

臺南市府東戶政事務所提升服務品質實施計畫

壹、計畫依據：

- 一、臺南市政府提升服務品質實施計畫
- 二、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：

- 一、落實「革新、簡政、便民」品質政策，持續提升為民服務品質，形塑本所專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷公共服務形象與聲譽。。
- 二、面對民眾多元化的需求，秉持「需求之所在、服務之所在」的理念，創造多元化的服務，並營造一個溫馨、和諧、友善的辦公環境。
- 三、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。
- 四、整合運用資源，開發創新服務措施，簡化行政流程，促進跨機關合作，提供更主動便民的服務。

參、實施對象：本所全體同仁。

肆、提升為民服務品質計畫內容

一、優質便民服務

項目	指標	具體作法	預期效益
服務 流程	服務流程 便捷性	<ol style="list-style-type: none">1. 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務；全程服務，民眾可在同一窗口單一化作業，方便又迅速；另建立「後線人員支援」機制，有效疏解櫃台等待人潮，縮短民眾等候時間。2. 中午 12 時至 13 時 30 分實施彈性上班，由同仁輪值受理戶籍案件，嘉惠上班民眾。3. 辦理初、補、換領國民身分證未攜帶照片或不符者，可提供	<ol style="list-style-type: none">1. 設置全功能作業櫃台，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，簡化申請作業流程，縮短民眾申辦時間，並減少民眾在各窗口間往返之不便。2. 結合他機機關資源，以機關查詢

		<p>拍照服務。</p> <p>4. 週六加值服務自上午 8 時至 12 時止，因應多元工商業社會，基於同理心，充分配合市民需求，提供更便捷、有效率的優質服務。</p> <p>5. 因應連續假期之週六上午延長服務暫停服務時，改於連續假期之前一上班日，延長加值服務時間至晚間 7 時，嘉惠無法於白日上班時間申辦民眾之需求。</p> <p>6. 提供民眾相關法令諮詢、老花眼鏡、愛心傘、輪椅等服務。</p> <p>7. 設置戶政網路預約戶政各項登記及線上諮詢服務。</p> <p>8. 推廣線上戶籍登記、網路申辦服務等全方位戶政服務，善用科技資訊設備提供更快捷之為民服務。</p> <p>9. 推動跨機關通報服務，民眾只須在一機關提出申請，達成一處收件全國服務，全程便利服務。</p> <p>10. 提供 e 化整合服務，運用政府機關相關作業平臺或資料庫，查詢各相關資料，整合各機關資源，進而提供超乎預期的感動服務。</p>	<p>代替，減少民眾為申請證明文件往返奔波其他機關之時間，提升經濟效益。</p> <p>3. 提供彈性服務管道，讓無法於上班時間申辦戶政業務之民眾，有更便利之申辦選擇方式。</p> <p>4. 擴大各戶政業務申辦（網路預約、線上申辦）方式，減少民眾至所申辦之等候時間，提升服品質。</p>
--	--	--	--

		<p>11. 提供走動式服務，告知民眾應備之證件，避免浪費民眾寶貴時間。</p> <p>12. 對於行動不便或特殊情況民眾提供免下車或到府服務。</p> <p>12. 簡化作業流程及申請書表，將相關文件置於公用電腦，由承辦人連結列印，省卻書表查找的時間，提升服務效能。</p> <p>12. 對於證件不全民眾，開立一次告知單，減少民眾補件次數。</p> <p>13. 網站連結內政部申辦須知，提供民眾查詢相關申辦資訊。</p> <p>14. 積極推動核發自然人憑證，以收「多用網路，少用馬路」之成效。</p> <p>15. 推動首次申辦護照之「護照一站式服務」、「人別確認」業務，拓展為民服務之範圍。</p> <p>16. 出生登記賡續發放生育獎勵金，加強宣導子女從姓約定規定，保障新生兒權益暨落實性別平等。</p> <p>17. 以「電子支付」繳納戶政規費，擴大民眾生活的便利性，打造一個智慧城市。</p>	
	<p>服務流程 透明度</p>	<p>1. 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。</p>	<p>1. 各項申辦案件處理程序公開、透明，方便民眾作</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 2. 於網站提供承辦人、業務項目及電話，方便民眾查詢。 3. 針對英文謄本、逕遷戶所、親等關聯等非隨到隨辦案件，提供多元查詢管道(含現場、電話、傳真、網路及其他方式)。 4. 網站公布各項標準作業流程及機關電話，方便民眾查詢相關資訊。 5. 於辦公場所公告「戶政規費收費一覽表」及「戶籍罰鍰處罰金額基準表」等，並於公布欄公告「當月人口統計表」，俾供民眾瞭解本區人口資訊及收費標準暨相關罰則。 6. 對於法院通報裁定之各項戶籍通報等案件，主動通知民眾申辦，以免逾期受罰。 7. 主動郵寄通知符合歸化資格之新住民申請歸化測試。 	<p>業及查詢申辦。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 網站功能以人性化、直覺化的操作介面及檢索，便利民眾使用。 3. 提供多元管道，俾利民眾瞭解案件承辦進度，增加服務流程的透明度。
<p>機關形象及顧客關係</p>	<p>機關形象</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦公場所放置盆栽，加強環境綠美化，落實辦公廳舍清潔維護。 2. 服務設施以中英雙語標示，服務人員均佩戴識別證，方便民眾及外籍人士辨識。 3. 動線規劃符合民眾使用習慣，設置民眾等候區，並提供書報、雜誌供民眾閱覽。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供及營造一個溫馨、友善、便利的洽公環境。 2. 研訂提升為民服務品質實施計畫，促請各同仁確實依規定推動重點工作，落實為民服務品質工作之

