

臺南市新營區戶政事務所 102 年度提升服務品質實施計畫

壹、計畫依據：

臺南市政府民政局 102 年 5 月 6 日南市民秘字第 1020401185 號函頒「臺南市政府民政局 102 年第一線服務機關提升政府服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

- 一、持續推動優質的便民服務，型塑專業、親切、高效的服務形象。
- 二、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、整合運用各項資源，開發創新服務措施，展現卓越服務品質。

參、實施對象：本所全體同仁

肆、具體作法及預期目標。

伍、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。

陸、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
壹、優質便民服務	一、服務流程	(一) 服務流程便捷性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置綜合受理櫃台，提供單一窗口服務，確實達到便民服務效益。 2. 簡化作業流程、增設網路預約掛號系統，縮短民眾等候時間。 3. 申請大宗戶籍資料（如電信、中低收入戶補助…）由專人收件續處。 4. 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 5. 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、稅捐及監理等機關申請變更，有效減少戶籍謄本量。 	本所全體同仁
		(二) 服務流程透明度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於辦公場所、網站提供申請須知、戶籍罰鍰處罰金額基準表、戶政規費及各業務承辦電話供民眾參閱。 2. 透過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。 	本所全體同仁
	二、機關形象	(一) 服務場所便利性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦公廳舍內外植栽扶疏，營造綠美化、整潔洽公環境。 2. 提供正確服務項目、人員、方向導引與標示，及營造雙語洽公環境。 3. 規劃妥適申辦動線及舒適的民眾休息等候區。 4. 提供申辦書表與填寫範例、書寫桌、免費無線上網、老花眼鏡等設施，深化服務品質。 5. 位置顯目的宣導文宣贈閱區，方便民眾自由取閱。 6. 利用資源回收海報製成號碼牌回收桶，兼具環保再利用及友善 	本所全體同仁

		環境。	
	(二) 服務行為友善性與專業性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合年度訓練需求，辦理相關人員講習訓練。 2. 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。 3. 設置綜合受理櫃台，實施一處收件全程服務之便民措施；另設置服務台，由同仁與志工提供導引服務及業務諮詢服務。 4. 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。 5. 由市府研考會及本所主管不定期辦理電話禮貌測試。 6. 對於申辦案件開立一次告知單，避免民眾來回補件。 	本所全體同仁
	(三) 服務行銷有效性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公告欄張貼各機關協助宣導海報，贈閱區文宣品提供民眾取閱，並由專人整理。 2. 利用多元管道(網站、跑馬燈，布條、發放文宣品等)，宣導各項業務政策及便民措施。 3. 利用所務會議或講習訓練宣導政令及執行成效。 4. 結合區公所、民間團體、機關學校等資源，推動戶政宣導或便民措施。 	本所全體同仁
三、顧客關係	(一) 民眾滿意度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設計適合的民眾滿意度調查表，調查項目包含辦公環境、辦事效率等，符合本所所重視的需求。 2. 每月辦理一次民眾滿意度調查，專人分析調查結果，改進服務缺失，提升民眾服務滿意度。 	本所全體同仁
	(二) 民眾意見處理有效性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務台放置意見調查表、網路留言板、諮詢專線，供民眾意見反映與建議，做為檢討改進或建立符合民眾之措施。 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，以迅速確實地處理 	本所全體同仁

			<p>問題。</p> <p>3. 訂定「處理人民陳情抱怨案件實施計畫」及「民眾陳情處理作業規範」。</p> <p>4. 由專人蒐集媒體報導剪報資料，陳閱首長及傳閱同仁，瞭解新聞輿情，作為借鏡及學習的參考。</p>	
貳、資訊流通服務	一、資訊提供及檢索服務	(一) 資訊公開適切性與內容有效性	<p>1. 網站設置政府資訊公開、個人資料保護法公開事項及生育獎勵金等專區。</p> <p>2. 網站公開各項服務措施、FAQ、宣傳機關活動及各類文宣品，並隨時公告重要訊息。</p> <p>3. 由專人隨時更新網站資訊內容及檢視連結跨機關資訊正確性。</p>	本所全體同仁
		(二) 資訊檢索完整性與便捷性	<p>1. 網站內容提供最新訊息、活動、提升服務品質實施計畫、電子表單等資訊檢索。</p> <p>2. 機關網站或網頁設計遵循相關規範，提供多樣性檢索服務。</p>	本所全體同仁
	二、線上服務及電子參與	(一) 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、表單下載及網路預約等服務。</p> <p>2. 通盤檢討現行電子表單之必要性與合宜性，評估是否予以簡併或廢止。</p>	本所全體同仁
		(二) 電子參與多樣性	<p>1. 建置多元化電子參與管道，如市府線上即時服務系統、留言板及網路問卷調查等，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，設有專人回應。</p>	本所全體同仁
參、創新加值服務	一、創新服務績效	(一) 有價值的創意服務	<p>1. 增加每週六上午8點至12點延長服務時段，受理各項戶籍申請案件。</p> <p>2. 每月第二週的星期二本所設有移民署工作站，提供外籍配偶諮詢服務。</p> <p>3. 每年1月及8月寒暑假期間至台灣銀行成立工作站，核發助</p>	本所全體同仁

		<p>學貸款騰本，嘉惠學生族群。</p> <p>4. 每年4月及10月派員至各公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>5. 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>6. 每年11月提供公所造冊所需中低收入戶補助之戶籍資料，免除民眾往返機關間奔波。</p> <p>7. 提供一站式跨機關整合服務，結合戶政、地政、稅務等機關服務措施。</p>	
	(二) 創新服務標竿學習效益	<p>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。</p> <p>2. 每年不定期戶政業務觀摩，相互學習其他機關創新服務，提升本機關與他機關標竿學習效益。</p>	本所全體同仁
	(三) 組織內部創新機制及運作情形	<p>1. 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. 成立法令小組，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，並持續追縱控管。</p>	本所全體同仁