

臺中市南區戶政事務所 98 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 98 年 1 月

## 臺中市南區戶政事務所 98 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、鼓勵機關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
一、提升服務品質，深化服務績效	(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。 1. 每年針對本所業務特性、民眾需求及當年度擬推動之重點工作，訂定執行計畫，落實提升為民服務品質工作。	98年12月	行政股	訂定本所年度執行計畫，作為同仁為民服務之依據，以落實提升為民服務品質工作。
	(二)考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所及更新服務設施。 1. 每季至少辦理1次洽公環境檢查包括	98年12月	全體同仁	提供民眾良好優質洽公環境。
	(1)設有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、雜誌供民眾等候用。	98年12月	全體同仁	舒適溫馨辦公廳使洽公民眾有賓至如歸之感。
	(2)櫃台及辦公場所放置盆栽，加強綠美化及環境維護。	98年12月	全體同仁	綠美化環境以提供民眾優質洽公環境。
	(4)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。	98年12月	全體同仁	建立以服務顧客為導向之理念。
(5)提供中英雙語標示服務及妥適之申辦動線，符合民眾	97年12月	全體同仁	以中英雙語化的標示，提供全方位、國際化的服務。	

	<p>使用習慣。</p> <p>2. 每季至少辦理 1 次服務設施檢查 (包括核心設施：櫃台、座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施；一般設施：服務台、書寫台、電腦(網路)、飲水機、公用電話、影印機、停車位、宣導資料及文具用品等)。</p> <p>3. 每季至少辦理 1 次洽公環境及服務設施民眾滿意度調查。</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>(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，強化教育訓練櫃檯服務人員服務禮儀態度。</p> <p>2. 每季定期測試服務人員專業知識(含法令專業知識、處理流程及要件熟悉度)及回答民眾問題正確率。</p>	<p>98 年 12 月</p> <p>98 年 12 月</p> <p>持續辦理</p> <p>98 年 12 月</p> <p>98 年 12 月</p>	<p>行政股</p> <p>行政股 登記股</p> <p>行政股</p> <p>登記股</p> <p>全體同仁</p>	<p>合宜、無障礙的服務場所，讓民眾洽公更具實用性。</p> <p>洽公環境及服務設施民眾滿意度調查分析，每三個月辦理一次，一年共四次。</p> <p>以顧客為中心提供貼心服務</p> <p>每月定期辦理所務會議，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> <p>加強法令訓練，提升同仁法令素養及減少錯誤的機會，保障民眾權益。</p>
--	--	---	---	---

	3. 每月不定期測試同仁電話禮貌及服務態度並做成記錄。	98年12月	全體同仁	每月至少測試二次，以加強電話禮貌，確保員工服務品質。
	4. 每季辦理民眾對臨櫃服務禮儀及電話禮貌滿意度調查。	98年12月	全體同仁	透過民眾滿意度調查，提升本所優質的服務形象。
	5. 舉辦績優櫃台人員選拔活動，每年評定一次，由民眾問卷選出最優秀之服務人員。	98年12月	全體同仁	激勵士氣，改善服務態度，提升行政效率。
	6. 為加強為民服務於本所入口處設置服務台由同仁輪值接聽電話及免下車服務，每日上下各有二名志工參與導引，積極推行走動式服務。	98年12月	行政股	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。
	7. 為老邁、行動不便及身心障礙人士提供到院（府）服務。	98年12月	行政股	提供專人到府（院）服務，解決行動不便人士申辦案件之困擾。
	(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。			
	1. 運用多元傳播工具（如媒體廣告、文宣資料、走馬燈、區務會報宣導等），宣導各項施政措施及執行成效，促進民眾瞭解施政及服務內容績效。	98年12月	行政股	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>2. 參與社區活動宣導政府施政措施及執行成效，促進民眾瞭解施政及服務內容績效。</p>	98年12月	行政股	積極參與社區各項活動，提供民眾最新資訊。
	<p>3. 規劃參與各企業、團體辦理各項公益活動，如轄區內各里之里民大會或各項集會活動，利用文宣延伸服務據點，宣導戶政為民服務訊息及政府服務措施；聯合企業、團體辦理各項公益活動，如健康檢查。</p>	98年12月	行政股	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>(五) 結合社會資源主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。</p>			
	<p>1. 成立志工隊，協助引導及電話諮詢服務。</p>	98年12月	行政股	本所志工19人，協助引導及電話諮詢服務，強化為民服務成效。
	<p>2. 結合民間資源，將機房維修、消防檢查及廳舍保全委託民間辦理，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。</p>	98年12月	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。
	<p>3. 新建辦公廳舍之</p>	98年12月	行政股	確保辦公廳舍之清潔

