

## 臺南市府北戶政事務所提升服務品質實施計畫

### 壹、計畫依據：

- 一、行政院函頒「政府服務躍升方案」
- 二、國家發展委員會函頒「政府服務獎評獎實施計畫」
- 三、臺南市政府提升服務品質實施計畫
- 四、臺南市政府民政局提升政府服務品質實施計畫

### 貳、計畫目標：

- 一、貫徹「以人為本，以客為尊」理念，推動「用心、細心、關心」的優質服務，建立專業、親切、友善機關形象。
- 二、全面提升服務品質，完善基礎設備、加強網站功能，落實資訊透明化，提供友善便捷之網路服務及戶政資訊流通與共享。
- 三、整合現有資源，強化跨機關合作，拓展服務範圍，並落實跨機關單一窗口，提供主動積極之便民服務。

參、實施對象：本所全體同仁。

肆、提升為民服務品質計畫內容

構面	項目	推動作法	預期效益
基礎服務	服務一致及正確	1.訂定申辦業務標準作業流程： 訂定戶籍登記、證明文件核發、輿情反應等業務處理流程，並隨時檢視、修正。	1. 公開各項業務申辦處理流程，保障民眾知的權利。
		2.服務及時性： (1)受理民眾申請案件，除少數無法當場辦結案件外，均採隨到隨辦。 (2)對於證件不齊全而未能成功申辦之民眾，由承辦人員當場填發一次告知單並解說。 (3)民眾可透過現場、電話、網路、Line 等多元管道查詢申請案件辦理進度。 (4)主任、課長及志工採主動式、走動式服	2. 透過各項教育訓練及業務知能測驗，以提升服務人員專業度，確保民眾獲得一致且正確的服務。

構面	項目	推動作法	預期效益
		<p>務，積極主動探詢，為民眾解決問題。</p> <p>3.服務人員專業度：</p> <p>(1)每年不定期辦理各項專業教育訓練、經驗分享座談等，督導同仁完成數位學習，並配合主管機關遴派人選參與訓練。</p> <p>(2)集成本所或他所特殊案例，並作成參考資料及教育訓練教材，供內部運用。</p> <p>(3)辦理法令測驗，並逐題解說釋疑，建立正確觀念。</p> <p>(4)主動蒐集與戶政相關之新聞案件，傳閱同仁知悉。</p> <p>(5)建立審查制度，由4名熟諳戶政法令同仁擔任審核人員，負責審核各項戶籍登記，確保民眾權益及服務品質。</p>	
	<p><b>服務友善</b></p>	<p>1.服務設施合宜程度：</p> <p>(1)設置無障礙坡道、電梯及2座愛心服務鈴、男女廁共4座緊急服務鈴、嬰幼兒推車、輪椅，符合不同民眾需要。</p> <p>(2)打造兒童遊戲區，著重安全，以巧拼鋪地、書櫃安裝防撞條，提供童書、玩具及塗鴉板，讓小朋友玩得開心，父母也能放心洽公。</p> <p>(3)設置哺乳室及溫馨諮詢室，充分保障民眾隱私。</p> <p>(4)設置愛心及友善櫃檯，以因應民眾行動不便、攜帶小孩等各種狀況之需求。</p>	<p>1. 以營造人性化空間為目標，提供各項必要軟、硬體設備，並完善各項友善設施，讓民眾能在舒適環境下洽公。</p> <p>2. 強化官方網站功能，人性化、直覺化的操作介面及檢索功能便利民眾使用。</p> <p>3. 依政府資訊公開法，應公開之資訊達成率為100%。</p> <p>4. 提供線上查詢、最新消</p>

