

臺南市永康戶政事務所提升服務品質執行計畫

壹、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、整合現有服務，全面診斷修正，提供多功能服務。
- 二、檢討現行技術資訊，以符合民眾多元要求。
- 三、破除跨機關間障礙，提升機關彼此的服務滿意度。
- 四、服務不分內外，使同仁能擁有更加良善的服務環境及心靈成長。

參、組織目標：

- 一、便民 - 提供舒適、便捷服務。
- 二、效率 - 提供快速、準確服務。
- 三、創新 - 突破傳統、追求卓越。
- 四、尊重 - 彼此尊重、提升品質。

肆、實施對象：本所全體同仁。

伍、具體作法及預期目標。

服務指標	具體作法	預期目標
服務流程 便捷性	1.本所設置全功能櫃台（實施單一窗口受理），全程服務，民眾可在同一窗口	1.設置全功能櫃台，加強櫃台人員處理各項案件的專業知能，減少民眾在各窗

服務指標	具體作法	預期目標
	單一化作業，方便又迅速，並建立「民眾人潮疏散機制」有效均衡櫃台等待人潮，縮短民眾等候時間減少民怨。 2.徹底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。 3.中午 12 點至 1 點 30 分實施彈性上班及每週六上午 8 點至 12 點延長上班，由同仁輪值受理戶籍登記案件，嘉惠上班族民眾。 4.檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。 5.透過內政部戶政司網路預約戶政登記服務，先約定到所時間，再攜帶申辦文件至本所免抽號申辦，縮短民眾等候時間。 6.辦理初、補、換發新式身分證未攜帶照片者，可申請戶所現場拍照服務。 7.建立申辦或申請案件公開查詢機制，	口間往返之不便。 2.對於無法於上班時間申辦戶政業務之民眾，提供彈性服務管道。縮短民眾申辦案件等候或處理時間。 3.改名、更正等申請案件，若須提供戶籍謄本，本所以機關查詢方式代替，執行簡化措施，提升申辦便利性績效。 4.擴大宣導線上預約申請，可減免民眾至戶所排隊等候之苦，縮短等待時間，提昇服務品質。 5.即時拍照提供民眾便捷服務，解決初補證卻未帶相片的困擾。

服務指標	具體作法	預期目標
	提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	
服務流程透明度	1.製作簡明「申請須知」、「處理申請案件項目暨時限」、「戶政規費」及「罰鍰標準」圖表，供民眾參閱。 2.透過本所網站傳達最新消息、便民宣導、申辦須知等相關訊息，並提供下載各項申請書表，供民眾使用。 3.民眾對申請手續、繳驗證件，有疑惑或證件不齊全時，開立「一次告知單」告知。	1.公開各項申請規定，滿足民眾知的權益。 2.提供現場、電話、網路等查詢管道讓民眾能隨時獲知最新戶政訊息，加強便民服務。 3.每月統計開立一次告知單件數，並列入戶政管理及便民服務案件，以解決民眾疑惑，提升為民服務品質。

服務指標	具體作法	預期目標
機關形象	1.妥適規劃服務場所，設立樓層指示、避難平面圖及無障礙設施環境（斜坡道）及無障礙廁所、停車位供民眾使用。 2.規劃民眾等候區，提供書報閱覽及宣導影片供民眾觀看；並設置哺集乳室、飲水機供民眾使用。 3.提供老花眼鏡，櫃台雙語標示服務人員姓名。 4.委託專業機構辦理本所消防設備安全檢查及申報。 5.與其他機關辦理電話禮貌互測，以加強同仁之電話禮貌。 6.設置結婚拍照專區，供民眾至本所登記結婚時拍照留念。 7.設有服務台簡易諮詢及引導服務。 8.強化臨櫃人員服務禮儀，主動詢問、協助民眾申辦各項業務。 9.由主管進行走動式管理，提供業務諮詢，隨時掌握現場情況並適時協助民眾。	1.期許以更方便的服務環境，更優質的人性化服務，提供民眾更大的便利。 2.每年委託專業團體辦理本所消防設備安全檢查，使本所消防設施及公共安全更有保障。 3.每年研訂實施計畫，促請各同仁依當年度擬推動之重點工作，確實配合執行，落實為民服務品質工作之提升。 4.與其他機關合作，每月互相辦理電話禮貌測試，以全面提升同仁電話禮貌態度及服務品質。本所電話禮貌測試績效預期目標為評比特優。 5.針對績優服務人員，公開表揚並列入考評參考，激勵同仁工作士氣，提升行政效率。 6.招募志工，提供諮詢協助及服務民眾，提升服務效能，善用社會資源。 7.透過各種施政宣導提升民眾對於本所施政及服務的認知與回應。 8.對於攸關民眾之各項施政措施、宣導資料及執行成效，每季運用各項多元傳

服務指標	具體作法	預期目標
機關形象	10.鼓勵退休人員或一般民眾擔任志工，提供民眾更佳服務。 11.剪輯與業務相關之報章資訊供同仁參考，據以提升服務素養。 12.透過網站、電子看板及公告欄、立牌宣導各項施政措施，提供最新訊息。	播工具（如新聞稿、媒體廣告、說明會、網站、文宣資料、電子看板、大型活動等）使社會大眾周知。

