

臺南市新化戶政事務所 106 年提升服務品質執行計畫

壹、 依據

- 一、政府服務躍升方案
- 二、國家發展委員會「第一屆政府服務獎」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、 服務目標

- 五、便民：提供舒適、便捷服務。
- 六、效率：提供快速、準確服務。
- 七、創新：突破傳統、追求卓越。
- 八、尊重：彼此尊重、提昇品質。

參、 實施對象本所全體同仁。

肆、 計畫內容



項目	目標	實施內容
基礎服務	服務一致及正確	1. 制定各項作業標準流程，維持各項服務措施處理一致性。 2. 制定本所民眾申辦案件處理期限，確保於處理時限內完成。 3. 注重服務人員專業度： (1). 對外：積極參與市府、相關單位舉辦之業務研習。 (2). 對內： A. 建立案件複核制度。 B. 建立同仁法令研習及法令測試制度。 C. 訂定新進人員職前及基礎訓練管理要點。 D. 訂定臨櫃服務接待標準作業程序

項目	目標	實施內容
	服務友善	1. 提供合宜的洽公場所： (1). 維護辦公室內外環境。 (2). 建立各項服務標示與導引。 (3). 建立多元設施，滿足不同客群需求。 2. 制定服務網站作業標準作業流程。 3. 制定電話禮儀標準作業程序。 4. 臨櫃服務接待標準作業程序。 5. 服務資訊透明度： (1). 主動公開各項服務服務資訊。 (2). 建立資料開放平台。 (3). 建立多元查詢管道。
服 務 遞 送	服務便捷	1. 建立多元單一窗口整合服務 (1). 臨櫃單一窗口。 (2). 網站單一窗口。 (3). 電話單一窗口。 (4). 專案單一窗口。 2. 積極推動申辦流程簡化及證件書表減量。
	服務可近性	1. 推動行動化服務、客製化之服務。 2. 持續推動國稅局自然人憑證駐點服務。 3. 配合推動各項跨機關通報服務。 4. 推動新住民訪視與輔導及弱勢客群服務。 5. 推動提供到府、到點服務。
	服務成長及優化	1. 因應戶所整併轄區特性，設計各客群專屬性服務方式。 2. 成立為民服務推動小組，推動各項優質服務。

項目	目標	實施內容
服 務 量 能	內部簡化作業	1. 推動提案制度改造內部流程。 2. 推動員工績效面談制度，蒐集改善意見。
	服務精進機制	1. 制定服務精進任務編組。 2. 制定務精進機制運作標準作業流程。
服 務 評 價	服務滿意情形	1. 定期實施民眾及同仁進行滿意度調查。 2. 積極參與各社區業務宣導活動。 3. 建立民眾參與規劃業務推動管道。
	意見回應情形	制定人民陳情案件處理標準作業流程。

伍、 權責分工

本所為民服務工作由全體同仁參與執行，任務編組如下：

- 一、設備服務組：負責有關戶所硬體服務設備、廳舍美化等之業務工作。
- 二、受理服務組：負責有關戶所窗口受理之服務品質、行政簡化、政令宣導等之業務工作。
- 三、資訊服務組：負責有關戶所服務網站、線上申辦等資訊有關之業務工作。
- 四、考核管控組：負責有關戶所服務品質問卷統計分析、民眾陳情投訴及建議提案列管、追蹤、回饋等之業務工作。

陸、 計畫執行之追蹤管制

- 一、平時考核：主任、祕書對各項業務實施不定期督導。
- 二、年度考核：配合市府民政局年度考核作業計畫每半年實施定期考核，並予以檢討改進。

柒、 績效評估

依據考核結果針對各課缺失輔導改進，並作為年度績效評核及考績之依據。

捌、 本執行計畫奉核定後實施，如有未盡事宜，得隨時補充或修正。