

臺南市東區戶政事務所 103 年度提升服務品質實施計畫

民國 103 年 5 月 9 日制定

壹、計畫依據：

臺南市政府民政局 103 年 4 月 10 日南市民秘字第 1030318133 號函辦理。

貳、計畫目標：

- 一、持續推動民眾滿意服務，以顧客導向之服務理念，積極推展各項便民服務措施，塑造戶政服務形象。
- 二、服務資訊透明化，確保民眾知的權益與資訊使用權，提供無障礙網路服務。
- 三、主動提供政府服務創新整合，建立有效率的戶政團隊，提升卓越服務品質。

參、實施對象：

本所全體同仁。

肆、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	1. 設置 14 個櫃檯受理戶籍登記、文件核發，提供全功能化單一窗口服務；2 個櫃檯專職人別確認、英文謄本、親等關聯資料核發、大宗戶籍謄本申請。 2. 由 1 個專辦櫃檯受理自然人憑證申請及問題排解，整合服務流程。 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

		<p>申辦案件流程簡化程度</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 異地受理戶籍登記、戶籍謄本申辦。 2. 臨櫃收件續處財稅、監理、地政、台電案件，民眾無需再行往返其他機關提出申請。 3. 運用網站及電話等非臨櫃服務功能，實施線上、電話預約申辦戶籍謄本。 4. 提供網路預約申辦案件服務，免除民眾等待時間。 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
		<p>申辦案件書表減量程度</p>	<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，憑一次告知單回原櫃檯申請即可續辦案件。 5. 針對性質相近或套裝案件設計合併書表，減量民眾提供書表。 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。 4. 民眾可利用網路查詢目前等待人數，縮短來所等待時間。 <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. 無法隨辦隨領案件進度查詢，民眾不必來回奔波或浪費詢問進度的時間。 	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
機關形象及顧客關係	洽公環境及服務行為	服務設施合宜程度	<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. 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。 4. 宣導資料及民眾填寫之文具用品完備。 5. 提供無線上網空間及書報雜誌，讓民眾等候叫號時也能有愉悅的心情。 	行政事務課

			6. 本所哺集乳室預計本（103）年度完成。	
	服務親和程度		訂定電話禮貌實施計畫，不定期測試同仁電話服務禮貌。	戶籍登記課 戶籍資料課
	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. 利用線上文宣點閱取代實體紙張發送。 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
	顧客滿意度	機關服務滿意度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根據內部顧客（同仁）及外部顧客（民眾），設計合適的滿意度調查。 2. 每季進行為民服務工作滿意度 	各課

			<p>調查及彙整民眾意見並分析民眾滿意度成長情形，提出改善服務措施。</p> <p>3. 透過機關內部同仁滿意度調查，瞭解同仁的滿意度與期望，檢討改進各項工作辦理情形，形塑優質組織文化。</p>	
	民眾意見處理有效性	民眾意見回應與改善程度	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3. 專人檢視新聞輿情，傾聽及回應民意。</p> <p>4. 建立民眾「常見問答」FAQ 專區。</p>	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>	戶籍登記課

			本機關網站已通過無障礙檢測，並取得 A+ 認證標章。	
	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)。 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。 	戶籍登記課
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，並可網路繳費、在府取件。 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，經審查通過後據以實行。</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。 3. 透過線上滿意度調查表，進行後續民意統計及處理。 	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)不出門能辦大小事 (二)臨櫃服務一次 OK (三)主動關心服務到家 (四)服務評價回饋 (五)跨機關電子查驗 (六)智慧辦公 (七)其他創新服務樣態	一、不出門能辦大小事： 透過自然人憑證及本所網站「自然人憑證應用服務」專區，輕鬆取得政府服務。 二、臨櫃服務一次 OK： 跨機關七合一整合服務，民眾辦理改名、更改統號、遷徙登記後，可申請將異動資料通報指定機關。 三、主動關心服務到家： 透過到府服務機制，為年邁、行動不便者，提供主動到府服務。 四、服務評價回饋： 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。 五、跨機關電子查驗： 1. 提供房屋所有權人及土地共有人，所有權之地籍資料查詢。 2. 查詢移民署出入境資料，減少遷徙、印鑑案件的誤辦機會。 六、智慧辦公： 民眾申辦案件未能提供戶口名簿，透過系統註記後通報對方戶所，減少文書往返流程，便利同仁公務處理。 七、其他創新服務樣態： 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。	各課

	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)廣泛蒐集多元創意。</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> <p>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。</p>	各課

伍、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。

陸、本計畫奉核後即日實施，如有未盡事宜，得隨時修正補充之。