構面	項目	推動作法	預期效益
		<p>(5)大門口提供汽機車停車格，鄰近之西門路、成功路及立人國小週邊亦有停車位供洽公民眾停放。</p> <p>(6)置服務台 1 座，另設書寫台，文具、填寫範例、申辦流程及空白書表。</p> <p>(7)設置飲水機及瓷杯供民眾使用。</p> <p>(8)設置手機充電站，提供兩種不同規格之充電接頭，隨時幫民眾補充電力。</p> <p>(9)提供免費無線上網，另設置 1 台公用電腦，除可提供民眾使用外，更運用螢幕保護程式進行政令宣導，一舉數得。</p> <p>(10)購置行政設備及輔助文具時均考量友善行為因素，彰顯環保作為。</p>	<p>息、文宣品資訊、宣導影片等。</p> <p>5. 每年進行 6 次電話禮貌測試及不定期辦理教育訓練，提升服務人員電話禮儀，以期於研考會電話禮貌測試獲得「優」等之成績。</p>
		<p>2.網站使用便利性：</p> <p>(1)官網採主題式配置，設置各式專區，並摒除多餘外掛功能，維持頁面整體簡潔程度，讓使用者能依據關注之議題迅速獲取所需資訊。</p> <p>(2)官網提供多樣性檢索，包含「網站導覽」、「分類檢索」(主題分類、施政分類、服務分類)及「站內查詢」，於全站索引查無時亦提供 Google「站外查詢」搜尋功能，多元檢索方式讓民眾能迅速查閱所需資訊。</p> <p>(3)網站所有資訊劃分由各該業務承辦人、行政資訊業務承辦人定期或不定期檢核資料內容正確性，積極維護網站資訊，確保資訊內容正確有效。</p>	
		<p>3.服務行為的友善性：</p> <p>(1)設置全功能服務台，由輪值志工及同仁主動引導民眾、抽號碼牌、預審證件、</p>	

構面	項目	推動作法	預期效益
		<p>申辦書表填寫、等候叫號。</p> <p>(2)免費提供之各項友善便民服務措施，如免費影印、老花眼鏡、叫車、撥打免費電話等。</p> <p>(3)訂定「臺南市府北戶政事務所電話禮貌測試實施計畫」，並定期辦理教育訓練及測試，以提升服務人員禮儀。</p>	

構面	項目	推動作法	預期效益
		<p>4.服務資訊透明度：</p> <p>(1)資訊公開：</p> <p>A.辦公廳舍懸掛平面圖及指示牌，引導方向，另提供戶政規費及罰鍰、案件申辦流程圖、申請書填寫範例、空白書表及案件申辦時限表供民眾知悉。</p> <p>B.入口處設置常見 10 項戶政業務申辦須知 QR-CODE，只要以手機一刷條碼，相關資訊帶著走，打破戶所服務時間之限制。</p> <p>C.依據「政府資訊公開法」第 7 條規定，於本所網站「便民服務」區中設立「政府公開資訊」專區，以目錄式整合各項資訊內容，便於民眾瀏覽最新、最正確之資訊。</p> <p>(2)資料開放：</p> <p>A.官網「申請書表下載」區，提供 Word 檔、Pdf 檔、Odf 檔供民眾下載，並標示使用資訊。Odf 檔均依 LibreOffice 調整編輯，以避免民眾使用開啟時格式異常之情事。</p> <p>B.官網建置「學術研究、社區規劃專區」提供豐富統計資料供下載運用。</p> <p>(3)案件查詢管道：</p> <p>於受理時主動告知民眾案件申辦流程、時限，一般案件均當場辦畢，如非當場可完成案件，則說明處理時間，於案件完成後以電話、公文、簡訊等方式通知民眾。</p>	
服務遞送	服務便捷	<p>1.建置單一窗口整合服務：</p> <p>(1)1 座全功能服務台：</p> <p>設置於本所入口處，由本所同仁、替代役及志工 20 人共同輪值。提供民眾相關法令諮詢、引導、茶水、叫車、免費室</p>	<p>1. 單一窗口，全程服務，簡化繁瑣申請流程，節省民眾等待時間。</p> <p>2. 運用行政協助、機關查詢</p>

構面	項目	推動作法	預期效益
		<p>內電話、影印及其他即時愛心服務等。</p> <p>(2)14座綜合申辦櫃台(13個常設櫃台+1個機動櫃台)： 單一窗口整合服務，每一櫃台均可辦理各項戶籍登記，另逕遷戶所、居住查實、門牌業務、英文戶籍謄本、自然人憑證等案件，亦由各櫃台服務人員收件後轉專門承辦人員續處。</p> <p>(3)1座自然人憑證櫃台： 自然人憑證有其專用線路，故設置1座專辦櫃台，由各櫃台人員收件後，引導民眾至專辦櫃台辦理。</p> <p>2.減除申辦案件需檢附之書表謄本： (1)減少申請人洽辦案件應自行檢附之文件。 (2)為減少申請人申辦過程補件次數，由櫃檯人員開立一次告知單。 (3)利用跨機關合作及線上作業，達成便利申辦人服務。</p> <p>3.開發線上申辦或跨平台通用服務： 提供包含戶籍資料異動跨機關通報服務、網路預約、主任信箱、訪客留言及申請書表下載等5大項線上申辦項目。</p>	<p>及跨機關間資訊整合服務，有效減少民眾往返奔波各機關次數。</p> <p>3.提供線上申辦服務，延伸服務廣度。</p>
	服務可近性	<p>1.客製化服務： (1)於辦理新生兒出生登記時，推廣申請「寶貝卡」作為紀念卡片。 (2)為服務申請助學貸款學生族群，與臺灣銀行合作，於暑假期間至銀行設立戶籍謄本核發站，便利學子申請。 (3)主動派員至轄內公私立國中受理國中生初領身分證，免除學生及家長往返奔</p>	<p>秉持「主動出擊送服務」的理念，對於不同需求之民眾提供各項適宜的服務，主動走出戶政所，將服務遞送至每個需要的人身邊，彰顯彈性、靈活的服務規劃。</p>

