臺中市霧峰區戶政事務所106年度提升服務品質執行計畫

1. 依據
2. 行政院106年1月9日院授發社字第1061300008號函暨臺中市政府106年1月11日府授研服字第1060007418號函頒之「政府服務躍升方案」。
3. 國家發展委員會106年1月25日發社字第1061300083號函之「第1屆政府服務獎評獎實施計畫」。

肆、目的

一、推動優質便民服務，塑造專業、便捷、友善的機關形象，提升高效能的

滿意度。

二 、提升資訊流通服務，提供完整與便捷的資訊檢索確保民眾資訊使用

權，並擴大線上服務，讓網路取代馬路。

三、 推動有價值的創新服務，整合各級政府服務網路，提高創新加價服

務。

伍、參與人員

本所全體同仁。

陸、執行期程

106年1月1日起至106年12月31日止。

柒、計畫內容

詳如附件一

捌、管制作為

一、各項便民服務工作執行情形，均依計畫內容，排定執行期限及責任分配，定期檢討評估執行情形及成效，於年度結束後檢討。

二、人民各項申請案件之辦理期限，主管嚴格管考，如期辦畢，並設置民眾申訴管道，防止案件積壓或逾限情事發生。

三、人民陳情案件由研考人員設簿列管追蹤，承辦人員本依法行政原則，妥慎處理，並儘速回覆當事人。

四、民眾抱怨案件，設簿列管，並依規定妥適處理。

玖、督導與考核

一、辦理各項業務由主管人員嚴加督導考核，抽查工作人員服務態度與工作績效，並予以檢討改進。

二、辦理戶政業務及為民服務工作績優或不力人員，將依權責陳報獎勵或懲處，並為年終考績之參據。

拾、本計畫奉主任核定後實施，如有未盡事宜得隨時補充修正之。

附件一

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 實施要項 | 具體實施步驟 | | 完成期限 | 承辦機關  （單位） | 預期效益 |
| 1. 便民服務 2. 服務流程 3. 服務流程便捷性 4. 服務流程透明度 | 1. 設置11個服務櫃台，綜合受理各項戶籍登記及核發各類戶籍文件。   2.定期檢討「分層負責明  細表」及「業務職掌  表」，依實務作業方式，  擴大授權，縮短服務流程。  3.運用「行政管理系統」迅速開單，申辦案件不符規定者，實施一次告知。  4.加強網路及電話申請服務。  5.利用「免書證免謄本便民服務系統」協助查詢相關資料，免除民眾提證之困擾。  6.到校辦理國三學生初次請領國民身分證集體申辦服務。  7.設置自動叫號系統並安排後線人員機動支援窗口業務。  8.實施到家服務措施。  9.實施午間及夜間及非上班日預約受理服務，嘉惠上班族民眾。  10.設置便民工作站，方便民眾就近申辦戶籍事項。 | | 持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理 | 本所  本所  本所  本所  本所  本所  本所  本所  本所  本所 | 縮短服務時間及簡化申請作業，提供更迅速的服務。  免除民眾提證及往返奔波之苦，落實資訊公開，維護民眾權益。  ， |
| 實施要項 | 具體實施步驟 | | 完成期限 | 承辦機關  （單位） | 預期效益 |
|  | 11.提供定型申請書表及範例，供民眾參閱。  12. 標示戶籍申辦期限表、規費及罰鍰 一覽表、單一窗口申辦戶籍流程圖及各項戶政資訊，供民眾申辦案件參考。  13.配合內政部公告開放之異地登記項目，提供跨區域戶籍登記。  14.運用「印簽比對系統」快速比對，正確印鑑證明登記與核發，縮短民眾等候時間。  15.運用「戶政規費系統」開立收據。  16.運用「英譯謄本系統」簡化核發流程縮短取件時間。  17.辨理「N加e」跨機關聯合便民服務。  18.因應法令修正，適時更  新「戶政人員工作手  冊」內容，建立各項工  作流程規範。 | | 持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理 | 本所  本所  本所  本所  本所  本所  本所  本所 |  |
| 實施要項 | 具體實施步驟 | 完成期限 | | 承辦機關  （單位） | 預期效益 |
