

臺中市霧峰區戶政事務所 107 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒政府服務躍升方案。

貳、目的：

一、推動優質便民服務及便捷遞送，確保服務效能與公平並重，發展適性正確服務。

二、重視服務對象共同參與及意見回饋，提供有感的優質服務。

三、推動創新的加值服務，提供跨機關服務流程整合全程服務，提升民眾生活便利度。

參、參與人員：本所全體同仁。

肆、執行期程：107 年 1 月 1 日起至 107 年 12 月 31 日止。

伍、計畫內容：如附件一

陸、管制作為

一、各項工作執行均依計畫內容，定期檢討評估執行情形及成效，於年度結束後檢討。

二、人民各項申請案件辦理期限，主管管考如期辦畢，並設置民眾申訴管道，防止案件積壓或逾限情事。

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。民眾抱怨案件，設簿列管，並依規定妥適處理。

柒、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，並為年終考績參據。

附件一

實施要領	實施重點	完成期限	效益說明
服務一致及正確	1-1 申辦業務標準作業流程訂定情形 1-2 服務及時性 1-3 服務人員專業度 2-1 服務設施合宜程度 2-2 網站使用便利性 2-3 服務行為的友善性 2-4 資訊公開 2-5 資料開放 2-6 案件查詢管道	1-12 月	1-1 戶籍申辦業務依據臺中市戶政人員工作手冊項目辦理，法令異動更新內容。
			1-2 1. 民眾申辦案件立即辦理，當面與民眾確認收件訊息外，依案件特性，分設不同處理通知管道。 2. 對於承辦案件建立主動通知機制，主動通知申請人或應為申請之人。
			1-3 1. 訂立「服務人員服務計畫」落實同仁服務禮儀之執行。 2. 本所志工，皆受服務禮貌禮儀訓練。 3. 訂立「電話禮貌測試計畫」。 4. 每日專人審核案件。
			2-1 建置 9 個全功能化單一服務窗口：受理各項戶籍登記及文件核發案件。 1. 設置服務檯：入門設置多功能服務檯，由同仁及志工輪值服務，負責提供法令諮詢及全程引導，代發文宣、協助身心障礙者及年長者、代客叫車、愛心傘（雨衣）、老花眼鏡等貼心服務。 2. 設置四德便民辦公室，延伸服務據點及鄰近烏日區民眾，免來回奔波。
			2-2 網站提供全文檢索、分類檢索、網站導覽等 3 種檢索查詢及導覽功能。 1. 檢索服務妥適性及友善程度 本所網站妥善規劃經常使用資訊放置於首頁明顯位置，提供字級變換及友善列印功能，方便民眾查詢，本所網站提供「網站導覽」、「全文檢索」、「民眾導覽」及「人口統計」按年度月份分類查詢網站資訊，民眾查詢容易且迅速檢索到所需資訊，提供友善的資訊環境。 2. 本所網站資訊內容包含霧峰鄉情、公告訊息、機關簡介、線上服務、戶政資訊、便民服務、互動專區、常見問答、志工園地、人口統計、專區服務…等，各項分類內容分明，以便利民眾搜尋。 3. 全文檢索服務及 RSS 訊息訂閱服 4. 申請書表下載多元化

