

臺中市龍井區戶政事務所
109 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

- 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 108 年 12 月 10 日發社字第 1081301921 號函頒第 3 屆政府服務獎評獎實施計畫。
- 三、臺中市政府 109 年 2 月 12 日府授研服字第 1090028022 號函訂定臺中市政府所屬各機關提昇服務品質實施計畫。

貳、計畫目標：

- 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、資訊透明化並提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、發現問題、研究改善方法藉以改進作業流程，積極開發創新服務措施，提升卓越服務品質。
- 四、連結政府及民間巨量資料，公私協力解決民眾關切問題，以人為本運用人工智慧、物聯網、區塊鏈等數位、創新為民服務方式，推動產、官、學合作。

參、實施對象：本所全體同仁。

肆、實施期程：109 年 1 月 1 日起至 109 年 12 月 31 日止。

伍、管制考核與獎懲：

- 一、召開所務會議檢討為民服務績效，績優承辦同仁於會議中表揚獎勵；績效不佳者提報檢討改進措施。
- 二、為貫徹計畫執行情形，主管平時應就承辦同仁之執行情形適時督導考核。
- 三、承辦同仁推動為民服務情形及執行績效依據相關規定辦理獎勵並列入平時及年終考評之參據。

陸、本計畫奉主任核定後實施，如有未盡事宜得隨時修正補充之。

柒、計畫內容：

實施要領	推動作法	預期效益
<p>壹、數位創新加值</p> <p>一、連結政府及民間巨量資料，公私協力解決民眾關切問題。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 運用內政部戶政司戶政一站式服務，與壽險公會合作，民眾至戶政事務所辦理死亡登記時，可同步向戶政事務所申請將亡故者死亡資料通報壽險公會，確保受益人得即時行使申領保險理賠的權利。 2. 網站主動公開戶政業務及便民服務措施、人口統計、線上預約等重要資訊，並設有戶政 Q&A 問答專區。 3. 網站提供各項戶籍登記申辦須知、服務項目、法規、申請書表、各承辦人業務項目及電話，方便民眾上網查閱及聯絡。 4. 辦公廳舍及網站提供戶政規費收費標準、罰鍰及申請案件作業期限表供民眾查詢。 	<p>主動公開服務相關資訊，以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，供民眾查閱或運用。</p>
<p>二、運用人工智慧、物聯網、區塊鏈等數位科技，創新為民服務模式。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用戶政 e 把單印簽比對系統，印鑑由人工核對改為電腦比對，提升印鑑比對之速度及精確度。 2. 運用「輔助人員辨識確認系統」，強化身分查核，防杜不法人士冒用他人身分申辦戶籍業務，確保民眾權益。 3. 運用戶政資訊系統「綠色櫃檯文件電子化系統功能」、本市戶政 e 把單應用服務系統掃描戶籍登記申請書，減少紙張使用，加速線上調閱全國之戶籍資料申請書及相關附件，並降低實體儲存空間。 4. 賡續擴展辦理網路線上申辦，並 	<p>運用人工智慧，簡化作業流程，利用戶役政資訊系統及跨域服務資源網路服務，方便民眾閱覽各項資訊和文件。</p>

<p>三、推動整合跨機關業務流程，提供民眾線上便捷服務。</p>	<p>提供完整申辦資訊及強化安全申辦認證。</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. 持續推動宣導自然人憑證申辦業務，鼓勵經由網際網路，享受政府 e 化服務。 6. 提供戶政規費收據上傳雲端無紙化服務，以達減能減紙落實環保政策。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾於戶所申辦戶政業務後，透過 N 加 e 跨機關通報服務，通報稅務、監理等機關，變更民眾之戶籍地、通訊地；出生登記、身分證及健保卡同時遺失或姓名等資料變更，通報健保局申請健保卡；辦理死亡登記後，通報壽險公會清查人身保險之投保情形；通報勞保局生育給付及家屬死亡給付；國軍人員或國軍人員遺族通報申請結婚、生育、喪葬或殮葬補助。 2. 新住民配偶於戶所辦理遷入、住變、未成年子女權利義務變更等案件，由同仁透過 e 把單系統通報移民署進行資料變更，以免影響後續居留、定居等權利。 3. 與內政部移民署臺中市服務站合作建置視訊服務系統，提供多國語言的業務諮詢及通譯服務。 4. 提供全市跨區申辦印鑑登記、印鑑證明及全國跨縣市代發檔存申請書及附件服務。 5. 與臺中市政府地方稅務局合作「厝邊服務要您好稅」透過視訊即可辦理相關稅務服務。 	<p>整合跨機關業務流程，提供跨機關通報服務，節省民眾往返奔波時間。</p>
----------------------------------	--	--

