

臺中市南區戶政事務所 106 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 106 年 1 月

臺中市南區戶政事務所

106 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 號函暨臺中市政府 106 年 1 月 11 日府授研服字第 1060007418 號函頒之「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 號函之「第 1 屆政府服務獎評獎實施計畫」。

貳、計畫目標：

- 一、賡續提供民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率組織形象。
- 二、建立公務員廉政倫理規範，培養同仁守法守紀觀念，型塑公務員良好形象；遵行「個人資料保護法」相關規定，強化戶役政資訊系統（ISMS）維護機制。
- 三、多面向整合服務，研議創新服務措施，統合運用社會資源，提升卓越服務品質。
- 四、提供友善網路服務及環境，促進政府資訊公開化，確保民眾知的權利與資訊使用權。

參、實施對象：

本所全體同仁。

肆、實施期間

自 106 年 1 月 10 日起至 106 年 12 月 31 日止。

伍、實施內容及具體作為：

| 實施要項 | 推動作法 | 完成期限 | 承辦單位 | 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:為使服務人員工作時有所遵循,特彙整為民服務各項法令規定、戶政法令工作手冊、為民服務創新精進研習手冊、動態統計戶籍登記申請書填寫須知及應注意事項,提供同仁作業時參考。 | 持續辦理 | 全體同仁 | 提供同仁作業遵循依據,以減少作業疏失及錯誤,並藉由檢討簡化流程及法令規章,提升行政效能。 |
| | (二)服務及時性:於本所「提升為民服務品質及行政效率考核實施計畫」中訂定「各項受理登記案件件數換算點數項目表」,訂定明確作業程序及量化指標,建立標準作業規範。 | 持續辦理 | 全體同仁 | 重視民眾申辦案件的處理效率,確保於處理期限內完成。 |
| | (三)服務人員專業度: 1. 定期召開所務會議及辦理教育訓練(含法令專業知識、政令宣導、處理流程及要件熟悉度)並針對特殊案件進行討論研議。 2. 派員參加市府、專家學者或其他機關舉辦之演講或研習課程,吸收 | 持續辦理 | 全體同仁 | 加強提升法令專業知識並縮短作業流程。 吸收優良企業經營理念及全面品質管理知識,擷取現代化服務新 |

| | | | | |
|---------------|--|--|---|---|
| <p>二、服務友善</p> | <p>優良企業經營理念及全面品質管理知識。</p> <p>3. 定期辦理櫃檯服務績效評比(每月辦理 1 次, 全年共 12 次)。</p> <p>4. 鼓勵同仁在家進行自主網路學習, 並每年舉辦相關戶政法令測驗, 藉以測試同仁對戶政業務法令之熟稔度。</p> <p>(一)服務設施合宜程度: 持續辦理</p> <p>1. 設置門牌、國籍單一櫃台, 明確標示承辦業務。</p> <p>2. 中英雙語標示及妥適之申辦動線, 由志工引導抽取號碼牌, 帶領至櫃台申辦或於民眾等候區稍作休息等待。</p> <p>3. 規劃民眾等候區、書寫區、閱報區及自助奉茶區等, 備有書報、文具及飲用水供民眾自行取用。</p> <p>4. 辦公室內外環境擺設植栽, 定期展出美術作品, 由專人每日維護清潔, 提供舒適整潔的洽公環境。</p> <p>5. 裝設多媒體顯示器, 適時播放宣導影片及相關法規資訊供民眾觀賞。</p> <p>6. 設置證件拍照區, 讓民眾於初、補、換發國民</p> | <p>知。</p> <p>藉此樹立優質服務形象。</p> <p>希冀能藉此提高同仁專業能力。</p> | <p>承辦人</p> <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p> <p>承辦人</p> <p>承辦人</p> <p>承辦人</p> | <p>設專門性服務櫃台, 具實用性及便利性。</p> <p>以中英雙語化的標示, 提供全方位顧客導向服務。</p> <p>提供舒適、明亮、便捷之洽公環境。</p> <p>營造具有藝文氣息之洽公環境。</p> <p>營造舒適、知性洽公環境, 即時傳達政府各項施政措施及相關法令。</p> <p>提供便利服務, 避免讓民眾受奔波之苦。</p> |
|---------------|--|--|---|---|

