

臺中市西屯區戶政事務所

提升服務品質執行計畫



臺中市西屯區戶政事務所

提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

依據行政院106年1月9日院授發社字第1061300008號函頒定之「政府服務躍升方案」辦理。

貳、計畫目標：

- 一、致力便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供民眾的優質服務。
- 三、政府資訊公開透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利及資訊使用權。

參、實施對象：本所全體同仁。

肆、推行作法：

實施要項	推行作法	預期效益
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一) 建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。 1. 建立標準作業規範： (1) 依據人民申請、陳情期限表及相關作業程序依限辦理，並視法令規定及業務需要適時修訂。 (2) 各項戶籍登記申辦須知及注意事項於本所網站公開；表單下載專區，提供連結至內政部戶政司全球資訊網之戶政業務各項申請書表，供民眾參閱。	作業規範公開透明，受理人員依期限完成。 申請須知、注意事項及各項表單公開透明。

	(3) 依據臺中市各區戶政事務所分層負責明細表之規範，簡化內部流程，提升工作效率。 (4) 定期於所務會議及書面傳閱，提供最新內政部函釋、重要法規修正及各項戶籍登記流程與要件之修正等資訊，適時更新予同仁。 2. 檢討改進流程與作業方式： (1) 含通知、催告、裁處及一次告知單等透過電腦登錄開立，縮短人工書寫時間，減少人為誤繕機率。 (2) 運用戶政便民服務作業系統，櫃檯同仁不須離開座位抽取印鑑條，並可經由電腦快速比對，簡化作業，縮短辦理時間、提高正確率。 (3) 所有規費明細開立於同一張收據，每個櫃檯皆可開立，並將規費收據儲存於民政局規費查詢雲端系統，提供民眾下載及查詢，不僅節能減紙且縮短民眾洽公時間。 (4) 實施各戶政事務所e化作業跨域調閱申請書及附繳檔存證明文件，提供民眾就近申辦之服務，並配合內政部戶政司辦理戶籍案件資料歷史檔案數位建檔執行計畫。	縮短作業流程，提高行政效率。 提高同仁法令專業度，熟知作業流程以減少案件錯漏情況。 行政管理系統化，提高民眾申辦之便利性，及縮短等待時間。 本市印鑑資料透過印簽管理系統連線作業，本人可跨區申辦印鑑，節省民眾往來奔波之交通時間。 資料e化，縮短作業流程，提高時效。 資料e化，減少民眾往來奔波之苦及候辦時間。
--	--	---

	(5) 透過跨機關通報稅捐、監理、地政、勞保、健保、國稅、國防部、社會局、台電、自來水、天然氣、圖書館、壽險及移民署等機關（構）戶籍資料異動機制，免除民眾往返奔波時間，提升行政效率。	透過跨機關通報作業系統，縮短作業時間與減省人力成本。
	(二) 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及案件進度查詢管道，提升服務流程透明度。 1. 於本所網站及辦公室入口處標示服務時間及項目。 2. 辦公室明顯處懸掛各櫃檯功能或服務項目標示牌、辦公室平面圖、受理人員及職務代理人姓名等，申辦案件動線及窗口明確，快速到達服務櫃檯，避免民眾無所適從。 3. 系統化建立「常見問題集」Q&A管理機制，於本所網站設置「戶政FAQ」，連結至臺中市政府民政局戶政FAQ專區，提供專業常見問答。 4. 受理線上申請案件，提供承辦單位及電話，且服務場所及機關網頁公布標準作業流程。 5. 提供案件處理查詢管道，說明如下： (1) 掌握業務聯繫窗口，獲取直接、實質之回應。	服務時間及項目公開透明。 服務資訊公開透明，淺顯易懂。 提供民眾搜尋問答管道，方便民眾瀏覽。 受理線上申請案件，方便民眾申辦服務及查詢。 案件查詢管道資訊透明，減少民眾疑慮，確實掌握案件處理進度。