			2-3 1. 設置疼您櫃檯：針對涉及個人權益及隱私案件，設置「疼您櫃檯」專責服務。 2. 設置「機動戶證特快車」：機動櫃檯等待人數超過 5 人時，即由後線支援，以免民眾久候，縮短等候時間。 3. 設愛心櫃檯：針對年長、孕婦及行動不便者，提供免抽號碼牌，由愛心櫃檯全程服務。
			2-4 1. 本所依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站。 2. 表單文件下載提供 ODF 格式：目前資訊平台及載具多元化已成為趨勢，依行政院訂定「推動 ODF-CNS15251 為政府文件標準格式實施計畫」，提供以 ODF 格式表單，方便民眾下載。
			2-5 網站設置「資料開放專區」，公開資訊項目數，為 8 大類(條約法規、解釋性規定、機關組織、行政指導文書、施政計畫、預算及決算書、請願及訴願、公共工程契約)。
			2-6 建立主動通知機制對於承辦案件建立主動通知機制，民眾可透過現場、電話、網路主動通知申請人或應為申請之人，有關案件受理及後續辦理情形，設第一步事前、第二步事中、第三步事後通知等「三通服務步」通知機制。
服務便捷	3-1 建置單一窗口整合服務 3-2 減除申辦案件需檢附之書表謄本 3-3 開發線上申辦或跨平台通用服務	1-12 月	3-1 1. 設置有 9 個全功能櫃檯全程服務，縮短作業流程及民眾等候時間。 2. 服務 e 櫃檯，提供網路預約服務，縮短民眾候辦時間。
			3-2 單獨立戶由本所主動於免書證查詢系統查證確實後，免提房屋證明文件即可辦理。
			3-3 網頁提供戶口名簿/戶籍謄本申請、預約結婚登記申請、英文戶籍謄本申請、到府服務、門牌整編證明書申請、指定送達地址、網路預約戶政登記服務等 7 項線上預約申辦服務。

			1. 提供 N 加 e 跨機關服務。 2. 與臺中市政府地方稅務局視訊服務 系統辦理各項稅籍資料變更。 3. 臺中市第一服務站行動列車每月駐點一天為新住民提供加值服務。
服務可近性	4-1 客製化服務 4-2 專人全程服務 4-3 主動服務	1-12 月	4-1 1. 溫情候車站~造福本轄居民提供等候親友服務、免費代客叫車、意外事故處理通報、戶政法令諮詢、電話借用撥打、化妝室借用、躲雨、雨衣雨傘借用、茶水、書報、圖書使用等服務。 2. 學子的便利站 (1)加開「機動戶政特快車」:寒、暑假學生為辦社會福利補助,需申辦戶籍謄本時,啟動「機動戶政特快車」服務,加速核發,免除學生等候時間。 (2)護照人別確認就近辦 (3)學生志願服務:配合學生公共服務課程之需,提供學生志工至本所服務。
			4-2 1. 提供設籍於臺中市市民跨區辦理印鑑登記及申請印鑑證明服務。 2. 提供國稅、地政、監理站、勞保、健保、社福、台電、自來水、瓦斯、圖書館等作業單位跨機關服務。
			4-3 1. 運用戶政載具機具提供即時行動化服務。 2. 至轄區內國中受理年滿 14 歲學生初領國民身分證。
			透過戶政行動化提供到府、到院、到校、到廠、到里、到機關服務。
服務成長及優化	5-1 突破成長 5-2 優質服務	1-12 月	關懷中低收入戶等弱勢族群,免費提供實體及數位拍照溫馨便民服務,提升服務品質。
服務精進機制	7-1 服務精進機制	1-12 月	建立創新服務及改進建議審查小組,精進創意研提。
服務滿意情形	8-1 滿意度調查 8-2 其他機制	1-12 月	8-1 建立「顧客導向」的服務觀念,設計各式問卷,多面向瞭解民眾對機關意見,及民眾對同仁滿意度。
			8-2 結合本區活動辦理相關業務宣導及網路宣導等方式。

意見回應處理情形	9-1 意見回應處理情形：	1-12 月	訂定「臺中市霧峰區戶政事務所民眾陳情處理小組實施畫」以提升本所處理人民陳情案件的效率及品質。
開放創新	10-1 開放參與 10-2 創新性	1-12 月	10-1 藉由服務滿意度調查暨專案意見調查表蒐集多元的觀點，研提創新各項符合機關與民眾需求的創意點子，共創機關與民眾合作的契機。
			10-2 訂定「臺中市霧峰區戶政事務所推動戶政創新服務及改進建議實施計畫」鼓勵同仁腦力激盪，針對戶籍行政改進意見、更新系統建議、便民服務提出意見，以達到簡化作業流程、辦理時限、申請書表等效益。