臺中市南屯區戶政事務所

113 年提升服務品質執行計畫

113 年 1 月

臺中市南屯區戶政事務所
113 年提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

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、計畫目標：

一、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，提供有感的優質服務。

三、開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

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)訂定人民申請、陳情期限表，相關作業視法令規定及業務需要適時修訂。 (2)各項戶籍登記工作流程於本所網頁公開提供民眾參閱；各項表單下載專區，提供連結至內政部戶政司全球資訊網之戶政	作業規範公開透明，受理人員依期限完成。 申請表單及工作流程公開透明。

	業務各項申請書表。	
	(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。	縮短作業流程，提高行政效率。
	(4)研閱本市戶政人員工作手冊，提供專業法規資料知識庫及辦理各項登記之流程與要件，並因應時事法規更新抽換，供同仁獲取最新作業資訊。	提高同仁專業度，熟知作業流程以減少案件錯漏情況。
	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。	行政管理系統化，提高民眾申辦之便利性及縮短等待時間。
	(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/歸檔印鑑條，既可經由電腦快速比對，簡化作業，縮短辦理時間並提高正確率。	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，節省民眾交通往來奔波時間。
	(3)所有規費明細統一開立於同一張收據，每個櫃檯皆可開立，不須在專門機台排隊等候，併將收據收執聯儲存雲端系統功能供民眾下載查詢，節能減紙且縮短民眾洽公時間。	資料ｅ化，縮短作業流程，提高時效。
	(4)實施各區戶政事務所ｅ化作業跨區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。	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。	透過通報系統，縮短作業時間與減省人力派遣成本。
	（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。	服務時間及項目公開透明。
	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，明確申辦案件動線及窗口，快速到達服務櫃檯，避免民眾無所適從。	服務資訊公開透明，淺顯易懂。
	3.系統化建立「常見問題集」Q&A管理機制，於本所網頁設有「戶政 FAQ」並連結至臺中市政府民政局戶政 FAQ 專區。	提供民眾搜尋問答管道，方便民眾瀏覽。
	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。	每年度受理線上申請案約 100 件，方便民眾申辦服務及查詢。
	5.提供案件處理查詢管道，說明如下：	
	(1)掌握業務聯繫窗口，獲得直接及實質之回應。 (2)主動提供樂 Call 卡名片，可直接向承辦人員查詢。	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。

	(3)公文或電話告知申請人。 (4)網路查詢。 (5)電子郵件查詢。 (6)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，不定期於晨會辦理法令宣導或案例分享，遴派適當人選擔任第一線櫃櫃服務人員，讓民眾得到優質的服務。 2. 提升同仁電話服務禮儀素質，不定期辦理電話禮貌測試，以利即時告知同仁調整改善。 3. 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。 4. 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。 5. 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以及申辦動線規劃妥適，符合民眾使用習慣。	提升同仁專業法令知識，精進為民服務品質，適才適所，增加同仁成就感，並讓民眾得到優質的服務。 提升同仁電話服務禮儀素質，俾利提供民眾精緻服務。 透過績效評比，增加同仁榮譽感，樹立優質的服務形象。 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。

	6. 提供設施：櫃檯（綜合受理、自然人憑證、愛心、疼您、門牌、國籍行政及外籍人士諮詢、身分證、檔案應用、英語服務）、法令宣導櫃、公布欄、LED 字幕機、書寫檯、櫃檯專用座椅、候辦區專用椅、化妝室、哺集乳室、飲水機、手機充電站、公用電話、汽機車停車位、諮詢室、宣導資料及文具用品、無障礙設施（斜坡道、人行道導盲磚、電梯處導盲磚及盲胞專用觸摸按鍵、無障礙及親子專用停車位、愛心鈴、多功能盥洗室等）；另客製化免治便座、廁間加裝嬰幼兒安全座椅、幼童座椅、身障人士活動式書寫桌；申請書表和填寫範例、電腦、結婚拍照牆。 7. 提供「銀向幸福-要您好用」服務，針對年長者、行動不便者或特殊需求者設置愛心櫃檯，因應地方特色及實際需求提供相關的「有感設施」：如愛心助聽器、老花眼鏡、活動式書寫檯及輪椅。 8. 劃分清潔責任區，指定人員負責清理，由課長及總務進行抽查作業。	為有特別需求之民眾設計方便的洽公環境及設施，與提供更加舒適友善的加值服務，落實友善便民之理念。 透過愛心志工的主動式引導，提供行動不便者優先免等待的專屬櫃檯服務，並理解銀髮族群的需求，貼心提供輔助性工具，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。

