



臺中市南屯區戶政事務所 103 年提升服務品質執行計畫

優質、便捷、貼心



103 年 1 月



臺中市南屯區戶政事務所

103 年提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

行政院96年7月23日院授研展字第09600152471號函頒之「政府服務創新精進方案」。

貳、計畫目標：

- 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、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、鼓勵機關積極進行多面向整合各級政府服務功能，統合運用資源，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、推行作法：

實施要項	推行作法	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效。	<p>(一) 訂定機關年度提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作範圍。</p> <ol style="list-style-type: none">1. 訂定「本所提升服務品質執行計畫」，具體規劃為民服務工作範圍，並主動公布於網站或服務場所。2. 召開所務會議，宣達各項業務重點，並提供同仁垂直之溝通管道。	<p>明確訂定計畫之實施要領、推行作法、完成期限、承辦單位及其預期效益等；各單位於年度內依計畫預定進度執行，期以發揮實施效益，進而提升服務品質。</p> <p>定期由主任召集開會，各主管及承辦人針對上級交辦及主管業務宣達應辦理及配合事項，以確保交辦及配合事項順利執行，同仁針對業務執行窒礙難行或遭遇困難，進行雙向溝通，以提升為民服務品質，預計辦理 10 場次。</p>
	<p>(二) 廳舍積極規劃內部軟體、硬體相關設備及措施，以期提供民眾更寬敞、明亮、優質及便捷的服務環境，並考量民眾洽公之便利性及實用性，持續改造服務場所及更新服務措施。</p> <ol style="list-style-type: none">1. 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。	<p>提供民眾更寬敞、明亮、優質及便捷的服務環境。</p>



實施要項	推行作法	預期效益
	<p>2. 開放本所公共設施，設立藝文展示專區，增加文化氣息。</p> <p>3. 提供舒適、明亮、整潔、美化綠化具特色的洽公場所、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。</p> <p>4. 提供核心設施：櫃檯（綜合受理、自然人憑證、愛心、門牌、國籍行政及外配諮詢、身分證）、櫃檯專用座椅、候辦區專用椅、化妝室、哺乳室、無障礙設施（與南屯區公所共用：斜坡道、人行道導盲磚、電梯處導盲磚及盲胞專用觸摸按鍵、身心障礙汽機車停車位、愛心鈴、身障專用盥洗室等）；申請書表和填寫範例。一般設施：服務檯、法令宣導櫃、公布欄、LED字幕機、書寫檯、電腦、飲水機、公用電話、汽</p>	<p>增加藝文氣息，優化服務環境。提供民眾舒適及申辦動線流暢之洽公環境。</p> <p>提供貼心服務設施供洽公民眾使用，包括核心設施及一般設施。</p>



實施要項	推行作法	預期效益
	<p>機車停車位、諮詢室、宣導資料及文具用品。</p> <p>5. 定期辦理洽公環境、服務設施滿意度調查。</p>	<p>另依本所訂定服務品質滿意度調查實施要點辦理</p>
	<p>(三) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。</p> <p>1. 提升本所同仁專業法令知識，辦理相關戶政法令測試。</p> <p>2. 遴派適當人選擔任第一線櫃檯服務人員，並辦理法令研習，讓民眾得到優質的服務。</p> <p>3. 提升同仁電話禮貌素質，訂定本所電話禮貌實施要點，定期舉行電話禮貌測試。</p> <p>4. 定期辦理櫃檯服務績效評比，樹立優質的服務形象。</p> <p>5. 舉辦服務禮儀票選活動，藉以增進同仁服務之榮譽感，激勵工作士氣。</p>	<p>1 年預計辦理戶政法令測試 1 次。</p> <p>1 年預計辦理法令研習 12 次。</p> <p>依電話禮貌實施要點每月由各秘書及兩課課長進行測試至少 1 次，全年度預計 36 次。</p> <p>每月辦理櫃檯服務績效評比，共計 12 次。</p> <p>另依本所訂定服務品質滿意度調查實施要點辦理。</p>