	環境清潔，及廳舍之安全委外由清潔公司、保全公司承辦。			及安全。
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	(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。			
	1. 設置全功能櫃台（單一窗口），提升單一窗口全功能的比例。	持續辦理	登記股	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. 於入口處設置自動掛號機及引導人員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。
	(二) 徹底診斷簡化作業流程、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。			
1. 標示民眾申辦案件所需附繳證件、申請程序、作業流程、辦理時限，審核權責及繳費等事項於辦公場所，並定期檢討改進，每年至少完成1項工作簡化。	98年12月	全體同仁	預期每年至少完成一項工作簡化績效，以提升行政效率與便民服務。	
2. 為使服務人員工	98年12月	行政股		

	<p>作時有所遵循，特彙整為民服務各項法令規定、戶政法令研習手冊、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，編印或更新工作手冊每季至少檢查1次，並應建置於機關網站（頁）以供同仁及民眾參考。</p> <p>3. 賡續辦理本轄國三生初領國民身分證到校服務。</p> <p>4. 簡化改名作業流程，只需填申請表，14歲以下由承辦窗口代為決行，縮短申辦時間。</p> <p>(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。</p> <p>1. 善用資訊科技協助業務資料查詢，利用地政機關服務窗口所提供之地政資訊網際網路服務作業，進行所有權人查詢。</p> <p>2. 使用法務部刑事</p>	<p>98年5月</p> <p>持續辦理</p> <p>98年12月</p> <p>98年12月</p>	<p>行政股</p> <p>行政股</p> <p>登記股</p> <p>行政股</p>	<p>提供員工作業依據，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>免除家長或學生奔波之不便，預計每年受理350件。</p> <p>簡化作業流程，提升行政效率與便民服務。</p> <p>免除所有權人欲申辦案件時未攜帶所有權證明文件來往奔波之不便。</p> <p>隨到隨辦免除民眾等</p>
--	--	--	---	--

	<p>資料查詢系統及司法院禁治產案件院外查詢系統協助承辦案件查詢。</p> <p>(四) 建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p> <p>1. 提供承辦單位及電話，且於服務場所及機關網站公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序。</p> <p>2. 提供案件處理查詢管道，包括現場、電話、公務信箱，並注意民眾查詢回應處理時效。</p> <p>3. 受理案件後提供申請人收件確認訊息；且處理案件超過標準作業時間主動告知申請人。</p>	<p>98年12月</p> <p>98年12月</p> <p>持續辦理</p>	<p>行政股</p> <p>行政股</p> <p>行政股</p>	<p>候之苦。</p> <p>提供民眾更便捷的服務，讓民眾瞭解處理流程及申辦時間。</p> <p>專人接聽電話即時答復民眾查詢。</p> <p>透過本所作業流程管制，所有案件均能在期限內完成以達民眾需求。</p>
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>(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。</p> <p>1 對於民眾興革建議及陳情案件，隨到隨辦，由專人列冊</p>	<p>98年12月</p>	<p>行政股</p>	<p>改進服務缺失，有效提升民眾陳情案件之</p>

	<p>管制，並將處理情形函復陳情人，若有逾期末結案件即予書面查催並調卷分析原因，至結案為止，且查究責任予以議處，列入年終考績評比資料。</p> <p>2. 暢通與里、鄰長溝通管道，藉從里鄰處主動出擊，善盡為民服務工作。</p> <p>3. 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。</p> <p>(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</p> <p>1. 主任定期參加本區公所舉辦之區務會議，聆聽各界對戶政業務之建言，以作為本所業務進行指標。</p> <p>2. 於本所網站建置「主任信箱」、「便民電子信箱」，並訂定主任親民時間，提供民眾諮詢、建言管道。</p> <p>(三) 建立新聞媒體及輿論回應機制，適時為政策辯護或</p>	<p>98年12月</p> <p>98年12月</p> <p>98年12月</p> <p>98年12月</p> <p>98年12月</p>	<p>全體同仁</p> <p>行政股</p> <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p>	<p>處理品質。</p> <p>藉和里鄰長的善意溝通，主動積極發現問題，快速便民服務。</p> <p>民眾對機關處理結果滿意度調查分析，每三個月辦理一次，一年共四次。</p> <p>區務會議參加代表為本區各界精英，最能代表民意，本所期待能從區務會議中聽到各界聲音，做為改進指標。</p> <p>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。</p>
--	---	---	--	--