| | | | | |
|--|---|-------------|--|--|
| | <p>身分證，未帶相片或規格不符時，能現場拍照。</p> <p>7. 設置哺(集)乳室、親子廁所、兒童閱讀區、愛心鈴及無障礙空間。</p> <p>8. 辦公大樓設置汽(機)車停車場、無障礙坡道、電梯、愛心鈴及導盲磚。</p> <p>9. 設有甜蜜溫馨的結婚拍照區，讓來所辦理結婚登記的民眾能留下美好回憶。</p> <p>10. 設有愛心櫃檯，提供老花眼鏡、音聲擴聽器、輪椅借用及代叫計程車服務，每個櫃台皆提供放大片供民眾使用。</p> <p>11. 設置 WIFI 熱點供民眾免費連線使用，並設有公車動態系統，讓洽公民眾能掌握公車到站及行駛時間。</p> <p>(二) 網站使用便利性：</p> <p>1. 本所網站通過 A+ 等級之無障礙網頁設計標準。</p> <p>2. 規劃多樣性的檢索方式，提供關鍵字、全文、站內、分類檢索及 RSS 資訊訂閱服務等，方便民眾使用。</p> <p>3. 規劃分眾導覽，設置有</p> | <p>持續辦理</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>打造友善環境，符合個別民眾需求。</p> <p>提供無障礙服務場所，保障及尊重行動不便者權益，並方便洽公民眾停放車輛。</p> <p>提供結婚新人拍照紀念，並宣導結婚改採登記制。</p> <p>提供行動不便或有需要的民眾更貼心的服務。</p> <p>提供 WIFI 熱點及公車動態資訊等增值服務。</p> <p>提供民眾便捷的網路資訊操作使用。</p> <p>透過網站導覽地圖，提供更便捷的檢索服務，民眾可快速查詢其所需資訊。</p> <p>切合民眾不同需求，設</p> |
|--|---|-------------|--|--|

| | | | | |
|--|---|--|---|---|
| | <p>兒童版專區、國籍(新住民)專區及原住民專區。</p> <p>4. 本所訂定「網站管理標準作業程序」，落實網頁更新，每日由專責人員檢視及維護網頁內容和連結。</p> <p>(三)服務行為的友善性：持續辦理</p> <p>1. 每年定期舉辦服務禮貌人員票選及洽公環境調查，於所務會議中表揚優秀同仁並進行策略討論。</p> <p>2. 與臺中市中區、大肚區戶政事務所定期進行電話禮貌測試。</p> <p>(四)服務資訊透明度：持續辦理</p> <p>1. 資訊公開：</p> <p>(1)網站提供各項戶籍登記申辦須知、承辦人、業務項目及電話，方便民眾上網查閱及聯絡。</p> <p>(2)於本所網站設有「戶政 Q&A」供民眾上網閱覽。</p> <p>(3)於本所網站主動公開機關簡介、各項戶政業務、便民服務措施、最新消息、人口統計、線上預約及政府資訊公開等重要資訊。</p> <p>(4)本所網站設置「檔案</p> | | <p>承辦人</p> <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p> <p>承辦人</p> <p>承辦人</p> <p>承辦人</p> | <p>計不同專區供民眾閱覽。</p> <p>有效控管網頁資訊即時性與正確性，讓民眾能掌握最新資訊。</p> <p>藉由良性競爭，提升行政效率，改善服務態度與激勵士氣。</p> <p>加強同仁電話禮貌，能提供更優質、專業的服務。</p> <p>減少民眾來往奔波，達到便民的目標。</p> <p>提供民眾搜索戶政問答管道可以直接獲取訊息。</p> <p>提供民眾便捷的網路資訊操作。</p> <p>提供資源共享，資訊公</p> |
|--|---|--|---|---|

