

臺中市南區戶政事務所
113 年度提升服務品質執行計畫

臺中市南區戶政事務所
中華民國 113 年 1 月

臺中市南區戶政事務所

113 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：行政院106年1月9日院授發社字第1061300008號函頒之「政府躍升方案」、臺中市政府113年1月8日府授研服字第1130005636號函轉行政院國家發展委員會113年1月2日發社字第1121302986號函第7屆「政府服務獎」評獎實施計畫辦理。

貳、計畫目標：

- 一、提供民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率組織形象。
- 二、完備基礎服務項目，提供友善網路服務及環境，促進政府資訊公開化，建立透明互信的合作環境，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、擴大民眾參與面向，重視民眾意見回應，提供有感的優質服務，以切合民眾需求。
- 四、提供善用數位科技、公私協力且具多元包容性之創新服務，兼顧經濟、環境及社會永續發展，進而擴散優質服務效益。

參、實施對象：本所全體同仁。

肆、實施期間：自113年1月1日起至113年12月31日止。

伍、實施內容及具體作為：

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，建立以資料驅動的行政策略，解決民眾關切問題。</p>	<p>(一) 網站主動公開機關簡介、戶政業務、便民服務措施、人口統計、線上預約及檔案應用等重要資訊，並設有戶政Q&A 問答專區，提供學術研究及民間企業運用。</p> <p>(二) 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、戶政規費收費標準、罰鍰及申請案件作業期限表等資訊，方便民眾上網查閱及聯絡。</p> <p>(三) 為保障民眾權益，與壽險公會合作，民眾辦理死亡登記時，可同步申請將亡故者死亡資料通報壽險公會，確保受益人申領保險理賠權利。</p>	<p>主動公開服務相關資訊及善用民間資源，以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，方便民眾查閱及運用。</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>	<p>(一) 利用戶政便民服務系統進行印簽比對，印鑑由人工核對改為電腦比對，提升速度及精確度。</p> <p>(二) 運用戶役政人臉辨識系統，強化身分查核，杜絕不法人士冒用他人身分申辦業務，確保民眾權益。</p> <p>(三) 透過戶政便民服務系統跨區調閱戶籍登記資料，減少民眾奔波。</p> <p>(四) 實施「綠色櫃檯文件電子化」功能，民眾直接透過數位簽名板在電子申請書上</p>	<p>善用數位科技，簡化作業流程，藉由網路服務，提升行政效率、減少民眾奔波及落實環保政策。</p>

<p>三、透過公私協力，運用科技創新、數位轉型及開放政府等策略，提供符合各界需求的便捷服務。</p>	<p>簽名，掃描紙本附繳證件，申請書及附件均無紙化，可直接於線上調閱資料，縮短民眾等候時間。</p> <p>(五)推廣線上申辦戶籍登記及戶籍謄本(含繼承案件及大宗)等，並提供完整申辦資訊及強化安全申辦認證。</p> <p>(六)持續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。</p> <p>(七)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。</p> <p>(八)提倡多元支付方式繳納戶政規費，方便民眾使用。</p> <p>(九)鼓勵民眾下載戶役政管家 APP，可即時查詢戶籍資料，另可線上申辦多項業務，打造便捷安心的數位服務。</p> <p>(一)辦理遷徙或住址變更登記後，協助透過「跨機關 e 化視訊服務櫃檯」視訊設備，線上辦理地價稅自用住宅優惠稅率服務或其他稅務服務。</p> <p>(二)提供 N 加 e 跨機關便民服務，通報勞保、健保、台電、自來水、瓦斯、地政、稅務、監理等機關，變更民眾之戶籍地及通訊地資料。</p> <p>(三)一站式服務：辦理出生登記、身分證及健保卡同時遺失或姓名等資料變更時，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</p>	<p>各機關間進行協調整合，提供跨機關通報及申請，節省民眾往返奔波時間。</p>
--	---	--

<p>貳、社會創新共融 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>形；協助申請勞保局及國民年金生育給付；協助申請勞保局家屬死亡給付；協助申請國軍結婚、生育、喪葬及殮葬補助等跨機關服務，免去民眾往返奔波時間。</p> <p>(四)新住民資料變更時，透過戶役政資訊系統通報移民署，以免影響後續居留及定居等權利。</p> <p>(五)提供「首次申請護照親辦一處收件全程服務」，針對首次申請護照之民眾，由本所代收代辦護照，並可申請註冊自動通關。</p> <p>(六)與內政部移民署合作，提供歸化國籍之新住民申請居留(一般歸化)；高級專業人才歸化國籍申請居留、定居；回復國籍者申請定居；在國內出生未辦理出生登記之無戶籍國民申請初設戶籍定居證服務，改善歸化定居流程。</p> <p>(七)與內政部移民署臺中市服務站合作建置視訊服務系統，提供多國語言業務諮詢及通譯服務。</p> <p>(八)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。</p> <p>(一)在地化服務</p> <p>1. 受理非辦公日預約便民服務，提供初、補領國民身分證、變更姓名、結婚登記、印鑑登記、變更及廢止等服務，方便民眾利用假日時間</p>	<p>因應不同民眾之特性，提供在地化及客製化服務，切合民眾需求。</p>
--	---	--------------------------------------