實施要項	推行作法	預期效益
	<p>(四) 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。</p> <ol style="list-style-type: none">1. 運用多元傳播工具；集會及傳播媒體（公布欄、LED 字幕機、網站），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。	<p>藉由多元宣導，促進民眾瞭解施政措施及服務內容績效。</p>
	<p>(五) 結合社會資源主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。</p> <ol style="list-style-type: none">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。2. 結合各機關及里辦公處，加強宣導戶政法令及為民服務工作情形。3. 暑假期間於臺灣銀行黎明分行設置服務據點，服務就學貸款申請人請領戶籍謄本辦理對保工作。	<p>1 年預計每位志工服務 72 小時。</p> <p>1 年預計宣導 2 次。</p> <p>1 年預計受理 300 件。</p>



實施要項	推行作法	預期效益
	<p>4. 提供場地供廠商設置「自動照相設備」，方便民眾使用。</p> <p>5. 本所保全等業務委外辦理，加強品質管理，確保委外業務公共服務品質。</p> <p>6. 各項行政設備，均建立緊急聯絡電話表，藉以提升意外事件應變處理能力。</p>	<p>1 年預計可服務 2000 位民眾。</p> <p>確保各項業務品質及行政工作順利推動。</p> <p>確保各項業務品質及行政工作順利推動。</p>
二、便捷服務程序，確保流程透明。	<p>(一) 設置全功能櫃檯，提供單一櫃檯服務，促進機關內部橫向連繫，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。</p> <p>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。</p> <p>2. 置全功能櫃檯後援 2 名，除加強審核受理案件，確保受理品質及正確性外，於尖峰或受理擁塞時機動紓解人潮。</p>	<p>設置單一櫃檯 16 處，民眾只需在櫃檯申請，即可獲得全程服務，縮短民眾等候時間。</p> <p>加強審核，降低案件錯誤率，減少民眾等候時間，提高服務品質。</p>
	<p>(二) 徹底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p>	



實施要項	推行作法	預期效益
	<ol style="list-style-type: none">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作修訂。2. 修訂本所申請表單及工作流程表件，並建置於本所網頁提供民眾參閱或下載使用。3. 檢討本所「業務分層負責明細表」 <p>(三) 檢討申辦人檢附書證謄本情形，執行簡化措施，提升申辦便利性。</p> <ol style="list-style-type: none">1. 遷徙單獨立戶個案利用免書證免謄本系統查詢房屋所有權人資料，減少民眾往返補正。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。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。	<p>公開透明，並依期限完成。</p> <p>縮短作業流程，提高時效。</p> <p>縮短作業流程，提高時效。</p> <p>1 年預計檢討 1 次。</p> <p>1 年預計約可服務 600~700 件，提高民眾申辦之便利性。</p> <p>1 年預計約可服務 500~600 件，提高民眾申辦之便利性。</p> <p>簡化申辦流程，便利民眾，減少往返補正程序。</p>



實施要項	推行作法	預期效益
	<p>4. 對於民眾失聯多時，且無法提供具體利害關係證明文件之親友，提供查詢及代轉聯絡資訊之協尋服務。</p>	<p>1 年預計受理 30~50 件。</p>
	<p>(四) 公開各項服務標準作業程序資訊，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p> <p>1. 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。</p> <p>2. 提供案件處理查詢管道，包括現場、電話及網路。</p>	<p>1 年預計受理線上申請案 100 件。</p> <p>1 年預計提供 7 項網路查詢業務。</p>
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係。</p>	<p>(一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效的處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。</p>	



實施要項	推行作法	預期效益
	<p>1. 對於人民陳情案件依本所「處理人民陳情案件實施要點」，逐案登記編號，列管追蹤，積極處理，使人民之陳情案能獲得滿意答覆，消除民怨。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，用最快速的時間有效解決問題。</p> <p>2. 調查統計分析民眾對本所處理陳情建議結果滿意度情形。</p> <p>(二) 廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。</p> <p>1. 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。</p> <p>2. 候辦區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。</p>	<p>儘速有效的解答民眾問題及檢討改善。</p> <p>1 年預計調查統計分析 1 次。</p> <p>多元管道提供民眾反應，提高服務品質。</p> <p>隨時掌握現場及民眾反應，提高服務品質。</p>



