、粉絲專頁民眾預約、諮詢回覆。</p> <p>5、利用「免書證免謄本便民服務系統」、跨機關電子閘門，查證相關資料，免除民眾為提證往返奔波。</p> <p>6、民眾辦理改名、國籍變更及戶籍更正等戶籍登記業務均免提戶籍謄本，由本所自行查證，並協助相</p>	<p>持續辦理</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>1、建置單一窗口整合服務，提升服務便捷度。</p> <p>2、運用跨機關電子閘門自行查證代替由民眾自行提證，簡化作業流程。</p> <p>3、提供跨機關通報服務，透過跨平台通用服務，免除民眾奔波之苦。</p>

	<p>關親屬進行資訊系統資料之逕為登記。</p> <p>7、宣導民眾以新式戶口名簿替代戶籍謄本，減少戶籍謄本使用量，或上網下載列印電子戶籍謄本，方便又省時。</p> <p>8、與地稅、地政、監理、國稅、臺水、臺電、天然氣、勞保、健保、社福、圖書館及壽險公會等機關實施跨機關通報服務，透過機關橫向聯繫同步更新戶籍資料，或提供加值服務，免除民眾奔波各機關。</p>		全體 同仁	
二、服務可近性  (一)客製化服務 (二)專人全程服務 (三)主動服務	<p>1、設置便民工作站，擴大為民服務據點。</p> <p>2、整合「銀向幸福，要您好用」服務，針對銀髮族群，本所設有愛心櫃檯、音聲擴聽器、老花眼鏡、放大片、輪椅、愛心鈴、愛心坡道及無障礙廁所等敬老措施。</p> <p>3、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>4、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>5、提供跨縣市異地辦理收件服務、同性伴侶註記及行政協助等服務，免除民眾奔波之苦。</p>	持續辦理  承辦人  承辦人  承辦人  全體 同仁  全體 同仁	承辦人  承辦人  承辦人  全體 同仁  全體 同仁	<p>1、延伸服務據點，方便離本所較為偏遠民眾洽辦業務，減少地域上的不便。</p> <p>2、關懷樂齡、行動不便者及特殊或弱勢族群，提供客製化專屬服務。</p> <p>3、積極推動跨機關合作及異地辦理措施，提升效率簡化作業流程，增進資源共享，達到一處收件全程服務，減少民眾往返奔波之不便。</p>

	<p>6、方便各族群需求，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。</p> <p>7、與移民署中區事務大隊臺中市第一服務站合作，辦理新住民行動列車巡迴服務，提供收件、生活適應輔導及移民業務諮詢等服務。</p> <p>8、與臺中市政府地方稅務局合作「厝邊服務要您好稅」加值服務，透過視訊即可辦理相關稅務服務。</p> <p>9、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>10、利用行動載具，於學生辦理助學貸款期間至台銀、學校設點服務及結合轄內關懷據點，將戶政業務延伸至社區服務。</p> <p>11、實施年長、患重大疾病或行動不便者到府(院)服務，年滿65歲以上樂齡長者補證不須提供二年內照片。</p> <p>12、到校辦理年滿14歲國中生初領國民身分證集體申辦服務。</p> <p>13、提供自然人憑證集體申辦到府服務，並於五月報稅期間至國稅局沙鹿稽徵所設點及週六預約服務。</p>	全體 同仁	
		承辦人	
		全體 同仁	

