

臺南市新營區戶政事務所 99 年度提升服務品質實施計畫

機關（單位）屬性：第一線服務機關（第 1 類）

	評核項目	評核指標（15 項）	具體作法	預期目標	實施成果	評核分數
便民標準服務 (600 分)	機關形象 (170 分)	服務場所便利性 (50 分)	<p>考量民眾洽公之便利性，改善服務場所及更新服務設施，提供高效率便民服務，除原有便民設施外，本年度已更新設施如次：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設計多用途會議室。 2. 設置新式血壓計。 	<p>隨時檢視有關服務場所各項申辦動線、書表範例、文宣資料、環境綠美化、停車空間、民眾等候區及無障礙設施等，適時改善或更新，以期提供優質的洽公環境。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 平日做為小型會議室，民眾洽公時如有需求，可作為哺乳室，備有熱水、紙巾、洗手台、幼兒書籍，提供舒適環境給需要的媽媽及嬰幼兒。 2. 血壓計由本市衛生所提供，並由所內志工協助民眾登記血壓，衛生所定期派員來所收取資料並追蹤血壓異常民眾，與衛生所一起關心社區民眾健康。 		

		<p>服務行為友善性與專業性 (90 分)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期檢討便民措施、成立法令研討小組 塑造友善、專業的優質服務形象。 2. 全員禮貌服務並加強電話禮儀，特別注重櫃檯人員服務態度，並選派適當人員擔任第一線服務工作。 3. 洽公民眾證件未攜帶齊全，主動開立一次告知單，免於民眾多次往返奔波。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 至少每 2 個月召開 1 次便民服務檢討會議。另成立法令研討小組，各類戶籍登記案件法令，各指派專人負責搜集整理，於同仁辦理案件有疑義時提供協助。不定期辦理法令研習，以建立機關專業、具責任感的優質服務形象。 2. 積極推動全員禮貌服務，強化櫃檯人員服務禮儀，由主任和各級主管不定期進行電話禮貌測試，以提供完美服務。 3. 配合民法修正，一次告知單另予更新，內容更為清晰明瞭，並當面說明應攜帶證件，節省民眾時間。 		
--	--	---------------------------	---	---	--	--

		<p>服務行銷有效性 (30 分)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用網站、公布欄、媒體、電子字幕機及各項集會 (里民大會), 列席宣導戶政法令為民服務措施、防詐騙宣導等。 2. 成立志工服務團隊, 協助引導和法令解說, 加強服務陣容。 3. 針對服務對象及業務特性推行各項便民服務。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民法大幅修正後, 有關出生登記、結婚登記事宜對民眾權益影響甚鉅, 本所利用網站、公布欄、媒體、電子字幕機及列席各項集會 (里民大會), 宣導戶政法令、為民服務措施及防詐騙宣導。 2. 運用社會人力, 補強政府資源之不足, 訓練志工協助引導和簡易法令解說, 98 年擬再增加 1 位志工。 3. 包括中午彈性上班、服務到家—便利殘障、重病、年邁等行動不便市民、定期派員分赴各校集中受理國中生初領身分證、提供線上預約申請戶籍謄本、通訊申請戶籍謄本等文件, 24 小時服務不同工作時段民眾的需求。 		
--	--	-----------------------	--	--	--	--

		<p>服務行銷有效性 (30分)</p>	<p>4. 規劃服務場所及周邊環境進行綠美化工作，有效行銷本所親和的服務形象。</p> <p>5. 加強宣導節能減碳，於公廁張貼小語，請員工自備環保餐具環保杯、手帕。</p>	<p>4. 所內同仁動手一起來，每日分組輪值清掃本所外側行人紅磚道，維護行道舒適清潔，重新設計本所小花園綠化，提供洽公民眾及周邊居民美麗庭園景觀。</p> <p>5. 節能減碳為當前環保重要議題，本所除節約用水用電，另於公廁張貼小語提醒民眾「減少烘手機、擦手紙，隨身帶手帕」標語。</p>		
--	--	----------------------	---	--	--	--

