

臺中市大里區戶政事務所

105 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

行政院 104 年 4 月 7 日院授發社字第 1041300471 號函修訂「政府服務創新精進方案」。

貳、計畫目標：

以「從心開始·踏實·一步一腳印」的服務理念，落實下列目標：

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、資訊透明化並提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、發現問題、研究改善方法用以改進作業流程，積極開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

參、實施對象：

本所全體同仁。

肆、執行期程：

105 年 1 月 1 日起至 105 年 12 月 31 日止。

伍、管制考核與獎懲：

- 一、召開所務會議檢討為民服務績效，績效優良單位及人員於會議中表揚獎勵；績效不佳者提報檢討改進措施。
- 二、為貫徹計畫執行情形，各主管平時應就承辦單位及承辦人員之執行情形適時督導考核。
- 三、各單位與人員推動為民服務情形及執行績效依據相關規定辦理獎勵並列入平時及年終考評之參據。

陸、本計畫奉主任核定後實施，如有未盡事宜得隨時修正補充之。

柒、計畫內容：

實施構面及執行策略	執行方法	承辦單位	完成期限	預期效益
壹、優質便民服務 一、服務流程 (一) 服務流程便捷性 (二) 服務流程透明度	<ul style="list-style-type: none"> ◆設置全功能服務櫃檯，提供單一窗口服務，綜合受理各項戶籍登記及各項證明文件核發等業務。 ◆自然人憑證及護照親辦人別確認業務納入綜合受理項目，落實櫃檯一元化，強化全功能服務。 ◆設置國籍及門牌編釘等特殊服務櫃檯，提供單一窗口，全程服務機制。 ◆實施機動支援機制，洽公民眾較多時後線人員立即啟動支援，減少民眾等待時間。 ◆配合受理內政部公告之異地登記項目，提供跨區域戶籍登記服務。 ◆實施職務輪調制度，增加同仁工作歷練，提升服務效能。 ◆設置溪南便民辦公室，擴大服務據點。 ◆實施到府服務，隨到隨辦，派員為 65 歲以上老人、患重大疾病及行動不便等無法親至本所辦理者，提供到家或到院服務。 ◆推動行動化服務，依 	<ul style="list-style-type: none"> 登記課 登記課 資料課 行政課 資料課 各課 登記課 各課 登記課 各課 各課 	<ul style="list-style-type: none"> 持續執行 持續執行 持續執行 持續執行 持續執行 經常性辦理 持續執行 持續執行 持續執行 	透過各式各樣的流程檢討與簡化，提供民眾更便捷、更快速、更透明的服務。

實施構面及 執行策略	執行方法	承辦單位	完成期限	預期效益
	<p>民眾實際需求以行動化載具提供到府服務。</p> <p>◆針對申辦遷徙登記無法提具證明文件之民眾，利用「免書證免謄本便民服務系統」協助查證及提供派員實地查實服務。</p> <p>◆運用「英譯謄本系統」簡化核發流程，縮短核發時間。</p> <p>◆運用戶政e把單應用服務系統-「印簽比對系統」快速精準比對，正確印鑑登記、變更與證明之核發。</p> <p>◆運用戶政e把單應用服務系統-「戶政規費系統」快速開單，提供民眾一元化全程受理服務。</p> <p>◆運用戶政e把單應用服務系統-「行政管理系統」正確快速開單（一次告知單、催告書、通知書及提供民眾辦理戶籍登記後續溫馨小叮嚀等）。</p> <p>◆實施多元規費繳納方案，提供以電子錢包（悠遊卡）繳納戶政規費服務。</p> <p>◆配合臺中市政府首創</p>	<p>各課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p>	<p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p>	

實施構面及執行策略	執行方法	承辦單位	完成期限	預期效益
	<p>29區戶政事務所開放跨區申請印鑑登記、變更、廢止及印鑑證明核發(限本人申請)業務。</p> <p>◆配合內政部辦理代發他所檔存之戶籍登記申請書及附件。</p> <p>◆配合臺中市政府民政局擴大為民服務功效，提供「非辦公日預約便民服務」，嘉惠無法於辦公日親自至戶政事務所申辦戶籍登記之民眾。</p> <p>◆依據「臺中市政府推動『N加e』跨機關便民服務實施計畫」，實施與勞保局、健保局、國稅局、社會局及天然氣等機關之戶籍資料異動通報服務，另提供戶籍遷徙查證及新生嬰兒出生通報健保投保辦卡之「一條龍便民作業」。</p> <p>◆主動關懷單親家長並依實際個案需求通報社會局，透過跨部門合作機制，降低社會風險。</p> <p>◆配合內政部辦理戶籍</p>	<p>登記課</p> <p>各課</p> <p>登記課</p> <p>各課</p> <p>登記課</p>	<p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p>	