	（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辦理及矯正機關收容人申請結婚登記到府(院、監所)服務措施。	服務場所不侷限於所內，伺機伸出服務觸角，以服務更多族群。
	2. 運用行動化載具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。	擴大服務層面，免除民眾來回奔波之交通成本。
	3. 落實「樂婚、願生、能養」之人口政策，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。	發放成家福袋，祝賀民眾邁向人生重要階段。
	4. 避免數位落差、推動自然人憑證申辦電子戶籍謄本或登記業務自助區，推廣運用自然人憑證自行線上申辦。	提高運用自然人憑證線上申辦能見度，推廣社會大眾善加利用。
	5. 利用本所網站及臉書粉絲頁、本所多媒體等管道，輪播放送微電影及相關戶籍登記業務，達到宣導目的。	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	（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「志願工作服務隊」，協助抽取號碼牌、協助自動照像機拍照、愛心引導及簡易諮詢服務等工作。	請志工夥伴協助，提供符合民眾需求的服務。1 年預計每位志工服務 72 小時。

求	2. 結合與各機關及里辦公處活動，加強宣導戶政法令及為民服務工作情形。 3. 善用傳播媒體及公聽會、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、FB 專頁等）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。	走入里鄰宣導各項戶政法令及為民服務工作，延伸服務觸角至各層面。 藉由多元宣導及說明會型式，促進民眾瞭解施政措施，與民眾交流意見，以達成共識及提升服務內容績效。
	（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，亦可藉由此平台蒐集民意。 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。 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。	蒐集民眾意見，提出改進措施，持續提升為民服務品質。 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，並設置諮詢室，民眾可事先預約或現場要求，直接聽取民眾需求及建言。 2. 網站設置首長電子信箱，提供民眾諮詢管道，藉由雙向溝通，解決疑難問題。 3. 設置民眾意見反應表及意見箱供民眾即時回應優劣事項及提供改進意見。 4. 實施走動式服務，由主管人員於受理區隨時提供服務，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，用最快速的時間有效解決問題。 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	（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	

過程與方式，提升民眾生活便利度	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. 依業務質量設置全功能服務櫃檯，加強內部橫向連繫，符合民眾需求。 2. 置後線審核人員 4 名，除加強審核受理案件，確保受理品質及正確性外，於尖峰或受理壅塞時機動紓解人潮。 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，得利用免書證免謄本系統查詢房屋所有權人稅籍資料，減少民眾往返補正。 5. 結婚、離婚、遷徙等申請人如有未提提供戶口名簿申辦者，透過行政協助即時完成申辦事項。 6. 連結「地政資訊網際網路服務」系統，針對請領土地共有人戶籍謄本欠缺地籍謄本之情形可透過系統查詢，減少民眾往返補正。 7. 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、居留期間等，免除民眾往返奔波提證。 8. 基於為民服務理念，運用戶政現有資源，秉持合情、合理及合法之處理原則，提供民眾另一個尋找失聯親友之管道，查詢及代轉聯絡資訊之協尋服務。	設置快捷便民服務櫃檯及單一櫃檯共 19 處，「一處送件，全程服務」，縮短民眾洽辦時間。 加強審核，降低案件錯誤率，機動紓解人潮，減少民眾等候時間，提高服務品質。 申請人可向任一戶政事務所申辦，以減少舟車往返勞頓之苦。 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。 提供民眾查詢管道。

	（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。	提供民眾便捷、迅速的線上申辦服務。
	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、預約假日結婚登記及檔案應用申請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諮詢服務，提供完整申辦資訊及嚴謹認證、安全無虞。 3. 配合開放「網路預約戶政登記服務」，受理出生等 34 項戶籍登記，民眾可提前上網預約，在平日週一至週五時間上午 8 時 30 分、9 時及 9 時 30 分三個時段臨櫃辦理登記，民眾免等待由專人立即服務，節省現場臨櫃等候時間。	提供民眾完整及安全的網路服務。
	（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。	機關整合，減少民眾受舟車奔波之苦，每年預計受理約 20,000 件。
	2. 賡續推動與社會局配合發放「生育津貼」制度，於民眾出生登記	現場發放津貼，讓民眾直接感受政府的重

