

# 107 年「提升政府服務品質」 實施計畫

類別：整體服務類

臺南市學甲戶政事務所

中華民國 107 年 10 月

## 壹、依據：

- 一、 國家發展委員會107年1月15日發社字第1071300028號函訂定第2屆「政府服務獎」評獎實施計畫
- 二、 臺南市政府民政局106年4月18日南市民秘字第1070432191號函頒「臺南市政府民政局提升政府服務品質實施計畫」。

## 貳、為民服務業務現況簡介

戶政業務乃庶政之母，人自出生開始，舉凡就學、結婚、遷徙、終老等重要生命過程，無一不與戶政業務息息相關。戶政工作含括戶籍登記、戶籍行政、戶籍資料、戶籍人口統計、國籍案件審查、戶政資訊化、道路命名、門牌編釘之規劃推展、選舉人名冊編造、便民服務等業務，範圍廣泛多元。

## 參、計畫目標

- 一、活力服務：持續推動提升政府服務品質，塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務。
- 二、數位服務：提供友善無障礙之網路服務，促進各項施政資訊透明化，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、 創意服務：整合運用資源，開發創新服務措施，提升服務滿意度。
- 四、 流程改造：簡化行政流程，促進跨機關合作，提供主動便民的服務。

肆、實施對象：全體同仁。

## 伍、提升為民服務品質計畫內容

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	備註
------	------	------	------	----

一、優質便民服務	(一)服務流程	1. 服務流程便捷性	<p>(1) 提供單一窗口服務，民眾可從「單一窗口」獲得多種或整合的服務，亦即「一處收件，全程服務」、「全櫃員式的服務窗口」，以內部作業取代民眾奔波。</p> <p>(2) 簡化申辦案件流程，並採取走動式服務或特殊服務方式（如到府服務）。</p> <p>(3) 申辦案件書表減量，並減少申請人於申辦過程補件次數。</p> <p>(4) 利用跨機關電子閘門查詢及驗證資料，進而減少檢附之書表，並免除民眾來回奔波。</p>	
		2. 服務流程透明度	<p>(1) 提供承辦人電話，且於服務場所及機關網站（頁）公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序。</p> <p>(2) 主動提供案件承辦資訊，並提供多元管道，方便民眾查詢案件處理情形。</p> <p>(3) 關受理案件後提供申請人收件確認訊息；並有處理案件超過標準作業時間主動告知申請人之機制。</p>	

	<p>(二) 機關形象及顧客關係</p>	<p>1. 機關形象</p>	<p>(1) 提供合宜服務設施：視機關業務與民眾需求，提供「核心設施」與「一般設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，並定期檢查與充實確保設施品質。</p> <p>A. 核心設施（含法定設施）：服務櫃檯、座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施（斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身心障礙專用盥洗室等）；申辦書表和填寫範例。</p> <p>B. 一般設施：書寫台、電腦（網路）、免費無線上網、飲水機、公用電話、影印機、停車位；宣導資料及文具用品。</p> <p>(2) 提供親和服務與專業服務：</p> <p>A. 配合本府實施電話禮貌測試，並檢討改進。</p> <p>B. 配合本府派員參加服務人員講習與訓練，提升服務人員應具備的專業知識（含法令）、對於處理流程及要件的熟悉程度。</p> <p>C. 提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件。</p> <p>(3) 透過施政宣導提升民眾對於機關施政及服務的認知與回應。</p> <p>(4) 透過多元化的傳播管道進行宣導；或辦理宣導活動，藉由參與公益或社區活動進行施政宣導。</p>	
--	----------------------	----------------	---	--

		2. 顧客滿意情形	<p>(1) 依據服務對象及類型的不同設計與執行合適之滿意度調查。</p> <p>(2) 辦理滿意度調查且定期辦理滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施。</p> <p>(3) 訂定民眾意見處理機制（含民眾提出之建議、抱怨及新聞輿情的回應）及標準作業程序；定期進行演練與檢討、改善與修正，並提供協談諮商服務。</p> <p>(4) 就相關意見進行系統性的分析、評估與追蹤，並提出新的服務措施。</p>	
二、資訊流通服務	(一) 資訊提供及檢索服務	1. 資訊公開適切性與內容有效性	<p>(1) 於專屬網站（頁）主動公開機關相關資訊（如服務措施、常見問題集、機關活動、文宣品及其他重要資訊），並設置「政府資訊公開」專區。</p> <p>(2) 定期檢測網站（頁）相關連結與資料，提供即時且正確之資訊。</p> <p>(3) 機關網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p>	
		2. 資訊檢索完整性與便捷性	<p>(1) 機關網站提供多元資訊檢索功能與使用範例。</p> <p>(2) 機關網站首頁版面排版配置符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p>	

	(二)線上服務及網路參與	1. 線上服務量能擴展性	(1) 依民眾需求重點項目發展提供線上服務(如提供民眾申請書表下載等服務)。 (2) 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。	
		2. 網路參與應用情形	(1) 提供民眾意見反應(如留言板、問卷調查)等基本服務;另視業務需要提供民意調查服務。	
三、創新加值服務	(一)創新服務情形	1. 有價值的創新服務	(1) 服務流程改造: A. 落實一處收件全程服務,主動檢討服務流程,突破機關或單位間的隔閡,以跨機關垂直或水平整合等方式,提供民眾更便捷的服務。 B. 主動關心服務到家:由第一線人員主動到府服務。 C. 服務評價回饋:利用即時評價機制調查民眾接受服務意見,並回饋至業務流程改善。 (2) 專人全程服務:改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式,實施單一窗口綜合受理,落實一處收件,專人全程服務的目標。 (3) 公私協力或異業結盟:結合社會資源並與私部門合作,延伸服務據點。 (4) 跨機關電子查驗:善用資訊系統,進行跨機關電子查驗作業,減少民眾於申辦業務時,所需檢附之佐證資料。	

		2. 創新服務標竿學習效益	<p>(1) 檢討現有各項為民服務工作整合性質重複或相關聯的服務工作，進行服務流程改造，並針對民眾需求，規劃設計有創新的加值服務。</p> <p>(2) 將具標竿學習效益之創新服務提供他機關標竿學習。</p>	
		3. 組織內部創新機制及運作情形	<p>(1) 鼓勵同仁研提各項創新方案並就可行方案深入研究發展與推動，提供民眾更便捷服務。</p> <p>(2) 積極運用流程再造、民間資源引進、應用資訊科技等途徑，規劃創新服務措施並解決問題。</p>	

## 陸、管考規定

一、平時查核：本計畫各項工作執行績效之管考，由主任負責督導同仁確實執行，隨時針對缺失輔導改進及瞭解執行成效。

二、年度查核：配合本府民政局不定期辦理年度戶政業務考核，接受評核。

柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。