

臺中市大里區戶政事務所 114 年度
提升服務品質執行計畫



中華民國 114 年 1 月

臺中市大里區戶政事務所

114 年度提升服務品質執行計畫

114 年 1 月 2 日訂定

壹、計畫依據：

國家發展委員會函頒之第 7 屆「政府服務獎」評獎實施計畫辦理。

貳、計畫目標：

- 一、強化服務作為與施政連結性，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、發現問題、研究改善方法藉以改進作業流程，積極開發創新服務措施，提升卓越服務品質。
- 三、善用數位科技，公私協力解決民眾關切問題，以人為本運用人工智慧、物聯網、區塊鏈等數位、創新為民服務方式。
- 四、關注服務對象的多元性，有效促進社會包容及資源使用，建構優質戶政形象。

參、團隊成員：

為提升服務品質，成立「服務躍升小組」。

- (一) 服務躍升小組由主任召集秘書、各課課長及同仁組成。
- (二) 服務躍升小組設召集人 1 人由主任擔任，副召集人 1 人由秘書擔任，行政課長、登記課長及資料課長為當然委員；其餘成員各課 2-3 名由課長指派，成員名單依實際業務執行情形滾動式修正。

肆、實施期程：114 年 1 月 1 日起至 114 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、經費來源：

相關經費由 114 年度戶政業務-戶政業務-業務費項下支應。

柒、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。

捌、計畫內容：

實施構面	執行策略	執行方法	預期效益
數位創新策略與措施	一、服務公開及時性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申辦業務標準作業流程 編訂「臺中市戶政人員工作手冊」，建立戶籍申辦業務作業要領及標準作業流程圖，置於本所網站，由專人持續更新維護，確保資訊提供正確且即時。 2. 服務及時性 「戶政機關人民申請案件項目暨期限表」，列舉人民申請案件及期限於本所網站與大門入口處，提供臨櫃、線上、專人、電話、書面及傳真等申辦方式並依限辦理。 3. 資料開放 每月定期更新提供人口統計資料供使用者下載及利用，可線上查閱人口數、人口結構、原住民人數等 12 大類數據，亦可匯出 EXCEL 或 ODS 開放格式供進一步利用。 4. 網站使用便利性 網站採響應式網頁設計（RWD），彈性的畫面設計在不同解析度下改變網頁頁面的佈局排版，以使用者為導向。 5. 資訊公開 依政府資訊公開法第 7 條主動於網站公開資訊，另將服務項目、業務資訊、相關法規等以簡明、易讀易懂及易 	善用數位科技，建立標準作業流程，主動提供多元申辦管道，型塑機關專業形象。

實施構面	執行策略	執行方法	預期效益
	<p>二、服務友善便捷性</p>	<p>用呈現供民眾查閱或運用，並於服務 e 櫃檯提供應備書表及書表範例等方便下載運用。</p> <p>6. 案件查詢及時性 提供案件查詢管道，現場、電話、網路案件查詢，方便民眾查詢案件處理進度。</p> <p>1. 跨機關便民服務 因應社會變遷頻繁，民眾辦理遷徙、改名等相關案件隨之增加，整合稅務、地政、監理、健保等機關，異動資料即時通報；另結合勞保局，提供民眾申請生育及家屬死亡給付等便利的 1 站式服務。</p> <p>2. 首次申請護照親辦一處收件全程服務 提供首次申請護照親辦一處收件全程服務，線上傳送資料予外交部，另提供辦理自動通關註冊服務，免除民眾往返奔波。</p> <p>3. 申請書數位化建檔 即時將出生、死亡、結婚、離婚等永久保存之申請書數位化建檔，提供便捷快速服務。</p> <p>4. 印鑑數位化 引進印鑑數位化系統，運用機臺快速、精確核對，除掃描印鑑印模外，同時建置印章外觀及當事人簽名檔，加</p>	<p>積極推動跨機關合作，簡化作業流程及行政程序，提供民眾便捷服務，提升機關服務品質及行政效率。</p>

