

臺中市南區戶政事務所 107 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 107 年 1 月

臺中市南區戶政事務所

107 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」暨臺中市政府107年1月17日府授研服字第1070012816函轉之政府服務獎評獎實施計畫辦理。

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，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。
- 五、擴大民眾參與面向，重視民眾意見回應。

參、實施對象：

本所全體同仁。

肆、實施期間

自107年1月1日起至107年12月31日止。

伍、實施內容及具體作為：

實施要領	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
壹、基礎服務 一、服務一致性及正確性	(一)申辦業務標準作業流程訂定： 1. 為使同仁工作時有所依循，特彙整戶政人員工作手冊(含作業流程)、戶政法令彙編、各項法規函釋與戶籍登記申請書填寫須知及應注意事項等工具書，提供同仁作業時參考，並適時更新內容。 2. 每日由專人負責審核各項登記案件，並設簿登記辦理職權更正之案件，分析案件錯漏原因，避免同仁重複錯漏，並統計錯誤率。	持續辦理	全體同仁	提供同仁作業遵循依據及法令，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」，表中訂有各項申請案件作業時間及量化指標，並依「人民申請案件作業期限表」，除	持續辦理	全體同仁	重視民眾申辦案件的處理效率，確保案件皆能於處理期限內完成。

二、服務友善	特殊案件(例如門牌、國籍、英文謄本等)皆為隨到隨辦(不含疑議案件須查證者)。 (三)服務人員專業度： 1. 定期辦理同仁教育訓練(含法令專業知識、政令宣導、案件處理流程及要件)，並針對特殊案件進行討論研議。 2. 派員參加市府或其他機關開設之戶政或行政業務相關研習課程及會議，以提升業務專業度。 3. 收集戶政業務相關剪報並傳閱同仁，藉由不同時事案例新聞，以提升同仁處理各種案件之能力。 4. 鼓勵同仁在家進行自主網路學習，完成臺中市政府組裝課程者，依規定給予嘉獎。 5. 每年辦理 2 次戶政法令測試，以檢視同仁對於戶政法令的熟悉度。 (一)服務設施合宜程度：	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，注重服務人員專業度，確保問題回應及申辦案件處理的正確性。 依業務屬性與服務對象需求，提供合宜服
--------	--	------	------	---

	1. 針對特殊性業務(例如門牌、國籍等)設置單一櫃檯，由專人服務，具實用性及便利性。 2. 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等服務，每個櫃檯皆提供放大鏡方便民眾使用。 3. 為體恤民眾辦理離婚、死亡及監護等個人隱私案件，成立「疼您櫃檯」，讓民眾享有不受干擾的貼心服務。 4. 規劃民眾等候區、書寫區閱報區、茶水區等，擺設綠色植栽並定期更換藝文展示作品，辦公廳舍由專人每日清潔維護，櫃檯皆有中英雙語標示，提供舒適、整潔洽公環境。 5. 飲水機定期請廠商更換濾心並作水質檢測，確保民眾飲水安全。 6. 請廠商定期檢測辦公室室內空氣品質，確保洽公民眾及同仁有舒適的洽公環境。 7. 裝設多媒體顯示器			務設施。
--	--	--	--	-------------

	(電視牆)，播放宣導文宣及相關法規資訊供民眾於等候時瀏覽，能即時傳達。 8. 設置證件拍照區(列印實體相片)及隨拍隨傳自助網路照相區(影像上傳)，民眾得現場拍照辦理相關戶政業務。 9. 設置哺(集)乳室、親子廁所、身障廁所、兒童閱讀區及手機充電站等，打造友善洽公環境。 10.地下室設置汽(機)車停車場、無障礙坡道、愛心鈴等設施，方便洽公民眾使用，保障及尊重行動不便者之權益。 11. 佈置溫馨結婚拍照區，讓來所民眾能留下美好回憶。 12. 設置 wifi 熱點供民眾免費連線使用，並設有公車動態系統，讓民眾得掌握辦公室周遭公車行駛資訊。 (二)網站使用便利性： 1. 本所網站通過 A+ 等級之無障礙網頁設計標準，讓有視覺、聽覺障礙之民眾能			
	(二)網站使用便利性： 1. 本所網站通過 A+ 等級之無障礙網頁設計標準，讓有視覺、聽覺障礙之民眾能	持續辦理	承辦人	機關網站版面設計方便瀏覽，提供查詢資料及多元便利的資訊檢索服務並確保網站內容的正確性及有效