	<p>服務流程 (280分)</p>	<p>服務流程便捷性(180分)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵民眾善用網路資訊科技，利用網站解答疑難問題，單一窗口縮短民眾等候處理事務時間。 2. 如有特殊案件交由本所法令研討小組研究後原則上當日完成，或另行請示，並依行政程序法規定期限辦理。 3. 統計各承辦員當月辦理案件數，並依案件種類計點，排列當月積點最高前三名之承辦員，傳閱同仁並陳核主管，列入年終考績參考。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 實施單一窗口，民眾只要在同一櫃台申辦即可獲得全程(含繳費)服務，提供民眾更便捷、更快速的服務。另為推動e化業務，鼓勵民眾辦理自然人憑證，本所備有紀念品贈送民眾，並推出團體申請(5人以上)專人到府(機關)服務。 2. 服務流程公開、便捷，確實兼顧合法、合理、合情。 3. 統計各承辦員當月辦理案件數，藉以激勵同仁掌握辦理速度與件數。 		
--	------------------------	----------------------	---	--	--	--

		<p>服務流程透明度 (100 分)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各窗口標示承辦人職稱、姓名。 2. 於所內洽公等候區公布規費收費標準、各項戶籍登記案件申請須知，公開提供民眾取閱查詢。 3. 受理案件後供申請人查詢或提出意見，對辦理過程感受心情寫照，均可自由反應，作為改進的參考。 4. 設置「非關戶籍資料答覆民眾電話登記簿」，在不影響民眾權益下，提供民眾或機關簡易資料查詢。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 落實責任制度及為民服務精神，清楚標示窗口各承辦員姓名，便利民眾查詢。 2. 明確公佈各項規費或逾期辦理戶籍登記之罰鍰，避免民怨。 3. 每日所受理案件，當日審核，主動複查其正確性，再進行抽核，其透明度、正確度能確保民眾戶籍資料有主動通知及確認功能。 4. 不影響民眾權益下提供查詢資料，兼顧便民及保護個人隱私。 		
--	--	------------------------	---	---	--	--

	顧客關係 (150分)	民眾滿意度 (70分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每月進行民眾滿意度調查，確實控管服務品質。 2. 辦理網路問卷滿意度調查。 3. 隨時注意民眾輿論。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據本所「意見調查實施計畫」進行滿意度調查。以期達到滿意度90%以上。98年預計每月實施民眾滿意度調查20人次，98年全年計達240人次。 2. 辦理網路問卷滿意度調查，全年無休提供滿意服務。 3. 注意報章雜誌或網路刊載有關戶政業務新聞，98年賡續辦理，提供同仁研討。 		
		民眾意見處理有效性 (80分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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，降低顧客抱怨頻率。 2. 廣開顧客(內外部)建言，重視顧客興革建議及陳情案件，審慎、正確地處理問題。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾意見快速處理，透過網路主任信箱、所內意見箱，建構審核機制。 2. 建購顧客意見暢通管道。對內部顧客(員工)亦利用所內會議提供交流管道。 		

<p>資訊流通服務 (250 分)</p>	<p>資訊提供及檢索服務 (130 分)</p>	<p>資訊公開適切性 (40 分)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 網站公開機關基本資料、相關法令、服務措施、執行計畫、統計資料等重要資訊。 2. 主動提供各項政府宣導品。 3. 網站 FAQ 設有問題總彙並配合法令修正隨時更新，提供各項常見問題回答。 4. 設置 LED 跑馬燈於明顯處，宣導最新法令或縣府重大活動：如民法修正親屬篇內容、防詐騙宣導等資訊。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據「政府資訊公開法」公開機關基本資料、相關法令、服務措施、執行計畫、統計資料相關資訊，提升資訊資源共享及使用效率。 2. 主動提供各項政府宣導品，使民眾得知施政內容，對於自身權利或義務有更多了解。 3. 本所網站 FAQ 問題總彙之設置係就民眾來所詢問或來電最常詢問問題作系統整理，以期提供民眾 24 小時不打烊之諮詢服務。 4. 藉由 LED 燈宣導，可達快速宣傳效果，使民眾得知在短時間內獲得第一手資訊。 		
-----------------------	--------------------------	-----------------------	---	---	--	--

		<p>資訊內容有效性 (50 分)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本所網站公開資訊內容計有最新法令、各項人口統計 7 項、連結其他政府機關資訊 10 項，提供民眾最新、最正確資訊。 2. 連結其他政府機關資訊註明來源出處。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本所網站隨時更新有關戶政最新法令及有關統計資料，確保資料正確性。 2. 連結其他政府機關資訊註明來源出處，民眾如欲獲得進一步資訊亦可容易搜尋。 		
		<p>資訊檢索完整性與便捷性 (40 分)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本所無障礙網路空間服務通過第二優先等級 (AA)，可提供障礙人士使用。 2. 本所網站「法令規章」項下鍵入關鍵字，可搜尋相關資訊，提供民眾更方便之搜尋服務。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強網頁功能，建置無障礙空間網站，於經費、人力許可下，賡續提升本所無障礙網站等級，以期達到優質的全面服務。 2. 利用關鍵字檢索功能，可有效提高民眾利用網站搜尋效率，加強民眾使用意願。 		