	(2) 公文或電話主動回復申請人。 (3) 網路查詢。 (4) 電子郵件查詢。 (5) 電話及傳真查詢。	
	(三) 注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。 1. 提升本所同仁專業法令知識，不定期辦理法令測試或案例分享，適時表揚服務績優之第一線櫃檯人員，讓民眾獲得優質之服務。 2. 定期辦理綜合受理櫃檯服務人員績效評比，並表揚評選績優同仁。每月辦理櫃檯服務績效評比，一年共計12次。 3. 建置機關網站，提供分類及分項導覽服務，設有網站導覽及分類分項檢索選單服務，內容多元且民眾搜尋方便。 4. 提供舒適、明亮、整潔、美化綠化具特色的洽公環境，場所內服務項目、服務人員（姓名及代理人）、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語標示服務及申辦動線規劃妥適，符合民眾使用需求。	專業提升，服務領先。 透過績效評比，增加同仁榮譽感，樹立優質、有效率的服務形象。 方便民眾使用及快速選取所需資訊。 提供民眾舒適及動線流暢之洽公環境。

	5. 提供設施：櫃檯（綜合受理、自然人憑證、門牌、國籍行政及新住民諮詢、護照服務）、政令宣導櫃、公布欄、LED字幕機、書寫檯、櫃檯專用座椅、候辦區專用椅、哺集乳室、飲水機、手機充電站、無障礙設施（斜坡道、人行道導盲磚、愛心鈴）、另設有性別友善廁所並加裝嬰幼兒安全座椅、申請書表和填寫範例、電腦、讀冊吧、兒童遊戲區及結婚拍照牆等。 6. 針對年長者、行動不便者或特殊需求者實際需求提供相關的「有感設(措)施」：如老花眼鏡、輪椅或免下車服務。 7. 清潔人員每日定時清潔，並指派值日生清潔及檢查，由課長及總務進行抽查作業。 （四）因應業務屬性及服務特性之差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。 1. 提供年滿65歲以上、患重大疾病、行動不便或其他無法親至戶政所之民眾到府(院)服務措施。	為民眾設計便利的洽公環境，提供更友善的加值服務。 透過志工的主動式引導，提供貼心輔助性工具，貼心免下車服務讓各族群洽公無障礙。 提供民眾更明亮整潔、優質及便捷的服務環境。 服務場所不侷限於所內，延伸服務觸角，以服務更多更多需要的族群。
--	---	---

	2. 運用行動化設備於本所辦公處所外設置行動櫃檯，提供民眾洽辦戶籍登記、戶籍文件核發或其他戶籍相關服務。 3. 落實人口政策，本市市民於戶政事務所辦妥結婚登記時致贈成家福袋，提升適齡者把握婚育。 4. 避免數位落差、推動自然人憑證申辦電子戶籍謄本或戶籍登記，運用內政部線上申辦之服務措施。 5. 利用本所網站、臉書及電視牆等管道，播放戶政微電影及相關業務文宣，達到宣導目的。	擴大服務層面，免除民眾來回奔波之交通成本。 發放成家福袋，祝賀民眾邁向人生重要階段。 提高運用自然人憑證線上申辦能見度，推廣予民眾多加利用。 運用多元方式宣傳，即時傳達並宣導正確戶籍登記相關觀念。
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(一) 納入民眾參與服務設計或請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。 1. 善用「志工隊」，協助引導、抽取號碼牌等服務工作。 2. 與各機關及里辦公處橫向合作，辦理活動，加強宣導戶政法令及為民服務措施。 3. 善用傳播媒體、協調會及說明會等公共場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及功能。 (1) 運用多元傳播工具，於集會場合及傳播媒體（公布欄、LED 字幕機、網站、臉書	請志工協助，提供民眾簡易需求服務。 走入里鄰宣導各項戶政法令及為民服務，延伸各服務觸角。 藉由多元宣導、協調會及說明會型式，促進民眾瞭解

	等) 宣導各項服務措施。 (2) 參與公益或社區活動宣導政府施政措施及執行成效。 (3) 依業務需要舉辦說明會或協調會，推廣施政措施，互相交流意見以達成共識。	施政措施，與民眾交流意見，以達成共識及提升服務績效。
	(二) 善用多元化的意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的看法或建議，適時調整服務措施： 1. 規劃建置多元化電子參與管道，如電子信箱及臉書留言訊息，提供民眾友善網路溝通環境。本所網站設有電子信箱，提供民眾便利溝通管道。 2. 經營機關臉書粉絲頁，宣導市政、施政措施外，亦可藉由此平臺蒐集民意。 3. 設置意見箱提供意見表，由民眾即時反應與回饋，承辦人員立即簽報處理。	提供民眾多元化之電子參與及溝通管道，俾利民眾提出意見，做為本所改進方針。 符合時代趨勢，新穎的溝通管道，方便年輕族群提供意見。 洽公民眾即時反應意見，蒐集民意，適當調整措施。
	(三) 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。 1. 辦理民眾意見調查，藉由分析調查結果，提出改進服務缺失，提升為民服務品質。	蒐集民眾意見，提出改進措施，持續提升為民服務品質。