	順利使用網頁。 2. 提供多樣性的檢索方式(關鍵字、全文、站內、分類等)及 RSS 資訊訂閱服務，方便民眾快速查詢其所需資訊。 3. 網站規劃分眾導覽功能，設置兒童版專區、國籍(新住民)專區及原住民專區，以切合不同民眾需求。 4. 訂定「官方網站及社群網站管理標準作業程序」，落實網頁更新，由專責資訊人員檢視及維護網頁內容和連結，並配合臺中市政府定期進行網站稽核檢測作業。 (三)服務行為的友善性： 1. 依據「臺中市政府民政局推動各區戶政事務所為民服務相關措施作業規範」，組成「電話測試小組」，與中區、大肚區戶政事務所每月定期進行電話禮貌測試。 2. 聘請專業講師對同仁及志工進行服務禮儀教育訓練。	持續辦理	全體同仁	連結。 注重服務人員的禮貌態度，加強同仁服務禮儀(含電話禮貌)，以提供更專業優質的服務。
--	---	------	------	--

	(四)服務資訊透明度： 1. 資訊公開： (1)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。 (2)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。 (3)網站主動公開機關簡介、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。 (4)依政府資訊公開法第7條，於網站主動公開職權範圍內作成或取得之相關文書、資料等。 2. 資料開放： (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。 (2)定期檢查機關網頁超連結之正確性，引用他人資料時標明來源出處。 (3)由專人不定期更新	持續辦理	承辦人	主動公開服務相關資訊，並以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，供民眾查閱或運用。 定期檢視及更新網站資料，並提供民眾連結下載及利用。
--	---	------	-----	--

	網頁內容(如法令規定、便民措施等)，以達資訊共享並即時更新。 (4)網站建置連結政府資訊網路平台，並設置資料開放專區，提升政府資訊資源共享。 (5)網站提供 PDF、ODF 及 WORD 檔表單下載，供使用者依自身需求連結下載並利用。 3. 案件查詢管道： (1)本所網站提供國籍案件、初編門牌及英文戶籍謄本 3 項線上查詢申辦進度，其餘案件可透過臨櫃、電話或本所公務信箱查詢申辦進度，提供多元查詢管道。 (2)國籍案件、門牌編釘、英文戶籍謄本及人工生殖親等關聯查詢等案件，承辦人皆主動聯絡民眾告知案件申辦進度。 4. 設置「南區戶政志工家族」及「南區戶政新住民讚」Line 群組，提供本所志工及新住民朋友即時的			提供多元管道，方便民眾查詢案件處理進度。
--	---	--	--	-----------------------------

	各項活動資訊，維持良好雙向溝通機制。			
貳、服務遞送一、服務便捷	(一)建置單一窗口整合服務： 1. 建置綜合受理全功能櫃檯，提供一處收件、全程服務，縮短民眾申辦時間。 2. 自然人憑證及首辦護照人別確認納入綜合受理服務，縮短民眾等候時間。 3. 提供電話或網路預約，由單一窗口專責聯絡、受理至取件結案，避免民眾需奔波於多個櫃檯間。 (二)減除申辦案件需檢附之書表謄本： 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	持續辦理	全體同仁	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，縮短申辦時間。 簡化作業流程，提升行政效率，運用跨域服務資源網路服務，減少申請人檢附書證困擾，達到便民的目標。

	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。 (三)開發線上申辦或跨平台通用服務： 1. 賡續擴展辦理網路線上申辦，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。 3. 推廣辦理民眾N加e跨機關便民服務通			提供民眾便捷、迅速的線上申辦便民服務及更多元途徑，方便民眾閱覽及使用各項資訊和文件。 鼓勵多用網路少用馬路，利用網路提供24小時服務。
--	--	--	--	---