| | | | | |
|---------------------|---|-------------|--|--|
| | <p>應用服務專區」、「性別主流化專區」,依政府資訊公開法第 7 條規定主動公開政府資訊。</p> <p>2. 資料開放：</p> <p>(1) 網站資訊檢索配合電子化政府入口網及研考會要求,提供檢索功能,方便民眾操作使用。</p> <p>(2) 定期檢查機關網頁超連結之正確性,引用他人資料標明來源出處。</p> <p>(3) 網站提供表單下載、網路申辦、查詢等服務,並由專人負責不定期更新修正法令及便民措施。</p> <p>(4) 建置網站連結政府資訊網路平臺,提升政府資訊資源共享。</p> <p>3. 案件查詢管道:本所網站提供國籍案件、初編門牌及英文戶籍謄本項目提供線上查詢申辦進度,並設有多元案件查詢管道(臨櫃、電話等)。</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>開之服務網。</p> <p>提供民眾便捷的網路資訊操作使用。</p> <p>提供正確超連結,資源共享、資訊公開。</p> <p>提供正確連結之機關網站、資訊內容共享並即時更新。</p> <p>藉由連結政府資訊網路平臺,增進民眾使用便捷性。</p> <p>運用網路服務縮短民眾等待時間,提升服務效率。</p> |
| <p>貳、服務遞送一、服務便捷</p> | <p>(一) 建置單一窗口整合服務：</p> <p>1. 設置綜合受理全功能櫃台,提供一處收件、全程服務,以符合民眾</p> | <p>持續辦理</p> | <p>全體同仁</p> | <p>貫徹一處收件全程服務之綜合櫃台,提供民眾更便捷的服務,縮短</p> |

| | | | | |
|--|---|-------------|---|--|
| | <p>需求。</p> <p>2. 自然人憑證及首辦護照人別確認納入綜合受理服務，提供全功能服務。</p> <p>3. 電話、網路預約後由單一窗口聯絡、受理至取件結案。</p> <p>(二)減除申辦案件需檢附之書表謄本：</p> <p>1. 民眾申辦戶籍登記案件，不便提供戶口名簿者，透過行政協助完成申辦事項，嗣後再行於戶役政資訊系統登錄所內記事通知戶長換領戶口名簿。</p> <p>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。</p> <p>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，由承辦人員自動查詢並列印相關戶籍資料。</p> <p>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「歸化國籍」、「姓名變更」、「出境遷出」等案件查詢。</p> | <p>持續辦理</p> | <p>承辦人</p> <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>申辦時間。</p> <p>提供民眾更便捷的服務，縮短等候時間。</p> <p>提供民眾更便捷的服務，縮短等候時間。</p> <p>簡化作業流程，提升行政效率，減少民眾來往奔波，達到便民的目標。</p> <p>簡化作業流程，運用跨域服務資源網路服務，減少申請人檢附書證困擾。</p> <p>簡化作業流程，運用跨域服務資源網路服務，減少申請人檢附書證困擾。</p> <p>提供簡政便民作業程序。</p> |
|--|---|-------------|---|--|

| | | | | |
|---------|---|------|------|-------------------------------------|
| 二、服務可近性 | <p>(三)開發線上申辦或跨平台通用服務：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 賡續擴展辦理網路申辦，並提供完整申辦資訊及強化安全申辦認證。 2. 持續推動自然人憑證申辦業務，經由網際網路，享受政府 e 化服務。 3. 設計 QR-code 資訊即時報，民眾以手機掃描 QR-code 即可知悉有關該申辦案件應備文件及其他相關資訊。 | 持續辦理 | 全體同仁 | 提供民眾便捷、迅速的線上申辦便民服務。 |
| | <p>(一)客製化服務：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 受理預約週六上午辦理改名、初補領國民身分證、印鑑(變更)登記案件(結婚登記非辦公日皆可預約辦理)，以嘉惠民眾。 2. 為體恤民眾辦理離婚、死亡、監護、認領、改名等個人隱私案件，成立「疼您櫃檯」。 3. 籌劃開辦「新住民生活適應輔導班」，協助新住民朋友學習各項生活技能。 4. 與區公所合作，持調解單據得直接至專人櫃檯辦理，免抽號等待；另申辦社會福利補助者，持憑單據申請謄本 | 持續辦理 | 承辦人 | 鼓勵多用網路少用馬路，利用網路提供 24 小時服務。 |
| | | | 承辦人 | 提供更多元途徑，方便民眾閱覽及使用各項資訊和文件。 |
| | | | 承辦人 | 派員依民眾預約時間受理指定申辦之案件，方便無法於辦公日親自來所申辦者。 |
| | | | 全體同仁 | 守護民眾個人隱私，讓民眾享有不受干擾的貼心服務。 |
| | | | 承辦人 | 協助新住民瞭解我國文化、民俗風情及汲取各項生活技能。 |
| | | | 承辦人 | 減少民眾等候時間。 |

