

臺中市南區戶政事務所 100 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 100 年 1 月

臺中市南區戶政事務所 100 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：臺中市政府 97 年 12 月 31 日府計服字第 0970306927 號函頒「臺中市政府 98 年度提升服務品質實施計畫」。

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、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、積極進行多面向整合各級政府服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。
- 四、強化戶役政資訊系統（ISMS）維護機制，嚴守「電腦處理個人資料保護法」相關規定，遵行公務員廉政倫理規範，培養同仁守法守紀觀念，樹立公務員良好形象。

參、實施對象：本所全體同仁。

肆、實施策略及方法：如後

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效	1. 針對本所業務特性、民眾需求及本年度欲推動之重點工作，訂定提升服務品質執行計畫，落實提升為民服務品質工作。	100年12月	行政課	訂定執行計畫，作為同仁為民服務之依據，以落實提升為民服務品質工作。
	2. 提供民眾舒適的洽公環境包括： (1) 民眾等候區提供舒適之沙發，明亮、整潔、具特色的洽公場所，提供書報、雜誌並由志工引導抽取號碼牌帶領至申辦櫃台或稍作休息等候。	100年12月 持續辦理	全體同仁 行政課	提供民眾良好優質洽公環境。 舒適溫馨辦公廳，使洽公民眾有賓至如歸之感。
	(2) 設單一櫃台，標示服務人員及職務代理人姓名，服務人員均佩帶識別證，以方便民眾洽詢。	持續辦理	行政課	建立以服務顧客為導向之理念。
	(3) 提供中英雙語標示服務及妥適之申辦動線，符合民眾使用習慣。	持續辦理	全體同仁	以中英雙語化的標示，提供全方位、國際化的服務。
3. 提供核心設施：櫃台、座椅、化妝室、哺乳室、無障礙設施（斜坡道、電梯、愛心鈴、身心障礙專用盥洗室等）。	持續辦理	行政課	提供合宜、無障礙的服務場所，保障及尊重行動不便者權益，讓民眾洽公更具實用性。	
	一般設施：服務			

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
<p>一、提升服務品質，深化服務績效</p>	<p>台、書寫桌、公用電腦、飲水機、公用電話、汽機車停車位、身心障礙停車位、宣導資料及文具用品。</p> <p>4. 強化民眾洽公區設備，裝設多媒體電視機 2 台，於民眾休息區適時播放各項政令及宣導影片，並提供各項書報雜誌、戶政宣導單供民眾取閱。</p> <p>5. 選派適當人員擔任第一線服務工作，加強教育訓練櫃台服務人員服務禮儀及態度。</p> <p>6. 每月召開所務會議及教育訓練（含法令專業知識、處理流程及要件熟悉度）。</p> <p>7. 派員參加專家學者演講或研習課程，吸收優良企業經營理念及全面品質管理知識。</p> <p>8. 不定期辦理同仁電話禮貌、服務態度測試及戶政法令線上測驗。</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>登記課</p> <p>行政課</p> <p>行政課</p> <p>登記課 行政課</p> <p>行政課</p>	<p>營造舒適洽公環境，即時宣導戶政相關法令及傳遞政府各項施政措施及成效。</p> <p>塑造專業、便民、高效率的優質服務形象。</p> <p>定期辦理所務會議，會議中討論如何提升服務品質及檢討改進缺失更加強法令專業知識。</p> <p>遴派人員參加上級辦理各項課程，擷取現代化服務新知。</p> <p>提升同仁為民服務品質及專業知識。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效	9. 每半年舉辦1次票選服務最優櫃台人員活動暨民眾滿意度問卷調查，由民眾問卷選出最優秀之服務人員。	持續辦理	登記課	激勵士氣，改善服務態度，提升行政效率，每半年辦理一次，一年共二次。
	10. 為老邁、行動不便及身心障礙人士提供到院(府)服務，採隨到隨辦方式辦理。	持續辦理	行政課	提供專人到府(院)服務，解決行動不便人士申辦案件之困擾。
	11. 為加強為民服務於本所入口處設置服務台由同仁搭配志工，輪值接聽電話及免下車服務，每日上下午各有一名志工參與導引，積極推行走動式服務。	持續辦理	行政課	提供殘障人士免下車、以客為尊之優質服務，樹立機關良好形象。
	12. 運用多元傳播工具(如文宣資料、跑馬燈、區務會報等)，宣導各項施政措施及執行成效，促進民眾瞭解施政績效及服務內容。	持續辦理	行政課	利用傳播媒體宣導，可大幅提昇民眾對戶政所服務內容的了解。
	13. 積極參與社區活動，走入社區與民眾互動，宣導政府重要施政措施及執行成效，促進民眾瞭解施政績效及服務內容。	持續辦理	登記課 行政課	積極參與社區各項活動，提供民眾最新資訊。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效	14. 積極推動辦公室內外環境綠美化，建構美麗生態綠色新生活。	持續辦理	行政課	創造民眾優美景觀的洽公場所及來往行人對政府機關美好印象。
	15. 利用各種集會及傳播媒體 (LED、網站)，宣導各項服務措施。	持續辦理	行政課	藉由聯合企業、團體辦理各項公益活動，擴大政府服務訊息及功能。
	16. 結合民間資源，將機房維修、消防檢查、辦公廳舍保全及環境清潔，委由民間辦理，擴大社會參與，降低人力成本，補強政府資源之不足並達到機關、企業、民眾三贏局面。	持續辦理	行政課	擴大社會參與，突破機關人力、財力限制，協助提供專業性服務措施，提高服務品質。
	17. 成立「志願服務工作隊」，有效運用志工，提供服務台引導及電話諮詢等多元服務，輔助各項業務之推展。	持續辦理	行政課	本所志工 16 人，協助引導及電話諮詢服務，強化為民服務績效。
	18. 提供場地供廠商設置「自動照相設備」，方便民眾使用。	持續辦理	行政課	提供即時服務，1 年預計可服務 1400 位民眾。
19. 暑假期間指派同仁前往臺灣銀行台中分行，輪值受理就學貸款民眾申請戶籍謄本。	持續辦理	行政課	嘉惠學子及家長，免除來回奔波之辛勞。	

