

臺南市新營區戶政事務所 103 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 103 年 4 月 10 日南市民秘字第 1030318133 號

函頒「臺南市政府民政局 103 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、執行項目及推動作法。

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，「一處收件，全程服務」，確實達到便民服務效益。因應結婚登記、發證業務性質差異性，本所另設置服務櫃台。 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. 申請大宗戶籍資料及服務外籍人士，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、監理及台電等機關申請變更，免除民眾來回奔波，有效減少戶籍謄本量。 6. 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。 7. 每月第二週的星期二，移民署行動列車駐點服務，提供外籍配偶案件收件及諮詢服務。 8. 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。並主動到校受理初領國民身分證。 9. 實施中午 12 點至 1 點 30 分彈性上班及每週六上午 8 點至 12 點延長上班服務，嘉惠平日上班族群。 10. 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。 	<p>☆由戶籍登記課同仁負責各項臨櫃申請案件。</p> <p>☆預約服務、線上申請之處理，由法令承辦人及網站承辦人負責。</p> <p>☆由為民服務承辦人統整。</p>

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	二、 機關 形象 及顧 客關 係	(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、機關基本資料及各業務承辦電話供民眾參閱。 2. 辦公場所設置作業標準流程圖。 3. 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。 4. 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。 	<p>☆法令承辦人負責製作申辦須知及戶籍登記流程表。</p> <p>☆罰鍰標準資訊由承辦人負責提供。</p> <p>☆網站內容資訊由各承辦人提供，網站承辦人協助登載。</p> <p>☆由為民服務承辦人統整。</p>
		(一) 洽公環境	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦公廳舍內外植栽扶疏，營造綠美化、優質洽公環境。 2. 提供無障礙設施，推動友善、合宜之服務空間。 3. 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。 4. 規劃妥適申辦動線及民眾休息等候區，提供各式書報閱覽。 5. 提供書寫桌、老花眼鏡、飲水機、結婚新人活動式拍照看板等設施，免費無線上網服務、並設置結婚登記專區，深化服務品質。 6. 於辦公場所及網站提供申辦須知及各式申請書供民眾使用，建立作業標準規範。 7. 廳舍內掛置學生繪畫作品並提供場所作為新住民手工藝創作品之展售，提升洽公環境藝文氣息。 8. 規畫多功能圓柱公布欄及贈閱區，除戶政業務外，亦提供多元宣導，如政風、藝文、性平、環保及交通資訊等。積極參與公益活動及宣導。 	<p>☆由為民服務承辦人負責。</p>

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	二、機關形象及顧客關係	(一)洽公環境	9.落實節能減碳，彰顯環保作為。	
		服務行為	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定年度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，並公布於機關網站。 2. 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，不定期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。 3. 於服務台事先審件，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。並落實開立「一次告知單」，避免民眾來回補件。 4. 訂定遺失物招領處理要點，妥善處理民眾遺失物品。 5. 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。 6. 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。 7. 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。 8. 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。 9. 由本所主管不定期對同仁進行內部電話禮貌測試，並與本市其他為民服務機關合作辦理跨機關交互測試，以落實電話禮儀，並作為平時考核之參考。 	<p>☆由為民服務承辦人負責研訂服務品質實施計畫。</p> <p>☆由兩課課長負責抽查本所同仁電話禮貌。</p> <p>☆志工承辦人負責招募志工。</p>

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	二、 機關 形象 及顧 客關 係	(二) 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，並由專人管理。 2. 利用多元管道(網站、跑馬燈，布條、發放文宣品等)，宣導各項戶政業務政策及便民措施，爭取民眾認同。 3. 藉由參與公益或學校社區活動，推動戶政業務相關宣導及便民措施。 4. 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稿並張貼於網頁。 5. 利用所務會議或講習訓練宣導政令及執行成效。 	<p>☆各業務承辦人進行相關宣導，積極參與公益及社區活動。</p> <p>☆業務承辦人負責相關剪報，供同仁參考。由研考彙整剪報資料。</p> <p>☆由網站承辦人負責網站宣導之管理維護。</p>
		(三) 顧客滿意度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設計適合的顧客滿意度調查表，調查項目包含洽公環境滿意度、服務禮儀滿意度及機關服務滿意度等。 2. 設計志願服務滿意度調查表。 3. 設計適合對內部同仁之滿意度調查表。 4. 於本所網站互動專區設置顧客問卷調查表，廳舍內書寫桌亦放置調查表供民眾反映及建議。 5. 針對民眾及本所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失及提升整體服務滿意度之參考依據。 	<p>☆為民服務承辦人負責問卷調查工作的推行及分析檢討。</p>
		(四) 民眾意見處理有效性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本所網站互動專區及服務台書寫桌皆有問卷調查表、網路留言板、諮詢專線，並設置民眾意見箱，供民眾意見反映與建議，做為檢討改進及建立符合民眾之措施。 	<p>☆為民服務承辦人負責民眾抱怨及陳情案之管控。</p> <p>☆業務承辦人負責相關剪報，供同仁參考。</p> <p>☆由研考彙整剪報資料</p>

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	二、 機關 形象 及顧 客關 係	(四) 民眾意見處 理有效性	2. 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。 3. 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。 4. 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，填寫矯正預防追蹤處理單。 5. 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。	
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	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。 2. 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。 3. 網站符合無障礙規範。 4. 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。	☆為民服務承辦人負責各項公開資料上線工作，並請網站承辦人支援。 ☆各業務承辦人負責各自網頁內容更新，請網站承辦人負責整體網站之管控。
		(二) 資訊檢索完 整性與便捷 性	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。 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。	☆由網站承辦人負責。
	二、 線上服 務及電 子參與	(一) 線上服務量 能擴展性	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。	☆預約服務、線上申請之處理，由法令承辦人及網站承辦人負責。 ☆法令承辦人負責製作各種表單。

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
貳、 資訊流通 服務	二、 線上服 務及電 子參與	(一) 線上服務量 能擴展性	<ol style="list-style-type: none"> 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。 3. 於網站加強辦理宣導行銷，提升民眾之認知及回應。 	☆由網站承辦人統整。
		(二) 電子參與多 樣性	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 	☆由網站承辦人負責。
參、 創新加值 服務	一、 創新服 務情形	(一) 有價值的創 新服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 規劃具有創意之加值服務，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。 2. 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。 3. 每月第二週的星期二，移民署行動列車駐點服務，提供外籍配偶案件收件及諮詢服務。 4. 每年 1 月及 8 月寒暑假期間至台灣銀行成立工作站，核發助學貸款謄本，嘉惠學生族群。 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。 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。 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、中華電信等機關服務措施。 8. 將在地特色、環保元素、性平及藝文等公益概念融入宣導。 9. 訂定遺失物招領處理要點，妥善處理民眾遺失物品。 	☆為民服務承辦人負責統整。

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
參、 創新增值 服務	一、 創新服 務情形	(二) 創新服務標 竿學習效益	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	各業務承辦人。
		(三) 組織內部創 新機制及運 作情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 不定期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. 訂定本所提案制度實施要點，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，並持續追蹤控管。 	本所全體同仁共同參與

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。