

臺中市北區戶政事務所 108 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：

行政院 106 年 1 月 9 日院授研發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」暨國家發展委員會 107 年 1 月 15 日發社字第 1071300028 號函頒第 2 屆「政府服務獎」評獎實施計畫。

貳、目標：

為落實執行「政府服務躍升方案」，並於重視效率、品質及創新之基礎上，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」的精神，推動以民為本的全方位服務，追求本所服務效能全面提升，達成以下之目標：

- 一、便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 三、開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

參、實施對象：臺中市北區戶政事務所（以下簡稱本所）全體同仁。

肆、實施日期：自 108 年 1 月 1 日至 108 年 12 月 31 日止。

伍、實施要項及執行作法如附件。

陸、經費來源：由 108 年度相關預算項下支應。

柒、本計畫經核定後實施，若有未盡事宜得隨時修正之。

附件

實施要項	評核指標	推動作法	承辦單位	預期效益
一、服務一致及正確	(一) 申辦業務標準作業流程訂定情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立業務標準作業流程及持續檢討執行情形。 2. 確保民眾申辦案件處理效率，確保於處理時限內完成。 3. 於網站公開申辦案件作業流程、處理時限，現場並提供一次告知單。 	行政課 登記課	維持服務措施處理一致性與正確率，降低案件補正率。
	(二) 服務及時性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定案件申辦期限表，各項戶籍登記案件皆係採隨到隨辦受理方式處理。 2. 對於有疑義案件未能即時處理則以人民申請案件(3天處理時效)處理，並以公文或電話方式通知辦理。 3. 機關受理案件後，提供申請人收件確認訊息，並訂有處理案件超過標準作業時間主動告知申請人之機制。 4. 對於即將逾申辦期限之戶籍登記案件，則以電話或公文通知辦理。 5. 提供悠遊卡、信用卡及現金規 	行政課 登記課	重視民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。

		費繳納方式，便利民眾洽公使用。		
	(三) 服務人員專業度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 印製戶政人員工作手冊，使同仁得隨時參閱並針對戶籍登記最新函釋令、相關規定及作業要領於所(課)務會議講解。 2. 內部審核機制，由櫃檯受理人員先行自我檢核，再由後線人員加以複核，如發現錯漏則辦理職權更正，以確保資料正確性。 3. 建立師徒制，由主管指派業務嫻熟同仁輔導新進同仁，俾利快速熟知業務及經驗傳承。 4. 舉辦各類訓練、研習及薦派專業研習： <ol style="list-style-type: none"> ① 實施新進人員職前教育訓練。 ② 薦派人員研習訓練，以充實知能，提升業務品質。 ③ 針對各項調查缺失及民眾反應，辦理為民服務禮貌講習。 	行政課 登記課	提升服務人員專業度，確保問題回應及申辦案件處理的正確性。

		<p>④派員參訪為民服務績優機關或民間企業觀摩學習。</p> <p>⑤處理公文各項經常發生之缺失及辦理文書處理講習，藉以改善公文品質。</p> <p>4. 每半年辦理專業法令測驗，增進同仁專業職能素養，提升為民服務品質。</p> <p>5. 設置內部控制推動小組，辦理內部控制及稽核作業。</p>		
<p>二、服務友善</p>	<p>(一) 服務設施合宜程度</p>	<p>1. 服務空間設置「核心設施」及「一般設施」、「友善設施」提供民眾使用。</p> <p>①核心設施：全功能服務櫃台、疼您櫃台、愛心櫃台（提供放大鏡、音聲擴聽器、老花眼鏡等）、輪椅、哺乳室、行動裝置充電站、無障礙設施（斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身心障礙專用盥洗室等）。</p> <p>②一般設施：服務台、書寫台、電腦（網路）、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室。</p>	<p>行政課 登記課</p>	<p>提供符合人性需求之完善便民設施，方便民眾使用。</p>