	2. 為求服務品質穩定及提升服務競爭力，設置意見箱，藉由民眾意見反饋，公開表揚服務績優之同仁，藉以增進同仁服務之榮譽感。 3. 辦理洽公環境、服務設施滿意度調查。	公開表揚獲選人員，鼓勵同仁精益求精，共同努力。
	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。 1. 對於人民陳情案件依「臺中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點」，列管追蹤，積極處理。 2. 網站設置電子信箱，提供民眾諮詢管道，藉由雙向溝通，解決疑難問題。 3. 設置民眾意見反應單及意見箱供民眾即時回應優劣事項及提供改進意見。 4. 實施主管走動式服務，輪值主管於民眾區提供即時服務，解決疑難並接受民眾反映（投訴）事項。	儘速有效的解答民眾問題及檢討改善，使人民之陳情案能獲得滿意答覆，消除民怨，有效解決問題。 多元管道提供民眾反應，提高服務品質。 隨時掌握現場狀況及民眾反應，提高服務品質。 提供民眾意見反應立即處理管道。
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(一) 設置全功能櫃檯及快捷便民服務櫃檯，提升機關內部橫向連繫，加強櫃檯人員處理各項申辦案件知能，均衡各櫃檯承辦業務，縮短民眾等候時間。 1. 設置綜合受理櫃檯，加強內部橫向連繫，符合民眾需求。	設置綜合受理櫃檯共25處，「一處送件，全程服務」，縮短民眾洽辦時間。

	2. 設置後線審核人員3名，加強審核受理案件，確保受理品質及正確性外；於尖峰或受理壅塞時，後線人員機動支援櫃檯以紓解人潮。 3. 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。 4. 遷徙單獨立戶之所有權人，得利用免書證系統查詢房屋所有權人之地政及稅籍資料，減少民眾補件之往返。 5. 結婚、離婚、遷徙等申請人如有未提供戶口名簿者，可透過行政協助通報，即時完成申辦事項。 6. 辦理民眾申請國籍歸化案件，由本所連結內政部移民署查詢系統查詢民眾入出境紀錄、居留期間及法務部系統查調刑案資料等，免除民眾往返奔波提證。 (二) 衡酌實際需求，提供線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。 1. 本所網站提供中文戶籍謄本、英文戶籍謄本、戶口名簿、門牌整編證明、到府服務、指定送達地址申請、預約假日結婚登記等各項線上申辦服務及各項申請表單下載服務。 2. 針對各項線上申辦或申辦須知服務，提供完整申辦資訊。	加強審核，降低案件錯誤率，後線人員機動紓解人潮，減少民眾等候時間。 申請人可向任一戶政事務所申辦，以減少舟車勞頓之苦。 簡化申辦流程，便利民眾，減少往返補正程序。 透過跨機關連結，簡化民眾申辦流程。 提供民眾便捷、迅速的線上申辦服務。 提供民眾完整及安全的網路服務。
--	--	---

	3. 配合開放「網路預約戶政登記服務」，受理出生等多項戶籍登記，民眾可提前上網預約臨櫃辦理登記，免等待由專人立即服務，節省現場臨櫃等候時間。 (三) 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共享，提供全程整合服務。 1. 持續推動跨機關通報便民服務，於本所辦理戶籍登記時，透過行政機關作業流程之串連，一併受理他機關戶籍地址異動申請，達到整合資源，提升行政效率與服務品質。 2. 賡續與社會局配合發放「生育津貼」，於民眾出生登記時審認符合發放資料者，協助發放生育津貼，讓民眾感受到政府之溫馨，並落實人口政策之宣導。 3. 持續與地方稅務局合作，受理線上申辦「地價稅自用住宅優惠稅率」及房屋稅地價稅之通訊地址變更等，提供民眾即時又便捷的申請管道。 4. 持續協助文化局推廣辦理新生兒圖書借閱證，透過新生兒出生登記時，同時協助辦理寶寶人生第一張卡-圖書借閱證，進而利用圖書館各項資源，由父母陪伴親子共讀，養成早期閱讀習慣。	機關整合，減少民眾受舟車奔波之苦。 現場發放津貼，讓民眾直接感受政府的重視與祝福。
--	--	---