<p>貳、社會關懷服務</p> <p>一、因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務。</p>	<p>(一)在地化服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 針對偏遠地區居民的需求，設置便民工作站，延伸為民服務據點，減少民眾因地域不便而往返奔波之苦。 2. 受理預約周六上午辦理改名、初補領國民身分證、印鑑(變更)、結婚登記案件(結婚登記非辦公日皆可預約辦理)，方便無法於辦公日親自來所申辦案件之民眾。 <p>(二)客製化服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設立愛心櫃台、疼您櫃台等專用櫃台，根據不同民眾需求，成立客製化櫃台，提供專屬服務。 2. 提供老邁、行動不便及身心障礙人士到府(院)服務，採隨到隨辦方式辦理。 3. 每年派員至轄內國中辦理國三學生初領國民身分證。 4. 針對自然人憑證 5 人以上集體申辦者，提供到府受理服務。 5. 遇有行政區域調整或門牌整編時，主動召開說明會，並於整編生效後，派員駐點受理身分證、戶口名簿免費換發，減少民眾奔波於各機關變更之困擾。 6. 利用行動化載具配合到府(院、校)服務，民眾得現場申辦，無須多次往返戶所。 7. 設置哺集乳室，提供嬰兒換尿布檯、娃娃車、尿布、濕紙巾、消毒酒精、玩具等服務，便利洽公民眾使用。 8. 推廣民眾使用戶役政管家 APP 服務，即可透過智慧手機辦理網路預約、電子戶籍謄本等業務及接 	<p>因應轄區或業務之特性，整合民眾需求，提供在地化、客製化之服務關懷務。</p>
---	---	---

<p>二、透過法規調適及流程簡化，務實解決服務或公共問題。</p>	<p>收戶政最新訊息。</p> <p>(一)建置單一窗口整合服務：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建置綜合受理全功能櫃檯，提供一處收件、全程服務。 2. 運用護照、自動通關一站式服務，戶所收件以數位資訊傳輸至領事事務局、移民署，即可完成護照、自動通關申辦，節省申辦流程。 <p>(二)減除申辦案件需檢附之書表謄本：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾申辦戶籍登記案件，不便提供戶口名簿者，於完成登記事項後，透過行政協助，於戶役政資訊系統登錄所內記事，通知戶長俟機換領戶口名簿。 2. 本人或其直系親屬、配偶申請遷徙單獨立戶，得利用免書證免謄本系統查詢房屋所有權人資料，以簡化作業流程。 3. 民眾申請更正案件無庸檢附相關戶籍謄本，由承辦人查詢後辦理；申請改名時，由承辦人自動查詢同縣市同姓名之情形，並列印相關戶籍資料辦理，民眾無需檢附文件。 4. 利用法務部刑事資料查詢查驗服務系統及移民署查詢系統等電子閘門認證，辦理「國籍歸化」、「姓名變更」及「出境遷出」等案件查詢，減少民眾需檢附書證之困擾。 5. 辦理歸化、回復國籍案件，免附財力證明、上課時數證明、外國人入出境紀錄及外國人居留證明書，由承辦人於戶役政資訊系 	<p>單一窗口服務之綜合櫃檯，提供民眾便捷的服務，縮短申辦時間。</p> <p>透過流程簡化，運用跨域服務，減少申請人檢附書證困擾，達到便民的目標。</p>
-----------------------------------	--	--

<p>三、運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務。</p>	<p>統查詢附卷。</p> <p>6. 針對不便提供單獨立戶證明文件之民眾，提供居住查實服務。</p> <p>1. 開辦「新住民機車考照輔導班」協助考取駕照方便其在臺工作與提升生活便利性。</p> <p>2. 提供中低收入戶等弱勢族群及其他特殊需要服務之個案，得免費拍照同時上傳數位相片之服務。</p>	<p>運用公私協力或結合民間資源，落實新住民及中低收入戶等弱勢族群關懷服務。</p>
--------------------------------	---	--