

臺南市安南戶政事務所提升政府服務品質實施計畫

壹、依據：

- 一、行政院函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、國家發展委員會函頒「第一屆政府服務獎實施計畫」。
- 三、臺南市政府 106 年 2 月 13 日府研綜字第 1060167179 號函頒「臺南市政府提升服務品質實施計畫」。
- 四、臺南市政府民政局 106 年 5 月 3 日南市民秘字第 1060448445 號函頒「臺南市政府民政局提升政府服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

隨著內外環境轉變及民眾對公共服務需求多元化，本所服務與時俱進，努力做到主動服務、分眾服務、全程服務，基礎服務重視內部流程改造整合、橫向整合、品質及創新，並將「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」的核心精神納入本計畫中，整合本區公務機關之間共享資源、資訊交流，營造關係密切的安南區互助網絡，各機關加強跨域協力合作、平衡城鄉服務差距，打造開放學習型政府。

參、品質目標：

- 一、正確：透過教育訓練、楷模學習，提升機關品質。
- 二、迅速：提供快速、有效率的服務。
- 三、便捷：提供舒適、便民服務。
- 四、貼心：同理心對待、視民如親。

肆、實施對象：本所全體同仁。

伍、具體作法及預期目標。

項目	指標	具體作法	預期效益
	服務一致及正確- 建立業務標準作業流程及處理時限，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	1. 案件服務流程透明公開，資訊提供以多元管道呈現。 2. 製訂各項戶籍業務 SOP 標準作業規範及檢討維護機制。 3. 降低案件錯誤率作法。 4. 建立完整的案件審核機制及修正教育。 5. 案件處理迅速、即時、主動回應。 6. 處理案件超過標準作業時間之處理機制。 7. 提升專業度採行措施及作法。 8. 派員參加府內各業務相關的研習。 9. 服務人員回應品質正確率。	1. 簡化申請作業流程，縮短民眾等待服務時間。 2. 人員訓練有素可增進行政效率。
基礎服務(200)	服務友善- 應提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境，並注重服務人員的禮貌態度；提供民眾易讀、易懂、易用的服務資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。	1. 服務設施合宜程度，妥適規劃服務場所，設立指示牌、平面圖及無障礙環境(斜坡道)及殘障專用廁所、停車位供民眾使用。 2. 提供老花眼鏡，櫃台雙語標示服務人員姓名，服務人員佩帶識別證以供民眾識別。 3. 規劃民眾等待區、書寫區，提供書報閱覽、公用電腦查詢，設置婦幼休息室、飲水機供民眾使用。 4. 網站使用便利，版面配置方便瀏覽、查詢資料便利。 5. 網站資訊檢索完整性與便捷性。 6. 網站資訊內容正確性高，訂定「網頁內容更新作業程序」，由專任網管人員、主管及各業務承辦人合力負責，隨時檢視各項資訊，確保內容正確無誤與最新。 7. 網站設計以民眾使用性為考量並廣納意見。 8. 機關對外提供文件如為可編輯者，採用 ODF 文書格式；非可編輯者，採用 PDF 文書格式。	1. 資訊化作業，節省行政成本。 2. 各項申辦案件處理程序公開、透明，方便民眾作業及查詢申辦進度。 3. 透過多元管道，便利民眾瞭解承辦進度，增加服務流程的透明度。 4. 提供溫馨、明亮的洽公環境。

項目	指標	具體作法	預期效益
		<p>9. 注重服務人員的禮貌態度及電話服務禮儀。</p> <p>10. 重視服務行為友善性，我們秉持「品質為本、以客為尊、用心服務」的理念，展現親切、熱忱、主動的態度，積極為民服務。</p> <p>11. 服務資訊公開，主動公開服務相關資訊，提供民眾服務項目、業務承辦資訊、相關法律規定、申辦業務標準作業流程、應備表件、書寫範例…等，讓洽公民眾得易讀易懂，易於查閱及運用。</p> <p>12. 提供多元查詢管道，方便民眾隨時查詢案件進度。</p> <p>13. 案件處理流程主動回應，對承辦案件之資訊及處理情形主動告知當事人，並建立案件逾期處理告知機制，讓民眾隨時掌握狀況，維護自身權益。</p>	<p>5. 各項服務設施定期維護，並提供無障礙設施。</p> <p>6. 提升同仁電話答覆專業能力及良好的電話禮貌。</p>
<p>服務遞送 (300)</p>	<p>服務便捷- 瞭解民眾服務需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度。</p>	<p>1. 建置單一窗口整合服務：依受理方式，又可分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。</p> <p>2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本：運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附紙本佐證資料，縮短民眾往返辦理時間及節省金錢。</p> <p>3. 事前加強宣導，減少申請人於申辦過程中補件次數。</p> <p>4. 提供其他簡化書表之作為，例如：便民延伸服務、派員查證、提供現場拍照及規格不符調整服務或免附照片、免費影印、列印服務…等。</p> <p>5. 運用跨機關電子閘門查詢及驗證資料代替公文往返，減少民眾向不同機關申請所需附繳書證之困擾與不便，有效節省處理時間，提升行政效率。</p>	<p>1. 單一窗口作業，權責分明，簡化申請作業流程，縮短民眾等待服務時間。</p> <p>2. 結合跨機關資源，減少民眾為申請證明文件往返各機關時間。</p>

