

臺中市中區戶政事務所提升服務品質執行計畫

壹、依據

行政院研考會函頒「政府服務躍升方案」辦理。

貳、目標

- 一、致力便捷服務遞送，重視民意及善用社會資源，發展適性的正確服務。
- 二、擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供讓民眾感動的優質服務。
- 三、推動符合民眾需求及感動服務措施，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。
- 四、建立便民及效率機關形象，促使政府資訊透明化，提供友善的網路服務。

參、實施對象：臺中市中區戶政事務所（以下簡稱本所）全體同仁。

肆、實施內容：如附件

伍、管制考核及獎懲：

- 一、於年度結束提出目標行總檢討，並做為下年度實施計畫研訂之參考。
- 二、執行本計畫得力與不力之人員，列入年終考核之參考。

陸、經費來源：於年度相關預算項下支應。

柒、本計畫經核定後實施，有未盡事宜得隨時修正之。

【實施內容】

要項	推動作法	預期效益
<p>一、 服務一致及 正確</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立業務標準作業流程及持續檢討執行情形。確保民眾申辦案件處理效率，確保於處理時限內完成。 2. 於網站公開申辦案件作業流程、處理時限，現場並提供一次告知單。 3. 訂定案件申辦期限表，各項戶籍登記案件皆係採隨到隨辦受理方式處理。 4. 對於有疑義案件未能即時處理則以人民申請案件（3天處理時效）處理，並以公文或電話方式通知辦理。 5. 機關受理案件後，提供申請人收件確認訊息，並訂有處理案件超過標準作業時間主動告知申請人之機制。 6. 對於即將逾申辦期限之戶籍登記案件，則以電話或公文通知辦理。 7. 提供悠遊卡、信用卡及現金規費繳納方式，便利民眾洽公使用。 8. 戶政規費無紙化，不主動提供紙本規費收據，繳費資料上傳雲端供民眾下載。 9. 印製戶政人員工作手冊，使同仁得隨時參閱並針對戶籍登記最新函釋令、相關規定及作業要領於所務會議講解。 10. 內部審核機制，由櫃檯受理人員先行自我檢核，再由後線人員加以複核，如發現錯漏則辦理職權更正，以確保資料正確性。 11. 建立師徒制，由主管指派業務嫻熟同仁輔導新進同仁，俾利快速熟知業務及經驗傳承。 12. 舉辦各類訓練、研習及薦派專業研習。 13. 辦理戶政專業法令講習，增進同仁專業職能素養，提升為民服務品質。 14. 設置內部控制推動小組，辦理內部控制及稽核作業。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立標準作業流程及處理時限，適時檢討改進以維持服務措施一致及正確性。 2. 重視民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。 3. 積極提升服務人員專業能力，提供民眾正確資訊，確保問題回應及申辦案件處理的正確性。

要領	推動作法	預期效益
<p>二、 服務友善</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務空間設置「核心設施」及「一般設施」、「友善設施」提供民眾使用。 <ol style="list-style-type: none"> (1)核心設施：綜合受理櫃臺、疼您櫃臺、愛心櫃臺（提供放大鏡、音聲擴聽器、老花眼鏡等）、輪椅、行動裝置充電站、無障礙設施（斜坡道、愛心鈴、身心障礙專用盥洗室等）。 (2)一般設施：書寫臺、電腦（網路）、飲水機、公用電話、停車位。 (3)創意設施：結婚新人拍照牆、24小時電話語音留言系統。 2. 正確標示空間位置圖、方向導引、服務人員中英文姓名，營造雙語洽公環境。 3. 建立媒體行銷管道，運用官網、臉書、新聞稿或張貼海報，發佈公務訊息及宣導各項服務措施。 4. 為提供多元及便利的資訊檢索服務，本所網站建置有「網站導覽」、「關鍵字搜尋」、「QRCODE」、「兒童版」、「服務e櫃臺」、「查詢專區」、「性別議題專區」、「自然人憑證專區」、「檔案開放服務專區」等，以提升民眾使用網站的友善度。 5. 網站（頁）資訊標題應與內容一致，所有資料的網站超連結皆有效且正確。 6. 加強跨機關資訊整合平台之連結，提升資源資訊共享及使用率。 7. 注重服務人員提供服務時的親和度，提升為民服務禮儀，聘請專業講師進行教育訓練。 8. 資訊公開： <ol style="list-style-type: none"> (1)主動公開服務相關資訊，如服務時間、服務項目、業務承辦資訊、業務申辦須知、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等，網站由專人專責管理維護以確保內容正確。 (2)機關受理案件後，提供申請人收件確認訊息，並訂有處理案件超過標準作業時間主動告知申請人之機制。 (3)機關網頁公開之資訊或政策內容以簡明 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 營造舒適及友善的洽公環境，以符合民眾多元的需求，且提供專業、貼心的服務，型塑優質機關形象。 2. 資訊透明化，透過定期、不定期及外部查核方式，落實網站內容有效性及正確性。 3. 提升服務人員專業度，確保問題回應及申辦案件處理的正確性。 4. 提供方便清楚瀏覽及檢索查詢功能，便利民眾使用。 5. 善用資訊科技主動搭起民眾的溝通橋樑，加強本所與民眾的回應性。 6. 多元查詢管道，方便民眾掌握進度。

