

臺南市東區戶政事務所提升服務品質執行計畫

100年9月2日府研綜字第1000635360號函修定

壹、計畫依據：

- 一、行政院96年7月23日院授研展字第09600152471號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、行政院研考會99年8月18日行政院研考會會研字第0992161632號修正「政府服務品質獎評獎實施計畫」及「政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 三、臺南市政府100年6月14日府研綜字第1000401276號函頒「臺南市政府100年度提升服務品質實施計畫」辦理。
- 四、臺南市政府民政局100年7月15日南市民秘字第1000540972號函頒「臺南市政府民政局100年度提升服務品質實施計畫」辦理。

貳、總體目標：

- 一、持續推動民眾滿意服務，以顧客為導向之服務理念，秉持「簡政、便民、革新」的服務指標，積極推展各項戶政便民措施。
- 二、促使資訊透明化，確保民眾知的權益，提供無障礙的網路服務。
- 三、統合運用資源積極創新，建立有效率的戶政團隊，提升卓越服務品質，滿足社會與民眾需求。

參、實施對象：本所各課全體同仁

肆、實施方式：

- 一、依據實施計畫內容推動各項為民服務工作，並配合臺南市政府研考會實施考核工作，持續改善及創新措施。
- 二、由各課課長擔任為民服務業務督導並考核同仁服務禮儀、服務態度及工作績效，每月於所務會議中進行檢討。
- 三、辦理各項為民服務工作績優或不力人員將依權責陳報獎勵或懲處，並為年終考核的依據。

伍、具體實施計畫及內容：含評核指標逐項填列於附表

陸、本計畫奉 主任核准後實施，若有未盡事宜得依實際執行需求，經 主任核可後另行補充修正之。

機關屬性：第一線服務機關（第 1 類）

一、優質便民服務構面				
評核項目	評核指標	次評核指標	推動作法	承辦單位
服務流程	服務流程便捷性	1. 單一窗口服務全功能程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置 16 個綜合受理櫃台，提供完整「一處收件全程服務」，增強單一窗口業務的整併程度。 2. 加強受理櫃台人員處理各項申辦案件知能及內部橫向聯繫。 	戶籍登記課
		2. 申辦案件流程簡化程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 異地受理戶籍登記、戶籍謄本。 2. 運用網站服務功能，實施線上預約申辦戶籍謄本。 3. 訂定『到府服務實施計畫』，提供貼心到府服務及設置愛心鈴免下車服務。 4. 國民身分證提供現場照相服務，現場拍照後，直接列印相片製作縮短現場申辦及證明核發的處理時程。 5. 鼓勵同仁研提業務革新意見簡化作業流程、建立內控機制，確保工作程序一致化與標準化。 	各課

	3. 申辦案件書表減量程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 賡續推動節能減碳政策。 2. 申辦改名、更正、歸化國籍，所需資料、證明由本所代查。 3. 透過戶役政資訊系統及其他機關資訊系統，簡化作業流程主動透過網路查證資料，免除民眾補提資料不便，減少書證謄本使用量。 	各 課
服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 落實政府資訊公開政策，網站主動提供轄區內各里鄰人口統計資料、戶籍登記須知、戶政相關法令及重要政策資訊，便利民眾查詢。 2. 於辦公廳舍公告標準處理流程及各項相關資訊。 	各 課
	2. 案件處理流程主動回應程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申請案件主動告知申請人申辦進度，強化聯繫服務效能。 2. 建立案件處理逾期告知機制另民眾對申請案件有證件不齊情形，主動開立「一次告知單」。 	各 課

機關 形象	服務場所 便利性	1. 洽公環境的適切程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續改善並美化辦公廳舍環境，營造舒適明亮及整潔的洽公環境。 2. 申辦動線規劃妥適、符合民眾使用習慣。 3. 辦公服務場所內外環境、服務措施規劃提供雙語標示。 	行政事務課
		2. 服務設施合宜程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置愛心鈴、無障礙設施、停車位及飲水機等以方便民眾洽公所需。 2. 服務台志工推行走動式服務，引導民眾至正確櫃台辦理。 3. 宣導資料及民眾填寫之文具用品完備。 	行政事務課 戶籍資料課
	服務行為 友善性與 專業性	1. 服務親和程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定電話禮貌實施計畫，不定期測試同仁電話服務禮貌。 2. 每季實施為民服務意見調查及票選微笑之星活動。 3. 提供手語翻譯服務，創造友善的溝通環境。 	戶籍資料課 戶籍登記課

		2. 服務可勝任程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用各項通報不定期加強同仁受理各項戶籍申辦案件流程提知及戶政法令研討，以強化櫃檯人員服務勝任度。 2. 網站設置法令資料彙編，提供同仁及民眾查閱戶政法規。 3. 每半年實施戶政法令測驗。 4. 鼓勵同仁積極參加數位課程及相關法令研習，以提升專業素養。 5. 確保戶籍資料的正確性，設有專人審查申辦案件。 	各 課
	服務行銷有效性	施政宣導有效程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 善用跑馬燈、網站、公佈欄宣導戶政法令。 2. 配合市政府及各機關辦理大、小型活動，加強宣導各項業務政策及便民措施。 3. 主動發佈新聞宣導戶政法令。 4. 為使外籍配偶能儘速融入社會，辦理「外籍配偶生活適應輔導班」。 	各 課
顧客關係	民眾滿意度	機關服務滿意度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每季進行為民服務工作意見調查及彙整民眾意見並分析民眾滿意度成長情形。 2. 專人檢視新聞輿論，傾聽民意。 	戶籍登記課