	<p>辦理戶政業務。</p> <p>2. 提供中午及夜間延長服務，方便鄰近學生及居民利用午休或下班時間辦理戶政業務。</p> <p>3. 民眾向區公所申辦社會福利補助，持憑公所開立之單據申請戶籍謄本，得免收規費。</p> <p>(二)客製化服務</p> <p>1. 新住民：</p> <p>(1) 由專人辦理新住民(國籍)業務，受理歸化國籍申請、個案諮詢等各項服務，協助新住民融入臺灣生活。</p> <p>(2) 與內政部移民署臺中市服務站合作，建置視訊服務系統，提供多國語言業務諮詢及通譯服務。</p> <p>(3) 辦理新住民主題專班及新住民特色輔導專班，透過多元學習，輔導新住民適應在臺生活，落實照護新住民之政策。</p> <p>(4) 建立新住民 LINE 群組，凡有新住民相關福利及活動資訊，便在群組公布，使其獲得相關訊息，維護其權益。</p> <p>(5) 提供多國語言版「喪失原有國籍證明繳附通知單」，保障新住民歸化權益。</p> <p>(6) 提供多國語言版「申請檔案應用須知」及「檔案應用申請書」，保障外國人知的權利。</p> <p>2. 弱勢族群：</p>	
--	--	--

	<p>(1) 提供老邁、行動不便、住院或在家療養之民眾到府(院)服務。</p> <p>(2) 印製「國民身分證點字貼紙」，提供視障朋友黏貼於身分證，方便視障者使用。</p> <p>(3) 為方便弱勢民眾向公所申請社會福利補助，民眾持憑公所開立之單據申請戶籍謄本，得免收規費。</p> <p>3. 貼心的硬體設施：</p> <p>(1) 設置兒童繪本區，家長於等候或辦理業務時，可和兒童共同或兒童自行翻閱繪本，減少等待不耐情形。</p> <p>(2) 營造友善洽公環境，設置哺集乳室、性別友善廁所、親子廁所、手機充電站、兒童繪本區、放置老花眼鏡等供民眾使用。</p> <p>(3) 設立愛心櫃檯、疼您櫃檯、門牌、新住民、檔案應用、地方稅務局視訊服務等專用客製化櫃檯，提供專屬服務。</p> <p>4. 針對不便提出單獨立戶證明文件之民眾提供居住查實服務。</p> <p>5. 辦理到校受理國三學生初領國民身分證服務及團體收件申辦自然人憑證服務等，方便學生及無法親自辦理之民眾申請。</p> <p>6. 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</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>理身分證及戶口名簿免費換發，並通報各公務機關更改門牌資料，減少民眾奔波於各機關變更之困擾。</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，並將自然人憑證、首次申請護照親辦一處收件全程服務納入綜合受理服務，縮短民眾等候時間。 2. 提供電話或網路線上預約戶籍登記及申請戶籍資料，由專人聯絡、受理至取件結案。 3. 提供線上申請英文戶籍謄本、大宗謄本、檔案應用及到府服務，由單一窗口專責聯絡，且通知完成時間或服務時間。 <p>(二)減除申辦案件需檢附之資料：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾申辦戶籍登記案件，倘不便提供戶口名簿，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。 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，簡化作業流程。 3. 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 	<p>藉由單一窗口之設置，提供民眾便捷及快速的服務，縮短申辦時間。</p> <p>運用跨域資源網路服務，減少民眾檢附相關書證困擾，簡化作業流程，提升行政效率，貫徹便民服務精神。</p>
-----------------------------------	---	--

<p>三、運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務。</p>	<p>民眾檢附書證之困擾。</p> <p>4. 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等，由承辦人於戶役政資訊系統查詢附卷；與內政部移民署合作，提供申請居留、定居證服務，改善歸化定居流程。</p> <p>(一)與臺中市政府社會局合作，櫃檯受理育有未成年子女之離婚案件時，提供社區式家事商談服務宣導單張，提供專業諮詢服務。</p> <p>(二)與內政部移民署臺中市服務站合作建置視訊系統，提供多國語言業務諮詢及通譯服務，落實關懷新住民服務。</p> <p>(三)櫃檯同仁於受理戶籍登記案件時，發現脆弱家庭或獨居老人，主動通報社會局或公所，由社工人員或專業人員依個案需求提供協助。</p> <p>(四)提供「暖心一把罩關懷服務」：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「讓愛傳遞免費拍照服務」：具本市中低收入戶資格等弱勢族群，臨櫃提出申請並經審查符合資格者，免收國民身分證拍照費用。 2. 「隨拍隨傳自助網路拍照服務」：設置自助網路拍照區，提供申辦國民身分證上傳數位照片不符規格之民眾、中低收入戶等弱勢族群及其他特殊需 	<p>關注服務對象社會經濟背景多樣化所造成之服務機會落差不均等現象，有效促進社會包容及社會資源平衡使用。</p>
--------------------------------	---	--

	要服務之個案免費拍照，拍攝完畢後將照片直接上傳內政部戶政司「國民身分證影像上傳」專區製作身分證。	
--	--	--

陸、本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜，得隨時修正或另行訂定補充規定。