	5. 辦理新生兒出生參加全民健康保險、姓名及國民身分證統一編號變更（更正）、國民身分證及健保卡同時遺失補發等健保跨機關通報項目，提供民眾優質、便捷的貼心服務。 6. 辦理出生登記或死亡登記可同時申請勞工保險/國民年金生育給付或勞工保險家屬死亡給付（喪葬津貼）。透過跨機關通報服務系統將資料傳送至勞保局，勞保局取得資料審核符合給付條件，即匯款至民眾之銀行或郵局帳戶。 7. 民眾至戶政事務所完成死亡登記後，可選擇申請向中華民國人壽保險商業同業公會（以下簡稱壽險公會）通報亡故者死亡登記資料，戶政事務所可透過內政部跨機關通報服務系統將資料傳送至壽險公會，另可同時辦理亡故者健保退保通報服務，透過跨機關通報服務系統將資料傳送至健保署。 （四）關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。 1. 疼您櫃檯，戶籍登記案件中，離婚、死亡、監護宣告、認領等較敏感的人生轉折重大事件，影響人民感情甚鉅，宜以	協助辦理寶寶圖書借閱證，提供民眾利用圖書館資源。 提供民眾一處申辦多項服務，免於奔波各機關。 主動關懷，提供民眾便捷服務，由各保險公司協助清查承保情形，經確認被保險人亡故者，後續由各保險公司另行通知保險受益人辦理相關給付及由健保署辦理往生者後續退保事宜。 保障民眾隱私，照顧個人感受，民眾得以適當抒發情緒或壓力。
--	--	--

	較隱密的櫃檯受理，以保障其隱私，照顧其感受，並取轉捩點英文 Turning Point 之「Turning」中文諧音「疼您」，結合中英文意涵定名為櫃檯名稱。 2. 提供客語接聽及現場翻譯服務，由熟諳客語之同仁及志工協助服務，或與客委會客語志工連線適時協助翻譯。	透過志工及即時連線方式，增加多元語言溝通方式。
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(一)體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。 1. 提供年滿65歲以上、患重大疾病、行動不便或其他無法親至戶政事所辦理登記者，到府(院)服務措施，由親友到戶所提出申請，戶所派員到府(院)服務。 2. 主動關懷單親家長，於民眾辦理身分登記(如喪偶、離婚、認領等)提供福利宣導單張，對有需求者，以「N加e」跨機關便民服務系統通報社會局，使單親家庭獲得即時支持。 3. 辦理外籍人士歸化測試，以便就近報名及受測，另外提供客製化「隨到隨考」便民服務，儘速取得具備基本語言能力及國民權利義務基本常識證明與及格成績單，俾早日辦理歸化國籍事宜，	提供無法親至戶政所辦理之申請人到府(院)服務，延伸服務觸角。 主動關懷幫助單親家長，使單親家長獲得支持，善用社會資源。 幫助外籍人士早日辦理歸化事宜，順利融入我國社會生活。

	順利融入我國社會生活。 (二) 考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。 1. 連結臺中市「服務e櫃檯」，提供中、英文謄本、戶口名簿、門牌證明、預約結婚登記、到府服務等項目受理線上申辦服務案件。 2. 里鄰長通報個案需求，本所派員瞭解民眾需求，提供服務。	提供線上申辦，服務網路族群。 藉由里鄰長通報，幫助需服務民眾。
五、開放政府 透 明 治 理，優化 機關管理 創新	(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。 1. 使用市府公版網站，提供容易使用的單一介面與瀏覽資料的方式，可以直接、簡單取用資訊服務，讓使用者能快速搜尋所需資訊，經由即時刊載最新資訊，提供民眾參閱廣為宣導周知。 2. 於網站設置「戶政FAQ」，集結常見問題，以一問一答及口語化方式便利搜尋，並詳細解釋辦理方式應備要件，方便民眾快速瀏覽解惑。 3. 於網頁主動公開：法規命令、解釋性規定及裁量基準、機關資訊、行政指導有關文書、施政計畫、預（決）算書、請願之處理結果及訴願之決定、書面之公共	本所提供民眾便利洽公和意見溝通平台，持續建立正確、立即、豐富之內容，運用友善及便利之網路服務，服務廣大網路族群。 機關資料公開透明，便利共享應用，以網路代替馬路，免於民眾兩地奔波，提供民眾更多元服務。