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效	20. 持續辦理與機關間(監理、稅捐、地政)「四合一」橫向聯合便民服務。	持續辦理	登記課	提供聯合服務，免除民眾往返各機關奔波之苦，逐步實踐政府一體、單一窗口目標。
二、便捷服務程序，確保流程透明	1. 設置全功能櫃台(單一窗口)，加強內部橫向連繫，提供全程服務，以符合民眾需求。	持續辦理	全體同仁	貫徹一處收件全程服務之單一窗口，提供民眾更便捷的服務，縮短申辦時間。
	2. 於入口處設置自動抽號機及志工引導服務，主動招呼民眾並協助其申辦各項戶籍登記。	持續辦理	全體同仁	減少民眾等候時間，加強服務品質。
	3. 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、政府服務品質獎研習手冊、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	行政課 登記課	提供同仁作業依據，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。
	4. 於書寫桌放置各類申請書表及填寫範例，並免費提供老花眼鏡，供民眾使用。	持續辦理	行政課 登記課	以顧客為中心，提供貼心服務。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
二、便捷服務程序，確保流程透明	5. 不定期檢討民眾申辦案件動線、作業流程、簡化表單並於網站提供民眾表單下載。	持續辦理	資管人員	簡化作業流程，提升行政效率，建立標準作業規範。
	6. 網站提供各項戶籍登記申辦須知，方便民眾上網查閱。	持續辦理	行政課 登記課	減少民眾來往奔波，達到便民的目標。
	7. 派員至轄區國中，辦理學童初領國民分證及核發。	持續辦理	行政課	免除家長或學生奔波之不便。
	8. 各項申辦案件皆由承辦人依據申請人需求登錄戶役政系統，由系統自動列印申請書表由民眾確認無誤後簽名或蓋章，即完成登記手續。	持續辦理	登記課	省却民眾填寫申請書之困擾。
	9. 受理結婚、出生登記，致贈「貼心卡」，獻上最誠摯的祝福。	100年12月	行政課 登記課	使民眾感受戶政用心、貼心及關懷心的服務熱忱。
	10. 受理假日預約結婚登記，配合民眾需求，派員到所辦理，完成新人婚姻效力。	100年12月	全體同仁	派員依新人預約時間受理結婚登記，建立民眾與機關間之感情。
	11. 民眾申請更正案件無庸檢附書證謄本，由承辦人查詢後辦理。減少申請人檢附書證困擾。	持續辦理	登記課	簡化作業程序，運用跨區服務資源網路服務，提供優質服務。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
二、便捷服務程序，確保流程透明	12. 受理登記案件採隨到隨辦，即時完成申辦民眾申請案件。	持續辦理	登記課	簡化作業流程、辦理時限、提供便捷、有效能的服務品質。
	13. 民眾申請改名時，由承辦人員自動查詢戶籍資料，並列印戶籍謄本；包括申報出生之謄本及現戶戶籍謄本二種。	持續辦理	登記課	提高民眾申辦之便利性。
	14. 專人審核當日櫃台受理案件，即時把關服務品質，課長每日抽核申請案件掌握服務精確無誤。	持續辦理	登記課	避免作業疏失及錯誤，提升行政效率。
	15. 公文處理程序依據市府函頒公文處理作業規定辦理。	持續辦理	行政課	提升內部控管品質及行政效率並發揮防弊功能。
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	1. 設置意見箱及電子箱，提供民眾申訴管道，以收集民意及不滿民眾紓發管道，廣納民意。	持續辦理	行政課	提供民眾便捷、立即的反應管道。
	2. 設置為民服務意見調查表，調查分析民眾對機關處理結果滿意度。	持續辦理	行政課	依據民眾意見反映，即時檢討改進。
	3. 主管不定時走動服務，了解櫃台同仁與民眾間之互動情形並即時解決疑難問題。	持續辦理	行政課	使洽公民眾得到專業之服務，滿足其需求，提升優質服務形象。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>4. 廣為收集平面媒體相關業務報導，剪貼輿情反應，審慎、迅速、正確地處理問題，並進行後續的追蹤處理。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政課</p>	<p>藉由媒體報導中收集各項訊息案例，做為業務的指標。</p>
	<p>5. 對於民眾興革建議及陳情案件，隨到隨辦，由專人列冊管制，並將處理情形回應陳情人。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政課</p>	<p>改進服務缺失，有效提升民眾陳情案件之處理品質。</p>
	<p>6. 主任定期參加本區公所舉辦之區務會報，聆聽各界對戶政業務之建言，以作為本所業務推行指標。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政課</p>	<p>區務會報參加代表為本區各界精英，最能代表民意，期待能從區務會報中聽到各界聲音，做為改進指標。</p>
	<p>7. 於本所網站設有「戶政常見問答集」供民眾上網閱覽。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政課</p>	<p>提供民眾搜尋戶政問答管道，直接獲取訊息。</p>
	<p>8. 每半年辦理民眾滿意度問卷調查1次，聽取民眾建言，對於調查結果提出改善服務措施及執行績效。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政課</p>	<p>廣納人民意見，作為改進之參考。</p>
<p>9. 開放主任親民時間，人民可依事先預約或臨時要求會見首長，表達意見。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政課</p>	<p>首長直接聽取人民需求或建言，更能迅速有效解決問題。</p>	