二、服務可近性	報，提供民眾一站式服務，縮短民眾往返辦理時間。 4. 設計 QR Code 資訊即時報 DM，民眾以手機掃瞄 QR Code 即可知悉有關該申辦案件應備文件及其他相關資訊。 (一) 客製化服務： 1. 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。 2. 設立愛心櫃檯、疼您櫃檯等專用櫃檯，依據不同民眾需求，成立客製化櫃檯，提供專屬服務。 3. 籌劃開辦「新住民創意生活手作班」，協助新住民朋友學習各項生活技能，並瞭解我國文化、民俗風情。 4. 與區公所合作，持調解單據得直接至專屬櫃檯辦理，免抽號等待；另申辦社會福利補助者，持憑單據	持續辦理	全體同仁	因應不同民眾之特性，整合其需求，提供客製化之服務，切合民眾需求。
----------------	---	-------------	-------------	---

	申請謄本者免付規費。 5. 配合「臺中市各區戶政事務所暖心一把照關懷服務措施實施計畫」，提供符合資格之中低收入戶等弱勢族群免費拍照服務。 6. 試辦「中午彈班，先預約、免久候」服務，提供中午預約民眾免抽號碼，減少等候時間。 (二) 專人全程服務： 1. 持續協助外交部辦理首次申請普通護照人別確認服務，方便民眾申辦業務。 2. 設有專案、客製櫃檯，針對具有特殊性、專業性及需排定期程之案件，另設有專人服務之櫃檯(例如門牌、國籍等)。 3. 辦理遷徙或住址變更登記後，由本所同仁協助透過「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，減少民眾須奔波至各機關。 4. 民眾於戶所申辦戶政業務後，透過 N 加 e			各機關間進行協調整合，提供專人全程服務，節省民眾往返奔波時間。
--	---	--	--	--

	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況。 5. 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把罩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。 (三)主動服務： 1. 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。 2. 每年派員至轄內國中辦理國三學生初領國民身分證。 3. 暑假期間派員前往臺灣銀行臺中分行，受理就學貸款民眾申請戶籍謄本。 4. 報稅期間派員至國稅局大智稽徵所駐點核發自然人憑證，並積極宣導推動5人以			針對特殊族群或專案計畫，提供到府、到點服務，以客為尊之優質服務，樹立機關良好形象。
--	--	--	--	--

三、服務成長及優化	上集體收件申辦。 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，並執行跨機關通報服務，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. 主管採取走動式服務，主動關懷民眾洽公情形。 (一)突破成長： 為節省民眾等候時間，本所將受理櫃檯數由原先 8 個增加至 13 個，提供民眾即時服務，大幅縮短民眾等候時間，並於待辦人數超過 10 人時，啟動後線支援，縮短民眾等待時間，以達洽公零等待之目標。 (二)優質服務： 1. 中午採彈性上班(12:00~13:30)，並延長夜間服務時間(17:30~18:30)受理各項戶籍案件；假日得預約辦理結婚、改名、印鑑(變更)登記	持續辦理	全體同仁	縮短民眾等待時間，以達洽公零等待之目標。 除基本服務外，更提供多元優質服務措施，以達簡政便民之目標。
------------------	---	-------------	-------------	--

	及初補領國民身分證，開放更多服務時段，方便民眾洽公。 2. 提供多元繳納規費方式，除現金繳納外，另提供電子錢包-悠遊(聯名)卡扣款方式繳納規費，更符合民眾需求。 3. 開發戶政 QR Code 資訊即時報掃描文宣，民眾透過行動載具掃描後，即可獲知戶政業務相關資訊及申請書表，不需親臨戶所詢問或電詢，便利又省時。 4. 設置語音留言系統，提供 24 小時留言服務，以達服務零時差之目標。 5. 試辦「中午彈班，先預約、免久候」服務，提供中午預約民眾免抽號碼，減少等候時間。			
參、服務量能 一、內部作業簡化	(一)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。 (二)利用戶政e把單申請書影像掃描系	持續辦理	全體同仁	簡化作業流程，運用戶役政資訊系統及跨域服務資源網路服務提升行政效率，減少民眾來往奔波，達到便民的目標。

