

臺中市南區戶政事務所 111 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 111 年 1 月

# 臺中市南區戶政事務所

## 111 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110年1月8日發社字第1091302284號函暨臺中市政府110年1月13日府授研服字第1100009426號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、完備基礎服務項目，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，以切合民眾需求。
- 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111年1月1日起至111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"> <li>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，民眾辦理死亡登記時，可同步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。</li> <li>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&amp;A 問答專區，提供學術研究及民間企業加以運用。</li> <li>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、戶政規費收費標準、罰鍰及申請案件作業期限表等資訊，方便民眾上網查閱及聯絡。</li> </ol>	<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"> <li>1. 利用戶政便民服務作業系統印簽比對，印鑑由人工核對改為電腦比對，提升速度及精確度。</li> <li>2. 運用戶役政輔助人員辨識系統，強化身分查核，杜絕不法人士冒用他人身分申辦業務，確保民眾權益。</li> <li>3. 運用本市戶政便民服務作業系統掃描戶籍登記申請書，加速跨區調閱檔案便利性；實施「綠色櫃檯文件電子化」，申請書及附件無紙化，可直接於線上調閱資料，縮短民眾等候時間。</li> <li>4. 賡續擴展辦理網路線上申辦戶籍</li> </ol>	<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>	<p>登記、戶籍謄本(含繼承案件及大宗)等，並提供完整申辦資訊及強化安全申辦認證。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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；提倡多元支付方式繳納戶政規費(悠遊卡、信用卡、Google Pay、Samsung Pay、Apple Pay)，便利民眾使用。</li> <li>7. 鼓勵民眾下載戶役政管家 APP，能即時查詢戶籍資料、線上申辦等服務，打造便捷安心的數位服務。</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 民眾申辦戶政業務後，可透過 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、國軍人員或國軍人員遺族通報申請結婚、生育、喪葬或殮葬補助等跨機關服務，免去民眾往返奔波時間。</li> <li>3. 新住民配偶於戶所辦理遷入、住</li> </ol>	<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>變、未成年子女權利義務變更等案件,由同仁透過戶政便民服務作業系統通報移民署相關新住民資料變更,以免影響後續居留、定居等權利。</p> <p>4. 提供「首次申請護照親辦一處收件全程服務」,首次申請人別確認後,得由戶所代收代辦護照,並可申請註冊自動通關。</p> <p>5. 與移民單位合作,提供歸化國籍之新住民申請居留(一般歸化)、高級專業人才歸化國籍申請居留、定居、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服務,改善歸化定居流程。</p> <p>6. 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> <p>7. 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> <p>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。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 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</p>	<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>
---	--	---

戶等弱勢族群免費拍照服務。

4. 配合逐年更換轄區舊式門牌，新增里別名稱，增加市民對地方之認同感，並提供用路人更易辨識及查找。

## (二) 客製化服務

1. 設立愛心櫃台、疼您櫃台、門牌等專用客製化櫃檯，提供專屬服務。
2. 提供老邁、行動不便到府(院)服務；針對不便提出單獨立戶證明文件之民眾提供居住查實服務。
3. 受理民眾申辦未婚、離婚、喪偶之男性(單親)登記案件，提供家庭扶養關懷服務，協助通報社會局；於辦理案件發現有高風險(脆弱)家庭之情事者，主動通報，由社工依個案提供協助。
4. 辦理到校受理國三學生初領國民身分證服務、5人以上團體收件申辦自然人憑證服務等。
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，並通報各公務機關更改門牌資料，減少民眾奔波於各機關變更之困擾。
6. 辦理新住民生活適應輔導班，透過多元學習輔導新住民適應在臺生活，落實照護新住民之政策。
7. 印製「國民身分證點字貼紙」，提供視障朋友索取黏貼於身分證，方便視障者找尋。

<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>(一)建置單一窗口整合服務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 提供電話或網路線上預約，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。</li> </ol> <p>(二)減除申辦案件需檢附之書表謄本：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3. 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。</li> <li>4. 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等，由承辦人於戶役政資訊系統查詢附卷；與移民單位合作，提供申請居留、定居證服</li> </ol>	<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>務，改善歸化定居流程。</p> <p>5. 提供「首次申請護照親辦一處收件全程服務」，申請人別確認後，得由戶所代收代辦護照，並可申請註冊自動通關，免除民眾來回奔波。</p> <p>1. 為關懷服務，公私協力或結合民間資源，規劃少子女化、高齡化、新住民等人口政宣導活動，以落實「樂婚、願生、能養」政策。</p> <p>2. 與臺中市政府社會局合作，櫃檯受理育有未成年子女之離婚案件時，提供社區式家事商談服務宣導單張，提供專業諮詢服務。</p> <p>3. 與內政部移民署臺中市服務站合作建置視訊系統，提供多國語言業務諮詢及通譯服務，落實關懷新住民。</p> <p>4. 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。</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。