	工程及採購契約等資料；配合政府各項政策及戶政業務宣導於本所網站設置宣導專區，並建置連結內政部戶政司網頁之戶政法規與申辦須知專區、電子戶籍謄本申辦及線上申辦暨表單下載等服務。 (二) 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。 本所網站建置多元化電子參與管道，如電子信箱及網路問卷調查等，提供民眾友善網路溝通環境。 (三) 檢討內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。 1. 遷徙單獨立戶個案，利用本市免書證免謄本便民服務查詢系統查證或居住事實訪查，減少民眾往返補件。 2. 結婚、離婚、遷徙等申請人如有未便提供戶口名簿申辦者，透過行政協助，註記通報戶口名簿換發事宜。 3. 辦理民眾申請國籍歸化案件，由本所連結內政部移民署查詢系統查詢民眾入出境、居留紀錄，免除民眾往返奔波提證。	提供民眾多元化之電子參與及溝通管道。 提高民眾申辦之便利性。 簡化申辦流程，便利民眾，減少往返補正程序。 透過跨機關連結，簡化民眾申辦流程。
--	--	--

	4. 辦理外籍人士歸化測試，新住民可就近報名及測試，另外提供客製化「隨到隨考」便民服務，讓新住民儘速取得具備基本語言能力及國民權利義務基本常識證明與及格成績單。	協助新住民早日辦理歸化國籍事宜，順利融入我國社會生活。
六、掌握社經發展趨，專案規劃前瞻服務	(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。 鼓勵同仁積極創新作為及踴躍研提革新意見，以不斷精進服務措施與流程，達到提升服務品質與效能目標，依據「臺中市政府民政局推動戶政創新服務及改進建議實施計畫」明定獎勵事項、條件及方式等規定辦理。 (二) 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。 1. 配合上級建置e化系統及作業平臺，適時舉辦教育訓練，協助同仁及時熟悉操作方式。 2. 應用科技化行動載具，於本所辦公處所外設置行動櫃臺，提供民眾洽辦戶籍登記、戶籍文件核發或其他戶籍相關服務。 (三) 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協力合作等策略，務實解決服務或公共問題。	鼓勵同仁保持前瞻性，積極研提意見以精進作業流程，汰換不合時宜的作業方式，創新思維，以提升服務品質。 加強服務人員熟悉操作方式，增加作業效能，擴大為民服務。 政府走入民間，到所、到校及到府申辦服務，跨越空間限制，服務更多族群。

	1. 內政部建置之「戶籍資料異動跨機關通報服務」及本市推動N加e跨機關便民服務，透過機關整合，提供民眾全程e化跨機關服務，落實政府單一窗口服務，提升政府行政效能。 2. 經營機關臉書，提供彈性的交流平臺。 3. 積極派員參訪得獎或入圍機關標竿學習，藉由觀摩學習他機關成功經驗，轉化淬練出本所服務新思維，精益求精，自我提昇為民服務品質。 (四) 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。 1. 積極配合上級規劃各項服務措施外，亦重視實務作業發掘問題，研提精進改進方案或創新思維，提出符合效益的便民措施。 2. 掃除服務死角，靈活應對新社會。面臨社會、家庭、人口結構的迅速改變與多元觀念衝擊，戶政事務所服務與業務內容，勢將隨時代的變遷而有所調整，與不同屬性之業務單位更應加強橫向連結，以建構安全便利的政府服務網，迅速因應變遷中的社會需求。	落實政府單一窗口服務理念，方便民眾一處申辦，免除來回奔波之交通成本。
--	--	---

伍、實施步驟及分工：

本所依據行政院106年1月9日院授發社字第1061300008號函頒「政府服務躍升方案」，訂定本所「提升服務品質執行計畫」，俾以提升更優質的為民服務。

陸、考核方式：

- 一、臺中市政府研究發展考核委員會委託民間單位進行服務禮儀稽核。
- 二、本所主管每日走動式管理，隨時考核洽公環境整潔及同仁專業服務。

柒、績效檢討：

本所於臺中市政府研究發展考核委員會年度考核結果公布後，對於為民服務績效優良者予以獎勵，考核成績不佳者，應研議改進措施。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。