

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

110年2月26日修訂

壹、計畫依據：

行政院國家發展委員會110年1月8日發社字第1091302284號函頒第4屆「政府服務獎」評獎實施計畫。

貳、計畫目標：

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

一、 便捷服務遞送：

運用數位創新策略及措施，連結跨機關資料或運用民間資源，公私協力解決民眾關切問題，以人工智慧等數位科技為民服務，整合業務流程，提供民眾線上便捷服務。

二、 擴大社會參與：

關注服務對象背景多樣化，因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務，解決年齡、性別、族群等因素造成之服務機會落差不均之現象，有效促進社會包容及社會資源衡平使用，並透過法規調適、流程簡化及服務對象意見回饋，切合民眾需求、提供有感的優質服務。

三、 開放政府治理：

建構友善資料開放環境、落實資料公開透明，便利共享創新應用、強化政策溝通及對話交流。

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、實施期程：每年1月1日起至12月31日止。

伍、計畫內容如附件。

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、數位創新加值

實施策略	執行方式	預期效益
(一) 服務公開及時性	1. 資訊公開 ●依政府資訊公開法第7條主動於網站公開資訊，將服務相關資訊，如服務時間、服務項目、業務申辦須知、申辦業務標準作業流程及處理時限、應備表件、書表（與範例）等提供民眾線上查閱及下載；臨櫃現場並提供一次告知單。 ●建立媒體行銷管道，運用官網、臉書、新聞稿或張貼海報等，發佈公務訊息及宣導各項服務措施。 ●為檢核公開資訊及連結之正確性與有效性，訂定本所「網站檢核實施計畫」、「網站維護暨管理實施計畫」，由各業務承辦人、資訊人員及主管定期執行與即時更新改善。 ●官網提供「線上等待人數」即時查詢。 ●每月定期更新人口統計數據供查閱或下載利用。	善用數位科技建立標準作業流程及提供多元資訊，維持服務處理一致性與正確率，型塑機關專業形象。
	2. 服務及時 ●建立業務標準作業流程、訂定案件申辦期限表等，各項戶籍登記案件皆採隨到隨辦方式受理。 ●對於即將逾申辦期限之戶籍登記案件，以電話或公文通知民眾辦理。 ●提供案件各式查詢管道：現場查詢、網路查詢、電話查詢及傳真查詢等。	
	3. 資源共享 ●提供線上戶政宣導、線上文宣出版品、戶政FAQ及各機關活動訊息公告等，供內、外部顧客參考運用、共享資源。	

(二) 服務友善便捷性	1. 網站使用便利 ●網站公開之資訊或政策內容以簡明、易讀、易懂之型式呈現；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。 ●本所網站建置「網站導覽」、「關鍵字搜尋」、業務資訊、便民服務、專區服務(包括查詢專區、新住民專區、性別議題專區、人口政策專區……等)、便民服務(含網路申辦及跨機關便民服務……等)、「戶政 FAQ」……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。 ●提供跨機關資訊整合平台之連結，建立資源共享。	透過跨機關整合及人工智慧作業，簡化申辦流程並提升服務品質。
	2. 單一窗口整合便民 ●建置全功能化單一窗口，一處收件，全程服務。 ●運用免書證查詢系統即時進行查調作業。 ●整合稅務、地政、監理、健保、勞保、壽險、移民署、國防部及圖書館等機關，跨機關即時通報民眾異動資料與通報申辦相關服務。 ●提供跨機關視訊服務，協助民眾申辦他機關業務。 ●提供首次申請護照親辦，一處收件全程服務及辦理自動通關註冊。 ●跨域行政協助。	
	3. 人工智慧安全便捷 ●建置戶政 e 把單印鑑數位化比對系統，掃描印鑑印模並建置印章外觀及當事人簽名檔，加強日後辨識功能。 ●運用人臉辨識系統：強化辨識度，以客觀數據提供受理同仁辨識參考值，強化身分查核。 ●申請書影像調閱作業資訊系統化，加速文件處理。	
	4. 線上/數位服務省時 ●線上服務包括提供民眾申請書表下載、服務預約申辦及取件通知等。 ●提供「服務 e 櫃檯」、「網路預約戶政登記服務」及非辦公日網路預約便民服務等，並由專人受理。 ●結合超商 ibon，提供戶政申辦須知及表單查閱下載服務。 ●設置國民身分證相片隨拍隨傳自助拍照區及電子體	