實施構面及執行策略	執行方法	承辦單位	完成期限	預期效益
	<p>資料異動跨機關通報服務：</p> <ul style="list-style-type: none"> -稅單投遞地址及稅籍資料姓名變更申請。 -汽、機車行車執照及駕駛執照之住址異動申請。 -地籍資料之住址變更、姓名變更(更正)、身分證統一編號變更(更正)及更正出生年月日申請。 -台電用電戶更改姓名更新戶名申請、自來水公司用水戶之戶名及用水寄送地址變更申請。 <p>◆所內及本所網站提供各項申請表單及填寫範例供所需民眾索取或下載使用，並依法令隨時修正更新表單內容。</p> <p>◆利用跨機關電子閘門進行入出境及刑案紀錄等相關資料查詢，簡化民眾申請案件之受理流程。</p> <p>◆辦公廳放置「單一窗口辦理戶籍登記作業流程」及「申請案件期限表」供民眾瞭解案件處理之程序及時</p>	<p>各課</p> <p>各課</p> <p>行政課</p>	<p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p>	

實施構面及執行策略	執行方法	承辦單位	完成期限	預期效益
	<p>效。</p> <p>◆召開所務會議，加強法令宣導，並檢討為民服務態度，提升專業知能。</p> <p>◆召開主管會議，加強所內橫向聯繫管道，同時列管重大事件，以推展所務並落實執行。</p> <p>◆召開課務會議，強化本所各課課長與屬員間之溝通與協調，凝聚共識並正確宣達各項工作要領。</p> <p>◆提供案件處理主動以電話、電子郵件、簡訊及公文等通知或確認。</p> <p>◆執行臺中市政府民政局訂定每年單月辦理歸化測試作業，另依個案需求採隨到隨辦之便民措施。</p> <p>◆辦理外籍及大陸配偶生活適應輔導班等相關課程，協助新住民融入本地生活。</p> <p>◆辦理戶籍法令及案例研討研習會，強化同仁服務知能。</p> <p>◆結合社區及各機關團體辦理戶籍相關法令宣導。</p>	<p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>行政課</p> <p>行政課</p> <p>行政課</p>	<p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p>	

實施構面及執行策略	執行方法	承辦單位	完成期限	預期效益
	<ul style="list-style-type: none"> ◆主動式關懷外籍及大陸配偶生活適應問題並提供相關法令諮詢服務。 ◆辦理自然人憑證結合便利超商互動式多媒體資訊工作站(kiosk)申請戶籍謄本便民服務。 ◆提供線上預約機制，提供民眾便捷迅速的服務。 ◆實施「外場預審制度」待辦民眾較多時，由主管或同仁至外場確認民眾申辦事項及證件是否備齊，降低民眾等候時間。 	<p>行政課</p> <p>資料課</p> <p>各課</p> <p>各課</p>	<p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p>	
<p>二、機關形象</p> <p>(一) 服務場所便利性</p> <p>(二) 服務行為友善性及專業性</p> <p>(三) 服務行銷有效性</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆訂定「辦公廳舍清潔實施計畫」，落實執行辦公廳舍整齊清潔工作。 ◆改善現有空間利用，規劃成為小而溫馨、簡約而全方位之洽公環境。 ◆落實垃圾減量、資源回收以實際行動環保愛地球。 ◆配合年節、特殊節日，變換辦公廳舍布置，營造活潑且溫馨的洽公環境。 ◆設置哺(集)乳室，提供親善且具隱密性之空 	<p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>行政課</p> <p>行政課</p>	<p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p>	<p>提供民眾優質的洽公環境及服務設施；親切、主動、專業的從事服務；讓民眾知道相關便民措施。</p>

實施構面及執行策略	執行方法	承辦單位	完成期限	預期效益
	<p>間。</p> <p>◆購置輪椅，提供有需求之民眾貼心且無障礙的服務。</p> <p>◆申請運用替代役人力，協助行政業務、環境清潔及協助民眾洽辦事宜。</p> <p>◆設置多功能服務臺，主動引導洽公民眾，並解答民眾戶籍法令規章相關疑義。</p> <p>◆設置「自動拍照機」，提供洽公民眾快速拍照服務。</p> <p>◆執行「綠美化植栽認養實施計畫」，以美化辦公環境，提供舒適的洽公空間。</p> <p>◆服務設施以中英雙語標示，便利外籍人士辨識洽公設施，營造友善之雙語環境。</p> <p>◆設置戶政藝廊展示各項藝文作品，提升人文氣息。</p> <p>◆建立複審機制，由專人審核櫃檯受理案件並由各業務課長隨時稽核，以確保服務案件之正確性及安全性。</p> <p>◆因應法令修正，適時維護更新戶政人員工作手冊及法令彙編系統。</p>	<p>行政課</p> <p>行政課</p> <p>登記課</p> <p>行政課</p> <p>各課</p> <p>行政課</p> <p>行政課</p> <p>登記課</p> <p>行政課</p>	<p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>經常性辦理</p>	