線上服務及電子參與 (120分)	線上服務量能擴展性 (80分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 網路提供各種申請書表下載：如委託書、同意書、結婚書約等。 2. 網路提供各項戶籍登記案件申請須知。 3. 提供網路預約申請戶籍謄本。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 網路提供各項申請書表下載，可免去民眾多次往返奔波，節省民眾時間。 2. 網路服務不受時間限制，提供不同時段工作民眾洽詢戶政業務需求。 3. 工作忙碌民眾可利用網路預約申請謄本，預約取件時間到所即可取件，避免等候。 		
	電子參與多樣性 (40分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本所網站提供留言板供民眾發表意見，並設有專人管理、答覆。 2. 提供自然人憑證宣導單為鼓勵民眾申辦自然人憑證，本所特贈紀念品致謝民眾協助政府推動e化業務。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 網路留言板，提供民眾意見交流暢所欲言的園地，並激勵同仁提供更好服務。 2. 申辦自然人憑證，可使民眾享受「多用網路，少用馬路」之便利。 		

<p>創新增值服務 (150 分)</p>	<p>創新 (意) 服務情形 (150 分)</p>	<p>有價值的創意服務 (100 分)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置「非關戶籍資料答覆民眾電話登記簿」，在不影響民眾權益下，提供民眾或機關簡易資料答詢。 2. 提供多元申請戶籍謄本或證明文件服務方式：網路、電話、通訊均可，民眾檢附身分證明文件，免親自來所申請即可取得需要資料。 3. 加強綠美化公廁及節能減碳宣導。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 不影響民眾權益下提供查詢資料，服務更便捷、快速。 2. 民眾免親自到所辦理即可取得需要資料，不需久候，惟須約定取件時間，提升服務效率。 3. 賡續推動公廁綠美化，不定期更換溫馨小語、生活小常識，公廁更舒適美觀。另配合節能減碳，張貼「少用擦手紙、少用烘手機用、隨身帶手帕」宣導標語。 		
-----------------------	----------------------------	-------------------------	--	---	--	--

		<p>有價值的創意服務（100分）</p>	<p>4. 利用各項宣導服務，提供民眾最新資訊：如印有宣導法令資料袋、公布欄、LED 跑馬燈、提供贈閱品等。</p> <p>5. 提供換證所內拍照服務。</p> <p>6. 推出團體（5人以上）申辦自然人憑證本所即派專人到府（機關）服務。</p>	<p>4. 力求有價值創新服務型態與方式，以較少成本達最佳宣導效果，營造機關正面形象。</p> <p>5. 提供換證所內拍照服務有效節省民眾金錢及時間。</p> <p>6. 5人以上團體提申辦自然人憑證本所即指派專人到府收件送件，有效提高民眾申辦意願，使更多民眾了解 e 化便利性。</p>		
--	--	-----------------------	---	---	--	--

		<p>服務措施延續性 (30 分)</p>	<p>1. 賡續提供網路、電話申請戶籍謄本。 2. 賡續提供所內拍照服務。</p>	<p>1. 為節省民眾等候時間，歡迎民眾使用 e 化服務，賡續提供網路、電話申請戶籍謄本。 2. 本所仍設置「身分證快速拍照區」，由所內同仁協助提供民眾快速拍照並編輯列印，未攜帶符合換證照片民眾可節省金錢、時間。</p>		
		<p>服務措施執行方法效能性 (20 分)</p>	<p>響應節能減碳，視經費狀況，配合贈送小手巾或相關環保商品為宣導品，鼓勵同仁與民眾為保護地球盡心力。</p>	<p>響應節能減碳，珍惜地球資源，公務機關更應為表率帶動大眾，並提供節能減碳之具體措施與方法，避免淪為口號。</p>		

備註：各實施對象應於每年 1 月底前完成當年度執行計畫審定，並將計畫主動公開於機關網站及服務場所，並於每年 10 月 15 日前將執行計畫之實施成果函送本府。

填表人：

單位主管 (機關首長)：