| 二機關形象   1. 服務埸所便利 2. 服務行為友善性及專業性 3. 服務行銷有效性 | 1. 依據「環境整潔暨綠美化維護辦法」維護廳舍環境整潔，並落實垃圾減量、資源回收及綠美化工作，並不定期檢查同仁之清潔責任區。   2.本所內外部環境設施  標示，以中英雙語對  照運用辦理。  3.設置愛心鈴、愛心盥  洗、愛心服務台、愛心  傘、老花眼鏡、自動飲  水機、身心障礙者專用  停車位、導盲磚，並提  供印章擦拭清潔服務。  4. 規劃書報、圖書閱覽區  及沙發座椅，賡續推廣  「書香處處飄」活動，  提供書籍讓民眾使用。  5. 設置「哺乳室」及「温情候車站」，提供免費叫車服務。  6. 落實主管「走動式服務」，適時協助民眾。  7.設置愛心服務櫃台，方  便行動不便及年邁人士  申辦案件。 | 持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理 | | 本所  本所  本所  本所  本所  本所  本所 | 營造友善、便利洽公環境，積極培訓專業服務人員，提供優質機關形象。 |
| 實施要項 | 具體實施步驟 | 完成期限 | | 承辦機關  （單位） | 預期效益 |
|  | 8.設置「自動拍照機」提供快速拍照服務。  9. 設置志工服務人員協助引導服務。  10.設置書寫台並規劃民眾等候區供民眾使用及等候。  11.設置手機快速充電服務站解決民眾需要。  12. 於本所一樓設置電子字幕機，宣導政令及活動訊息。  13.與「長弘消防工程有限公司」簽訂契約進行辦公場所之消防安全設備檢查及申報工作。  14.與「天威」保全公司訂定安全服務契約，於非上班時段遇有突發狀況，派員前來處理。  15.結合大同電腦公司，維護戶役政系統電腦軟硬體設備，以應變突發事件。 | 持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理 | | 本所  本所  本所  本所  本所  本所  本所  本所 |  |
| 實施要項 | 具體實施步驟 | 完成期限 | | 承辦機關  （單位） | 預期效益 |
|  | 16.利用大眾傳播媒體如有線電視、報紙等配合宣導各項服務措施。  17.定期蒐集報章等大眾傳播媒體訊息，並利用剪報方式傳閱或知會相關人員。  18.主任至各民意代表訪  查，並派員列席里民大  會、鄰長會議及各社團  活動集會等，宣導戶政  法令及為民服務措施。  19.利用民間團體資源，協助提供戶政法令宣導服務。  20.積極參與社區活動，走入社區與民互動宣導重要資訊。  21.派員參與市府及內政部舉辦之戶政業務講習及研並至優良機關進行標竿學習，提升同仁專業素養。 | 持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理 | | 本所  本所  本所  本所  本所  本所 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 實施要項 | 具體實施步驟 | 完成期限 | 承辦機關  （單位） | 預期效益 |
|  | 22.與警政機關結合處理違法犯紀之事件，確保人民權益。  23.落實電話服務禮儀，除本所測試外，並與他所實施交互測試。  24.辦理民眾票選服務禮貌人員活動。  25.推動並辦理櫃台服務禮訓練、講習，主動詢問、協助民眾。  26.專人審核櫃台受理案件，業務主管隨時稽核，掌握服務精確無誤及資料安全。  27. 每月召開「所務會議  暨為民服務態度檢討  會」，並隨時就重大業務  召集專案會議，加速業 務之推動。  28.定期舉辦戶政法令測驗及不定期舉辦法令教育訓練。  29. 適時發佈創新措施及活動訊息新聞稿，並登錄於本所網站。 | 持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理 | 本所  本所  本所  本所  本所  本所  本所  本所 |  |
| 實施要項 | 具體實施步驟 | 完成期限 | 承辦機關  （單位） | 預期效益 |