實施構面及執行策略	執行方法	承辦單位	完成期限	預期效益
	<ul style="list-style-type: none"> ◆定期辦理戶政法令測驗，以提升戶政法令專業知識，建立戶政人員專業形象。 ◆運用「為民服務系統」內容包含「各項受理相關資訊」、「全國各戶政事務所服務時間一覽」…等便民資訊。 ◆收集民眾常問問題，於本所網站建立FAQ，方便民眾瞭解戶政資訊。 ◆招募優質志工，成立志工隊，服務時間採三班制，以協助本所業務推展。 ◆運用社區資源或結合企業、團體辦理公益、政令宣導活動。 ◆執行「電話禮貌測試實施計畫」提升電話服務品質。 	<ul style="list-style-type: none"> 行政課 行政課 行政課 行政課 行政課 行政課 	<ul style="list-style-type: none"> 每半年各1次 持續執行 經常性辦理 持續執行 經常性辦理 經常性辦理 	
<p>三、顧客關係</p> <p>(一) 民眾滿意度</p> <p>(二) 民眾意見處理有效性</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆執行「為民服務滿意調查與輿情蒐集實施計畫」，掌握輿情民情，並適時處理及妥善回應。 ◆執行「民眾抱怨處理實施計畫」。 ◆執行「處理人民陳情案件要點」，列管人民陳情案件，隨時追蹤及管制案件辦理情形。 ◆建立新聞輿情之收集與回應機制，據以檢討改 	<ul style="list-style-type: none"> 行政課 行政課 行政課 各主管 	<ul style="list-style-type: none"> 經常性辦理 持續執行 持續執行 經常性辦理 	<p>瞭解民眾對於本所及服務措施的觀感；針對民眾意見、抱怨及新聞輿情妥善回應。</p>

實施構面及執行策略	執行方法	承辦單位	完成期限	預期效益
	<p>進為民服務措施。</p> <p>◆設置民意信箱，並於網站意見交流區設置主任信箱、諮詢信箱及民眾意見調查表，提供民眾反映意見之管道，並即時回應民眾意見。</p> <p>◆實施走動式管理，適時瞭解民眾需求並提供即時服務。</p> <p>◆執行「落實隱匿性服務稽核推動計畫」，不定期票選最佳服務人員，提升同仁服務禮儀。</p> <p>◆執行「口語表達能力提升實施計畫」強化同仁與民眾溝通之技巧。</p>	<p>行政課</p> <p>各主管</p> <p>行政課</p> <p>行政課</p>	<p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p>	
<p>貳、資訊流通服務</p> <p>一、資訊提供及檢索服務</p> <p>(一) 資訊公開適切性與內容有效性</p> <p>(二) 資訊檢索完整性與便捷性</p>	<p>◆依據「政府資訊公開法」第7條主動公開政府相關資訊於網站(頁)並設置「主動公開資訊」專區。</p> <p>◆公開服務措施及出版品資訊</p> <p>◆執行「網站及各項為民服務系統管理要點」</p> <p>◆網站提供主題、施政與服務等分類檢索功能，即時更新網站資訊，使網頁連結正確。</p> <p>◆依層級式、結構化的分類方式呈現資訊。</p> <p>◆利用無障礙檢測工具</p>	<p>行政課</p> <p>行政課</p> <p>行政課</p> <p>行政課</p> <p>行政課</p>	<p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p>	<p>及時、正確地提供民眾關於組織職責與服務措施內容等重要資訊。</p>

實施構面及執行策略	執行方法	承辦單位	完成期限	預期效益
	FreeGo 檢測全網站，確保網站正常運作。			
<p>二、線上服務及電子參與</p> <p>(一) 線上服務量能擴展性</p> <p>(二) 電子參與多樣性</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆提供各項服務表單及範例查詢與下載，便利民眾參考及使用。 ◆提供線上預約辦理案件暨線上預約進度查詢。 ◆設置主任信箱、諮詢信箱、民眾意見調查表、討論區等多元管道，供民眾提出建言及雙向交流。 ◆設置 RSS 訂閱服務，提供民眾直接取得有興趣的資訊及隨選訂閱的功能。 ◆建立資源分享區分享本所同仁研發之戶政人員工作手冊、英譯謄本、戶政法令彙編等系統。 ◆申請行動條碼(QR Code)方便民眾快速連結本所網頁。 ◆於 Facebook 建置「臺中市大里區戶政事務所」粉絲專頁，提供各項法令資訊及活動訊息，並提供與民眾互動交流之溝通平臺。 	<p>行政課</p> <p>行政課</p> <p>行政課</p> <p>行政課</p> <p>行政課</p> <p>行政課</p> <p>行政課</p>	<p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p>	<p>推動線上服務項目和鼓勵民眾使用。</p>
<p>參、創新增值服務</p> <p>(一) 內部創新機制</p> <p>(二) 創新增值服</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆執行「創新提案制度實施計畫」鼓勵同仁針對業務提出研究創新與具體興革意見，積極改善 	<p>行政課</p>	<p>持續執行</p>	<p>改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品</p>