| | | | | |
|--|--|-------------|----------------------------------|---|
| <p>三、服務成長及優化</p> | <p>入口處設置服務台，由志工引導洽公民眾及提供走動式走動式服務。</p> <p>2. 服務台同仁與志工負責接聽電話，提供代叫計程車及愛心鈴免下車服務，服務行動不便、身心障礙人士及需要協助之民眾。</p> <p>3. 中午採彈性上班，夜間延長服務時間受理各項戶籍案件。</p> <p>4. 設置臨時機動櫃台，於有待辦民眾時，啟動後線支援，縮短民眾等待時間。</p> <p>5. 提供多元繳費方式，除現金繳費外，另提供悠遊(聯名)卡扣款方式。</p> | | | |
| <p>一、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、每年定期舉辦服務禮貌人員票選及洽公環境調查，於所務會議中表揚優秀同仁並進行檢討改善策略討論。</p> <p>2、所內設置意見調查表，本所網站亦設有「滿意度調查」及「意見信箱」，供民眾陳反映意見或諮詢相關問題，由專人負責答覆。</p> <p>3、專人列冊管理人民陳情案件，隨時追蹤</p> | <p>持續辦理</p> | <p>承辦人</p> <p>承辦人</p> <p>承辦人</p> | <p>1、建立多元反應管道，迅速即時回應民眾之意見，提高工作效能。</p> <p>2、分析民眾不滿意處並作為業務改進之參考以提升服務品質。</p> <p>3、民眾申訴及建議均列案管控，方便後續管理。</p> |

| | | | | |
|---|---|------|--|--|
| | <p>處理情形，並依據「受理人民陳情案件作業要點」，限期內函覆當事人。</p> <p>4、窗口設置評分機，民眾得即時反應意見，並適時由主管協助解決問題，減少處理時間並降低民眾抱怨。</p> <p>5、彙整民眾反映意見，於所務會議中進行檢討改進。</p> | | 全體同仁 | |
| <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性</p> <p>(二) 資訊檢索完整性與便捷性</p> | <p>1、本所網站公開提供機關簡介、各項戶政業務、人口統計、便民服務、線上預約及政府資訊公開等相關訊息供民眾利用。</p> <p>2、本所網站通過 A+ 等級之無障礙網頁設計標準。</p> <p>3、規劃多樣性檢索方式，提供關鍵字、全文、站內、分類檢索及 RSS 資訊訂閱服務等，方便民眾使用。</p> <p>4、本所訂定「網站管理標準作業程序」，落實網頁更新，每日由專責人員檢視及維護網頁內容及連結。</p> <p>5、規劃分眾導覽，設置有兒童版專區、國籍(新住民)專區及原住民專區，以切合民</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>1、有效控管網頁資訊即時性與正確性，使民眾得以適時掌握最新、正確之資訊，避免損害其權益。</p> <p>2、透過網站導覽地圖，提供更便捷的檢索服務，民眾可快速查詢其所需資訊。</p> |

| | | | | |
|---|--|------|--|--|
| | <p>眾不同需求。</p> <p>6、建置網站連結政府資訊網路平臺，提升政府資訊資源共享、增進民眾使用便捷性。</p> | | 承辦人 | |
| <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、網頁設置「表單下載」連結，供民眾下載各項空白書表。</p> <p>2、網站設有預約戶政登記供民眾線上預約；國籍案件、初編門牌及英文戶籍謄本皆提供線上查詢申辦進度。</p> <p>3、設置影音服務，宣導各項便民措施及活動。</p> <p>4、設計 QR-code 資訊即時報，民眾以手機掃描QRcord即可知悉有關該案件應備文件及其他相關資訊。</p> <p>5、設置「市長信箱」、「Facebook 粉絲專業」、「意見信箱」等與提供民眾線上互動服務，對民眾意見反映及陳情皆能適時回應改善。</p> <p>6、設置「南區戶政志工家族」及「南區戶政新住民讚」Line 群組，提供本區志工及新住民朋友即時的各項活動資訊。</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>1、提供更多元途徑方便民眾下載其所需文件。</p> <p>2、運用網路服務所短民眾等待時間，提升服務效率。</p> <p>3、提供民眾線上即時互動模式，維持良好雙向溝通機制。</p> |

