臺中市北區戶政事務所提升服務品質執行計畫

109年1月22日簽奉核定

|  |
| --- |
| 1. 壹、依據：

行政院106年1月9日院授發社字第1061300008號函頒「政府服務躍升方案」暨國家發展委員會108年12月10日發社字第1081301921號函頒第3屆「政府服務獎」評獎實施計畫。1. 貳、目標：

為落實執行「政府服務躍升方案」，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：1. 便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
2. 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。
3. 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。
4. 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。
5. 肆、實施日期：每年1月1日至12月31日止。
6. 伍、實施要項及執行作法如附件。

陸、經費來源：由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。 |
| 實施要項 |  |
| 一、服務一致及正確 | 評核指標（一）申辦業務標準作業流程訂定情形 |
| ⦁推動作法：1.建立業務標準作業流程及持績檢討執行情形。2.確保民眾申辦案件於處理時限內完成。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。⦁承辦單位：行政課、登記課。⦁預期效益：維持服務措施處理一致性與正確率，降低案件補正率。 |
| 評核指標（二）服務及時性 |
| ⦁推動作法：1.訂定案件申辦期限表，各項戶籍登記案件皆採隨到隨辦方式受理。2.未能即時處理之疑義案件以人民申請案件（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，以電話或公文通知辦理。⦁承辦單位：行政課、登記課。⦁預期效益：重視民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。 |
| 評核指標（三）服務人員專業度 |
| ⦁推動作法：1.印製戶政人員工作手冊供同仁參閱，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.建立內部審核機制:由櫃檯受理人員先行自我檢核，再由後線人員加以複核，如發現錯漏即時辦理職權更正，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.舉辦各類訓練及研習：實施新進人員職前教育訓練。辦理薦派人員研習訓練，以充實知能，提升業務品質。針對各項調查缺失及民眾反應，辦理為民服務講習。參訪其他機關標竿學習。辦理文書處理講習，藉以改善公文品質。5.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。6.設置內部控制推動小組，辦理內部控制及稽核作業。⦁承辦單位：行政課、登記課。⦁預期效益：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。 |
| 二、服務友善 | 評核指標（一）服務設施合宜程度 |
| ⦁推動作法：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:核心設施：服務櫃台、愛心櫃台（提供放大鏡、音聲擴聽器、老花眼鏡等）、輪椅、座椅、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）。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、協商室。友善設施：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。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。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。⦁承辦單位：行政課、登記課。⦁預期效益：提供符合人性需求之完善便民設施，方便民眾使用。 |
| 評核指標（二）網站使用便利性 |
| ⦁推動作法：1.本所網站建置有「網站導覽」、「關鍵字搜尋」、「QRCODE」、「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，以提供便利之資訊檢索服務並提升分眾使用網站的友善度。2.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。3.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。⦁承辦單位：行政課、登記課。⦁預期效益：完善檢索服務功能，方便民眾搜尋相關服務資訊。 |
| 評核指標（三）服務行為的友善性 |
| ⦁推動作法：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。2.注重為民服務親和度，提升為民服務禮儀：每年舉辦禮貌服務人員選拔活動。聘請專業講師進行教育訓練。參訪其他機關標竿學習。3.提升電話禮貌積極作為：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，並與他所電話互測，維持本所電話接聽禮儀。⦁承辦單位：登記課、行政課⦁預期效益：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。 |
| 評核指標（四）服務資訊透明度 |
| ⦁推動作法：1.資訊公開：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。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。機關網頁公開之資訊或政策內容以簡明、易讀、易懂之型式呈現，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。2.資料開放：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。3.提供案件查詢管道：現場查詢。網路查詢。電話查詢。傳真查詢。⦁承辦單位：登記課、行政課。⦁預期效益：1.落實資訊公開，方便民眾聯繫洽詢。2.提供案件申辦訊息，以利確保服務時效。3.多元查詢管道，掌握服務進度。 |
| 三、服務便捷 | 評核指標（一）建置單一窗口整合服務 |
| ⦁推動作法：1.建置全功能化單一窗口，以「一處收件、全程服務」，強化服務功能: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。提供跨機關整合服務：以單一窗口整合跨機關服務流程。提供跨機關視訊服務：提供視訊系統便利民眾向他機關申辦業務。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。⦁承辦單位：登記課、行政課。⦁預期效益：提供多元整合服務，提升作業效率。 |
| 評核指標（二）減除申辦案件需檢附之書表謄本 |