		<p>③ 創意設施：兒童閱讀區、電子體驗區、藝文展示區、服務滿意度評分機、結婚拍照區、24小時電話語音留言系統。</p> <p>2. 正確標示空間位置圖、方向導引、服務人員中英文姓名，營造雙語洽公環境。</p> <p>3. 建立媒體行銷管道，運用官網、臉書、新聞稿或張貼海報，發佈公務訊息及宣導各項服務措施。</p>		
	<p>(二) 網站使用便利性</p>	<p>1. 為提供多元及便利的資訊檢索服務，本所網站建置有「網站導覽」、「關鍵字搜尋」、「QR CODE」、「兒童版」、「服務e櫃檯」、「查詢專區」、「新住民專區」、「性別議題專區」、「自然人憑證專區」、「檔案開放應用專區」等，以提升分眾使用網站的友善度。</p> <p>2. 網站(頁)資訊標題應與內</p>	<p>登記課 行政課</p>	<p>完善檢索服務功能，方便民眾搜尋相關服務資訊。</p>

		<p>容一致，所有資料的網站超連結皆有效且正確。</p> <p>3. 加強跨機關資訊整合平台之連結，提升資源資訊共享及使用率。</p> <p>4. 為檢核公開資訊及連結之正確性與有效性，本所訂有「網站檢核實施計畫」、「網站維護暨管理實施計畫」，並由本所各業務承辦人、登記課課長、行政課課長、秘書、資訊人員定期執行與即時更新改善。</p>		
	(三) 服務行為的友善性	<p>1. 推行走動式管理及服務，隨時瞭解第一線同仁的服務情況，並主動協助洽公民眾解決問題。</p> <p>2. 本所注重服務人員提供服務時的親和度，提升為民服務禮儀：</p> <p>① 每年舉辦禮貌服務人員選拔活動 2 次。</p> <p>② 聘請專業講師</p>	登記課 行政課	提升服務人員專業度，確保問題回應及申辦案件處理的正確性。

		<p>進行教育訓練。</p> <p>③參訪其他機關標竿學習。</p> <p>3. 提升電話禮貌積極作為：</p> <p>①訂定電話接聽執行計畫，由本所同仁輪值接聽，確保電話不漏接。</p> <p>②訂定電話禮貌機關互測計畫，維持本所電話接聽禮儀。。</p> <p>③訂定電話接聽禮貌標準作業流程。</p>		
	<p>(四) 服務資訊透明度</p>	<p>1. 資訊公開：</p> <p>①主動公開服務相關資訊，如服務時間、服務項目、業務承辦資訊、業務申辦須知、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等，網站由專人專責管理維護以確保內容正確。</p> <p>②機關受理案件後，提供申請人收件確認訊息，並訂有處理案件超過標準作業時間主動告知申請人之機制。</p> <p>③機關網頁公開之資訊或政策內容以簡明、易讀、易懂之型</p>	<p>登記課 行政課</p>	<p>1. 落實資訊公開，方便民眾聯繫洽詢。</p> <p>2. 提供案件申辦訊息，以利確保服務時效。</p> <p>3. 多元查詢管道，掌握服務進度。</p>

		<p>式呈現，供民眾查閱及理解。另對外提供之文件如為可編輯者，採用 ODF 文書格式；非可編輯者，採用 PDF 文書格式。</p> <p>2. 資料開放：</p> <p>① 網頁公開之資料應予結構化及去個資識別化，資料標明來源出處或版權，資訊標題應與內容一致，所有資料的網站超連結皆有效且正確。</p> <p>② 為檢核公開資訊及連結之正確性與有效性，本所訂有「網站檢核實施計畫」、「網站維護暨管理實施計畫」，並由本所各業務承辦人、登記課、行政課課長、秘書、資訊人員定期執行與即時更新改善。</p> <p>3. 提供案件查詢管道：</p> <p>① 現場查詢。</p> <p>② 網路查詢。</p> <p>③ 電話查詢。</p> <p>④ 傳真查詢。</p>		
<p>三、服務便捷</p>	<p>(一) 建置單一窗口整合服務</p>	<p>1. 建置全功能化單一窗口，以「一處收件、全</p>	<p>登記課 行政課</p>	<p>提供多元整合服務，提升作業效率。</p>