實施構面	執行策略	執行方法	預期效益
社會創新共融	在地化、客製化服務	<p>強日後辨識功能。</p> <p>5. 人臉辨識系統 運用新科技新增「人臉辨識系統」，其比對結果值，提供櫃檯同仁辨識人臉參考值，有效嚇阻民眾偽冒辦理案件。</p> <p>6. 網站知識分享區 為便捷服務遞送，針對網路使用者，開發系統，陸續開發受胎期間計算、罰鍰金額計算、戶政人員工作手冊、戶政法令彙編、英譯謄本系統及歸化測試題庫等，並於網站成立知識分享區，開放供內、外部顧客參考運用，讓資源共享。</p> <p>1. 主動服務 對於年邁、重病、行動不便或偏遠地區民眾提供到府、到院、到校等服務。</p> <p>2. 客製化服務 (1) 因應高齡化、少子女化及新移民人口政策議題，對於老人、身心障礙行動不便者、單身民眾、兒童婦女及新住民提供客製化服務。 (2) 提供國語、台語、英文及客語等，服務各個族群。 (3) 規劃新住民服務策略，從受理、電話訪問、個案諮詢到轉介服務等。</p>	<p>型塑機關主動、積極形象，營造舒適及友善的洽公環境，提供關懷服務，迎合民眾多元化需求。</p>

實施構面	執行策略	執行方法	預期效益
		<p>3. 服務設施友善 以民眾需求為考量，設置一般櫃檯、愛心櫃檯、服務鈴、無障礙坡道、身心障礙停車位及哺集乳室等，並針對老人及身心障礙者提供放大鏡、老花眼鏡、愛心輪椅、音聲擴聽器等合宜服務設施。</p> <p>4. 服務行為友善性 注重服務人員的禮貌態度，訂定服務稽核執行計畫，製作服務禮儀貼心叮嚀小卡，提醒同仁注意並內化為自然的表現，依據電話禮貌測試要點，製作電話禮貌接聽流程供同仁依循，透過戶所電話互測提升服務人員禮貌態度。</p> <p>5. 捐款認養兒童 持續捐款協助臺灣兒童家庭扶助基金會兒童，落實社會關懷服務。</p> <p>6. 持續關懷弱勢團體 優先採購身心障礙機構團體或庇護工場產品，每年皆達成預期效果且持續多年。</p> <p>7. 強化社會安全網計畫 落實兒少高風險家庭通報臨櫃受理民眾案件仔細聆聽，並針對高風險家庭進行追蹤列管並適時提出協助，落實兒少高風險家庭通報。</p>	

玖、年度重要工作計畫

施政目標	計畫項目	實施內容
正確戶籍資料，確保人民權益	維護民眾權益、正確各項戶籍登記	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾申請戶籍登記需符合戶籍法及相關法令規定。 2. 審核民眾之戶籍登記申請案件，需依照戶籍法及其施行細則與相關法令規定檢具文件，其資料有無錯漏或需補正者。 3. 查詢戶籍資料並就民眾申請之戶籍登記應調查事項（如：出生證明書、死亡證明書、結離婚證明文件、遷入提證文件、戶籍作業前案查證資料簡表、入出境紀錄查詢…等）進行調查，以符合戶籍登記係事實登記之性質。 4. 案件完成後，交由審核人員就檢附證明文件及登記內容複查其完整性、正確性及可用性。 5. 審核人員發現錯誤時，知會承辦人辦理後續相關事宜，俾利正確戶籍登記。 6. 計算每月戶籍登記錯誤率(職權更正總件數/全月受理戶籍登記總件數)，有效控制全年錯誤率在 2% 以下(列舉扣除因系統等衍生之職權更正件數)。
延續戶役政資訊系統安全管理，保障民眾個人隱私	強化戶役政資訊系統安全管理，保障民眾個人資安全	<ol style="list-style-type: none"> 1. 成立資訊安全推動小組：內部稽核小組(含資安負責人、資安處理、文件管制、資安稽核)，外部稽核小組由民政局戶政科及內政部戶政司成立並執行資訊安全稽核作業。 2. 稽核頻率： 每半年至少辦理一次內部稽核及每年辦理一次外部稽核抽核。 3. 稽核小組訂定稽核項目，稽核重點如下： 稽核包括資產管理、人力資源、人員安全管理、通訊與作業管理、存取控制、資訊安全事故管理、遵循性及其他事項。 4. 稽核程序及稽核結果追蹤處理，依資訊安全管理系統相關規範辦理： <ol style="list-style-type: none"> (1) 簽報核定稽核日期，並通知受稽核人員(單位)。 (2) 簽報稽核結果報告並妥為保管，作為上級機關執行外部稽核作業時之參考。