	統，將戶籍登記申請書及附件掃描建檔，以縮短民眾申請等候時間。 (三)利用戶政e把罩及戶役政資訊系統，將通知書、催告書、勸導單及一次告知單由人工填寫改為電腦開單，節省民眾等候時間且留存電腦記錄，便於日後查詢。 (四)各類書表(例如結婚書約)皆於網站提供電子檔，即時提供民眾下載書寫，免除民眾往返戶所索取之時間。 (五)宣導「網路預約戶政登記服務」及「服務e櫃檯」預約系統，鼓勵民眾多加利用，節省臨櫃等候時間。 (六)善用跨機關電子閘門(例如法務部刑事資料查驗、免書證免謄本稅籍資料查詢等)，簡化民眾應備文件。 (七)簡化改名申請流程，授權由承辦人員決行，減少核章			
--	--	--	--	--

二、服務精進 機制	流程，提升服務效率。 (一)每年修訂「提升服務品質執行計畫」，定期檢討改進各項服務措施。 (二)建立櫃檯受理案件審核機制，確保案件正確率，即時把關服務品質。 (三)訂定「提升為民服務品質及行政效率考核實施計畫」鼓勵同仁研提創新服務。 (四)確實執行內部控制評估作業及內部稽核，以發掘業務上缺失或可精進之處，藉以檢討、創新作業流程及服務措施。	持續辦理	承辦人	鼓勵同仁研提創新服務，並檢討修正現有服務措施，精進服務效能。
肆、服務評價 一、服務滿意情形	(一)訂定「辦理民眾滿意度問卷調查實施計畫」，每年皆舉辦「民眾滿意度意見調查暨最佳服務禮貌人員票選」，針對動線措施及環境、處理時間及辦事效率、解答問題與服務態度進行調查，並針	持續辦理	承辦人	運用多元管道定期進行滿意度調查，並提出調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等；另針對其他服務措施，設計專案問卷，以瞭解民眾對服務的評價，以及相關執行情形及結果。

	對民眾建議事項進行討論分析及改進。 (二)櫃檯裝設服務滿意度評分機，民眾臨櫃辦理案件，可即時反映滿意程度，不滿意會發出警訊聲，由主管立即處理。 (三)由人事人員及總務分別針對工作環境及職務設計內部問卷，並請同仁不具名填寫，以瞭解同仁對於機關之滿意程度。 (四)設計專案性問卷，調查各項措施之民眾使用情形及滿意度，例如「隨拍隨傳自助網路拍照服務」、「M 愛 T 行動愛心稅務服務網」及新住民創意生活手作班課後問卷調查。			
二、意見回應處理情形	(一)網站設置「市政信箱」、「意見信箱」及「FB 粉絲專頁」連結等，提供民眾線上互動服務，對民眾建議及陳情皆能適時回應改	持續辦理	承辦人	針對民眾意見、抱怨及陳情等，積極回應，有效協助民眾解決問題。

	善。 (二)所內放置民眾意見調查表及民眾意見箱，由專人收件列管處理，並將處理情形透過 EMAIL 或簡訊回覆民眾。 (三)1999 專線、市政信箱、本所意見信箱或公務信箱之陳情案件，依據本所「人民陳情案件管考小組作業要點」，由研考列案管理，並檢討改善分析，且於案件處理期限內將處理結果回覆民眾。			
伍、開放創新 一、開放參與	(一)所內設置民眾意見箱，並提供意見調查表，蒐集洽公民眾對本所服務及環境之建議，並檢討改進。 (二)利用 FB 粉絲專頁線上即時與民眾互動，民眾可透過評論或私訊方式表達意見，由專人即時回覆，維持良好雙向溝通機制。 (三)民眾臨櫃反映意見，由主管主動與民眾溝通討論，即	持續辦理	承辦人	適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作的契機。

二、創新性	時處理民眾建議事項。 (一)開發戶政 QR Code 資訊即時報掃描文宣，民眾透過行動載具掃描後，即可獲知戶政業務相關資訊及申請書表，不需親臨戶所詢問或電詢，便利又省時。 (二)新設隨拍隨傳自助網路拍照區，提供拍照上傳影像製作身分證，減少民眾往返奔波。	持續辦理	承辦人	參酌運用資訊科技、跨機關服務流程整合等作法，研議創新服務措施，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務。
-------	---	------	-----	--

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提升為民服務品質及行政效率考核實施計畫」，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。