構面	項目	推動作法	預期效益
		<p>波。</p> <p>(4)每年報稅季節，派員至國稅局駐點受理自然人憑證，便利納稅人就近申請。</p> <p>2.專人全程服務： 13 個櫃台+1 個機動櫃台均提供單一窗口全程服務，除可受理各項戶政業務，遇有額外或需延伸查詢之業務，亦由同一窗口續處，以一站式服務取代民眾來回奔波各機關。</p> <p>3.主動服務： (1)主動派員至轄內公私立國中受理國中 生初領身分證。 (2)對於 65 歲以上長者、重病及行動不便 民眾申請需親辦之戶籍登記、印鑑登記 及補發身分證等，提供到府服務，為民 眾解決需求。 (3)提供機關、公司及團體 3 人以上申辦自 然人憑證。</p>	
服務成長及優化		<p>1.突破成長： (1)推動跨機關業務，民眾因更改姓名、戶 籍遷徙等情事，致相關機關資料須一併 修改，為回應民眾需求，採以線上或紙 本跨機關通報。 (2)積極推動以用市民卡或一卡通繳納戶 政規費及罰鍰。</p> <p>2.優質服務： (1)代為申請電子信箱服務： 考量實務上發生因無電子信箱而無法 申請自然人憑證之情形，本所體察民 情，推出協助民眾申辦電子信箱服務， 避免無法申請之窘境。 (2)網頁設置學術研究、社區規劃專區： 為減少學生或各機關人員路途奔波，本</p>	<p>1. 跨機關一站式服務使民眾無庸機關間來回奔波，便民服務再精進。</p> <p>2. 推廣電子票證支付，與社會趨勢接軌同時提供民眾不同的繳費選擇。</p>

構面	項目	推動作法	預期效益
		<p>所網站新增設「學術研究、社區規劃專區」，以利各機關學校運用。</p> <p>(3)簡化流程 e-post，公文寄送真便利： 針對大量簡易公文，採用『中華郵政 PDF 電子郵遞』，線上輸入收件人姓名及地址，縮短批核流程，簡化公文作業，且減少人工寄送公文，快速、省時、環保又便利，增加行政效率，民眾又可獲得一致、快速之服務，一舉數得。</p> <p>(4)持續發想各式優質便民服務措施。</p>	
服務量能	內部作業簡化	<p>1.滿意度調查表表單電子化。</p> <p>2.活用文書處理軟體，簡化新住民生日卡寄送流程。</p> <p>3.透過中華郵政 e-post 電子郵遞系統，處理大量通知單等文件，節省處理時間及人力。</p>	<p>1. 透過不斷檢視、改進內部作業流程，簡化繁瑣程序，提升行政效率。</p> <p>2. 表單電子化，減少資源量費及處理時效。</p>
	服務精進機制	<p>1.組織內部創新機制及運作源源不絕之關鍵作為：</p> <p>(1)同仁隨時主動提出： 每位同仁如有創新提案或戶役政系統改進建議，均可隨時提出或填寫「臺南市府北戶政事務所業務研提意見表」，經由主管審核同意後施行或報送上級機關審核。</p> <p>(2)所務會議臨時動議： 所務會議中開放全體同仁提出想法，共同腦力激盪。</p> <p>(3)員工滿意度調查： 透過每半年 1 次之員工滿意度調查，同仁可自由提出建議或意見。</p> <p>(4)推動各項獎勵機制： 針對重點業務(如跨機關通報、電子票證收費、櫃台績效評比、創新提案等)訂定獎勵標準，促使同仁為戶所績效而努力</p>	<p>建立內部創新機制，並常態性運作，以研提各項創新方案，多方蒐集意見，並產生源源不絕的創新服務，提供民眾更便捷服務。</p>