	驗區，並適時協助民眾上傳照片。 ●開放檔案應用（複製、閱覽、抄錄）服務並設有檔案應用閱覽室。 ●提供多元化戶政規費繳納方式。 ●設置24小時電話語音留言系統，服務零時差。	
	5. 綠色櫃檯環保永續 ●出生、死亡、結婚及離婚等申請書即時數位建檔、永久保存。 ●推行電子板數位簽名，減少紙張使用。 ●響應規費收據無紙化政策，並設置線上查詢專區。	

實施要項 二、社會關懷服務

實施策略	執行方式	預期效益
(一) 在地 化、客 製化服 務	1. 主動服務 因應身分、地區或業務之特性，提供客製化服務： ●對於老邁、行動不便、生病住院或在家療養不便外出者，提供到府服務。 ●國中生身分證到校服務。 ●行動載具到府服務。 ●自然人憑證集體受理服務。 ●中午、夜間、假日彈性上班服務。 ●電話或線上預約服務。 ●針對新住民之服務，如個案受理暨轉介、開設新住民適應輔導班、協助移民署辦理法令宣導與諮詢等。 ●提供小父母溫馨關懷、男性單親家庭關懷、暖心一把照等社會支持服務資源或措施。 ●強化社會安全網，執行兒少高風險家庭通報。	型塑機關積極友善形象，迎合民眾多元需求。

	2. 友善環境 ●設置友善設施/設備/服務：如服務櫃臺、書寫臺、愛心櫃臺（提供放大鏡、音聲擴聽器、老花眼鏡等）、輪椅、候辦座椅、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）、公用電腦（含網路）、行動裝置充電站、飲水機、公用電話、影印機、自動快照機、停車位、諮商室、兒童閱讀區、藝文展示區、結婚拍照區等。 ●打造性別平等友善空間，如哺乳室、親子廁所、婦幼停車格。 ●明確標示空間位置圖及方向導引。 ●服務人員名牌標示中英文姓名，並設有英語服務櫃臺，建立雙語洽公環境。	
(三) 服務落 實度	1. 服務親和 ●推行走動式管理及服務，隨時瞭解第一線服務情況，並主動協助洽公民眾解決問題。 ●注重為民服務親和度、提升為民服務禮儀： (1) 每年舉辦禮貌服務人員選拔活動。 (2) 聘請專業講師進行教育訓練。 (3) 參訪其他機關標竿學習。 (4) 訂定電話接聽作業實施計畫，並與他所電話互測，維持本所電話接聽禮儀。 2. 服務一致 ●印製戶政人員工作手冊供同仁參閱，並於所（課）務會議講解戶籍登記最新函釋令、相關規定及作業要領。 ●建立內部審核機制：先由櫃檯受理人員自我檢核，再由後線人員複核，以確保資料正確性。 ●訂定內部控制制度，辦理內部控制及稽核作業。	聚焦核心業務，力求創新精進服務，輔以多元管道導入民意、回應需求，並與社區和諧共處，提升為民服務品質、追求永續發展。

	3. 服務專業 ●舉辦及參加各類訓練與研習，如：新進人員職前教育訓練、薦派人員研習訓練、文書處理講習、為民服務講習、專業法令測驗、參訪其他機關標竿學習及多元教育訓練等。 ●利用所（課）務會議蒐集機關成員意見，據以檢討改善各項內部作業。 ●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。	
	4. 服務回應 ●透過公務信箱、民眾意見反映表、Facebook 粉絲團、1999臺中市民一碼通及辦理滿意度調查等多元意見反映管道，蒐集民眾對服務之需求並及時回應；或邀集民眾共同參與服務設計，廣納建言，轉換為服務政策或措施。 ●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。 ●依據臺中市政府「人民陳情案件處理要點」，由專人列管民眾陳情案件，並落實管制與追蹤作業。 ●定期召開人民陳情案件管考小組會議，檢視案件並檢討改善。 ●辦理滿意度調查並進行統計分析，據以提出改善服務建議：對於服務對象的不同設計合適之意見調查表，例如，為民服務滿意度問卷調查、新住民生活輔導班調查表。 ●重視內部顧客滿意度，建立「與首長有約」之員工對談機制。	
	5. 服務永續 ●設攤宣導及辦理活動，與轄區里民保持友好互動。 ●關懷弱勢團體，優先採購身心障礙團體或庇護工場產品。 ●落實政府綠色櫃檯政策，追求地球永續。	