

臺南市善化戶政事務所提升服務品質執行計畫

壹、依據：

一、臺南市政府107年3月5日府研綜字第1070264190號函頒「107年臺南市政府提升服務品質實施計畫」。

二、臺南市政府民政局107年4月18日南市民秘字第1070432191號函頒之「臺南市政府民政局107年度提升政府服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

一、優質便民服務：以活力服務，提供專業、親切、高效率的服務；以流程改造，簡化行政流程，促進跨機關合作，提供更主動便民的服務。

二、資訊流通服務：以數位服務，推動資訊透明化，提供友善、無障礙網路服務。

三、創新增值服務：以創意服務，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

參、實施對象：本所全體同仁。

參、具體做法及預期目標：

實施要領	評核指標	推動做法
基礎服務	服務一致及正確	1. 申辦業務標準作業流程訂定情形： 於服務場所及網站（頁）公布案件標準處理流程。
	-	2. 服務及時性：

		<p>(1)主動提供案件承辦資訊，並提供多元管道(現場、電話、網路查詢或其他方式)方便民眾查詢案件處理情形。</p> <p>(2)主動提供申請人收件確認訊息，若案件處理超過標準作業時間主動告知申請人，並提供逾期主動告知服務。</p>
服務友善		<p>3. 服務人員專業度:</p> <p>提供親和服務與專業服務，並辦理電話禮貌測試，測試服務人員之親和程度；並就服務人員專業度，如所具備的專業知識、對處理流程及要件的熟悉程度進行測試。</p>
		<p>1. 服務設施合宜程度:</p> <p>視業務與民眾需求，提供明亮、整潔、無障礙的洽公環境，及完善合宜的服務設施，並定期保養維護各項設施。</p>
		<p>2. 網站使用便利性:</p> <p>(1)機關網站應提供多元及便利的資訊檢索服務，並提升網站的友善度。</p> <p>(2)網站首頁版面排版配置應符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p>
		<p>3. 服務行為的友善性:</p> <p>(1)提供親和服務與專業服務，並辦理電話禮貌測試，測試服務人員之親和程度。</p>
		<p>4. 服務資訊透明度：</p> <p>(1)資訊公開:</p> <p>主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊，包括「政府資訊公開法」第 7 條所定應主動公開之政府資訊及相關服務資訊等。對外提供之文件</p>

		<p>應包含 ODF 格式。</p> <p>(2)資料開放： 主動盤點及開放依法應公開之公開性資料或無法規限制之業務資料。</p> <p>(3)案件查詢管道： 主動提供案件承辦資訊，並提供多元管道(現場、電話、網路查詢或其他方式)方便民眾查詢案件處理情形。</p>
<p>服務遞送</p>	<p>服務便捷</p>	<p>1. 建置單一窗口整合服務： 提供單一窗口全功能服務，民眾可從「單一窗口」獲得多種或整合的服務，即「一處收件，全程服務」，免除民眾來回奔波。</p> <p>2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本： 簡化申辦案件作業流程，縮短民眾等待時間，並採取走動式服務或特殊服務方式，提升行政效率。</p> <p>3. 開發線上申辦或跨平台通用服務： (1)善用網路資訊科技，開發機關內部或跨機關線上資料查核機制，提高電子認證使用比例。 (2)提供多元的網路參與管道，如留言板、民意論壇、網路投票、民意調查等，供民眾反映意見。</p>
	<p>服務可近性</p>	<p>1. 客製化服務： (1) 國中生到校受理國民身分證 (2)預約結婚 (3)國籍歸化 (4)延長加值服務</p>

		<p>2. 專人全程服務：</p> <p>(1) 單一窗口整合服務</p> <p>(2) 專辦案件、內部續處</p> <p>(3) 續辦免等候服務</p> <p>(4) 行動化服務</p> <p>3. 主動服務：</p> <p>針對行動不便的民眾提供到府、到點的行動化服務，由民眾提出到府服務申請單，再與民眾約定行動化服務出勤時間，讓民眾感受到戶政主動服務、貼心服務的便利性。</p>
	<p>服務成長及優化</p>	<p>1. 突破成長：</p> <p>(1) 二班制上班時間</p> <p>(2) 整合服務-跨機關通報</p> <p>2. 優質服務：</p> <p>(1) 善用資訊科技，針對民眾需求開發線上服務項目，如線上申辦、網路繳費、取件通知及預約等服務，便捷民眾申辦業務。</p> <p>(2) 透過推廣行銷活動提升民眾對於線上服務的認知與回應，增進服務效益。</p>
<p>服務量能</p>	<p>內部作業簡化</p>	<p>1. 檢討既有服務流程及措施，定期開會檢視內部作業流程，規劃有價值的創新服務，並修改不適宜的表單與流程，化繁為簡。</p>
	<p>服務精進機制</p>	<p>1. 創新服務標竿學習效益：</p> <p>(1) 主動檢討舊有服務流程，協調整合性質重複或相關聯的服務工作，進行服務流程改造，並針對民眾需求，規劃設計有創新的加值服務。</p> <p>(2) 將具標竿學習效益之創新服務提供他機關標竿習。</p>

		<p>2. 組織內部創新機制及運作情形：</p> <p>(1) 建立創新機制，並常態性運作，以研提各項創新方案，並產生源源不絕的創新服務，提供民眾更便捷服務。</p> <p>(2) 積極運用法令鬆綁、流程再造、民間資源引進、應用資訊科技等途徑，規劃創新服務措施並解決問題。</p>
服務評價	服務滿意情形	<p>1. 機關服務滿意情形調查：</p> <p>(1) 根據服務對象及類型的不同，設計適合執行之滿意度調查表，以瞭解民眾對機關及各項服務的看法，其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，並重視調查的信度及效度。</p> <p>(2) 機關內部同仁滿意度是影響組織發展及服務品質提升的關鍵，應針對內部同仁進行滿意度調查。</p>
	意見回應處理情形	<p>1. 民眾意見回應與改善：</p> <p>(1) 訂定民眾意見處理機制，針對民眾意見、抱怨及新聞輿情妥善處理。</p> <p>(2) 針對處理結果進行滿意度調查，並分析檢討改進，進而產出新的服務措施。</p>
開放創新	創新服務情形	<p>1. 服務流程改造：以政府為一體的概念，透過跨機關合作及資訊科技的運用，提供民眾一站式整合服務，簡化民眾申辦流程及時間。</p> <p>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。</p> <p>3. 公私協力或異業結盟：結合社會資源或與私部</p>

		<p>門合作，延伸服務據點。</p> <p>4. 跨機關電子查驗：善用資訊系統針對政府已有或公權力可調閱的資訊，進行跨機關電子查驗作業，減少民眾於申辦業務時，所需檢附之佐證資料。</p> <p>5. 在地化特色服務：因應所轄地區或業務之特性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。</p> <p>6. 其他創新服務策略。</p>
--	--	---

肆、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。

伍、本計畫奉主任核定後實施，如有未盡事宜，得持續修正補充。