實施要項	推行作法	預期效益
	3. 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應（投訴）事項。	提供民眾意見反應立即處理管道。
	(三) 主動搜集輿情報導，針對案情檢討分析。指派專人主動蒐集輿情報導，針對不同報導及不同案情作檢討分析，提供日後為民服務工作參考。	1 年預計蒐集 80~100 件輿情。
	(四) 有系統建立「常見問題集」Q&A 管理機制。 1. 於本所網頁設有「戶政問答集」。 2. 於網路建置法令及特殊案例分享區，提供戶政同仁及類似境遇市民快速瞭解申辦流程、減少往返奔波及洽公時間。	提供民眾搜尋問答管道。 每月定期更新法令及不定期更新各類特殊案例。
	(五) 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失。 辦理民眾滿意度調查，藉由分析調查結果，提出改進服務措施，提升為民服務品質。	另依本所訂定服務品質滿意度調查實施要點辦理。
四、豐富服務資	(一) 主動規劃公開機關基本資料、執行計畫及服務措施等重要資訊，並即時更新。	主動公開本所重要資訊，並即時更新。



實施要項	推行作法	預期效益
訊，促進網路溝通。	本所網頁設有電子戶籍謄本申辦、公告訊息、機關簡介、戶政業務、便民服務、新住民（國籍）專區、政府公開資訊、南屯采風、本所戶政實務案例分享、自然人憑證專區、國民身分證專區、宣導專區、藝文申請、服務專區、志工園地、性別主流化專區、問卷調查、年度計畫、人事專區、陳情與輿情、護照親辦專區及推動臺灣大道專區。	
	(二) 建置機關網站，提供分類及分項導覽服務。 建置本所網站，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。	方便民眾使用及快速選取所需資訊。
	(三) 規劃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。 本所網站設有電子信箱及網路問卷，提供民眾友善溝通管道。	提供民眾多元化之電子參與及溝通管道。
	(四) 賡續推動網站（線上）申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增	



實施要項	推行作法	預期效益
	<p>申辦項目，提高線上申辦使用率。</p> <ol style="list-style-type: none">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、指定送達地址申請及預約假日結婚登記等各項線上申辦服務及特殊案例分享暨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。 <p>(五) 鼓勵建置跨機關資訊整合平臺，提升政府資訊資源共享及使用效率。利用法務部刑事資料查詢查驗服務系統及入出國移民署查詢系統等電子閘門認證，辦理「歸化國籍」、「姓名變更」、「入出境戶籍登記」等案件。</p>	<p>提供民眾便捷、迅速的線上申辦便民服務。</p> <p>提供民眾完整及安全的網路服務。</p> <p>透過跨機關資訊整合平臺查驗相關資料，提高對申辦案件之服務效率，1年預計辦理1000件。</p>
五、創新服務方式，整合服務資源。	<p>(一) 針對民眾需求，重新規劃設計有創意之增值服務。</p>	



實施要項	推行作法	預期效益
	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="523 271 951 658">1. 於本所一樓收發室設置檔案應用申請服務，受理民眾申請調閱檔案。並於本所網頁設有「南屯采風」、「人生戲棚」、「神仙檔案」及「法令及案例分享」專區。<li data-bbox="523 689 951 1077">2. 推動「愛在臺中、幸福滿滿」服務；於人生重要時刻，受理結婚登記-致贈結婚貼心卡、出生登記-致贈出生貼心卡，讓民眾充分感受關懷與祝福。<li data-bbox="523 1108 951 1733">3. 開辦「尋親訪友·戶政圓夢」服務：秉持傾聽民意、回應民意、主動出擊的服務精神，對於因法令限制或無法提示具體證明文件，但基於情、理考量，仍有提供服務之需求者，運用戶政現有資源，提供民眾另一尋找失聯親友之管道。<li data-bbox="523 1765 951 1989">4. 提供民眾貼心便利袋：利用影印紙包裝袋製作，提供有需求民眾使用，環保節能又便民。	<p data-bbox="976 271 1461 427">讓民眾充分瞭解檔案應用及申請流程，並認識南屯風俗特色、戶政沿革等資訊。</p> <p data-bbox="976 689 1369 734">1 年預計受理 2,500 件。</p> <p data-bbox="976 1108 1385 1153">1 年預計受理 30~50 件。</p> <p data-bbox="976 1765 1362 1809">1 年預計服務 1500 人次</p>