	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。	視與祝福，每年預計受理 1200 件。
	3. 持續推動與地方稅務局聯合視訊服務，稅務文件零距離，可現場補發房屋稅繳納證明，做為遷入單獨立戶證明，亦得線上申辦「地價稅自用住宅優惠稅率」，提供雙方民眾、雙邊業務即時溝通協助管道。	
	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。	協助辦理寶寶圖書借閱證，提供民眾利用圖書館資源，每年預計辦理 1200 件。
	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服務項目，提供民眾更優質、便捷的貼心服務。	提供民眾一地申辦服務，免於奔波各機關，每年預計辦理 2800 件。
	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。	提供民眾一地申辦服務，免於奔波各機關間，每年預計辦理 1400 件。

	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，戶政事務所可透過市府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。	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。
	(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。	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。
	2. 與臺中市聾啞協會合作推動 LINE 視訊連線，提供手語視訊翻譯服務，便利聾啞人士辦理戶籍業務。	透過網路視訊方式，增加溝通方式。

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及矯正機關收容人申請結婚登記到府(院、監所)服務措施，親友到所提出申請，由戶所派人服務。	提供無法親至戶政所辦理之申請人到府服務，延伸服務觸角。
	2. 主動關懷單親(男性)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。	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。
	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，順利融入我國社會生活。	幫助外籍人士早日辦理歸化事宜，順利融入我國社會生活。
	4. 與移民署服務站合作，提供外籍人士視訊連線通譯諮詢服務、多國語言簡訊及寄送 Fun 新生活卡主動關懷新住民。	提供專人窗口解答新住民疑問及視訊通譯服務，並寄送 Fun 新生活卡，提醒相關法令措施及機關聯絡資訊。
	(二) 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。	本轄地理位置尚無偏遠山區交通不便之情形，然視個案情況，
	(三) 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. 利用電話、郵件通訊申請中、英文謄本、戶口名簿服務案件。 3. 里鄰長通報個案需求，本所派員瞭解民眾需求，提供服務。	提供民眾到府服務。 提供線上申辦，服務網路族群。 方便無網路族群，先行電話申請，領件時補書面資料。 藉由里鄰長通報，幫助需服務民眾。
五、開放政府透明治，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、書面之公共工程及採購契約等資料；配合政	本所提供民眾便利洽公和意見溝通平台，並持續建立正確、有效、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。

	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，及電子戶籍謄本申辦、電子戶籍謄本驗證作業連結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提供民眾友善網路溝通環境。	提供民眾多元化之電子參與及溝通管道。
	（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免書證免謄本查詢系統查證或居住事實訪查，減少民眾往返補件。	提高民眾申辦之便利性。
	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即時完成申辦事項。	提高民眾申辦之便利性。
	3. 連結「地政資訊網際網路服務」系統，針對請領土地共有人戶籍謄本欠缺地籍謄本之情形可透過系統查詢，減少民眾往返補正。	簡化申辦流程，便利民眾，減少往返補正程序。
	4. 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。	透過跨機關連結，簡化民眾申辦流程。

	5. 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。	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，依據上級「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」及本所「臺中市南屯區戶政事務所員工提案獎勵實施計畫」明定獎勵事項、條件、方式等規定。 （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 化系統及作業平台，舉辦教育訓練，幫助同仁及時熟捻操作方式。 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	鼓勵同仁保持前瞻性，積極研提意見以精進作業流程，汰舊換新，汰換不合時宜的作業方式， 創新思維，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、到校及到府申辦戶籍登記等，跨越空間限制，服務更多族群。

	問題。 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，機關整合，供市民全程e化跨機關服務，落實政府單一窗口服務，提升行政服務效能。 2. 經營機關臉書，提供彈性的交流平台。 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，提出符合各方效益的便民措施。 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變遷而有所調整及轉變，而不同屬性之業務單位更應加強橫向連結，以建構安全便利的社會服務安全網，迅速因應變遷中的社會各項需求。	落實政府單一窗口服務理念，方便民眾一地申辦，免除來回奔波之交通成本。

	3. 公共服務精英化，提升公共服務效能。公務員應持續提升專業素養，保持操守品行，培養敏銳的社會觀察力，以建立、提升政府與人民的互動品質與信任感。	

伍、實施步驟及分工：

一、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」，審酌服務需求及業務特性，研訂 113 年度「提升服務品質執行計畫」，俾以提升為民服務品質。

二、本所於 113 年 1 月底前完成當年度「提升服務品質執行計畫」，並主動公開。

陸、考核規定：

一、配合臺中市政府研究發展考核委員會考核時程，充份準備資料接受考核，積極爭取榮譽。

二、依據臺中市政府研究發展考核委員會委請府外人士不定期作服務品質稽核調查，由主任、秘書及課長隨時稽核洽公環境、同仁服務情形及專業知識。

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時，對於推行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。