

臺中市龍井區戶政事務所
111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（以下稱國發會）110年1月8日發社字第1091302284號函頒第4屆政府服務獎評獎實施計畫。

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：111年1月1日起至111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：

實施構面及執行策略	執行方法	預期效益
一、數位創新策略與措施 (一)連結政府及民間巨量資料，公私協力解決民眾關切問題	1. 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。 2. 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。 3. 利用官方網站、臉書及電視牆公布臺中市就業服務處聯合徵才資訊，以促進就業及經濟發展。	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，供民眾快速查閱或運用。
(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	1. 利用戶政便民服務作業系統中的印簽比對系統，印鑑檔案由電腦自動比對，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. 搭配運用戶役政資訊系統功能、數位簽名板及拍攝台，在辦理案件時直接使用無紙化數位簽名，同時掃描各項戶籍登記或書證謄本附件，減少紙張使用，加速線上調閱全國之	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。

實施構面及執行策略	執行方法	預期效益
(三)推動整合跨機關業務流程，提供民眾線上便捷服務	戶籍資料申請書及相關附件，並節省實體儲存空間。 4. 賡續擴展辦理網路線上申辦，並每月定期更新提供人口統計資料供使用者下載及利用，可線上查閱人口數、人口結構、原住民人數等12大類數據，亦可匯出 EXCEL 或 ODS 開放格式供進一步利用。 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。 7. 推廣戶役政管家 APP，結合戶政與役政服務，提供民眾隨時利用個人手機查詢及申辦多項戶政業務。 8. 推廣臺中戶政 ONLINE 官方帳號，提供民眾更即時快速的戶政業務查詢服務。 9. 推廣數位相片上傳功能，讓民眾辦理國民身分證時不再需要攜帶紙本相片。 1. 民眾於戶所申辦戶籍地址或姓名異動後，透過各項跨機關通報服務，通報稅務、監理等機關，變更民眾之相關資料；出生登記、身分證及健保卡同時遺失或姓名等資料變更，	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。

實施構面及執行策略	執行方法	預期效益
	通報健保署申請健保卡；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，由同仁透過戶政便民服務作業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. 辦理民眾首次護照親辦、人別確認及自動通關申請服務，並可於本所領取護照，或指定郵遞地址。 4. 透過免書證免謄本系統，於辦理遷徙登記案件時線上查詢佐證資料，省去民眾準備文件的不便。 5. 提供「市民限定」交通卡綁卡作業服務，並協助民眾線上申請，讓民眾可就近快速申辦。 6. 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。 7. 市政府地方稅務局沙鹿分局合作建置視訊服務系統提供稅務諮詢及各項稅務服務申請案件。	

實施構面及執行策略	執行方法	預期效益
	8. 提供新冠肺炎公費疫苗意願登記及預約平台服務，協助民眾意願登記或預約疫苗施打。	
二、社會關懷服務 (一)因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務(因應新冠肺炎疫情，暫停夜間彈性上班、假日預約服務、到府/院服務等便民服務至市府公告開放)	1. 為便利本區山頂民眾洽公，於新庄里設立便民工作站，服務新庄、南寮、新東及東海四里居民。 2. 為顧及上班不便請假民眾之需求，平日提供夜間延時服務至晚間6時30分。 3. 受理預約假日辦理改名、初補領國民身分證、印鑑登記/變更、結婚登記案件，方便無法於辦公日親自來所申辦案件之民眾。 4. 設立愛心櫃檯、疼您櫃檯、英語櫃檯等專用櫃檯，根據不同民眾之需求，提供專屬服務。 5. 對於年邁、行動不便及身心障礙人士提供到府/院辦理印鑑登記、結婚登記、補領身分證等服務。 6. 每年派員至轄內國中辦理國三學生初領國民身分證。 7. 針對自然人憑證5人以上集體申辦者，提供到府受理服務。 8. 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	因應轄區或業務之特性，整合民眾需求，提供在地化、客製化之服關懷務。

實施構面及執行策略	執行方法	預期效益
(二)透過法規調適及流程簡化，務實解決服務或公共問題	名簿免費換發，減少民眾奔波於各機關變更之困擾。 9. 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。 10. 建置性別友善廁所、無障礙坡道、安心哺集乳室等設施，並備有老花眼鏡及3C 產品充電處、急救箱等用品，提供有需求的民眾及同仁使用。 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、人別確認及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。 3. 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。 4. 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。 5. 民眾申請更正案件無庸檢	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。同時透過流程簡化，運用跨域服務，減少申請人檢附書證困擾，達到便民的目標。

實施構面及執行策略	執行方法	預期效益
(三)運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務	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。 6. 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。 7. 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統查詢附卷。 8. 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。 1. 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。 2. 與區公所、農會等機關團體合作，於活動時宣導人口政策及重大戶政業務，並關懷在地民眾，適時回應當地需求。	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。