	<p>更正不實內容，導正社會視聽。</p> <p>1. 廣為收集平面媒體各項報導，剪貼輿情反應，做為案例研究。</p> <p>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。</p> <p>(四) 透過民眾需求調查規劃相關服務政策或措施。對於民眾提出之建議、抱怨與新聞輿情回應，有系統的分析評估，進而產生新的服務政策或措施。</p> <p>(五) 辦理民眾意見及滿意度調查，分析調查結果，並回饋改進服務缺失。</p> <p>1. 每年至少辦理民意調查1次，並強化問卷內容公正性、測量方式之妥當性、評價結果分析之客觀性。</p> <p>2. 對於調查結果提出改善服務措施及執行績效。</p>	<p>98年12月</p> <p>98年12月</p> <p>98年12月</p> <p>98年12月</p> <p>98年12月</p>	<p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p> <p>行政股</p> <p>行政股</p> <p>行政股</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>瞭解社會輿論、人民心聲及需求，作為改進之參考。</p> <p>為民服務意見調查表置放服務台，供民眾提供意見，作為改進之參考，做到服務型的全能政府。</p> <p>服務品質滿意度調查分析，每三個月辦理一次，一年共四次。</p> <p>改進服務缺失，有效提升民眾陳情案件之處理品質。</p>
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	(一) 提供正確連結之機關網站、資訊內容並即時更新。			
	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。	持續辦理	行政股	民眾可隨時上網瞭解最新政府資訊。
	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。	98年12月	行政股	鼓勵多用網路少用馬路，網站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。	98年12月	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。	98年12月	行政股	性別主流化專區均標示相關網站。
	(二) 機關網站或網頁設計應符合國際評比。			
	1. 網站(頁)資訊檢索連結電子化政府入口網，規劃提供多樣性搜尋方式。	98年12月	行政股	利用資訊，豐富政府資訊便民服務，民眾多用網路瞭解政府部門服務政策。
(三) 建置多元化電子參與管道，暢通民眾參與管道。				
1. 網路設置意見反映信箱，供民眾隨時上網反映意見，	98年12月	行政股	藉由網路意見信箱瞭解民眾心聲，接收即時民意訊息，作為改進之參考。	

	<p>表達心聲。</p> <p>2. 對於民眾透過電子參與管道反映意見，應設有互動及回應機制。</p> <p>3. 隨時更新網站之「常見問題集」(FAQ)。</p> <p>(四) 賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提高線上申辦使用率。</p> <p>1. 每年至少新增1項網路申辦項目，擴展網路申辦量能，並提供完整申辦資訊及強化安全申辦認證。</p> <p>2. 賡續推動電話、網路預約改名，事先查證後通知辦理，節省民眾等待時間。</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>1. 與監理所、稅捐處合作辦理「三合一聯合便民服務」。</p> <p>2. 全力推動單一窗</p>	<p>98年12月</p> <p>98年12月</p> <p>98年12月</p> <p>98年12月</p> <p>98年12月</p> <p>98年12月</p> <p>98年12月</p>	<p>行政股</p> <p>行政股</p> <p>行政股</p> <p>行政股</p> <p>行政股</p> <p>行政股</p> <p>行政股</p>	<p>由專人列冊管制，並將處理情形函復陳情人，有效提昇服務品質。</p> <p>隨時提供民眾最新資訊，達到便民服務最高品質。</p> <p>提供完整申辦資訊及強化安全申辦認證。</p> <p>利用網路，提供24小時服務，提升服務品質與效率。</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>依業務需要設置12個窗口，簡化作業流程</p>
--	---	---	--	--

	口服務並提供網路下載申請書表、申辦戶籍謄本、查詢服務，加強督導考核。			，提升工作效率。
實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
五、創新服務方式，整合服務資源	<p>(一) 主動檢討、發掘服務遞送過程及提供方式之問題。</p> <p>1. 對新進人員施以職前教育，以加強處理業務之能力。</p> <p>2. 派員參加各項講習會，以增強同仁專業知能。</p>	98年12月	行政股	<p>期使新進人員能儘速熟悉業務，以免誤辦案件。</p> <p>藉有效溝通工作觀念，加強服務知能，以提升服務品質，預計參訓十人以上。</p>
	<p>(二) 主動協調、整合性質重複或相關聯服務工作。</p> <p>1. 每年上、下二學期至台灣銀行各分行受理學子申辦助學貸款所需戶籍謄本。</p>	98年12月	行政股 登記股	預計一年受理300件。
	<p>(三) 規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p> <p>1. 依臺中市政府推動，持續辦理戶政、監理、稅捐三合一服務措施，由本所代收地址變更同意書，轉請戶政科彙送。</p>	98年12月	登記股	擴大服務領域，提供更便捷優質的服務。

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 98 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。