

臺中市南區戶政事務所 109 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 109 年 1 月

臺中市南區戶政事務所

109 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」、行政院國家發展委員會108年12月10日國家發展委員會發社字第1091301921號函暨臺中市政府108年12月18日府授研服字第1080300542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、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。
- 三、擴大民眾參與面向，重視民眾意見回應，提供有感的優質服務。
- 四、提供善用數位科技、公私協力且具多元包容性之創新服務，兼顧經濟、環境及社會永續發展，進而擴散優質服務效益。

參、實施對象：

本所全體同仁。

肆、實施期間

自109年1月1日起至109年12月31日止。

伍、實施內容及具體作為：

實施要領	推動作法	預期效益
<p>壹、數位創新加值</p> <p>一、連結政府及民間巨量資料，公私協力解決民眾關切問題</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為保障民眾權益，運用內政部戶政司戶政一站式服務，與壽險公會合作，民眾至戶政事務所辦理死亡登記時，可同步向戶政事務所申請將亡故者死亡資料通報壽險公會，確保受益人得即時行使申領保險理賠的權利。 2. 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。 3. 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。 4. 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。 	<p>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。</p>
<p>二、運用人工智慧、物聯網、區塊鏈等數位科技，創新為民服務模式。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 運用本市戶政 e 把單應用服務系統新增「人臉辨識系統」配合租用「人像拍攝台」，以強化身分查核，防杜不法人士冒用他人身分申辦戶籍業務，確保民眾權益。 3. 運用本市戶政 e 把單應用服務系統掃描戶籍登記申請書，加速跨區調閱檔案便利性。 4. 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。 	<p>善用數位科技，不僅簡化作業流程，更結合戶役政資訊系統及跨域服務資源網路服務，方便民眾閱覽時使用各項資訊和文件並提升行政效率。</p>

<p>三、民生攸關之政府申辦業務，推動整合跨機關業務流程，提供民眾線上便捷服務。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 5. 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。 6. 提供戶政規費收據上傳雲端無紙化服務，以達減能減紙落實環保政策。 1. 辦理遷徙或住址變更登記後，協助透過「跨機關 e 化視訊服務櫃台」視訊設備，線上辦理地價稅自用住宅優惠稅率服務。 2. 民眾於戶所申辦戶政業務後，透過 N 加 e 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形；通報勞保局生育給付及家屬死亡給付；另新增國軍人員或國軍人員遺族通報申請結婚、生育、喪葬或殮葬補助。 3. 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 把單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。 4. 與移民單位合作改善歸化定居流程，提供歸化國籍之外國人申請居留(一般歸化)、歸化國籍之外國人申請居留、定居(經審查會通過之高級專業人才)、回復國籍申請定居及在國內出生未辦理出生登記之無戶籍國民申請初設戶籍定居證申請服務。 5. 與內政部移民署臺中市服務站合作建置視訊服務系統，提供多國語言的業務諮詢及通譯服務。 	<p>各機關間進行協調整合，提供跨機關通報服務，節省民眾往返奔波時間。</p>
--	--	---

<p>貳、社會關懷服務</p> <p>一、因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務。</p>	<p>6. 提供全市跨區申辦印鑑登記、印鑑證明及全國跨縣市代發檔存申請書及附件服務。</p> <p>(一)在地化服務</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)、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洽公。 2. 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，協助其更快適應在臺生活。 3. 配合區公所，民眾申辦社會福利補助者，持憑公所開立之單據申請戶籍謄本者，免收規費。 4. 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。 <p>(二)客製化服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設立愛心櫃台、疼您櫃台等專用櫃台，根據不同民眾需求，成立客製化櫃台，提供專屬服務；另設有專人服務之櫃檯(例如門牌、國籍等)。 2. 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。 3. 每年派員至轄內國中辦理國三學生初領國民身分證。 4. 針對自然人憑證 5 人以上集體申辦者，提供到府受理服務。 5. 遇有行政區域調整或門牌整編 	<p>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。</p>
---	--	---

<p>二、透過法規調適及流程簡化，務實解決服務或公共問題。</p>	<p>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，減少民眾奔波於各機關變更之困擾。</p> <p>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。</p> <p>7. 研提外語版本之「喪失原有國籍證明繳付通知書」，讓新住民避免因中文過於艱澀而無法理解，影響其權益。</p> <p>(一)建置單一窗口整合服務：</p> <p>1. 建置綜合受理全功能櫃檯，提供一處收件、全程服務，並將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。</p> <p>2. 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；英文戶籍謄本由專人另以簡訊通知完成時間及取件櫃檯。</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，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。</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，以簡化作業流程。</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，由承辦人自動</p>	<p>貫徹一處收件全程服務之綜合櫃檯，提供民眾更便捷的服務，縮短申辦時間。</p> <p>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。</p>
-----------------------------------	--	--

<p>三、運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務。</p>	<p>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。</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「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。</p> <p>5. 辦理歸化、回復國籍案件，免附財力證明、上課時數證明、外國人入出境紀錄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。</p> <p>6. 針對不便提供單獨立戶證明文件之民眾，提供居住查實服務。</p> <p>1. 為落實照顧本市新住民生活，提升其在臺生活適應能力，開辦新住民生活適應輔導班或手作課程等。</p> <p>2. 提供「暖心一把罩關懷服務」：</p> <p>(1) 「讓愛傳遞免費拍照服務」：具本市中低收入戶者，臨櫃提出申請並經審查符合資格者，免收國民身分證拍照費用120元。</p> <p>(2) 「隨拍隨傳自助網路拍照服務」：設置自助網路照相區，拍攝完畢後可直接上傳內政部戶政司「國民身分證影像上傳」專區製作身分證。</p>	<p>關注服務對象社會經濟背景多樣化所造成之服務機會落差不均等現象，有效促進社會包容及社會資源衡平使用。</p>
--------------------------------	--	--

陸、管制考核與獎懲：

一、訂定「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。

二、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。