	<p>、易讀、易懂之型式呈現，供民眾查閱及理解。另對外提供之文件如為可編輯者，採用ODF文書格式；非可編輯者，採用PDF文書格式。</p> <p>10.資料開放： 網頁公開之資料應予結構化及去個資識別化，資料標明來源出處或版權，資訊標題應與內容一致，所有資料的網站超連結皆有效且正確</p> <p>11.提供案件查詢管道：(1)現場查詢。(2)網路查詢。(3)電話查詢。(4)傳真查詢。</p>	
要領	推動作法	預期效益
<p>三、 服務便捷</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建置全功能化單一窗口，以「一處收件，全程服務」，強化服務功能。 2. 提供戶政一站式跨機關整合服務：以單一窗口整合跨機關服務流程。 3. 提供電話或網站單一窗口服務：本所設有電話及網站預約服務並由專責人員受理。 4. 減少申辦案件所需之書表謄本情形： <ol style="list-style-type: none"> (1)運用跨機關電子閘門查調系統進行查調作業，簡化民眾申辦案件時需檢附資料。 (2)跨機關便民服務資訊平台，協助戶籍異動後向監理、地政…等13處機關申請變更通訊地址，有效減少戶籍謄本核發量。 (3)配合轄區公所行政協助役男及社會福利補助申請案戶籍資料查調。 5. 線上服務包括提供民眾申請書表下載、服務預約申辦、取件通知、線上等待人數即時影像等服務措施。 6. 網路線上申辦服務項目： <ol style="list-style-type: none"> (1)提供非辦公日網路預約便民服務。 (2)提供「服務e櫃檯」、「網路預約戶政登記服務」 7.跨平台通用服務包括戶役政跨機關電子閘門查調系統、免書證查詢系統、戶政e把單服務系統、印鑑數位化、跨機關便民服務、跨機關視訊服務、申請書影像調閱作業資訊…等。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.建置單一窗口整合服務，提升服務便捷度。 2.運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附紙本佐證資料，簡化作業流程。 3.提供多元線上服務，方便民眾網路申辦及多元行銷管道，推廣政府便民措施。

要領	推動作法	預期效益
<p>四、 服務可近性</p>	<p>因應業務之特性，提供客製化服務及全程及整合性跨機關服務：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 國中應屆畢業生初領國民身分證到校服務。 2. 行動載具到府服務。 3. 自然人憑證集體受理及國稅局駐點服務。 4. 中午、夜間、假日彈性上班服務。 5. 電話或線上預約服務。 6. 提供超商ibon戶政申辦須知及表單查閱下載服務。 7. 跨機關視訊服務。 8. 協助移民署辦理新住民法令宣導與諮詢服務。 9. 跨機關便民服務通報服務系統，協助戶籍異動後向監理、地政…等13處機關申請變更通訊地址，有效減少戶籍謄本申請量。 10. 提供一站式服務，協助民眾辦理出生及死亡登記後，向中央健保署、勞保局、壽險公會…等機關申請通報作業，免除民眾往返奔波各機關申辦。 11. 運用整合性的各項服務平台查調作業系統，免除民眾四處奔波自行提證之困擾。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 因應轄區或業務之特性，整合民眾需求，提供在地化、客製化之服務。 2. 推動跨機關合作及內部進行協調整合，提供專人全程服務，減少民眾往返奔波之不便。 3. 針對特殊或弱勢族群民眾，提供到府、到點服務。
要領	推動作法	預期效益
<p>五、 關懷多元對象及針對地區特性提供優質服務</p>	<p>運用自身優勢及克服劣勢，達成最優質、便捷服務遞送：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 國中應屆畢業生初領國民身分證到校服務。 2. 運用行動載具提供年長、行動不便者到府服務。 3. 自然人憑證集體受理及國稅局駐點服務。 4. 中午、夜間及假日彈性上班服務。 5. 電話或線上預約服務。 6. 提供超商ibon戶政申辦須知及表單查閱下載服務。 7. 申請書影像調閱作業資訊系統化。 8. 印鑑數位化比對系統。 9. 一站式跨機關通報便民服務。 10. 隨拍隨傳自助網路拍照區。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素達成服務目標。 2. 在核心業務範疇內，於設定服務目標後，運用多元策略，提出符合機關任務之服務措施。