

臺南市新營區戶政事務所 105 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)臺南市政府民政局第一線服務機關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
一、優質便民服務	(一)服務流程	1. 服務流程便捷性	(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。 (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。 (3) 簡化作業流程、增設網路預約掛號系統，縮短民眾等候時間。 (4) 申請大宗戶籍資料及服務外籍人士，由專人收件續處。 (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。 (6) 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。 (7) 利用跨機關電子閘門資訊共享平台系統查詢及驗證資料，民眾無需提憑書證。 (8) 每月第二週的星期二，移民署、監理站及行政院雲嘉南聯合服務中心駐點服務，提供外籍配偶案件收件及諮詢服務。 (9) 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。 (10) 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。 (11) 實施走動式服務，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。並主動協助民眾解決疑難問題。	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
一、優質便民服務	(一)服務流程	2. 服務流程透明度	(1) 辦公場所、網站提供案件處理流程、戶籍罰鍰處罰金額基準表、戶政規費、機關基本資料及各業務承辦電話供民眾參閱。 (2) 本所網站公布最新消息、申辦須知及表單下載等相關訊息，提供民眾使用。 (3) 對人民申請案件或司法、出生死亡等通報案件訂有處理期限，並依期限主動通知申請人。 (4) 提供案件承辦資訊，提供多元管道（如現場、電話、網路）方便民眾查詢案件處理情形。 (5) 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。	1. 戶籍登記課 2. 戶籍資料課
	(二)機關形象及顧客關係	1. 機關形象	(1) 訂定提升服務品質實施計畫，規劃為民服務工作範圍及推動作法，公布於機關網站。 (2) 辦公廳舍內外植栽扶疏，營造綠美化、優質洽公環境。 (3) 提供無障礙設施，推動友善、合宜之服務空間。 (4) 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。 (5) 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。 (6) 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。 (7) 廳舍內掛置國小及社區大學學生畫作展覽，提升洽公環境藝文氣息。 (8) 提供場所展售新住民手工藝創作品。	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
一、優質便民服務	(二)機關形象及顧客關係	1. 機關形象	<p>(9) 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。</p> <p>(10) 落實節能減碳，力行省水省電，彰顯環保作為。</p> <p>(11) 配合年度訓練需求，派員參加市府或內政部舉辦之戶政業務講習及各類研習會，每月舉辦業務法令教育訓練，並鼓勵同仁參與數位學習，以強化專業知能，提高工作勝任度。</p> <p>(12) 服務台事先審件，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。櫃台人員落實開立「一次告知單」，避免民眾來回補件。</p> <p>(13) 訂定遺失物招領處理要點，妥善處理民眾遺失物品。</p> <p>(14) 加強訓練服務人員電話及櫃台服務禮儀，建立親切有禮的服務氛圍。</p> <p>(15) 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或與其他戶所合作，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>(16) 為發展學生多元能力及確保學生學力品質，使其建立關懷社會、服務他人的人生觀，於寒、暑假期間推廣學生參與戶政志願服務。</p> <p>(17) 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>(18) 利用多元管道（網站、FB、跑馬燈、布條、社區活動等），宣導各項戶政業務政策及便民措施，爭取民眾認同。</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
			(19)參與學校社區活動，推動戶政業務相關宣導及便民措施。	
一、優質便民服務	(二)機關形象及顧客關係	2. 顧客滿意情形	(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) 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。 (10) 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。 (11) 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。	1. 戶籍登記課 2. 戶籍資料課
二、資訊網路服務	(一)資訊提供及檢	1. 資訊(料)公開適切性與內容	(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。	1. 戶籍資料課 2. 戶籍登記課

實施要項	評核指標	評核重點	推動作法	承辦單位
	索服務	有效性	<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「申辦專區」之「表單下載」共 35 種表單，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) 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 A+ 等級無礙網頁檢測標章，符合無障礙規範。</p> <p>(5) 訂定「臺南市新營區戶政事務所全球資訊網站及 LED 電子字幕機管理要點」，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>	
		2. 資訊檢索完整性與便捷性	<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) 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>1. 戶籍資料課</p> <p>2. 戶籍登記課</p>
二、資訊網路服務	(二)線上服務及網路參與	1. 線上服務量能擴展性	<p>(1) 推動網站線上申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊、表單下載、參考範例及網路預約等服務。</p> <p>(2) 定期檢視電子表單之必要性與合宜性，並配合法令修改即時更改表單格式、內容。</p> <p>(3) 於網站加強辦理宣導行銷，提升民眾之認知及回應。</p> <p>(4) 本所網站提供多語表單，供外</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
		2. 網路參與應用情形	<p>籍人士申辦業務時使用。</p> <p>(1) 建置多元化電子參與管道，如市府線上即時服務系統、國發會建置之公共政策網路參與平台、網站留言板、主任信箱、Facebook 粉絲團、Skype 線上諮詢、網路問卷調查等，提供民眾意見表達。</p> <p>(2) 民眾利用電子媒介參與意見表達或諮詢業務相關問題，對於民眾陳情及抱怨，依「人民陳情案件處理流程」迅速處理並設有專人回應。</p>	<p>1. 戶籍資料課</p> <p>2. 戶籍登記課</p>
三、創新 增值 服務	(一)創新 服務 情形	1. 有價值的 創新服務	<p>(1) 規劃具有創意之增值服務，以資源整合及共享角度，強化機關間水平聯繫及垂直服務整合，提升合作關係。</p> <p>(2) 增加每週六上午8時至12時延長服務時段及連續假期前一日延時服務至19時，受理各項戶籍申請案件，深獲民眾好評。</p> <p>(3) 每月第二週的星期二，移民署、監理站及行政院雲嘉南聯合服務中心駐點服務，提供外籍配偶案件收件及諮詢服務。</p> <p>(4) 每年1月及8月寒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> <p>(5) 每年至少4次派員至各公私立國中受理初領國民身分證，免除學生及家長奔波不便。</p> <p>(6) 每年5月至國稅局設置工作站受理自然人憑證，便利納稅義務人報稅使用。</p> <p>(7) 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>(8) 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>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
			(9) 將在地特色、環保元素、性平及藝文等公益概念融入宣導。	
三、創新 增值 服務	創新服務 情形	2. 創新服務 標竿學習 效益	(1) 透過輿情分析其他機關實務，調整轉換為本機關服務作為，以提升服務品質。 (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，提升本機關標竿學習效益。	1. 戶籍登記課 2. 戶籍資料課
		3. 組織內 部創新 機制及 運作情 形	(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。 (2) 每年定期舉辦法令測試，成績優良者給予獎勵，鼓勵同仁增進專業能力。 (3) 訂定本所提案制度實施要點，鼓勵所屬人員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。	1. 戶籍登記課 2. 戶籍資料課