

臺中市大里區戶政事務所
108 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

國家發展委員會 107 年 1 月 15 日發社字第 1071300028 號函。

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。

參、實施對象：本所全體同仁。

肆、執行期程：108 年 1 月 1 日起至 108 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
<p>一、基礎服務</p> <p>(一)服務一致及正確</p>	<p>1. 編訂「臺中市戶政人員工作手冊」，建立各項戶籍申辦業務作業要領及標準作業流程圖。</p>	行政課	持續執行	<p>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。</p>
	<p>2. 訂定戶政機關人民申請案件項目暨期限表於本所網站及大門入口處，提供臨櫃、線上、專人、電話、書面及傳真等申辦方式。</p>	行政課	持續執行	
	<p>3. 注重服務人員專業度，利用多元管道提升同仁專業素養，確保民眾申辦案件正確性。</p>	各課	持續執行	
<p>(二)服務友善</p>	<p>1. 服務設施合宜依業務屬性設置e化語音評分系統，於各服務櫃檯均設有服務滿意度評分機，請民眾對本次辦理案件的滿意度進行即時評價。</p>	各課	持續執行	
	<p>2. 網站使用便利性 本所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</p>	行政課	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
<p>二、服務遞送 (一)服務便捷</p>	<p>頁頁面的佈局排版，以使用者為導向。</p>			
	<p>3. 服務行為的友善性注重服務人員的禮貌態度，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。</p>	行政課	持續執行	
	<p>4. 服務資訊透明度依政府資訊公開法第 7 條主動於網站公開資訊，每月定期更新提供人口統計資料供使用者下載及利用。案件查詢管道提供現場、電話、網路案件查詢管道，方便民眾查詢案件處理進度。</p>	行政課	持續執行	
	<p>1. 建置單一窗口整合服務，以民眾需求為導向，依受理方式提供臨櫃、線上、專人、電話、網站單一窗口服務。</p>	各課	持續執行	
	<p>2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本，利用跨機關電子查驗方式，取代民眾</p>	各課	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
(二)服務可近性	<p>檢附紙本佐證資料，減少申請人向不同機關申請附繳書證之不便。</p>			
	<p>3.免書證免騰本民眾臨櫃洽辦業務，主動省去檢附各類紙本書表，免去民眾舟車往返，省時省錢又環保。</p>	各課	持續執行	
	<p>4.開發線上申辦及跨平台通用服務，依民眾實際需要，提供 e 櫃檯線上預約申辦、跨機關通報健保卡、戶政司網路預約申辦、稅務視訊跨機關服務等線上申辦及跨平台通用服務。</p>	行政課	持續執行	
	<p>1.在地化服務本轄外來人口眾多，觀察每到開學就會有大量民眾前來申請就學貸款用的戶籍謄本，同仁便提案與臺灣銀行合作，提供因地制宜的行動化服務，於就學貸款申辦高峰期，在銀行內設立臨時櫃檯，讓民眾不必往返奔波。</p>	資料課	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
(三)服務成長及優化	2.專人全程服務，首次申請護照代送代領全程服務。	資料課	持續執行	
	3. N加e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、監理等機關，異動資料即時通報；更結合勞保局及健保署，協助申請生育、家屬死亡給付及健保卡初補換作業等提供民眾便利1站式服務。	登記課	持續執行	
	4. 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、到院服務，維護民眾權益。	各課	持續執行	
	5. 致力改善洽公環境，將儲藏室改造成溫馨的哺集乳室，並獲衛生福利部優質獎。	行政課	持續執行	
	訂定「創新提案制度實施計畫」，鼓勵同仁踴躍提案，並定期利用所務會議提	行政課	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
<p>三、服務量能</p> <p>(一)內部作業簡化</p> <p>(二)服務精進機制</p>	<p>案討論，亦可透過內部提案，經本所品管委員會成員過半數同意即採行。</p> <p>聚焦核心業務，改造內部流程，將紙本申請書建檔數位化減化調閱時間。</p> <p>持續精進知識分享區英譯謄本系統，英文謄本申請案件逐漸增加使用頻率不斷攀升，再度檢視現行作業方式為提升行政效率、降低抄寫錯誤並減少民眾等候時間研議洽請廠商修改系統翻譯方式，讓服務更加便捷。</p>	<p>資料課</p> <p>行政課</p>	<p>持續執行</p> <p>持續執行</p>	
<p>四、服務評價</p> <p>(一)服務滿意情形</p>	<p>1. 各服務櫃檯均設有服務滿意度評分機，上有「很滿意、滿意、尚可、不滿意、很不滿意」5種評分，當開立規費收據會自動開啟語音請民眾對本次辦理案件的滿意度進行評價。</p>	<p>登記課</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
(三)意見回應 處理情形	2. 訂定「服務評分評比實施計畫」，對於評價「不滿意、非常不滿意」之民眾，由主管前往了解並及時處理，事後由承辦人針對本次服務提出簡要報告，做為改進之依據。	行政課	持續執行	
	3. 以臨櫃反應、電話、網路等多元管道蒐集民眾意見，接獲陳情隨即立案列管，經主管了解案情後儘速回應，並關心民眾對於事件處理後的評價。	各課	持續執行	