

臺南市新營戶政事務所

108 年提升服務品質實施計畫

一、計畫依據：

- (一)臺南市政府提升服務品質實施計畫。
- (二)臺南市政府民政局提升政府服務品質實施計畫。

二、計畫目標：

- (一)活力服務：持續推動優質的便民服務，提供專業、親切、高效的服務。
- (二)數位服務：確保民眾知的權利，促進行政資訊透明化，提供友善無障礙之網路服務。
- (三)創意服務：整合運用各項資源，開發創新服務措施，展現卓越服務品質。
- (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。

三、實施對象：本所全體同仁。

四、執行項目及推動作法如附件。

五、管制考核：

- (一)由主任及課長對各項業務實施不定期督導考核，並隨時接受主管機關考核、訪查與輔導。
- (二)對業務缺失予以輔導改進，績效良好予以獎勵，並作為年度績效評核及考績之依據。
- (三)執行本計畫得力與不力之人員，依「臺南市政府及所屬各機關公務人員平時獎懲標準表」及「平時獎懲案件敘獎補充規定」辦理，並列入年終考核之參考。

六、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

附件

實施要項	評核指標	評核重點	推動作法	承辦單位
個別評核構面	基礎服務	服務一致及正確性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供申辦業務標準作業流程及持續檢討執行情形。 2. 重視民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。 3. 每年均辦理專業度測試，以提升同仁專業知能與法令熟稔度，並正確受理各項戶籍登記，減低誤辦情事發生，並對於積極進取之同仁予以獎勵。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 戶籍登記課 2. 戶籍資料課
個別評核構面	基礎服務	服務友善	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置服務基本設施： <ol style="list-style-type: none"> (1) 提供無障礙設施，推動友善、合宜之服務空間。 (2) 正確標示中英文服務項目、人員姓名、方向導引，營造雙語洽公環境。 (3) 規劃妥適申辦動線及民眾休息等候區，提供各式書報雜誌閱覽。 (4) 提供書寫桌、老花眼鏡、飲水機、碎紙機、健康小站、免費無線上網服務、手機充電站，並設置結婚拍照專區。 (5) 廳舍內掛置畫作展覽，提升洽公環境藝文氣息。 (6) 提供場所展售新住民手工藝創作品。規畫多功能圓柱展示區、公告欄，張貼市政宣導海報，贈閱區文宣品提供民眾取閱，並由專人管理。 (7) 落實節能減碳，力行省水省電。 (8) 服務台事先審件，過濾不能辦 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 戶籍登記課 2. 戶籍資料課

實施要項	評核指標	評核重點	推動作法	承辦單位
			<p>理或附繳證件不齊者，避免民眾久候又無法辦理。櫃台人員落實開立「一次告知單」，避免民眾來回補件。</p> <p>(9) 訂定遺失物招領處理要點，妥善處理民眾遺失物品。</p> <p>2. 網站使用便利性：</p> <p>(1) 機關網站規劃多樣性檢索方式，朝人性化、簡單需求設計，方便民眾操作使用。本所網站提供「網站導覽」、「分類檢索」、「全文檢索」等 3 種檢索查詢及導覽功能。</p> <p>(2) 本所網站配合「身心障礙者權益保障法」第 52 條之 2 要求，通過 AA 等級無礙網頁檢測標章，符合無障礙規範。</p> <p>(3) 由專人不定期更新網站資訊內容及檢視連結跨機關資訊正確性。</p> <p>(4) 加強跨機關資訊整合平台之連結，提升資訊資源共享及使用效率。</p> <p>3. 服務行為的友善性：</p> <p>(1) 加強訓練服務人員電話及櫃台服務禮儀，提供親切友善的服務，並由志工不定期隱匿性服務稽核。</p> <p>(2) 每年舉辦「服務禮貌人員票選」，並激勵優良服務人員榮譽心，以作為同仁標竿學習之模範。</p>	

實施要項	評核指標	評核重點	推動作法	承辦單位
			<p>(3) 辦理「電話禮儀與接待民眾應對技巧」講習，並由本所主管不定期對同仁進行電話禮貌測試，以落實電話禮儀，並作為平時考核之參考。</p> <p>4. 服務資訊透明度：</p> <p>(1) 依據「政府資訊公開法」第 7 條規定主動公開相關資訊於網站。</p> <p>(2) 本所資料以開放格式，無償授權民眾應用，滿足民眾「用」的權利，網站「表單下載」專區，以多元化下載格式，提供 WORD、PDF 及 ODF 檔，方便民眾下載使用，亦提供填寫範例供民眾參閱。</p> <p>(3) 網站公開機關基本資料、提升服務品質實施計畫、各項服務措施、FAQ、宣傳機關活動及各類文宣品，並隨時公告重要訊息。</p> <p>(4) 提供查詢管道，方便民眾查詢案件處理進度。</p>	
個別評核構面	服務遞送	服務便捷	<p>1. 建置單一窗口整合服務</p> <p>(1) 設置綜合受理櫃台，提供單一窗口服務，「一處收件，全程服務」，確實達到便民服務效益。</p> <p>(2) 為加強便民服務，本所設置結婚專櫃、自然人憑證專櫃、身分證發證專櫃、新住民專櫃及愛心櫃檯。</p> <p>(3) 簡化作業流程、增設網路預約</p>	<p>1. 戶籍登記課</p> <p>2. 戶籍資料課</p>