服務指標	具體作法	預期目標
顧客滿意情形	1.於大門口與網站設置意見反映箱，接受民眾興革意見及各類反映。 2.於本所網站設立主任信箱、留言版等，民眾可利用網路反應民意或諮詢相關戶政疑難，由專人負責答覆。 3.志工協助發放民眾滿意度調查表，進行結果分析及改進服務缺失，以提供首長及有關單位檢討改善。 4.對於民眾反映或陳情案件，由專人列管，本著合法、合理、迅速與確實原則審慎處理，並於限期內函覆當事人。 5.主動蒐集輿情報導，建立新聞輿情資料庫，並作檢討分析，提供施政參考，適時更正不實內容，導正社會視聽。	1.於短時內有效率的處理改善民眾對於本所業務或施政所提出之建議。 2.設有專人回應線上申請案件，並解決有關疑難問題，滿足民眾知的權利。 3.辦理問卷調查，以了解民情積極改善，並協助民眾順利解決疑難，強化服務效率。 4.因應民眾各項反映或陳情，在規定期限內，責成單位主管督導解決，並進行後續追蹤處理改善，亦視案情製作案例教材供同仁遭遇類似案件因應處理之用，杜絕民怨。 5.蒐集各種傳播媒體報導剪報及民眾具體反應意見，傳閱公告全所同仁改善參考。

服務指標	具體作法	預期目標
資訊公開適切性與內容有效性	1.依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站。 2.網站公開機關基本資料、提升服務品質執行計畫、服務措施等重要資訊，並即時更新。 3.訂定「網站管理要點」及「網站資料更新作業程序表」每月由各承辦人就所掌項目進行檢測。 4.專人規劃網站內容，豐富各項資訊內容，提升網站點閱率。	1.應公開且已公開資訊比例達100%。 2.公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品、及其他重要資訊1種以上。 3.有效提供民眾即時、有效線上訊息。
資訊檢索完整性與便捷性	1.網站規劃多樣性檢索方式，提供分類檢索服務方便民眾利用。 2.加強跨機關資訊整合平台之連結，活絡網路間之交流，提升政府資訊資源共享及使用效率。	1.機關資訊標示配合提供分類檢索，且符合資料及分類檢索規範。 2.提供檢索功能說明、使用範例，資訊檢索建議，另提供進階檢索功能。
線上服務量能擴展性	1.民眾可利用電子郵件諮詢業務相關問題，並由專人解答。 2.推廣辦理內政部戶政司線上辦理戶籍登記服務及戶役政管家 app，以方便民眾自行上網申辦各項業務。 3.於網站提供各類表單下載，並可對外	1.透過線上服務瞭解民眾對於戶政業務認知與回應。 2.推廣利用線上服務系統提升服務效能，讓民眾免於奔波之苦。 3.執行電子表單簡化工作。 4.提供連結至其他網站讓民眾不須另行

服務指標	具體作法	預期目標
	連結至線上門牌查詢、中文地址英譯等服務。 4.提供無障礙網站溝通環境，並通過無障礙網頁設計標準，方便視障人士操作。 5.透過臺南市政府機關網站共通平臺完成本所英文版網頁，便利外籍人士瀏覽。 6.叫號系統資訊同步顯示於本所網站，方便民眾隨時查詢。	搜尋。 5.提供無障礙線上環境及英文版網頁方便各族群使用。 6.民眾可自行於線上查詢叫號進度，以利行程排定。
網路參與應用情形	建置多元化電子參與管道，如網路留言板、網路意見調查表，並提供臺南開放政府平臺及國發會公共政策網路參與平臺等參與平台網站超連結。	除本所網站意見發表及互動管道，亦提供民眾多方網路參與平臺。
有價值的創意服務	1.民眾可以通訊方式（郵寄、電話）或線上方式申請戶籍謄本。 2.對於重病、年邁、行動不便之民眾提供到府服務，受理須親自申辦之戶籍登記、印鑑登記及補發身分證等，解決民眾需求。 3.主動派員至轄內各公立國中受理國中	1.展現戶政關懷，貼心服務，爭取民眾認同及肯定，並樹立機關良好形象。 2.免除學生及家長奔波之不便，並減少本所戶籍登記等待人數，縮短民眾等待時間。 3.提供年長者及身障人士更多元之服務。

服務指標	具體作法	預期目標
	生初領國民身分證，免除學生及家長奔波之不便。 4.對重症、行動不便、身心障礙人士及年長者，提供到府（院）服務。 5.與臺灣銀行合作，就學貸款申辦期間於永康分行設立謄本核發櫃台，服務學生族群。 6.與勞工局就業服務中心合作，設立身心障礙就業服務櫃台。 7.與臺南市政府勞工局合作設置新住民及弱勢婦女格子鋪「晴天創意築夢坊」。	4.因應辦理助學貸款需求，將服務據點延伸，縮短洽辦民眾申領及機關間來回時間。 5.方便身心障礙人士就近預約服務人員協助媒合，免除長途奔波之苦。
創新服務標竿學習效益	不定期舉辦標竿學習，藉由不斷的學習流程，透過分析其他機關的最佳實務，將其調整並應用至本機關，以獲得品質、作業程序與管理面的績效改善。	透過標竿學習，獲得其他機關的最佳實務，並應用至本機關，以提高本所服務品質。
組織內部創新機制及運作情形	針對本所創意服務項目，不定期檢討其執行方法及提升為民服務品質效能性。	確保本所創意服務能在現有人力、物力下實施，並能獲得高滿意度。

伍、督導考核：

一、業務主管對於該管工作要項，實施不定期督導。

二、每年配合臺南市政府進行業務考核。

陸、績效評估：

對於各項業務執行成效及上級機關考核結果，列入平時及年終考核依據。

柒、本實施計畫若尚有未盡事宜，得視實際執行或需要，經核定後另行補充修正。