施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	10. 人民陳情、訴願案件專人處理並列冊管制、追蹤。	持續辦理	行政課	落實依法行政原則，保障人民權益。
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	1. 本所網站設置「檔案應用服務專區、檔案應用增值服務專區、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。	持續辦理	行政課	提供正確連結之機關網站、資訊內容，達成資源共享、資訊公開之服務網。
	2. 在本所網站主動公開便民服務措施、FAQ 常見問答、最新消息、人口統計及申辦流程等重要資訊。	持續辦理	行政課	鼓勵多用網路少用馬路，網站提供各種資訊，方便民眾瞭解及使用。
	3. 定期檢查機關網頁超連結正確性，引用他人資料要標明來源出處。	持續辦理	行政課	確保連結資料安全性。
	4. 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。	持續辦理	行政課	提供24小時網路預約申辦功能，全天候服務。
	5. 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。	持續辦理	行政課	提供民眾便捷的網路資訊操作使用。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	6. 網頁責由專人負責，即時更新網頁資訊。	持續辦理	行政課	即時提供民眾最新的資訊服務。
	7. 本所網站設有電子信箱及網路問卷，提供民眾友善溝通管道。	持續辦理	行政課	提供民眾多元化之電子參與及溝通管道。
	8. 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。	持續辦理	行政課	提供民眾便捷、迅速的線上申辦便民服務。
	10. 賡續推動電話、網路預約戶籍謄本、戶口名簿、自然人憑證、預約假日結婚登記，事先查證後通知辦理，節省民眾等待時間。	持續辦理	行政課	利用網路，提供 24 小時服務，提升服務品質與效率。
	11. 持續辦理戶政、稅捐、監理、地政單位「四合一」跨機關民服務，提供民眾戶籍地異動時，同時更正其他稅捐、監理、地政單位戶籍資料。	持續辦理	行政課	方便民眾橫向各機關（單位）聯繫及垂直服務整合，以提升行政效率。
	12. 持續推動戶政資訊作業，導入「資訊安全管理系統 (ISMS)」維護，嚴密管理資安制度，確保民眾資料安全，保障人民權益。	持續辦理	行政課	保護民眾資料，維護資訊安全，建立良好管理制度，落實個人資料保護法之精神。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	12. 利用法務部刑事資料查詢查驗服務系統及入出國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。	持續辦理	行政課	透過跨機關資訊整合平台查驗相關資料，提高對申辦案件之服務效率。
	13. 強化各單位（機關）橫向聯繫及垂直服務整合，透過機關之內、外部流程整合及簡化，以達到流程再造之效能，提升資訊資源共享及使用效率。	持續辦理	行政課	鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。

伍、實施步驟及分工：

一、臺中市政府擬定提升政府服務品質實施計畫，審酌本所服務需求及業務特性，研訂年度「提升政府服務品質執行計畫」，俾以提升為民服務品質。

二、奉核審定後，將計畫主動公開於機關網站或服務場所。

陸、考核規定：

一、年度考核

配合臺中市政府民政局戶政科「為民服務年度考核計畫」辦理考核。

二、平時查核：

- (一) 由台中市政府委請府外人士不定期做服務品質稽核調查，稽核本所洽公環境、服務人員服務態度及專業態度。
- (二) 本所除接受台中市政府之考核、查訪與輔導外，平時應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。

柒、績效檢討：

依本所訂定「平時考核辦法」每月實施考核，績效不佳者予以口頭告誡。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。