	14、國籍歸化測試隨到隨考，因家庭因素等特殊原因，提供到府歸化測試。		承辦人	
三、服務成長及優化 (一) 突破成長 (二) 優質服務	<p>1、辦理出生登記可同時為新生兒申請健保加保、圖書館借閱證，並協助社會局核發生育津貼、宣導育兒津貼及到宅坐月子服務。</p> <p>2、辦理出生、結婚、死亡、遷入登記，提供溫馨小叮嚀；辦理離婚登記主動關懷單親服務，發現小戶長、高風險家庭主動通報主管機關。</p> <p>3、接獲出生、死亡、入出境及法院通報案件，主動以電話、信函提醒民眾依限申辦，避免逾期受罰。</p> <p>4、辦理死亡登記後由戶所通報亡故者死亡資料至壽險公會，由各保險公司主動通知保險受益人辦理理賠給付，確保權益不錯失。</p> <p>5、依據「清查人口作業規定」，定期清查百歲、九十、八十歲以上、未換發新式國民身分證及逕遷戶政所等特定人口，瞭解戶籍動態，以正確戶籍登記，並發掘問題協助解決戶籍疑難案件。</p> <p>6、持續建置掃瞄數位化戶籍登記申請書、門牌申請書及印鑑資料，俾利民眾異地申辦及所內資料調閱，提升行政效率。</p>	持續辦理	全體同仁 全體同仁 承辦人 全體同仁 全體同仁 全體同仁 全體同仁	整合可用資源，於服務遞送時，創造具有吸引力及豐富性的服務措施。

	<p>7、民眾辦理國民身分證掛失，主動不定期查證民眾補發或撤銷掛失情形，避免被冒名掛失或久未辦理補發，造成損害。</p> <p>8、建置及更新新住民資料庫，利用資料庫以電話或信函關懷新住民生活適應及歸化國籍情形，並辦理新住民機車考照輔導班，協助考取駕照方便在臺工作與提升生活便利性。</p> <p>9、因應人力不足，加強運用社會志願服務資源成立志工隊，協助引導洽公民眾及照顧隨行嬰幼童，發展本所志工隊特色服務。</p> <p>10、提供親友協尋服務，幫助民眾圓夢尋找失聯的親友或同學。</p>		承辦人 承辦人 承辦人 全體同仁	
參、服務量能 一、內部作業簡化 二、服務精進機制	<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、成立內部控制專案小組，執行內部控制制度自行評估及稽核作業，針對內部控制發現缺失進行改善，並追蹤改善情形。</p> <p>3、定期進行內部顧客調查，加強改善並檢討內部措施，提升行政效率。</p> <p>4、定期召開所務會議，對各業務進行檢討督導，建構學習型組織。</p> <p>5、辦理參訪績優企業或機關，藉由參訪觀摩學習新</p>	持續辦理	全體同仁 全體同仁 承辦人 全體同仁 全體同仁	<p>1、建立全員參與及獎勵提案制度，提高創新服務提案精進服務品質。</p> <p>2、藉由多元管道蒐集內部成員意見，並檢討改造作業流程。</p> <p>3、進行標竿學習，藉以檢討精進各項戶政業務。</p>

	<p>思維，精進專業知識，發掘問題並提出改善措施。</p> <p>6、鼓勵同仁參加跨機關教育訓練，突破機關隔閡，從中學習。</p> <p>7、訂定「獎勵提案執行計畫」，鼓勵同仁對於業務勇於提出創新建議。</p>		<p>全體 同仁</p> <p>全體 同仁</p>	
<p><b>肆、服務評價</b></p> <p><b>一、服務滿意情形</b></p> <p><b>二、意見回應處理情形</b></p>	<p>1、利用各類滿意度問卷調查表、意見信箱及辦理機關、社區活動設攤宣導等多元管道，提供民眾隨時反映意見並檢討策進。</p> <p>2、積極拜會里長等民意代表及參與公所業務聯繫會報、里鄰長會議，瞭解地方民意需求，並妥適回應。</p> <p>3、每半年各辦理一次禮貌人員選拔及洽公環境滿意度調查，針對調查結果進行分析討論並提出改善策略，回應民眾需求，精進優質服務。</p> <p>5、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>6、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>持續 辦理</p> <p>主管</p> <p>承辦 人</p> <p>承辦 人</p> <p>主管</p>	<p>全體 同仁</p> <p>承辦 人</p> <p>承辦 人</p>	<p>1、以各類意見調查工具及管道，廣泛蒐集民意，並據以改善現有服務措施，進而有效提高民眾對本所整體服務滿意。</p> <p>2、對於民眾意見、抱怨及陳情案件，積極處理回應，有效協助民眾解決問題。</p>

## 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。