

臺南市新營區戶政事務所 101 年度提升服務品質實施計畫

壹、計畫依據：

臺南市政府提升服務品質實施計畫及臺南市政府民政局提升服務品質實施計畫。

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、計畫內容：

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
一、提升服務品質，深化服務績效	服務場所便利性	(一) 考量民眾洽公之方便性與實用性，合宜改造服務場所及充實更新服務設施。	1. 持續改善美化辦公廳舍環境，營造優質洽公環境。 2. 規劃舒適的民眾休息等候區與便利的交通動線。 3. 提供並隨時補充申辦書表與填寫範例、文具及老花眼鏡，深化服務品質。 4. 提供正確的導引與標示，及營造雙語（或多語）洽公環境。	本所全體同仁
	服務行為友善性與專業性	(二) 建立服務人員親切專業之優質形象，主動引導協助民眾申辦各項服務與措施。	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. 辦理服務禮貌人員選拔活動。 6. 不定期辦理民眾對服務台服務禮儀及電話禮貌滿意度調查。	本所全體同仁

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
	服務行銷有效性	(三) 宣導政府施政措施及成效，爭取民眾認同與肯定。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用本所網站，隨時宣導施政措施及執行成效。 2. 召開記者會、公聽會、說明會或舉辦大型活動，主動發布各項重要施政或成果新聞稿，供媒體報導並放置網站，週知民眾。 3. 利用各項業務會報宣導政令及執行成效。 4. 辦理文康活動及講習訓練，強化為民服務知能，及凝聚對市府向心力。 5. 利用公布欄、網站、市政宣導區、跑馬燈，加強宣導各項業務政策及便民措施。 	本所全體同仁
		(四) 結合社會資源辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。	結合區公所、民間團體、本所志工及市府資源，推動市政宣導或各項公益事務。	本所全體同仁
二、便捷服務程序，確保流程透明	服務流程便捷性	(一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務；加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。	<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. 編製工作手冊，提升櫃台人員處理各項申辦案件知能。 	本所全體同仁
		(二) 簡化作業流程及申請書表，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 不定期召開所務會議，討論業務成效並修正工作缺失，增進服務效益。 2. 鼓勵同仁研提業務革新建議，簡化作業流程、建立內控機制，確保工作程序一致化與標準化。 3. 製作各項服務案件統計表、印製申請須知、法令知識庫、並提供標準申請書表於網站及服務場所供民眾使用，建立作業標準規範。 	本所全體同仁
		(三) 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量。	配合跨機關便民服務資訊平台，協助戶籍異動及更名民眾直接向地政、稅捐及監理等機關申請變更戶籍地址及姓名，有效減少	本所全體同仁

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
			戶籍謄本量。	
	服務流程透明度	(四) 建立申辦案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	建立申辦案件處理流程公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	本所全體同仁
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	民眾意見處理有效性	(一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時有效之處理方式，減少處理時間成本，降低民眾抱怨頻率。	1. 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」。 2. 提供民眾意見反映後續追蹤處理；定期檢討對民眾意見反映之處理機制及標準作業程序。	本所全體同仁
		(二) 廣開民眾建言管道，重視民眾興革建議，迅速確實地處理問題。	1. 設置首長信箱、網路留言板、諮詢專線，供民眾意見反映與建議，廣納民意，做為檢討改進或訂定符合民意之政策。 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，以迅速確實地處理問題。	本所全體同仁
		(三) 建立新聞媒體及輿論快速回應機制，適時為政策辯護，導正社會視聽。	1. 配合各項活動及施政，適時發佈新聞週知民眾。 2. 由專人蒐集媒體報導剪報資料，陳閱首長及相關科室，瞭解輿論民情，並及時回應以正視聽。	本所全體同仁
	民眾滿意度	(四) 透過民眾意見(滿意度)調查，分析調查結果，改進服務缺失，提升民眾滿意度。	定期或不定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失，提升民眾服務滿意度，了解民眾需求。	本所全體同仁
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	資訊提供及檢索服務	(一) 提供正確連結之機關網站與即時更新的資訊內容。	定期檢視本所網站資料並更新，提供正確之政府資訊。	本所全體同仁
		(二) 機關網站或網頁設計遵循相關規範，提供多樣性檢索服務。	加強各項網站或網頁之設計遵循相關規範，提供多樣性檢索服務，並建置符合無障礙標章標準之網站，便利所有民眾查詢，	本所全體同仁

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
	線上服務及電子參與	(三) 建置多元化電子參與管道，提供民眾友善之網路溝通環境。	1. 經由本局及所屬建置之各項網站與網頁電子系統，提供民眾友善之網路溝通環境。 2. 透過「戶政生活服務網」，提供民眾查詢相關戶籍法令及人口統計資料。	本所全體同仁
		(四) 賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提高線上申辦率。	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，提高線上申辦比例。 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。另持續推動隱私權保護政策，保障個人資料安全，強化安全申辦認證。 3. 督促所屬定期公布民眾線上案件申辦件數。並於網頁設置意見調查表，了解網路申辦案件品質及滿意度成長。	本所全體同仁
		(五) 建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用率。	1. 賡續配合推動各機關應用戶政資訊連結作業，提供公務機關查驗戶籍資料，簡化應用作業流程，提昇政府機關整體為民服務品質。 2. 配合推動跨機關資訊整合平台，透過戶役政電子閘門提供各有關機關查詢民眾簡易資料，提升資訊資源共享及使用效率。	本所全體同仁
五、整合服務資源，創新加值服務	有價值的創意服務	(一) 主動檢討發掘服務遞送過程及提供方式之問題，規劃具創新性、整合性的服務措施解決問題。	1. 透過區里座談會及相關活動或會議，瞭解基層與市民心聲及對市政期待事項，作為規劃具創新性、整合性的服務措施依據。 2. 運用社會資源力求有價值之創新服務型態與方式，如委托民間團體辦理公共服務，以較少的成本得到更好的服務品質。 3. 輔導安排同仁進行楷模學習或舉辦品質管理研習會，發覺問題，並學習以較少成本投入，讓民眾得到最好之服務。 4. 蒐集媒體輿論、問卷調查、民	本所全體同仁

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
			意信箱等民眾反映意見，整合各項為民服務工作，規劃具有創意之加值服務，如戶政免付費到宅服務、網路預約掛號、中午彈性上班及週六加值服務時間等便民服務措施。	
	服務措施延續性及標竿學習推動效益	(二) 持續檢討創意措施實施成效並加以改善。	檢討創意措施之標準作業流程，發覺缺失加以改進並持續辦理。	本所全體同仁
		(三) 創意服務措施，提供其他機關作為標竿學習。	成立法令小組及業務工作圈，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，提供其他機關作為標竿學習。	本所全體同仁
	服務措施執行方法效能性	(四) 從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。	1. 落實戶政、稅務、地政、監理『四合一』便民服務。 2. 配合環保局整合各項區里環境清潔競賽於市容美化平台。	本所全體同仁

伍、管制考核：

各實施對象除接受主管機關（人員）之考核、訪查與輔導，以及行政院研考會不定期查證外，平時應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。

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。