

102 年「提升政府服務品質」

執行計畫

類別：第一線服務機關

臺南市東區戶政事務所

中華民國 102 年 6 月

壹、為民服務業務現況簡介

戶政是諸般行政工作基礎。戶政工作之品質既要求正確、迅速又親切、便民。而本所秉持著市民為頭家的為民服務理念，導入企業化的精神進行改革，以積極主動、生動創新、勇於任事的態度，在依法行政原則下，時刻調整服務的內容及方式，總以市民的需求面來考量施政方針，全方位的擴大為民服務品質。舉如本所成立之志工服務隊，引用社會資源提高為民服務品質；降低服務櫃台高度至七十五公分並設立舒適的洽公座椅，拉近與市民之距離；每週六實施輪值上班，嘉惠上班族；實施到府服務等，落實以民為尊全面優質服務理念。

服務項目

一、戶籍登記：

〔一〕身分登記：

1. 出生登記。
2. 認領登記。
3. 收養及終止收養登記。
4. 結婚、離婚登記。
5. 監護登記。
6. 死亡、死亡宣告登記。

〔二〕遷徙登記：

1. 遷入登記〈只需辦理遷入登記，免回原戶籍地辦理遷出〉。
2. 遷出登記〈出境滿二年未入境人口〉。
3. 住址變更登記。
4. 初設戶籍登記。

二、國籍之取得、喪失、回復。

三、國民身分證之核發。

四、戶口名簿之核發。

五、戶籍謄本之核發及閱覽。

六、印鑑登記及印鑑證明之核發。

七、門牌編釘及證明之核發。

八、自然人憑證之核發。

貳、提升為民服務品質計畫內容

一、優質便民服務構面				
評核項目	評核指標	次評核指標	具體實施方式	承辦單位
服務流程	服務流程便捷性	單一窗口服務全功能程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置 16 個綜合受理櫃檯，提供全功能化單一窗口服務，「一處收件全程服務」，增強單一窗口業務的整併程度。 2. 服務台設置明顯處且高度適宜方便民眾洽公，並能適時回應民眾諮詢，引導民眾至正確位置。 3. 國籍歸化、門牌整編、自然人憑證、逕遷戶所、護照親辦人別確認、入出境人口管制、大宗謄本、英文謄本等由專人收件辦理。 4. 加強受理櫃檯人員處理各項申辦案件知能及內部橫向聯繫。 	戶籍登記課
		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、戶籍謄本申辦。 2. 提供網路預約申辦案件服務，免除民眾等待時間。 3. 運用網站及電話非臨櫃服務功能，實施線上、電話預約申辦戶籍謄本。 4. 臨櫃收件續處稅捐、監理、地政案件，民眾無需再行往返其他機關。 5. 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等走動式服務。 	各課

	申辦案件書表減量程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過戶役政資訊系統及外機關系統連結，主動查證資料，免除民眾補提資料不便，減少書證謄本使用量。 2. 已取得準歸化國籍證明者，申請歸化時得免附財力證明、外國人居留證明書、歸化取得我國國籍者基本語言能力及國民權利義務基本常識認定證明文件。 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，減少民眾補件浪費的時間成本。 4. 主動開立一次告知單，有效減少民眾往後補件次數。 5. 持續推動節能減碳政策。 6. 提供改名、更正、歸化國籍等所需資料，申辦證明由本所代查。 	各課
服務流程透明度	案件處理流程查詢公開程度	<p>一、提供案件承辦資訊種類：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 網站提供承辦單位及電話，並主動告知申請人處理程序。 2. 於網站及辦公廳舍公告標準處理流程及各項相關資訊。 3. 機關網站公布申辦須知，供民眾辦理案件前自我檢核。 <p>二、提供案件查詢管道種類：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供現場、電話及網路等多元查詢管道。 2. 國籍案件進度查詢，免除民眾不必要的來回奔波。 	各課
	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，超過標準作業時間主動告知申請人。 	各課