| ⦁推動作法：減少申辦案件所需之書表謄本情形: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。2.運用跨機關便民服務資訊平台，協助戶籍異動後向監理、地政…等他機關申請變更個人資料，有效減少戶籍謄本核發量。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。⦁承辦單位：行政課、登記課⦁預期效益：簡化申請書表及申辦流程，避免奔波往返。 |
| 評核指標（三）開發線上申辦服務 |
| ⦁推動作法：1.線上服務包括提供民眾申請書表下載、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。2.網路線上申辦服務項目：提供非辦公日網路預約便民服務。提供「服務e櫃檯」、「網路預約戶政登記服務」。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把罩服務系統、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。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。⦁承辦單位：行政課、登記課。⦁預期效益：提供多元線上服務，方便民眾網路申辦及多元行銷管道，推廣政府便民措施。 |
| 四、服務可近性 | 評核指標（一）在地化服務 |
| ⦁推動作法：因應業務之特性，提供客製化之服務：1.國中生身分證到校服務。2.行動載具到府服務。3.自然人憑證集體受理服務。4.中午、夜間、假日彈性上班服務。5.國稅局自然人憑證駐點服務。6.電話或線上預約服務。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.跨機關視訊服務。10.協助移民署辦理新住民法令宣導與諮詢服務。⦁承辦單位：行政課、登記課。⦁預期效益：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。 |
| 評核指標（二）專人全程服務 |
| ⦁推動作法：提供全程及整合性跨機關服務：1.運用跨機關便民服務資訊平台，協助戶籍異動後向監理、地政…等他機關申請變更個人資料，有效減少戶籍謄本核發量。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。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。⦁承辦單位：行政課、登記課。⦁預期效益：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。 |
| 評核指標（三）主動服務 |
| ⦁推動作法：提供特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾: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.國稅局自然人憑證駐點服務。4.自然人憑證集體受理服務。5.協助移民署辦理新住民法令宣導與諮詢服務。⦁承辦單位：行政課、登記課。⦁預期效益：提供特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾到府、到點服務。 |
| 五、服務成長及優化 | 評核指標（一）突破成長 |
| ⦁推動作法：運用自身優勢或克服劣勢，達成便捷的服務遞送：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.國稅局自然人憑證駐點服務。6.電話或線上預約服務。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。⦁承辦單位：行政課、登記課⦁預期效益：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。 |
| 評核指標（二）優質服務 |
| ⦁推動作法：運用多元策略，提出符合機關任務且較現有服務措施具有挑戰性之服務措施:1.申請書影像調閱作業資訊系統化。2.戶政e把罩服務系統。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。13.應用「人臉辨識系統」以強化身分查核、確保民眾權益。⦁承辦單位：行政課、登記課。⦁預期效益：在核心業務範疇內，於設定服務目標後，運用多元策略，提出符合機關任務之服務措施。 |
| 六、內部作業簡化 | 評核指標：內部作業簡化 |
| ⦁推動作法：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畫，鼓勵同仁對實務提出創新研提意見。⦁承辦單位：行政課、登記課。⦁預期效益：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。 |
| 七、服務精進機制 | 評核指標：服務精進機制 |
| ⦁推動作法：1.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。2.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。⦁承辦單位：行政課、登記課、人事單位。⦁預期效益：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 | 評核指標：滿意度調查 |
| ⦁推動作法：1.辦理為民服務滿意度調查並進行統計分析，據以提出改善服務建議。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、新住民生活輔導班調查表。3.設置滿意度評分機，掌握現場服務品質，即時改善與紓解民怨。4.實施內部員工滿意度調查及員工對談機制。⦁承辦單位：行政課、登記課、人事單位。⦁預期效益：滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施。 |
| 九、意見回應處理情形 | 評核指標：意見回應處理情形 |
| ⦁推動作法：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，並落實管制與追踪作業。2.建立民眾抱怨處理機制，提供民眾意見反映表及公務信箱，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。3.定期召開人民陳情案件管考小組會議，檢視陳情案件並檢討改善。⦁承辦單位：行政課、登記課。⦁預期效益：落實後續追蹤，確保服務品質。 |
| 1. 開放創新
 | 評核指標（一）開放參與 |
| ⦁推動作法：適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作的契機。1.提供多元意見反應管道並即時回應，透過辦理滿意度調查、公務信箱、民眾意見反映表、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，廣納民眾建言，轉換為服務政策或措施。2.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。⦁承辦單位：行政課、登記課。⦁預期效益：加強電子參與互動，快速回應民眾需求。 |
| 評核指標（二）創新性 |
| ⦁推動作法：參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、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。⦁承辦單位：行政課、登記課。⦁預期效益：以多元加值創新服務，提升服務品質。 |