

臺南市東區戶政事務所 104 年度提升服務品質實施計畫

民國 104 年 5 月 15 日制定

壹、計畫依據：

臺南市政府民政局 104 年 5 月 8 日南市民秘字第 1040462160 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 | | | |
|------------|---------|--|------|
| 評核指標 | 評核重點 | 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. 由 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；1 個專辦櫃檯受理自然人憑證申請及問題排解。 3. 提供國籍案件、門牌編釘、逕遷戶所、預約結婚等專業化服務，並透過專辦連絡人收件辦理。 4. 提供整合服務，透過戶役政系統後端通報與跨機關服務，續處民眾戶籍資料異動。 | 各課 |
| | | 申辦案件流程簡化情形： 1. 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。 2. 開放可異地受理案件。 3. 國民身分證提供現場照相服務，直接列印相片製作，減少民眾補件浪費的時間成本。 | 各課 |

| | | | |
|------------------|----------------|--|---------------------|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 4. 改名、更正、歸化國籍等所需申辦證明由本所代查。 5. 運用跨機關電子閘門查詢主動查證資料，減少應檢附書表。 6. 運用新一代戶政系統簡化申辦流程及內容。 7. 運用戶役政系統續處財稅、監理、地政、臺電、自來水案件通報作業，民眾無需再行往返其他機關提出申請。 8. 實施本市跨機關服務，與稅務局、社會局、監理機關、臺灣電力公司、中華電信協同合作，由承辦人每月進行通報。 9. 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。 10. 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。 | |
| | <p>服務流程透明度</p> | <p>案件處理流程查詢公開程度：</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。 5. 提供現場、電話及網路等多元查詢管道。 6. 針對無法隨辦隨領案件提供進度查詢，民眾不必來回奔波或浪費時間詢問進度。 <p>案件處理流程主動回應程度：</p> <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。 | <p>各課</p> <p>各課</p> |
| <p>機關形象及顧客關係</p> | <p>機關形象</p> | <p>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、哺集乳室、服務臺、愛心鈴、無障礙設施、停車位、腳踏車 | <p>行政事務課</p> |

| | | |
|--|--|---------------------|
| | <p>停車架及飲水機等設施方便民眾洽公所需。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 多元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。 6. 打造創意設施，如設置意象行銷專區及製作結婚背板供民眾拍照留念用。 <p>服務行為友善性及專業度：</p> <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. 電話接聽小組協助受理窗口業務而無空暇接聽電話時，電話直接轉接至他課指定同仁，以利妥善回應民眾的每通電話。 3. 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。 4. 為確保戶籍資料的正確性，設有專人審查申辦案件。 5. 民眾如攜帶證件不齊，主動開立一次告知單提供完整資訊。 6. 實施戶政業務教育訓練，並於課後辦理戶政法令測驗，藉以充實戶政法令常識，提升同仁專業素養。 7. 鼓勵同仁積極參加數位課程及相關法令研習。 <p>服務行銷有效程度：</p> <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. 利用民眾申辦時間宣導如新式戶口名簿可取代戶籍謄本或子女從性等戶政相關資訊。 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訊息。 | <p>各課</p> <p>各課</p> |
|--|--|---------------------|

| | | | |
|--------|--------------|---|----|
| | | 5. 透過辦理活動，達到自然人憑證推廣之效用。 | |
| 顧客滿意情形 | 機關服務滿意情形： | <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。 3. 分析外部或內部滿意度的調查，針對滿意度較低項目進行改善。 | 各課 |
| | 民眾意見回應與改善情形： | <ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定「民眾意見含新聞輿情處理機制及標準作業程序」，即時妥適處理民眾意見。 2. 設置主任信箱、網路留言板、現場意見箱定期民意查調，回應民眾提出之建議、抱怨及問題，做為檢討改進之參考。 3. 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。 4. 專人主動收集新聞輿情，傾聽及回應民意。 5. 針對民眾常提問題，提供民眾解答後在網站建立「常見問答」FAQ 專區。 | 各課 |

二、資訊網路服務構面

| 評核指標 | 評核重點 | 具體實施方式 | 承辦單位 |
|-----------|------------------|---|-------|
| 資訊提供及檢索服務 | 資訊(料)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」第 7 條設置「主動公開資訊」專區，主動公開十大類相關資訊。 2. 主動公開服務措施、常見問題集、機關活動、文宣品及人口統計數據於網站。 3. 定期檢測網站相關連結與資料，提供及時且正確之資訊。 | 戶籍登記課 |
| | 資訊檢索完整性與便捷性 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 運用在地市府提供的網站後端平臺建置本所網站，符合資源向上的集中精神。 2. 網站提供資訊檢索、關鍵字等功能及導覽，方便民眾蒐尋。 3. 提供訊息訂閱服務（RSS）。 4. 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。 5. 機關網站通過無障礙檢測，並取得 A+ 認證標 | 戶籍登記課 |

| | | | |
|-----------|-----------|---|-------|
| | | 章。 | |
| 線上服務及網路參與 | 線上服務量能擴展性 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 網站提供網路預約服務，民眾可預約來所辦理時間。 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. 到府服務可線上申請，由承辦人員連繫到府服務時間。 4. 提供「申辦案件進度查詢」專區，提供無法隨辦隨領案件的處理進度。 5. 連結內政部戶政司全球資訊網，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。 6. 網站提供民眾申請書表下載，並定期檢討合宜性加以更新。 7. 推廣自然人憑證及網站公告預約服務，提升民眾申辦意願。 | 各課 |
| | 網路參與應用情形 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 網站設置留言板、主任信箱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

| 評核指標 | 評核重點 | 具體實施方式 | 承辦單位 |
|--------|----------|--|------|
| 創新服務情形 | 有價值的創新服務 | <p>服務流程改造：</p> <p>運用新戶政系統簡化異地作業，一次完成跨主機點戶籍資料更新，且多項登記可整合在同一申請書中，自動組合記事。</p> <p>專人全程服務：</p> <p>與金門縣、澎湖縣、連江縣政府建立跨縣市行政協助戶籍登記合作服務，針對部分登記項目可就近申辦，改變民眾四處奔波的服務模式。</p> <p>公私協力或異業結盟：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 跨機關六合一整合服務，民眾改名、更改統號、遷徙後，可申請將異動資料通報指定機關。 2. 民眾來所申請回復原住民傳統姓名登記後，可 | 各課 |

| | | |
|---------------|---|----|
| | <p>申請代轉換發駕照、行照、健保卡、稅籍資料至相關機關。</p> <p>跨機關電子查驗：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>在地化特色服務：</p> <p>本所因地緣關係，未至上班時間即有民眾等候辦件，鼓勵同仁自願提早於上午七點四十分起開始早鳥服務，提供更彈性的洽公時間。</p> <p>其他創新服務樣態：</p> <p>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。</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。</p> | |
| 創新服務標竿學習效益 | <ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 97 年至今連續榮獲自然人憑證發證績優戶政機關，可提供他機關標竿學習。 3. 早鳥服務在本市各區戶政事務所主管會議經提出討論擴大運作的可行性，亦可作為他機關學習的標竿。 | 各課 |
| 組織內部創新機制及運作情形 | <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 | 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。