| | | | | |
|-----------------------------------|---|-------------|--|--|
| <p>參、創新加值服務</p> <p>一、有價值的創新服務</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1、彈性調整服務時間，實施中午彈班、夜間延長受理及假日預約登記服務。 2、配合外交部辦理首次申請護照者親辦人別確認。 3、設置疼您櫃檯務提供民眾更具隱私性的洽公環境。 4、利用臺中市「戶政 e 把罩服務系統」建置印鑑及各類申請書及附件影像掃描，提供民眾得於本市跨區申請，達成更快速便捷的目標。 5、協助民眾辦理「N+e 跨機關戶籍異動申請」，提供共 12 項跨機關通報服務。 6、提供親友協尋服務。 7、設置 WiFi 熱點，提供民眾免費使用。 8、協助新生兒出生登記辦理首張健保卡及圖書借閱證；辦理死亡登記提供通報壽險公司之服務。 9、電話設置語音留言系統，於非上班時間提供留言，於次一上班日由專人回覆，以達到服務零時差之目標。 | <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>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>承辦人</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1、彈性調整服務時間，順應民眾需求。 2、整合跨機關服務，避免民眾奔波勞頓。 3、利用網路資訊作業縮短民眾洽公時間。 4、針對不便來所辦理之民眾提供到府（院）或到校服務，達成簡政便民的目標。 |
|-----------------------------------|---|-------------|--|--|

| | | | | |
|---------------------|--|-------------|---|-----------------------------------|
| | <p>10、針對年老、行動不便或重病者實施到府（院）服務；到校辦理年滿14歲之國中生初領國民身分證；與其他機關合作，於特定期間駐點受理特定案件，例如報稅期間於國稅局辦理自然人憑證核發事宜。</p> <p>11、國籍案件隨到隨辦，提供外籍人士更便捷之服務。</p> <p>12、與金門縣、澎湖縣跨域合作，針對特定案件得以行政協助方式辦理。</p> <p>13、提供辦理同性註記及核發證明之服務。</p> | | <p>承辦人</p> <p>承辦人</p> <p>承辦人</p> <p>全體同仁</p> | |
| <p>二、創新服務標竿學習效益</p> | <p>1、藉由定期舉辦之所務會議進行法令宣導及針對特殊案件進行討論研議。</p> <p>2、每年舉辦戶政法令測試，藉以測試同仁對相關戶政業務的法令熟悉度。</p> <p>3、搭配環境教育，舉辦員工暨志工自強活動，促進同仁間情誼及身心靈健康。</p> <p>4、每年舉辦「服務禮貌人員選拔」，藉由良性競爭，激勵同仁提供更優質之服務，前三</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>全體同仁</p> | <p>藉由標竿學習，激勵同仁自我進步，並落實各項服務標準。</p> |

| | | | | |
|-----------------|--|------|-------------------------------------|-------------------------------|
| | <p>名由主任於所務會議公開表揚。</p> <p>5、不定期至其他績優機關進行參訪觀摩，以調整並應用至本所。</p> | | 承辦人 | |
| 三、組織內部創新機制及運作情形 | <p>1、訂定「提升服務品質執行計畫」，並定期開會檢討。</p> <p>2、訂定「臺中市南區戶政事務所櫃台人員受理作業與行政人員提升行政效率評比實施要點」，鼓勵同仁研提創新服務。</p> <p>3、執行內部控制評估作業，並針對缺失進行追蹤改善。</p> | 持續辦理 | <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p> | 鼓勵同仁研提創新服務，精進服務效能，創造更便民的洽公環境。 |

陸、管制考核與獎懲：

- 一、成立提升服務品質查核小組，由秘書擔任召集人，小組成員由各課主管及業務承辦人員擔任。
- 二、訂定「臺中市南區戶政事務所櫃台人員受理作業與行政人員提昇行政效率評比實施要點」，督導考核執行進度及成效，考核結果應製作紀錄。
- 三、辦理及執行為民服務創新精進績效優良或工作不力者，依相關規定予以獎懲，並列入年終考評參考之依據。

柒、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。