構面	項目	推動作法	預期效益
		<p>力，並致力於提供民眾更好、更完善之服務。</p> <p>2. 創意、建議，俯拾即是：</p> <p>(1) 建立窗口「報馬仔」傾聽民意機制： 由同仁扮演報馬仔角色，利用受理民眾案件時，藉機詢問對於本所運作、內部環境、服務態度等是否有改善的空間，民眾如有任何意見，立即蒐集，並向主管報告。</p> <p>(2) 新聞蒐集： 「他山之石，可以攻錯」，由專人蒐集報章雜誌、網路新聞等，得知民心意向，作為日後改善本所各項服務措施、環境等機制。</p> <p>(3) 由民眾主動反映或由志工人員隨機發送滿意度調查問卷，針對民意滿意或不滿意意見均詳加分析及檢討，激勵同仁提出改善對策。</p>	
服務評價	服務滿意情形	<p>1. 全面性滿意度調查： 透過 Google 表單、網頁及紙本不定期進行調查，項目包含洽公環境、櫃台人員服務禮儀、專業度、效率及志工服務情形。</p> <p>2. 網頁服務滿意度調查： 於官網設置「網頁使用滿意度情形調查表」，以了解民眾網頁使用滿意度。</p> <p>3. 人民陳情案件處理情形滿意度調查： 人民陳情案件辦畢後，向陳情人調查本所處理速度、方式等滿意度，作為調整、精進之參考。</p> <p>4. 每半年進行 1 次員工滿意度調查。</p>	透過各項滿意度調查，瞭解民意，並持續檢視現行各項作為，加以改善，以提高整體服務滿意度。
	意見回應	1. 訂定民眾意見處理標準作業流程，針對民眾意見、抱怨及新聞輿情妥善處理，即時回應民眾意見，並將處理流程公開化、透明化，提升民眾意見處理效能，增進為民	因應民眾各項陳情或抱怨，由專人處理、主管督導，於期限內答覆民眾，並進行後續檢討及改善，以減少民

構面	項目	推動作法	預期效益
	<b>處理情形</b>	<p>服務品質。</p> <p>2.提供不同管道廣納建言：</p> <p>(1)網頁：本所訪客留言、線上滿意度調查及主任信箱、臺南市政府線上即時服務系統。</p> <p>(2)紙本：滿意度調查問卷。</p> <p>3.建立內部控制制度自我稽核：</p> <p>針對「一般陳情案件管理作業」及「民眾衝突抱怨案件管理作業」兩面向，每年辦理前1年度執行情形之內部稽核，自我稽核、管控處理品質。</p> <p>4.建立人民陳情案件滿意度調查機制：</p> <p>為了解民眾對本所處理人民陳情案件之感受度如何，設計「臺南市府北戶政事務所人民陳情案件處理情形滿意度調查表」，期能透過此調查獲得民眾回饋，作為改進之參考。</p>	怨，強化服務品質。
<b>開放創新</b>	<b>開放參與</b>	運用紙本意見表、Google 滿意度調查表、官網訪客留言功能及主任信箱等多元方式，提供民眾陳述意見、建議等管道，並有專人處理機制，對於民眾各項意見予以適時回應。	1. 提供民眾參與及表達意見之機會，維持良好雙向溝通，提供民眾更適切服務。
	<b>創新性</b>	<p>1.訂定「臺南市府北戶政事務所戶政業務及創新作為提案獎勵計畫」，鼓勵內部人員對於戶籍行政作業、戶政資訊系統、戶政創新服務、業務推動方法或流程之改進及工作環境、辦公廳舍之改善積極提出改善或創新想法。</p> <p>2.設立「研提案件審查小組」審查各項提案，並且不定期檢討提案之執行成效以確保為民服務品質。</p>	2. 在有限的人力物力下，透過內部腦力激盪，持續創造或精進服務作為。

伍、實施步驟：

- 一、依本實施計畫辦理各項提升為民服務方案，以「全員參與」方式達成提升服務品質目標。
- 二、配合臺南市政府辦理年度政府服務獎評獎期程，將年度執行計畫成果送市府審查。

#### 陸、督導與考核

- 一、各項業務由主管人員依據實施計畫不定期督導及查核，並隨時針對缺失輔導改進及瞭解執行成效。
- 二、記錄平時執行情形並作為年終考核之依據。

柒、本實施計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。