		<p>程服務」，強化服務功能。</p> <p>①提供多種服務：民眾可以從「單一窗口」獲得多種服務，以內部作業取代民眾奔波。</p> <p>②提供跨機關整合服務：以單一窗口整合跨機關服務流程。</p> <p>③提供跨機關視訊服務：利用</p> <p>2. 提供電話或網站單一窗口服務：本所設有電話及網站預約服務並由專責人員受理。</p>		
	(二) 減除申辦案件需檢附之書表謄本	<p>減少申辦案件所需之書表謄本情形。</p> <p>1. 運用跨機關電子閘門查調系統進行查調作業，簡化民眾申辦案件時需檢附資料。</p> <p>2. 跨機關便民服務資訊平台，協助戶籍異動後向監理、地政…等 13 處機關申請變更通訊地址，有效減少戶籍謄本核發量。</p> <p>3. 配合轄區公所行政協助役男及社會福利補助申請案戶籍資料查調。</p>	行政課 登記課	簡化申請書表及申辦流程，避免奔波往返。
	(三) 開發線上申辦服務	1. 線上服務包括提供民眾申請	行政課 登記課	提供多元線上服務，方便民

		<p>書表下載、服務預約申辦、取件通知、線上等待人數即時影像等服務措施。</p> <p>2. 網路線上申辦服務項目：</p> <p>①提供非辦公日網路預約便民服務。</p> <p>②提供「服務e櫃檯」、「網路預約戶政登記服務」。</p> <p>3. 跨平台通用服務包括戶役政跨機關電子閘門查調系統、免書證查詢系統、戶政e把單服務系統、印鑑數位化、跨機關便民服務、跨機關視訊服務、申請書影像調閱作業資訊…等。</p> <p>4. 提出服務項目數成長情形及民眾使用線上服務成長情形。</p>		<p>眾網路申辦及多元行銷管道，推廣政府便民措施。</p>
四、服務可近性	(一) 在地化服務	<p>因應業務之特性，提供客製化之服務：</p> <p>1. 國中生身分證到校服務。</p> <p>2. 行動載具到府服務。</p> <p>3. 自然人憑證集體受理服務。</p> <p>4. 中午、夜間、假日彈性上班服</p>	行政課 登記課	<p>因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。</p>

		<p>務。</p> <p>5. 臺灣銀行駐點服務。</p> <p>6. 國稅局自然人憑證駐點服務。</p> <p>7. 電話或線上預約服務。</p> <p>8. 提供超商 ibon 戶政申辦須知及表單查閱下載服務。</p> <p>9. 跨域行政協助。</p> <p>10. 跨機關視訊服務。</p> <p>11. 協助移民署辦理新住民法令宣導與諮詢服務。</p>		
	(二) 專人全程服務	<p>提供全程及整合性跨機關服務：</p> <p>1. 跨機關便民服務通報服務系統，協助戶籍異動後向監理、地政...等 13 處機關申請變更通訊地址，有效減少戶籍謄本申請量。</p> <p>2. 運用整合性的各項服務平台查調作業系統，免除民眾四處奔波自行提證之困擾。</p> <p>3. 實施走動式服務，隨時掌握同仁的服務情況及民眾待辦案件情形，並主動協助洽公民眾解決問題。</p>	行政課 登記課	<p>改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。</p>
	(三) 主動服務	<p>提供特殊或弱勢族群、偏遠或交</p>	行政課 登記課	<p>提供特殊或弱勢族群、偏遠</p>

		<p>通不便地區民眾。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 國中生身分證到校服務。 2. 提供年長、行動不便者到府服務。 3. 臺灣銀行就學貸款駐點服務。 4. 國稅局自然人憑證駐點服務。 5. 自然人憑證集體受理服務。 6. 協助移民署辦理新住民法令宣導與諮詢服務。 		或交通不便地區民眾到府、到點服務。
五、服務成長及優化	(一) 突破成長	<p>運用自身優勢或克服劣勢，達成便捷的服務遞送：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 國中生身分證到校服務。 2. 運用行動載具提供年長、行動不便者到府服務。 3. 自然人憑證集體受理服務。 4. 中午、夜間及假日彈性上班服務。 5. 臺灣銀行駐點服務。 6. 國稅局自然人憑證駐點服務。 7. 電話或線上預約服務。 8. 提供超商 ibon 戶政申辦須知及表單查閱下載服務。 9. 跨域行政協助。 	行政課 登記課	考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素達成服務目標。
	(二) 優質服務	運用多元策略，提出符合機關任	行政課 登記課	在核心業務範疇內，於設定