		<p>(3)稽核結果如有不符合事項時，應依時效性持續追蹤執行矯正，並填寫改善措施紀錄單。</p> <p>(4)每次稽核前應對前次稽核不符合事項及改善情形進行複核。</p>
強化支出憑證及財物管理，健全稽核管控制	正確有效管理市有財物	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定年度盤點實施計畫。 2. 盤點實施計畫內容包含項目、範圍、實施方式、作業流程、盤點人員、盤點時程及管制考核等。 3. 實施年度財產盤點。 4. 實施盤點範圍是否包含動產以外之財產。 5. 盤點結果作成盤點紀錄。 6. 盤點紀錄簽請主任核閱。 7. 盤點結果倘有帳物不符或盤盈(虧)情形，則追蹤列管處理。
強化支出憑證及財物管理，健全稽核管控制	有效控管規費收繳，提升作業正確性	<p>使用單位：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 受理民眾申請案件後依相關戶政規費收費標準及製發收據。 2. 規費內容登錄錯誤或溢收金額時填具「戶政規費收據更改維護、補印、作廢暨退款紀錄表」並完成退款。 3. 免收規費、多輸入份(張)數、誤存及民眾嗣後不願申請等案件，至戶政便民服務作業系統將異動情形填入「戶政資訊系統已存檔之核發證明文件份(張)數異動紀錄表」。 4. 戶政人員過錄錯誤及更正之免收規費案件，受理同仁敘明原因，簽請主管核可。 5. 誤存、民眾嗣後不願申請等案件填寫「戶籍核發案件誤辦紀錄表」，註明原因後併同正確案件歸檔。 6. 收款人員切實核對申請書數量、收據開立及應收款金額是否正確。 7. 申請書整理人員切實核對申請書數量。 <p>出納單位：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視相關人員(收款人員、申請書整理人員、出納人員)是否依規定核對申請書、金額及統計表是否相符，並核對繳款書金額應與當日收據總金額相符。 2. 彙結當日收納款項，並於當日或次日彙繳市庫或存入機關專戶。其中存入機關專戶而須解繳者，應自

		<p>存入專戶之日起至於五個營業日內解繳市庫。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 使用單位收據使用情形，應與收入憑證報告單相符，如有開立紙本收據，規費收據應依序排列檔存保管。 4. 規費收入月報表應與規費收入日報表相符。 5. 各項報表及收據應依規定辦理分類及保存。 6. 每年應自行辦理定期與不定期出納事務盤點各一次。 <p>會計單位：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 審核黏存單所列金額與戶政規費收入日報表、收入憑證報告單及自行收納款項收據明細應與當日實際收據金額相符，確認已開立收據之款項均已收納繳庫，據以開立傳票入帳。 2. 支票存款對帳單應由會計單位收取，按月清查確認是否有已存入款項而會計帳未列帳，或會計帳已列而收入款項未繳庫之情形。 3. 每年至少監督出納單位針對各項收入憑證使用情形及結存等盤點一次
<p>提供異業跨機關合作及多元化服務，提升為民服務品質</p>	<p>提供新住民輔導服務，落實國籍案件審核正確率</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾申請國籍變更之申請原因是否符合國籍法及相關法令規定。 2. 檢視民眾之國籍變更申請案件是否依照「國籍變更申請案件提憑證件一覽表」規定，其應備文件，有無需補正資料。 3. 審核民眾國籍變更申請案件時，需透過「國籍案件自我審核表」勾稽。 4. 報送民眾之國籍變更申請案前應先審核申請人是否有英文姓名改變情事及調查居留期間、入出國日期、刑事案件紀錄、請領生活扶助、婚姻真實性、未再婚及撫育子女真實性等，並提供市府民政局複審及內政部准駁參考。 5. 檢視國籍變更申請案是否登錄國籍行政作業系統進度（含登錄戶所收件及民眾取件）。 6. 每年結案率（送內政部審核件數總數/戶所受理案件總數）。