機關形象	服務場所便利性	洽公環境適切程度	<p>一、洽公環境滿意度：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 持續改善並美化辦公廳舍，營造舒適明亮及整潔的洽公環境，定期檢查確保設施品質。 2. 申辦動線規劃妥適，符合民眾使用習慣。 3. 辦公室服務場所環境、服務措施規劃、方向導引提供雙語標示。 4. 提供正確且易於辨識之服務項目、服務人員（姓名及代理人）雙語標示。 5. 每季實施民眾洽公環境滿意度調查，並將查調結果轉化改善服務措施，做為提升機關效能之依據。 <p>二、服務設施合宜程度：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置櫃台、座椅、盥洗室、服務臺、愛心鈴、無障礙設施、停車位、腳踏車停車架及飲水機等設施方便民眾洽公所需。 2. 設置書寫臺、等待座位區及供民眾查詢用電腦，並有讀卡機與印表機可供資料核對與列印。 3. 宣導資料及民眾填寫之文具用品完備。 4. 提供免費無線上網及書報雜誌，讓民眾等候叫號時也能有愉悅的心情。 	行政事務課
	服務行為友善性與專業性	服務親和程度	<p>一、洽公服務禮儀滿意度：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每季實施為民服務調查及票選微笑之星活動。 2. 提供手語翻譯服務，創造友善的溝通環境。 3. 服務台志工推行走動式服務，引導民眾至正確櫃檯辦理。 	戶籍登記課 戶籍資料課

			<p>二、電話禮貌測試績效： 訂定電話禮貌實施計畫，不定期測試同仁電話服務禮貌。</p>	
	服務可勝任程度		<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用各項不定期通報及戶政法令研討，加強櫃檯及電話服務人員精準回答問題的能力，並可主動且正確地提供與問題有關的完整資訊。 2. 網站設置法令資料彙整，提供同仁及民眾查閱戶政法規。 3. 機關提供民眾戶籍登記案件自我檢核，強化完整服務流程。 4. 每半年實施戶政法令測驗。 5. 鼓勵同仁積極參加數位課程及相關法令研習。 6. 為確保戶籍資料的正確性，設有專人審查申辦案件。 7. 針對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
	服務行銷有效性	施政宣導有效程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 善用電子看板、網站及公布欄宣導戶政法令。 2. 配合其他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. 主動發布新聞稿宣導戶政法令。 4. 為使外籍配偶能儘速融入社會，主動提供語言能力輔導及歸化測試。 5. 透過辦理活動，達到自然人憑證推廣之效用。 	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. 依據服務類型不同，設計合適的滿意度調查。 2. 每季進行為民服務工作滿意度調查及彙整民眾意見並分析民眾滿意度成長情形，提出改 	各課

			善服務措施。	
	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、諮詢專線定期民意查調，回應民眾提出之建議、抱怨及問題，做為檢討改進之參考。 2. 各課設置專人辦理線上服務、民眾陳情，加以列管並進行後續追蹤處理。 3. 專人檢視新聞輿情，傾聽及回應民意。 4. 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	具體實施方式	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、內容正確程度及網站符合無障礙規範	<p>一、依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站（頁）比例：</p> <p>設置「政府資訊公開」專區，主動公開十大類相關資訊，內容回溯至民國96年。</p> <p>二、服務措施及出版品資訊周知度：</p> <p>主動公開服務措施、常見問題集、機關活動、文宣品、出版品及其他重要等資訊於網站。</p> <p>三、資訊內容正確程度：</p> <p>定期檢測網站相關連結與資料，提供及時且正確之資訊。</p> <p>四、機關網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章情形：</p> <p>本機關網站已通過無障礙檢測，並取得A+認證標章。</p>	戶籍登記課
	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. 網站提供資訊檢索、關鍵字等功能及導覽，方便民眾蒐尋。 2. 提供訊息訂閱服務（RSS）。 	戶籍登記課

