

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日修訂

101年4月12日修訂

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101年3月7日府研綜字第1010178494號函頒「臺南市政府101年度提升服務品質實施計畫」辦理。
- 四、臺南市政府民政局101年4月11日南市民秘字第1010291376號函頒「臺南市政府民政局101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）

◎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。 3. 建立「民眾人潮疏散機制」，有效均衡各櫃台等待人潮，縮短民眾等候時間減少民怨。 	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. 推動跨機關聯合服務，免除民眾在機關間往返奔波、不便的重覆申辦程序，並將各項申請表單建置於網站。 3. 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。 4. 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。 5. 製作各項服務案件統計表，於機關網頁、服務場所公開服務流程、規費表、罰鍰表、里鄰戶數、男女人口數、結 	各課

評核項目	評核指標	次評核指標	推動作法	承辦單位
		3. 申辦案件書表減量程度	<p>離婚數、出生數等。</p> <p>6. 於機關網頁建製法令資料庫及案例分享。</p> <p>1. 申辦改名、更正、歸化國籍，所需資料、證明由本所代查。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 協助區公所及社會福利機關編造名冊，供審核各項社會福利案件。</p> <p>4. 加強宣導24小時網路申辦電子戶籍謄本之服務。</p>	各課
	服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度	<p>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。</p> <p>2. 於辦公廳舍公告標準處理流程及各項相關資訊。</p> <p>3. 各項申辦案件均採隨到隨辦方式，若有無法立即取件者，即告知民眾取件日期或由機關發文通知辦理情形。</p>	各課

評核項目	評核指標	次評核指標	推動作法	承辦單位
		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」。 3. 出生、死亡接獲通報，主動通知申請人依限辦理。 	各課
機關形象	服務場所便利性	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。 4. 各項身心障礙設施完備，提供身障人士友善空間。 5. 致力彰顯環保作為，落實政府節能減碳措施。 6. 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。 7. 服務台志工推行走動式服務，引導民眾至正確櫃台辦理。 8. 宣導資料及民眾填寫之文具用品完備。 	各課

評核項目	評核指標	次評核指標	推動作法	承辦單位
	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。 4. 志工主動招呼提供業務諮詢，引導民眾協助申辦各項業務。 5. 主管進行走動式管理，提供業務諮詢，建立機關專業、親切、具責任感之優質形象。 6. 不定期舉辦業務法令教育訓練，以提高員工工作勝任度，並強化志工專業教育訓練，提供洽公民眾最優質的感動服務。 7. 定期辦理服務禮貌人員選拔活動及電話禮貌滿意度調查。 	各課

評核項目	評核指標	次評核指標	推動作法	承辦單位
		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. 攸關民眾的各項施政措施善用跑馬燈、網站、公佈欄加強宣導，爭取民眾認同。 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

評核項目	評核指標	次評核指標	推動作法	承辦單位
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，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。 3. 設置首長信箱及網站提供留言板，供民眾反映及建議，做為檢討改進或訂定符合民意期待之政策。 4. 實施走動式管理，民眾有任何疑問、抱怨或紛爭，均可直接向受理人員或主管反映，以即時解決並排除紛爭，降低顧客抱怨，提升政府服務品質。 5. 指派專人處理「線上即時服務系統」民眾陳情案件。 	各課

評核項目	評核指標	次評核指標	推動作法	承辦單位
	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. 廣設建言管道如設置首長信箱、網路留言版、諮詢專線臨櫃問卷等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，迅速依限妥為處理。 3. 建立民眾「常見問答集」FAQ管理機制。 4. 配合各項活動與施政發佈新聞稿並於網頁張貼；由專人負責蒐集剪報資料，陳閱首長及相關業務課，瞭解輿情、民情，適時回應媒體報導，以正視聽。 5. 建立通報系統，將輿論報導不實事項通報上級單位，發布新聞稿詳加說明並立即澄清。 	各課

評核項目	評核指標	次評核指標	推動作法	承辦單位
資訊流通服務構面	資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性與內容有效性	<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. 網站由專人不定期檢視，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. 將電子表單及各項申辦須上傳便於民眾檢索相關資料及下載表單。 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，朝簡單易於操作設計，方便民眾查詢使用。 	各課

評核項目	評核指標	次評核指標	推動作法	承辦單位
線上服務及電子參與	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。 2. 定期檢視電子表單之必要性與合宜性，並配合法令修改即時更改表單格式、內容。 3. 提供各項人口統計資料及圖表，民眾可直接下載、列印運用。 4. 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

評核項目	評核指標	次評核指標	推動作法	承辦單位
	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。 3. 網站提供各項業務宣導影片俾使用者易於快速瞭解亦可加強宣導戶政政策及便民措施。 4. 運用資訊平台連結入出境管理局、法務部、地政局等機關，即時查證相關資料，有效縮短申辦時程。 	各課

評核項目	評核指標	次評核指標	推動作法	承辦單位
創新 加 值 服 務 構 面	提供創新(意)服務情形	有價值的創意服務	<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辦理「社福申請免謄本」之措施，順應民意需求，給市民一個更貼心、更溫暖的便民服務。 4. 針對實務研提各項創新性業務、修正法規、簡化作業流程、整合內部業務或對外聯繫業務，以能解決服務問題，提升行政效能。 	各課

評核項目	評核指標	次評核指標	推動作法	承辦單位
	服務措施延續性及標竿學習推動效益	<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竿學習效益與擴散效果。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「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。 2. 運用社會資源力求有價值之創新服務型態與方式，以較少的成本得到更好的服務品質，創造政府及機關正面形象。 3. 延續成效良好有價值之創新措施並檢討改進空間。 4. 不定期舉辦標竿學習，藉由不斷的學習流程，透過分析其他機關的最佳實務，將其調整並應用至本機關，以獲得品質、作業程序與管理面的績效改善。 5. 持續招募民間人士（含外籍配偶預計招募12人以上）擔任志工，提供民眾簡易諮詢與服務。 	各課

評核項目	評核指標	次評核指標	推動作法	承辦單位
	服務措施執行方法效能性	實現創意或創新服務可能需要增加機關的經費，也許是行政成本，或是開發網路系統等資本設備費用。	<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 項措施受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與所需成本相當。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。</p>	各課

評核項目	評核指標	次評核指標	推動作法	承辦單位
	組織內部創新機制	<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. 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. 針對實務研提各項創新性業務、修正法規、簡化作業流程、整合內部業務或對外聯繫業務，以能解決服務問題，提升行政效能。 2. 藉由戶政業務及行政措施改革提出興革意見的提案，期以通過激發和鼓勵，使員工產生一種內在驅動力。 3. 建立戶政法令資料庫及戶政法令函示電子檔案。 	各課