實施要項	評核指標	評核重點	推動作法	承辦單位
			<p>掛號系統，縮短民眾等候時間。</p> <p>(4) 申請大宗戶籍資料及歸化國籍案件，由專人收件續處。</p> <p>(5) 針對須親自辦理案件，因重病行動不便等特殊情形，提供到府便民服務。</p> <p>(6) 每月第二週的星期二，移民署、監理駐點服務，提供新住民案件收件及諮詢服務。</p> <p>(7) 辦理國民身分證初、補、換領，未攜帶照片者，可由戶所提供拍照服務。並主動到校受理國中生初領國民身分證。</p> <p>(8) 實施中午 12 時至 1 時 30 分彈性上班及每週六上午 8 時至 12 時延長上班服務；另連續假期前一日延時服務至 19 時，方便平日上班族群。</p> <p>2. 實施走動式服務，預先審查案件，過濾不能辦理或附繳證件不齊者，避免民眾久候又無法辦理。</p> <p>3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本：</p> <p>(1) 配合跨機關便民服務資訊平台，協助戶籍異動民眾直接向地政、稅務、監理、自來水公司、台電、社會局及中華電信等機關申請變更，免除民眾來回奔波，有效減少戶籍謄本量。</p> <p>(2) 利用跨機關電子閘門資訊共享平台系統查詢及驗證資料，民</p>	

實施要項	評核指標	評核重點	推動作法	承辦單位
			眾無需提憑書證。	
個別評核構面	服務遞送	服務可近性	<p>1. 在地客製化服務：</p> <p>(1) 每月第二週的星期二，移民署、監理駐點服務，提供新住民案件收件及諮詢服務。</p> <p>(2) 辦理國民身分證初、補、換領，未攜帶照片者，可由戶所提供拍照服務，並主動到校受理國中生初領國民身分證。</p> <p>(3) 為順應臺灣民情，新人得以傳真或網路預約於假日結婚登記，無需親至戶所預約。</p> <p>(4) 實施中午 12 時至 1 時 30 分彈性上班，及每週六上午 8 時至 12 時延長上班服務；另連續假期前一日延時服務至 19 時，方便平日上班族群。</p> <p>2. 專人全程服務</p> <p>(1) 提供戶籍資料變更一站式跨機關便民服務，通報監理、地政、稅務、社會局、台電、自來水公司、中華電信等機關。</p> <p>(2) 實施主管及資深人員走動式服務，隨時督導服務人員服務態度及民眾待辦案件情形，主動協助民眾解決疑難問題。</p> <p>3. 主動服務</p> <p>(1) 針對須親自辦理案件，因重病行動不便等特殊情形，提供到府便民服務。</p>	<p>1. 戶籍登記課</p> <p>2. 戶籍資料課</p>

實施要項	評核指標	評核重點	推動作法	承辦單位
			<p>(2) 提供偏遠地區、年邁或行動不便之老人到府服務，提升洽辦業務的便利性。</p> <p>(3) 每年 8 月暑假期間至台灣銀行成立工作站，核發戶籍謄本，方便學生族群。</p>	
個別評核構面	服務遞送	服務成長及優化	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>1. 戶籍登記課</p> <p>2. 戶籍資料課</p>
個別評核構面	服務量能	內部作業簡化	<p>1. 每月舉辦法令研習課程以提升同仁專業知能。每月召開一次所務會議，鼓勵同仁對各項業務，提出創新研提意見。</p> <p>2. 訂定本所提案制度實施要點，鼓勵員工就實務研提各項創新性業務、修正法規、簡化作業流程、整合內部業務，解決共通性服務問題，並持續追蹤控管。</p>	<p>1. 戶籍資料課</p> <p>2. 戶籍登記課</p>
個別評核構面	服務量能	服務精進機制	<p>1. 透過輿情分析實務案件，調整轉換為本機關服務作為，以提升服務品質。</p> <p>2. 每年不定期舉辦標竿學習，藉由不斷的學習流程，將他機關的最佳實務調整應用於本機關，提升</p>	<p>1. 戶籍資料課</p> <p>2. 戶籍登記課</p>

實施要項	評核指標	評核重點	推動作法	承辦單位
			本機關標竿學習效益。	
個別評核構面	服務評價	服務滿意情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理民眾滿意度調查，調查項目包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等。 2. 辦理志願服務滿意度調查。 3. 辦理內部同仁滿意度調查。 4. 針對民眾及內部同仁填寫之滿意度調查表，進行結果分析及檢討，以作為改善服務品質措施及提升整體服務滿意度之參考依據。 5. 網站互動專區問卷調查表，網路留言板、諮詢專線。 6. 為民服務區設置民眾意見箱，供民眾填寫意見表，做為檢討改進及建立符合民眾之措施。 7. 剪輯與業務有關之報章資訊供同仁參考運用，瞭解輿情與民意，配合各項活動適時發布新聞。 8. 實施走動式管理，主動協助民眾解決疑難問題。民眾有任何抱怨或紛爭，均可直接向受理人員或主管反映，以即時解決問題。 9. 由各業務承辦人蒐集媒體相關報導剪報資料，使同仁瞭解輿情與民意，作為借鏡及學習，進而產生新的服務措施。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 戶籍登記課 2. 戶籍資料課

實施要項	評核指標	評核重點	推動作法	承辦單位
個別評核構面	服務評價	意見回應處理情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 對民眾陳情申訴案件，提供即時、有效之處理方式，由專人列管，填寫為民服務處理單。 2. 經由市府線上即時服務系統，專人分案處理人民陳情案件及稽催管制，並依規定時限處理。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 戶籍資料課 2. 戶籍登記課

臺南市新營戶政事務所