			3. 機關網站首頁版面排版配置符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料，並符合無障礙檢測。	
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	<p>一、線上服務量能：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 網站提供網路預約服務。 2. 提供戶籍謄本及戶口名簿線上預約申辦服務。 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。 5. 網站提供民眾申請書表下載，並定期檢討合宜性加以更新。 <p>二、線上服務推廣績效：</p> <p>推廣自然人憑證及網站公告預約服務，提升民眾申辦意願。</p> <p>三、電子表單簡化績效：</p> <p>鼓勵同仁針對現行電子表單提出簡化建議。</p>	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「留言板」提供民眾反應管道及建議服務機制。 2. 網站提供「隱私權保護服務及宣告」，保護民眾個人資料。 	戶籍登記課

三、創新加值服務構面

評核項目	評核指標	次評核指標	具體實施方式	承辦單位
創新服務情形	有價值的創新服務	(一)跨機關整合 (二)服務流程簡化 (三)服務項目改造 (四)服務方法創新	<p>一、跨機關整合：</p> <p>異地受理戶籍謄本、戶籍登記案件等便捷服務。</p> <p>二、服務流程簡化：</p> <p>提供網路申請電子戶籍謄本及超商申辦戶籍謄本服務。</p> <p>三、服務項目改造：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供臺南監理站、稅務局及東 	各課

	<p>(五) 服務評價回饋</p> <p>(六) 其他創新服務樣態</p>	<p>南地政「一處收件全程服務」跨機關整合。</p> <p>2. 提供房屋所有權人及土地共有人，所有權之地籍資料查詢。</p> <p>3. 設置助學貸款專櫃，每年寒暑假派員至臺灣銀行臺南分行駐點，便利學子申辦戶籍謄本。</p> <p>4. 以創意及站在民眾角度所創辦「社福申請免謄本」措施。</p> <p>四、服務方法創新：</p> <p>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結婚登記。</p> <p>2. 透過申辦活動，有效提高自然人憑證發卡張數。</p> <p>五、服務評價回饋：</p> <p>機關網站提供服務意見調查及留言板，即時回饋民眾意見，改善業務流程。</p> <p>六、其他創新服務樣態：</p> <p>民眾查詢用電腦設置自我預審系統，引導民眾檢查文件是否齊全，避免因久候卻仍無法申辦造成民怨。</p>	
創新服務標竿學習效益	<p>(一) 不斷改善現有服務方式。</p> <p>(二) 將具標竿學習效益創新服務提供他機關標竿學習。</p>	<p>1. 檢討改善現有服務態度，提出具標竿學習效益之創新服務。</p> <p>2. 97 年至今連續榮獲自然人憑證發證績優戶政機關，具有標竿學習效益。</p>	各課
組織內部創新機制及運作情形	<p>(一) 鼓勵同仁研提各項創新方案。</p> <p>(二) 廣泛蒐集</p>	<p>1. 訂定本所創意提案實施計畫，鼓勵同仁研提各項創新方案。</p> <p>2. 透過網路及各媒體蒐集不同創意理念，提供新的服務效能。</p>	各課

		多元創意。	3. 召開評審會議，由審查小組進行討論與評析，並就可行方案深入研究發展與推動，規劃創新服務措施並解決問題。	
--	--	-------	---	--

參、管考規定

依據實施計畫辦理考核，並對各業務進行不定期訪查，隨時輔導改進及瞭解執行成效。

肆、未來努力方向

- 一、持續推動各項便民措施，創造高效率服務，提升為民服務品質。
- 二、繼續推廣運用自然人憑證線上申辦網路電子戶籍謄本，簡化行政作業。
- 三、提供完善的網路服務，讓各項施政資訊透明化；營造友善無障礙網路環境，便利所有民眾查詢。
- 四、因應大環境變化快速，推動更多創新價值服務，擴充整體服務功能。
- 五、配合內政部開放多項異地受理戶政業務，減少民眾來回奔波之苦。