		<p>務且較現有服務措施具有挑戰性之服務措施。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 申請書影像調閱作業資訊系統化。 2. 戶政 e 把單服務系統。 3. 印鑑數位化比對系統。 4. 提供到校、到院、到府、到點服務。 5. 中午、夜間、假日預約彈性上班服務。 6. 電話或線上預約結婚或戶籍登記申辦登記服務。 7. 提供超商 ibon 戶政申辦須知及表單查閱下載服務。 8. 跨域行政協助。 9. 跨機關通報便民服務。 10. 協助移民署辦理新住民法令宣導與諮詢服務。 11. 隨拍隨傳自助網路拍照區。 12. 暖心一把照關懷服務措施。 		<p>服務目標後，運用多元策略，提出符合機關任務之服務措施。</p>
<p>六、內部作業簡化</p>	<p>內部作業簡化</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用所（課）務會議蒐集機關成員意見，據以檢討改善內部作業流程。 2. 訂定本所推動創新提案及改進建議實施計 	<p>行政課 登記課</p>	<p>簡化內部作業可提升同仁行政效率，並聚焦核心業務，創新精進服務。</p>

		畫，鼓勵同仁對實務提出創新研提意見。		
七、服務精進機制	服務精進機制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定本所推動學習圈實施計畫，以分組方式推動讀學習圈，同仁可透過小組討論方式，進行團隊腦力激盪研議創新作法，凝聚團隊共識。 2. 訂定本所推動創新提案及改進建議實施計畫，鼓勵同仁對實務提出創新研提意見，並持續追蹤控管。 3. 不定期舉辦標竿學習，藉以學習、交流，提升同仁創新思維，擴散其學習效果。 	行政課 登記課 人事單位	形塑學習型組織氛圍，建立創新組織文化，提升組織創新作為。
八、服務滿意情形	滿意度調查	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期辦理為民服務滿意度調查，問卷設計以「空間環境」、「專業服務」、「服務效率」、「評鑑因素」四大面向進行統計分析，並提出改善服務建議。 2. 對於服務對象的不同設計合適之意見調查表，例如，檔案應用服務、助學 	行政課 登記課 人事單位	滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施。

		<p>貸款便利站、新住民生活輔導班調查表。</p> <p>3. 滿意度評分機：本服務機制係為掌握現場服務品質，即時改善與紓解民怨。</p> <p>4. 實施內部員工滿意度調查及員工對談機制。</p>		
九、意見回應處理情形	意見回應處理情形	<p>1. 依據臺中市政府「人民陳情案件處理要點」，針對民眾陳情案件由專人列管，並落實管制與追蹤作業。</p> <p>2. 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、妥適之處理；櫃檯設置民眾服務滿意度調查，降低顧客抱怨頻率。</p> <p>3. 針對民眾意見、抱怨及陳情等，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p> <p>4. 民眾意見回應處理機制、處理情形及陳情案件處理滿意度調查分析(含趨勢分析)及檢討改善情形等。</p>	行政課 登記課	落實後續追蹤，確保服務品質。
十、開放創新	(一) 開放參	適時運用多元管	行政課	加強電子參與

	與	<p>道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作的契機。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供多元意見反應管道並即時回應，透過定期辦理滿意度調查、主任信箱、意見信箱、Facebook 粉絲團的網路參與管道及 1999 臺中市民一碼通等方式蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計。 2. 於網頁建立意見交流，或透過民眾需求調查，廣納民眾建言，轉換為服務政策或措施。 3. 設計便民服務措施體驗服務，蒐集民眾對服務需求，以修正最適切的服务方式。 4. 指派專人剪報蒐集輿情，建立檔案追蹤後續管理並公告同仁參考運用。 	登記課	互動，快速回應民眾需求。
	(二) 創新性	參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程	行政課 登記課	以多元增值創新服務，提升服務品質。

		整合、政府資訊 資源共用共享、 公私協力或引進 民間資源等作 法，以提高服務 便捷度、可近 性，或優化服務 等。		
--	--	---	--	--