

「提升政府服務品質」

實施計畫

類別：整體服務類

臺南市東區戶政事務所

中華民國 106 年 5 月

壹、為民服務業務現況簡介

一、計畫依據：

- (一) 國家發展委員會第一屆政府服務獎評獎實施計畫。
- (二) 臺南市政府提升服務品質實施計畫及臺南市政府民政局 106 年提升政府服務品質實施計畫。

二、服務概況：含括戶籍登記、戶籍行政、戶籍資料、戶籍人口統計、國籍案件審查、戶政資訊化、道路命名、門牌編釘之規劃推展、選舉人名冊編造、便民服務等業務，範圍廣泛多元。

三、服務理念：鑒於戶政業務與民眾關係甚為密切，面對民眾多元化的需求，仍秉持「需求之所在、服務之所在」的理念來提昇為民服務品質、改善洽公環境設施、創造多元化的服務、形塑優質戶政親民形象，並以革新的作為，群策群力，推動全方位服務。

四、實施對象：本所全體同仁。

貳、提升為民服務品質計畫內容

構面		項目	推動作法	承辦單位
個別 評核 構面	基礎 服務 (200)	服務一致及正確- 建立業務標準作業 流程及處理時限，維 持服務措施處理一 致性；確保資訊提 供、問題回應或申辦 案件處理的正確 性，並適時檢討改進 流程與作業方式。	1.申辦業務標準作業流程訂定情形：本項應提供申辦業務標準作業流程訂定比率及持續檢討情形。	各課
			2.服務及時性：重視民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。本項應提供申辦案件於處理時限內完成之案件比率。	
			3.服務人員專業度：注重服務人員專業度，確保問題回應及申辦案件處理的正確性。本項應說明提升服務人員專業度之作法及執行成效，並提供服務人員專業度測試結果，如專業知識測驗或申辦案件處理測試等。	各課
			4.可自行提供其他足以呈現服務一致性及正確性的數據或具體事證說明。	

構面	項目	推動作法	承辦單位
	<p>服務友善- 應提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境，並注重服務人員的禮貌態度；提供民眾易讀、易懂、易用的服務資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。</p>	<p>1. 服務設施合宜程度：依業務屬性及服務對象需求，提供合宜服務設施。</p> <p>2. 網站使用便利性：機關網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務；提供多元及便利的資訊檢索服務；確保網站內容的正確性及有效連結等。</p> <p>3. 服務行為的友善性：注重服務人員的禮貌態度，可以電話禮貌測試結果呈現績效。亦可提供其他提升服務人員禮貌態度之作法及執行成效。</p> <p>4. 服務資訊透明度： (1) 資訊公開：主動公開服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。公開資訊應以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，供民眾查閱或運用。 (2) 資料開放：從民眾應用面思考，盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，並應定期檢視及更新資料。 (3) 案件查詢管道：提供多元管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。</p> <p>5. 可自行提供其他足以呈現服務友善性的數據或具體事證說明。</p>	各課
服務遞送	<p>服務便捷- 瞭解民眾服務需</p>	<p>1. 建置單一窗口整合服務：依受理方式，又可分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。</p>	各課

構面	項目	推動作法	承辦單位
(300)	求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度。	2.減除申辦案件需檢附之書表謄本：運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附紙本佐證資料。本項得以簡化書表謄本之數量或比率、縮短民眾往返辦理時間或規費等數據呈現績效。	
		3.開發線上申辦或跨平台通用服務：衡酌民眾實際需要，提供線上申辦，或跨平台通用服務(即可透過各式行動載具閱覽及使用)。本項得以可線上申辦業務項目數比率、使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平台使用比率等數據呈現績效。	
		4.其他服務作法。	
	服務可近性- 關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，運用多元策略，促進服務可近性。	1. 客製化服務：因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。	各課
		2. 專人全程服務：改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。	
		3. 主動服務：針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。	
		4.其他服務作法。	
	服務成長及優化- 機關依組織職掌推動業務並負有特定任務，於服務遞送	1. 突破成長：為完成服務遞送，於考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素達成服務目標所展現之努力與成效。	各課

構面	項目	推動作法	承辦單位
	時，除達成便捷、可近性目標外，尚有其他與機關性質關聯之服務目標。評核重點為機關在不同發展條件下，運用自身優勢或克服劣勢，達成特定服務目標之努力或措施。	2.優質服務:在核心業務範疇內，於設定服務目標後，運用多元策略，提出符合機關任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。	
服務量能 (200)	內部作業簡化	簡化內部作業可提升同仁行政效率，並聚焦核心業務，創新精進服務。評核重點為機關運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序之情形。本項應說明簡化作法並提供具體數據，如減省的人力、物力或時間等。	各課
	服務精進機制	深化服務量能關鍵在於組織內部建立常態性運作機制，以及在首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進。評核重點包括機關內部服務精進機制運作情形、創新服務提案情形及採行率等。	各課
服務評價 (200)	服務滿意情形-善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。	1. 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等，並提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。另亦應進行內部同仁滿意度調查。	各課
		2. 可彈性運用其他機制瞭解民眾對服務的評價，並請提供執行情形及結果。	

構面		項目	推動作法	承辦單位
		意見回應處理情形	除瞭解民眾對服務評價外，應針對民眾意見、抱怨及陳情等，積極回應，有效協助民眾解決問題。本項應說明民眾意見回應處理機制、處理情形及陳情案件處理滿意度調查分析(含趨勢分析)及檢討改善情形等。	各課
整體 評核 構面	開放 創新 (100)		1. 開放參與係指機關提供服務時，除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作的契機。例如，透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。	各課
			2. 創新性係指機關就核心業務規劃服務作法或措施時，提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。例如，在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務等。	

參、管考規定

有關本計畫各項重要工作執行績效之管考，依據臺南市各區戶政事務所 106 年度戶政業務實地考核紀錄表辦理，由各課負責督導項目執行情形，並隨時針對缺失輔導改進及瞭解執行成效。

肆、未來努力方向

- (一) 活力服務：持續推動各項便捷服務，塑造專業、親切、活力之高效率服務形象。

- (二) 數位服務：提供友善無障礙之網路服務，促進各項施政資訊透明化，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- (三) 創意服務：整合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。
- (四) 流程改造：簡化行政流程，促進跨機關合作，提供更主動便民的服務。