

臺中市南區戶政事務所 99 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 99 年 1 月

## 臺中市南區戶政事務所 99 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。

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
<p>一、提升服務品質，深化服務績效。</p>	<p>(一)訂定機關年度提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作範圍。</p>	99年12月	行政股	<p>作為同仁為民服務之依據，以落實提升為民服務品質工作。</p>
	<p>1.訂定99年度提升服務品質執行計畫，具體執行為民服務工作。</p>			
	<p>(二)考量民眾洽公之便利性及實用性，改造合宜服務場所及更新服務設施。</p>	99年12月	全體同仁	<p>提供民眾良好優質洽公環境。</p>
	<p>1.提供洽公民眾舒適的環境服務包括：</p>			
	<p>(1)民眾等候區提供舒適之沙發，明亮、整潔、具特色的洽公場所並提供書報、雜誌供民眾等候時使用。</p>	持續辦理	行政股	<p>舒適溫馨辦公廳，使洽公民眾有賓至如歸之感。</p>
<p>(2)櫃台及辦公場所放置盆栽，加強綠美化及環境維護。</p>	持續辦理	全體同仁	<p>綠美化環境，以提供民眾優質洽公環境。</p>	
<p>(3)設單一櫃台，放置服務人員姓名牌，並標示職務代理人，服務人員均佩帶識別證，以便利民眾洽公。</p>	持續辦理	全體同仁	<p>建立以服務顧客為導向之理念。</p>	
<p>(4)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。</p>	持續辦理	全體同仁	<p>以中英雙語化的標示，提供全方位、國際化的服務。</p>	

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>2. 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、身障專用盥洗室等）。</p> <p>一般設施：服務台、書寫台、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>持續辦理</p>	<p>行政股</p>	<p>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。</p>
	<p>3. 每半年至少辦理 1 次民眾滿意度問卷調查。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政股</p>	<p>民眾滿意度問卷調查，每半年辦理一次，一年共二次。</p>
	<p>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。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政股</p>	<p>以顧客為中心，提供貼心服務。</p>
	<p>(三) 塑造專業、便民、高效率的優質服務形象。</p> <p>1. 選派適當人員擔任第一線服務工作，定期施以法令及服務態度教育訓練，期能提供優質的服務品質。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>登記股 行政股</p>	<p>定期辦理所務會議，加強同仁專業知識及服務禮儀教育訓練，預計全年召開十二次。</p>

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>2. 每季舉辦服務人員戶政法令專業知識教育訓練（可併當月所務會議辦理），並蒐集法規資料，製作講義分發同仁研閱。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>登記股 行政股</p>	<p>加強法令訓練，提升同仁法令素養，減少錯誤的機會，保障民眾權益。</p>
	<p>3. 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>持續辦理</p>	<p>登記股 行政股</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>4. 每月不定期測試同仁電話禮貌及服務態度並做成記錄</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政股</p>	<p>每月至少測試二次，以加強電話禮貌，確保服務品質。</p>
	<p>5. 配合民眾滿意度問卷調查，舉辦票選服務最優櫃台人員活動，每年評定一次，由民眾問卷選出最優秀之服務人員。</p>			<p>激勵士氣，改善服務態度，提升行政效率。</p>
	<p>6. 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。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政股</p>	<p>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。</p>
	<p>7. 為老邁、行動不便及身心障礙人士提供到院（府）服務。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>登記股 行政股</p>	<p>提供專人到府（院）服務，解決行動不便人士申辦案件之困擾。</p>

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>(四) 針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。</p> <p>1. 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。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 利用各種集會及傳播媒體（LED、網站），宣導各項服務措施。</p> <p>(五) 結合社會資源主動參與各項公益事務，擴展政府服務訊息及功能。</p> <p>1. 利用民間團體資源，協助提供戶政法令宣導服務。</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>行政股</p> <p>行政股</p> <p>行政股</p> <p>登記股 行政股</p>	<p>利用傳播媒體宣導，可大幅提昇民眾對戶政所服務內容的瞭解。</p> <p>積極參與社區各項活動，提供民眾最新資訊。</p> <p>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。</p> <p>運用民間資源，推展戶政業務。</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。	2. 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	行政股	本所志工 20 人，協助引導及電話諮詢服務，強化為民服務績效。
	3. 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	行政股	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。
	4. 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	行政股 登記股	嘉惠學子及家長，免除來回奔波之辛勞即可順利完成，預計 1 年受理 190 件。
	5. 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	行政股	一年預計可服務 1400 位民眾。
	6. 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	登記股	提供聯合服務，逐步實踐政府一體、單一窗口目標，1 年預計辦理 1147 件。
	二、便捷服務程序，確保流程透明。	(一) 加強櫃台人員處理各項申辦案件統合運用知能，均衡各櫃台承辦業務。		

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明。</p>	<p>1. 設置全功能櫃台（單一窗口），加強內部橫向連繫，符合民眾需求。</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單一窗口，提供民眾更便捷的服務，縮短申辦時間。</p>
	<p>2. 於入口處設置自動抽號機及志工，引導人員主動招呼民眾並協助其申辦各項戶籍登記。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>全體同仁</p>	<p>減少民眾等候時間，加強服務品質。</p>
	<p>(二)簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p>			
	<p>1. 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。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>登記股 行政股</p>	<p>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。</p>
	<p>2. 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簽名，申請人無須再填具申請表。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>登記股</p>	<p>運用電腦化作業，節省作業時間，提升行政效能。</p>