| 三顧客關係   1. 民眾滿意度 2. 民眾意見處理有效性 | 1.依「民意調查與輿論蒐集執行計畫」辦理民眾意見調查。  2.設置民眾意見箱、電子郵件信箱廣納建言，並於3日內針對意見反應作妥適處理。  3.設置網站專人管理，接受民眾電子郵件投書。  4.接受民眾電話、傳真、書面或口頭申訴抱怨，並列管處理。  5.訂定「處理人民陳情案件要點」，加強人民陳情案件管制及處理時效。  6.專人設簿列管人民陳情案件，隨時追蹤管制辦理情形。  7.專人蒐集輿情及與戶政  業務相關報導，建立資  料庫，據以檢討分析，  改進為民服務工作。  8.主管不定期拜訪地方民  意代表、里長等，對於  地方人士之建言，民眾  疑難立即解決或給予協  助。 | 持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理 | 本所  本所  本所  本所  本所  本所  本所  本所 | 提供多元建言管道，作為改善服務品質之參考。民意調查結果予以統計、分析，研提具體改善建議，提升服務品質。 |
| 實施要項 | 具體實施步驟 | 完成期限 | 承辦機關  （單位） | 預期效益 |
| 1. 資訊流通服務 2. 資訊提供及檢索服務 3. 線上服務及電子參與 | 1. 本所網站建立人性化層次架構，提供各項便民表單、空白書表、範例查詢下載、線上預約申請服務，並提供即時性戶政新訊及便民措施。 2. 網站公開本所之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱、法定主動公開資訊項目。 3. 網站提供分類檢索導覽功能，即時更新網站資訊，使網頁連結正確。 4. 網站通過無障礙認證，提供各項戶政業務申辦須知最新法令暨便民服務訊息。 5. 蒐集各種特殊案例、建立「常見問題集」於本所網頁，並隨時補充更新。 6. 設置電子民眾信箱提供民眾多元溝通管道。 | 持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理 | 本所  本所  本所  本所  本所  本所 | 以資訊公開化、透明化的方式使民眾瞭解各項作業程序，以網路取代馬路實現子化政府服務理念。 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 實施要項 | 具體實施步驟 | 完成期限 | 承辦機關  （單位） | 預期效益 |
|  | 1. 網站置有網路資源區，網網相連平台提供政府資訊資源共享及使用率。 2. 依據「臺中市政府民政局資訊安全事件管理程序」落實資訊安全政策。 3. 專人規畫網站內容，豐富資訊內容， 提網站勁能及點閱率。 4. 設計編印各式文宣、宣導品、申辦須知，供民眾索取。 5. 實施跨機關資訊主動查詢服務善用電子平台查證資料，減少民眾奔波往返。 6. 善用「簡訊發送」功能，提供立即服務並表達後續關懷。 | 持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理 | 本所  本所  本所  本所  本所  本所 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 實施要項 | 具體實施步驟 | 完成期限 | 承辦機關  （單位） | 預期效益 |
| 參、創新加值服務 | 1.成立四德便民辦公室，  深入社區服務。   1. 配合社會局辦理生育津貼發放作業。   3.到學校受理國中生申請初領國民身分證。  4辦理自然人憑證核發，  受理集體預約。  5.配合外交部辦理護照親  辦人別確認。  6.辦理自然人憑證結合超  商申請戶籍謄本送件服  務。  7.辦理「N加e」跨機關聯  合便民服務。  8.設置WiFi、iTaiwan、  iTaichung熱點，提供  洽公民眾免費無線上網  服務。  9.致贈成家福袋。  10.提供「延時加值服務」  (早鳥、午間、夜間及假日預約補證、印登、改名、結婚)。 | 持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理 | 本所  本所  本所  本所  本所  本所  本所  本所  本所  本所 | 主動檢討改善，協調整合機關資源，加值創新提升服務。 |
| 實施要項 | 具體實施步驟 | 完成期限 | 承辦機關  （單位） | 預期效益 |
|  | 11.運用「戶政E把罩應 用服務系統」提供優質的服務。  12.鼓勵提案機制，激勵員  工充實專業，勇於創新研發，突破舊有模式。   1. 舉辦員工暨志工自強活動，促進身心靈健康，增進為民服務動力。 2. 配合各機關辦理各類摸彩、有獎徵答、法令宣導活動與民同歡。 | 持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理 | 本所  本所  本所  本所 |  |