	民眾意見處理有效性	民眾意見回應與改善程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置首長信箱、網路留言板、諮詢專線提供民眾意見反映與建議做為檢討改進之參考。 2. 各課設置專人辦理線上服務系統，民眾陳情案件及稽催管制，以迅速處理問題。 3. 建立民眾「常見問答」FAQ 管理機制。 	各課
--	-----------	-------------	---	----

二、資訊流通服務構面

評核項目	評核指標	次評核指標	推動作法	承辦單位
資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性與內容有效性	公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於本所網站。 2. 本所網站由專人負責，即時更新資訊，以確保網站各項公開事項之內容正確無誤。 	各課
	資訊檢索完整性與便捷性	資訊檢索服務妥適性及友善程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供資訊檢索功能服務，方便民眾操作使用。 2. 首頁提供全文檢索關鍵字搜尋功能，並符合無障礙標章標準之網站，便利所有民眾查詢。 	戶籍登記課

線 上 服 務 及 子 與	線 上 服 務 量 能 擴 展 性	線 上 服 務 提 供 及 使 用 情 形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供戶籍謄本及戶口名簿線上預約申辦服務，並宣導民眾廣為使用；另於本所網站提供書表下載服務以方便民眾使用。 2. 提供各項人口統計資料及圖表，民眾可直接下載、列印運用。 3. 連結內政部戶役政為民服務公用資料庫，提供民眾查詢國民身分證補、換發情形及掛失(撤銷掛失)作業，以保障民眾權益。 	各 課
	電 子 參 與 多 樣 性	電 子 參 與 多 元 程 度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 網站設置「主任信箱」提供民意反映管道及建議服務機制，廣納各方意見加強與民溝通。 2. 網站提供「隱私權保護服務及宣告」，保護民眾個人資料。 	各 課

三、創新加值服務構面

評核項目	評核指標	內涵說明	推動作法	承辦單位
提供創新(意)服務情形	有價值的創意服務	<p>(1)對外服務面向：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務流程便捷 2. 服務項目改造 3. 服務方法創新 4. 服務評價回饋 <p>(2)內部管理面向：</p> <p>(3)其他創新服務態樣。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 因應民法修正結婚登記制施行，便利民眾登記，例假日排定專人輪值受理民眾預約辦理結婚登記。 2. 設置「助學貸款」專櫃，每年寒、暑假派員至台灣銀行台南分行駐點，便利學子們申辦戶籍謄本。 3. 以創意及站在民眾角度思考所創辦「社福申請免謄本」之新措施，因應工商經濟發達的都會型態，順應民意需求，給市民一個更貼心、更嘉惠民眾的便民服務。 	各課

	<p>服務措施延續性及標準學習推動效益</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 創意服務措施是否成為機關標準服務並有標準作業流程。 2. 創意服務措施是否持續檢討改善 3. 創意服務措施提供作為其他機關標準學習效益與擴散效果。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務地點延伸－賡續實施到府服務、免下車服務、到校服務等 2. 「戶政、地政、稅捐、監理」4合1聯合服務」於民眾辦理戶籍異動時，以傳真或郵寄申請書方式通知改註，落實機關橫向連繫。 3. 每年派員到轄區各國民中學，集中受理14歲以上學生之初領國民身分證業務。 	<p>各 課</p>
--	-------------------------	--	--	------------

	<p>服務措施執行方法效能性</p>	<p>實現創意或創新服務可能增加機關的經費，也許是行政成本，或是開發網路系統等資本設備費用，因此，考量的因素包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 受益或使用該項服務民眾人數的寡、受益的程度是否與所需成本相當。 2. 如果不符合成本效益，但在考量社會公平正義的價值下，政府有責任提供該項服務，也可以做為服務策略選擇的例外原則。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合內政部完成親等關連資料建置以明確親屬關係，及兼顧個人資料的安全，每月統計民眾需求數量。 2. 為更便利民眾洽公實施中午彈性上班及週六上午延長上班受理各項申辦。 3. 推行早鳥服務，提早 7 時 40 分受理以方便早上接送小孩上學的上班族。 <p>※2、3 項措施受理件數占全年度 2%，然考量上班族洽公的方便性仍繼續實施。</p>	<p>各 課</p>
--	--------------------	---	--	------------

	<p>組織內部創新機制</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 組織內部創新機制及運作是機關能否產生源源不絕的創新服務之關鍵所在。 2. 機關應詳盡說明內部創新提案機制之建立與運作情形，並確保該機制可常態性持續運作。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定本所創意提案實施計畫，由同仁依業務性質以民眾的便利性為優先，研提各項創意或興革意見，進而提升行政效能，增進為民服務品質。 2. 召開評審會議，由評審小組成員依據審查意見表評核指標進行評分，並將決議結果公佈。 	
--	-----------------	--	---	--