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。	3. 修訂本所申請表單及工作流程表件，縮短作業流程，提高時效，並建置於本所網頁提供民眾參閱。	持續辦理	行政股	視法令規定及業務需求適時修訂，供民眾參閱。
	4. 賡續辦理本轄國三生初領國民身分證到校服務。	持續辦理	行政股	免除家長或學生奔波之不便，預計每年受理 350 件。
	(三) 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。	持續辦理	登記股	簡化作業程序，運用跨區服務資源網路服務，提供優質服務。
	1. 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。			
	2. 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	登記股	簡化作業流程、辦理時限、提供便捷、有效能的服務品質。
3. 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	登記股	提高民眾申辦之便利性。	
4. 專人審核當日櫃台受理案件，即時把關服務品質，股長每日抽核申請案件，掌握服務精確無誤。	持續辦理	登記股	避免作業疏失及錯誤，提升行政效率。	

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. 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	行政股	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。	(一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。			
	1. 設置意見箱及首長電子信箱，廣納民意。	持續辦理	行政股	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	行政股	依據民眾意見反映，即時檢討改進。
	3. 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。	持續辦理	行政股	改進服務缺失，有效提升民眾陳情案件之處理品質。
	4. 實施走動式管理及服務，提供法令諮詢服務，聽取民眾意見，即時解決民眾問題。	持續辦理	行政股	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。
	(二) 廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言，建置民眾意見多元暢通管道。			

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。	1. 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，以作為本所業務進行指標。	持續辦理	行政股	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。
	2. 於本所網站建置「主任信箱」、「便民電子信箱」，提供民眾諮詢、建言管道。	持續辦理	行政股	依據民眾建言加以改進，藉以提升本所服務品質及行政效率。
	3. 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。	持續辦理	行政股	首長直接聽取人民需求或建言，更能迅速有效解決問題。
	(三) 主動搜集輿情報導，針對案情檢討分析。			
	1. 廣為收集平面媒體相關業務報導，剪貼輿情反應，做為案例研究。	持續辦理	行政股	藉由媒體報導中收集各項訊息案例，做為業務的指標。
	2. 主動蒐集輿情報導，建立新聞輿情管理系統或資料庫，並作檢討分析，提供施政參考。	持續辦理	行政股	瞭解社會輿論、人民心聲及需求，作為改進之參考
	(四) 有系統建立「常見問題集」FAQ管理機制。			
	1. 於本所網站設有「戶政常見問答集」供民眾上網閱覽。	持續辦理	行政股	提供民眾搜尋戶政問答管道，直接獲取訊息。

實施要項	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。	(五) 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失。	持續辦理	行政股	廣納人民意見，作為改進之參考。
	1. 每半年辦理民眾滿意度問卷調查1次，聽取民眾建言。			
四、豐富服務資訊，促進網路溝通。	2. 對於調查結果提出改善服務措施及執行績效。	持續辦理	行政股	改進服務缺失，有效提升民眾陳情案件之處理品質。
	(一) 提供正確連結之機關網站、資訊內容並即時更新。	持續辦理	行政股	民眾可隨時上網瞭解最新政府資訊。
	1. 機關網站設置「最新消息」，依「政府資訊公開法」第7條規定主動公開政府資訊。			
	2. 在本所網站主動公開便民服務措施、FAQ 常見問答、機關活動、文宣品、出版品等其他重要資訊。	持續辦理	行政股	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. 本所網站資料(如人口統計、法令、常見問答等)定期更新並確實執行。	持續辦理	行政股	網站資料隨時更新，方便民眾隨時上網點閱。	
	4. 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	行政股	性別主流化專區均標示相關網站。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通。</p>	<p>(二) 機關網站或網頁設計應符合國際評比。</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>	持續辦理	行政股	提供民眾便捷的網路資訊操作使用。
	<p>2. 網頁責由專人負責，即時更新網頁資訊。</p>	持續辦理	行政股	即時提供民眾最新的資訊服務。
	<p>(三) 規劃建置多元化電子參與管道，如電子信箱及網路問卷調查，提供民眾友善網路溝通環境。</p>			
<p>1. 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。</p>	持續辦理	行政股	提供民眾多元化之電子參與及溝通管道。	
<p>2. 網路連線作業，本所網站提供網路下載、申辦、查詢服務。</p>	持續辦理	行政股	提供表單下載服務，及網路預約申請功能，提供 24 小時服務。	
<p>(四) 賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。</p>				

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通。</p>	<p>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。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政股</p>	<p>提供民眾便捷、迅速的線上申辦便民服務。</p>
	<p>2. 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。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政股</p>	<p>利用網路，提供 24 小時服務，提升服務品質與效率。</p>
	<p>(五) 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。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>登記股</p>	<p>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。</p>
	<p>1. 與監理所、稅捐處、地政機關合作辦理「四合一聯合便民服務」。</p> <p>2. 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。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>登記股 行政股</p>	<p>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。</p>

## 伍、實施步驟及分工：

- 一、依據臺中市政府計畫處函頒之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，研訂本所 99 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處戶政科「為民服務年度考核計畫」辦理考核。

### 二、平時查核：

依據臺中市政府訂定之服務品質神秘客稽核制度，主任、秘書及股長得隨時稽核同仁服務情形。

## 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。