	<ol style="list-style-type: none"> 4. 設置盥洗室、無障礙坡道、專用停車位、愛心鈴、輪椅等核心設施及飲水機、影印機、停車位等一般設施。 5. 辦公處所及網站提供各式表單、填寫範例及老花眼鏡、書寫文具等，並隨時清潔及補充。 6. 設置結婚拍照專區，供民眾於辦理結婚登記時拍照留念及愛情見證。 7. 設置愛心、友善櫃台，方便行動不便、年邁人士或其他殊情況辦理各項戶籍登記及文件核發等貼心服務。 8. 提供熱點無線上網服務，便利民眾生活應用。 9. 由服務臺志工人員主動招呼並引導至櫃台辦理，櫃台同仁親切問候及雙手遞件等貼心服務。 10. 設置哺乳室、影印機、專用電腦、飲水機及讓書去旅行等供給公民眾使用。 11. 不定期進行電話禮貌測試，加強同仁之電話禮貌，俾爭取本所最高優良績效。 12. 針對證件不全民眾，開立一次告知單，避免民眾來回奔波。 13. 於戶所門口設置服務鈴，方便 	<p>提升。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 與其他機關合作進行電話禮貌互相測試及不定期教育訓練，提升服務人員之服務禮儀。 4. 強化服務人員訓練，提升專業及正確度，增進行政效率。
--	--	--

	<p>行動不便及年邁人士申辦各項案件。</p> <p>14. 透過網站、LED 跑馬燈、公布欄宣導最新法令及政策，提供最新訊息。</p> <p>15. 辦理各項法令研討訓練，或派員參加市府或內政部舉辦之戶政業務講習及各類研習，強化同仁為民服務知能。</p>	
顧客滿意情形	<p>1. 於辦公場所設置意見箱、並於服務櫃台放置意見調查表，廣納民眾建言。</p> <p>2. 於本所網站設置為民服務問卷調查及留言板，民眾可利用網站反應民意或諮詢相關戶政疑難，由專人負責答覆。</p> <p>3. 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。</p>	<p>1. 設有專人回應線上申請案件，解決各項疑難問題，滿足民眾知的權益。</p> <p>2. 維持顧客期望之滿意度，並分析民眾不滿意處，俾作為業務改進之參考。</p>
民眾意見處理有效性	<p>1. 提供多種陳情反應管道，並依據「臺南市府東戶政事務所民眾意見(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序」，追蹤管制人民陳情案件。</p> <p>2. 設置民眾意見箱、網站主任信箱、諮詢專線，供民眾意見反映與建議，廣納民意，做為檢討改進或訂符合民意之政策。</p> <p>3. 每日檢視網站意見調查問卷，</p>	<p>1. 即時處理民眾之意見及抱怨，隨時掌握民意脈動，俾獲民眾之認同及支持，提升服務品質。</p> <p>2. 因應民眾各項陳情案件，責成業務承辦人員及主管督導解決，並</p>

		<p>即時回應並妥善處理。</p> <p>4.彙集報章雜誌有關戶政業務之報導，以有效回應民情。</p> <p>5.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。</p> <p>6.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。</p>	<p>錄案管控，方便後續追蹤管理及回應。</p> <p>3.重視新聞輿論，維護本所形象。</p>
--	--	--	--