項目	指標	具體作法	預期效益
		<p>6. 非臨櫃辦理案件流程簡化透過資訊科技的運用，提供線上申辦、通訊、電話、傳真、網路及 E-mail、行動列車等多元管道申辦服務，簡化申辦流程節省民眾寶貴的時間及金錢，更可降低使用交通工具產生的二氣化碳排放。</p>	
	<p>服務可近性- 關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，運用多元策略，促進服務可近性。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為各服務客群及其所需，提供量身訂做的客製化服務。 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，由戶所內部進行協調整合，提供專人全程的 N+E 跨機關通報服務。 3. 主動服務：針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。 4. 提供多項創新服務作法，例如：防老夫少妻假結婚為老榮民設防線、提供「協尋失聯親友」服務、主動「關懷高風險家庭」及轉介服務、出生登記前的主動關懷。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有特殊狀況無法外出民眾，提供到府服務協助辦理案件，提升服務品質。 2. 跨機關整合服務，免除民眾來回奔波多機關之苦。 3. 詐騙事件頻傳，主動替民眾把關。
	<p>服務成長及優化- 機關依組織職掌推動業務並負有特定任務，於服務遞送時，除達成便捷、可近性目標外，尚有其他與機關性質關聯之服務目標。評核重點為機關在不同發展條件下，運用自身優勢或克服劣勢，達成特定服務目標之努力或措施。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 排除各項不利因素，克服困難，提高跨機關通報的執行率。 2. 全面電子化：應用現有軟體提升本所全面電子化在資料的提供、傳遞、備份、學習。 	<p>利用各項資訊科技，創設各項為民服務措施，帶動機關品質提升。</p>

項目	指標	具體作法	預期效益
服務 量能 (200)	內部作業簡化	藉由簡化內部作業提升同仁行政效率，並聚焦核心業務，創新精進服務。例如： <ol style="list-style-type: none"> 1. 行政協助通知工作的簡化。 2. 人口清查作業流程簡化。 3. 生育獎勵金名冊登打流程簡化。 4. 監護、保護管束管制表，運用 Access 建置以便捷查詢。 5. 表單、法令 E 網化。 6. 啓用差勤系統及 Google 日曆登錄休假時間的應用。 7. 建置 NAS 系統，將重要行政資料、戶籍法令、案例、網站資料予以備份。 8. 建置協作平台，整合各項戶政業務資源，提供同仁法令、公文範例等支援功能。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升 e 化服務，讓民眾明顯感受公務機關與時並進。 2. 有效簡化繁瑣的作業流程，讓同仁有更多時間研發創新精進服務。
	服務精進機制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為利法令的宣導及政令的傳達，成立法令研習班及創新小組。將 16 個綜合受理櫃台分成 4 小組，每組設置 1 位小組長負責法令研習後的成果分享與訊息傳遞。由主任主持，不定期就法令函釋、標準作業流程、創新服務等，有關內部流程改善、簡化或為民服務的相關議題開會討論。 2. 蒐集機關成員意見、檢討及改善內部流程或簡化作法及數據。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 重視團隊合作，同儕之間互相學習成長。 2. 重視同仁意見，隨時檢討精進內部作法。
服務 評價 (200)	服務滿意情形- 善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，調查項目包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等，並提出調查結果檢討改善情形等。 2. 進行內部同仁滿意度調查。 3. 為體察民眾的需求，我們建立多方面的溝通管道，積極經營良好的顧客關係，持續辦理民眾滿意度調查，分析、瞭解民眾對本所的意見與反應，進而檢討改進既有缺失，提升整體服務品質，型塑優良機關形象。 	提供民眾參與機會，與民眾維持良好的雙向溝通管道，讓公務機關政令推行貼近民眾的需求。

項目	指標	具體作法	預期效益
	意見回應處理情形	1. 訂定「處理人民陳情案件注意事項」，處理民眾的申訴及建議並控管回覆情形。 2. 對於民眾陳情、申訴案件及電子郵件，由專人列管，填寫矯正預防追蹤處理單，本著合法、合理、迅速與確實原則審慎處理，並於期限內函覆當事人。 3. 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少作業時間，降低民眾抱怨。 4. 主動詢問民眾意見及需求，檢討分析後，作為修正參考，充分展現對民意的重視。 5. 針對陳情案件處理結果進行滿意度調查分析。	1. 分析民眾不滿意處，作為業務改進之參考。 2. 在規定期限內，盡速有效處理人民陳情案件，獲得民眾信任與支持並杜絕民怨。

陸、督導考核：

- 一、主任、秘書、課長對各項業務實施不定期督導。
- 二、依業務性質推動辦理，相關書面資料納卷蒐集以為佐證。

柒、績效評估：

- 一、辦理平時測試及查核，針對各業務缺失部分由該管課主管輔導改進，績效列入年度考核參考。
- 二、每年接受臺南市政府考核。

捌、本實施計畫若尚有未盡事宜，得視實際執行或需要，經核定後另行補充修正。