實施構面及執行策略	執行方法	承辦單位	完成期限	預期效益
務	<p>工作流程及效率，提升為民服務品質。</p> <p>◆成立「學習圈」，群策群力針對各項戶籍業務所衍生的問題提出具體可行之解決方法。</p> <p>◆成立全面品質管理委員會，落實各項為民服務工作，全面規劃執行並定期辦理各項計畫之執行管制考核。</p> <p>◆運用本所研發或建置各項系統提供優質服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 英譯謄本系統 2. 戶政 e 把罩應用服務系統 <ol style="list-style-type: none"> (1) 印鑑系統 (2) 行政管理系統 (3) 戶政規費系統 (4) 各項表單系統 3. 戶政人員工作手冊 4. 戶政法令彙編系統 5. 歸化測試題庫、臺中市國籍專區 6. 為民服務系統 <p>◆針對不合時宜法令，報請釋示，突破法令限制，解決民眾困難。</p> <p>◆針對複雜及罕見案件做成特殊案例報局，並置於網頁以提供各所分享。</p> <p>◆持續推動戶籍資料異動跨機關便民服務措施，</p>	<p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p> <p>各課</p>	<p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p>	質的提高。

實施構面及執行策略	執行方法	承辦單位	完成期限	預期效益
	<p>增加橫向聯繫機關，擴大為民服務效益。</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆配合市府發放「愛在臺中·幸福看得見」成家福袋。 ◆與社會局跨領域合作，於受理新生兒出生登記後，協助發放生育津貼及「好孕連連」好孕袋。 ◆與社會局跨領域合作，於受理幼童死亡登記後，協助發放幼童身故慰助金。 ◆與文化局跨領域合作，推行辦理出生登記同時申辦圖書借閱證活動，培養嬰幼兒早期閱讀習慣。 ◆與大里區衛生所合作，提供民眾及同仁量測血壓、腰圍等健康檢測服務。 ◆配合外交部辦理護照親辦人別確認業務。 ◆實施彈性上班制度，提供中午不休息、夜間延長服務，並提供非辦公日預約等加值便民服務。 ◆推行以自然人憑證結合便利超商互動式多媒體資訊工作站(kiosk)便民服務平台一戶籍謄本申請送件服務。 	<p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>各課</p> <p>登記課</p> <p>各課</p> <p>資料課</p>	<p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p> <p>持續執行</p>	

實施構面及 執行策略	執行方法	承辦單位	完成期限	預期效益
	<ul style="list-style-type: none"> ◆結合社區、里辦公室或其他民間社會福利團體等組織，辦理各項法令宣導活動。 ◆開辦新住民生活適應輔導班或其他專班，協助新住民早日融入本地之社會文化。 ◆設置WiFi熱點，供洽公民眾免費無線上網，並設置手機充電站以延伸為民服務範圍。 ◆設置汽、機車充電站，提供民眾便捷服務並落實低碳環保之政策目標。 ◆實施自然人憑證推展計畫，提升自然人憑證申辦率，於報稅期間進駐大屯稽徵所，受理民眾申辦自然人憑證。 ◆實施口語表達能力提升計畫，藉由所務會議辦理人員服務及參與研習之心得分享，以鍛鍊同仁的膽識及臨場應變能力，提升服務品質。 ◆結合臺中市政府地方稅務局推展「MIT視訊諮詢申辦業務」提供稅務視訊服務。 ◆設置「疼您櫃檯」針對涉及人生轉折的身分登記事件，提供不受隔鄰干擾之洽辦空間。 	<ul style="list-style-type: none"> 行政課 行政課 行政課 行政課 各課 各課 登記課 行政課 	<ul style="list-style-type: none"> 經常性辦理 經常性辦理 持續執行 持續執行 持續執行 持續執行 持續執行 持續執行 	

實施構面及 執行策略	執行方法	承辦單位	完成期限	預期效益
	◆設置「結婚紀念牆」供 登記結婚之新人拍照 留念。	行政課	持續執行	