二、資訊流通服務

項目	指標	具體作法	預期效益
資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性與內容有效性	<p>1.本所網站依「政府資訊公開法」，公布各項法令規章及重要政策，並設置「資訊公開專區」。</p> <p>2.網站設置公開訊息公布、新住民、首次申請護照一站式服務、自然人憑證、門牌、原住民、請託關說登錄、政府資訊公開等專區及最新法令、申請須知、受理流程、戶籍罰鍰處罰金額基準表、人口統計資料、常見問答集及各相關便民服務措施。</p> <p>3.提供各項線上服務資訊及相關查詢服務，便利民眾使用。</p> <p>4.由本所同仁自行規劃架設網站內容及定期檢視本所網頁及社群網站資料更新，提供正確資訊，豐富各項資訊內容，提升點閱率。</p>	<p>1.有效控管網頁資訊即時性與連結正確性。</p> <p>2.民眾得以適時掌握相關權益資訊及規定，提供民眾最正確之資訊。</p>

		5. 網站通過無障礙檢測並取得認證標章，方便所有民眾查詢。	
資訊檢索 完整性與 便捷性		1. 網站建置網頁導覽及分類檢索搜尋功能，便利民眾迅速搜尋瀏覽所需資訊。 2. 本所網站設置跨機關資訊整合平臺之連結，活絡網路間之交流，提升政府資訊資源共享及使用率。	強化網站功能，人性化、直覺化的操作介面及檢索功能，便利民眾使用。
線上服務 量能擴展 性		1. 網站公布各項申請須知及流程圖、中西年歲對照資料、門牌查詢、學區查詢及各項線上服務資訊。 2. 提供戶政網路預約、網路預約查詢、申請案件進度查詢、戶口名簿請領紀錄查詢等多項線上服務申請及相關諮詢。 3. 網站提供各項申請書表，供民眾下載使用。	1. 提供更多元途徑取得相關表單方式，方便民眾隨時下載列印。 2. 運用網路便申請，短縮短申領時間，提升服務效能。 3. 提升 e 化服務，降低民眾往奔波。
網路參與 應用情形		於網站設置互動專區（意見調查表、留言版及民眾意見信箱），供民眾提出建言及雙向交流。	提供民眾參與及表達意見之機會，維持良好雙向溝通，讓民眾感受更適切的服務。

三、創新加值服務

創新	有價值的	1. 派員至轄區國中受理學生初領國	對於不同需求的
----	------	-------------------	---------

服務情形	創新服務	<p>民身分證，免除學生及家長奔波不便。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 週一至週五，實施中午彈性上班不休息，便利平日上班民眾。 3. 實施假日預約結婚登記。 4. 對於年邁、重病、行動不便、住院病患等提供到府服務。 5. 實施戶政、稅捐、地政、監理站、臺電、臺水、中華電信及殯葬所、國軍等之跨機關聯合便民服務。 6. 與金門、連江、澎湖等縣市實施跨域合作以嘉惠該區域居民。 7. 寒暑假期間於臺灣銀行設置「就學貸款戶政服務站」，便利學子與家長無須往返奔波申辦戶籍謄本，省時、省事、省錢，效益大。 8. 連續假期週六上午延長服務暫停服務，改於連續假期之前一上班日，延長增值服務時間至晚間7時。 9. 出生登記併同提醒民眾「育兒津貼」申辦，鼓勵人民生育提升人口政策宣導。 10. 受理出生登記戶所貼心致贈新生兒「姓名貼」，代表戶所對新生兒溫馨關懷的祝福。 	<p>民眾提供各項適宜的服務，主動將服務遞送至每個需要的人身邊，彰顯彈性、靈活的服務規劃。</p>
	創新服務標竿學習效益	<p>不定期至他所業務觀摩，學習創新服務作為，以提升本所為民服務內涵。</p>	<p>透過標竿學習獲得其他關的最佳實務，並應用至</p>

			本機關，以提高本所服務品質。
	組織內部創新機制及運作情形	<p>1. 進行各項法令研討，並針對任何促進服務品質、工作效率之創新作法或機制研討，以激勵同仁就平日之業務或服務經驗提出創新研提意見。</p> <p>2. 不定期檢討本所各項便民服務措施及執行方法以提升為民服務品質之效能。</p>	建立內部創新機制，並常態性運作，以研提各項創新方案，多方蒐集意見，並產生源源不絕的創新服務，提升更便捷之服務。

伍、督導及考核：

一、主任、秘書及各課課長對各項業務實施不定期督導，並隨時針對缺失輔導改進及瞭解執行成效。

二、紀錄平時執行情形並作為年終考核之依據。

陸、本實施計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定之。