實施要項	推行作法	預期效益
	<p>5. 推動出生及結婚祝賀簡訊服務，於接收出生通報時簡訊祝福及通知辦理，新人辦理結婚登記後傳送祝福簡訊。</p> <p>6. 推動「蛻變」身後關懷卡，表達對市民的關懷與慰問之意，於市民辦妥親人死亡登記後致送，並提供影印往者身分證正反面之服務及辦理身後事之貼心叮嚀，以協助市民度過親人生命循環的歷程及轉折。</p> <p>7. 推動「愛在臺中·幸福看得見」成家福袋，市民辦妥結婚登記或遷入登記（自外縣市及國外遷入立戶）時發放，讓貼心的觸角延伸至市民重要的人生階段。</p> <p>8. 開辦「轉介服務樂 Call 卡」，提供洽公民眾後續業務聯繫或諮詢非本所業務範圍時轉介相關機關服務，提昇本所為民服務品質。</p>	<p>1 年預計服務 2500 人次。</p> <p>1 年預計服務 800~1000 人次。</p> <p>1 年預計服務 2000 人次。</p> <p>1 年預計服務 3000 人次。</p>



實施要項	推行作法	預期效益
	<p>9. 推動「戶政 News 貼心 Fun」親民廣播服務專案，運用媒介，放送戶政法令、服務措施及特殊貼心廣播。</p> <p>10. 推動「自然人憑證申辦電子戶籍謄本教學體驗區」，推廣電子戶籍謄本措施。</p> <p>11. 籌劃微電影「出生/結婚登記的正確進行式」，利用網路連結、上傳及本所多媒體強力放送，達到宣導目的。</p> <p>12. 推動戶政來電答鈴語音宣導，針對為民服務措施，做即時的傳送，加強人性化電話服務，提高民眾對政府服務認知。</p>	<p>1 年預計服務 7500 人次。</p> <p>提高「電子戶籍謄本」能見度，推廣社會大眾善加利用。</p> <p>傳達正確的法律知識及相關的作業規定，並營造出「想婚、樂生」的幸福願景。</p> <p>1 年預計服務 3000 人次。</p>
	<p>(二) 規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p> <p>1. 為嘉惠學子就近申領戶籍謄本辦理就學貸款對保工作，暑假期間於臺灣銀行黎明分行設置服務據點，指派同仁專責受理核發戶籍謄本。</p>	<p>1 年預計受理 300 件。</p>



實施要項	推行作法	預期效益
	<p>2. 持續推動 N 加 e 跨機關便民服務，於本所辦理戶籍登記時，透過行政機關作業流程之串連，一併受理他機關居住地異動申請，達到整合資源，提升行政效率與服務品質。</p> <p>3. 賡續推動與社會局聯合發放「生育津貼」制度並贈送「好孕連連」好孕袋，於民眾出生登記時審認符合發放資料者，協助發放相關津貼，讓民眾感受到政府之溫馨，並落實人口政策之宣導。</p> <p>4. 推動與財政部中區國稅局臺中分局跨機關共同推廣自然人憑證簽發暨自然人憑證報稅業務，駐點該局及針對推動集體申辦自然人憑證者，實施到府服務。</p> <p>5. 推動「電話全階服務—您來電我承接，為民服務不漏接」，針對有關公共設施及環境維護通報、民眾權益及生活福祉之陳情、其他公共</p>	<p>1 年預計受理 7000 件</p> <p>1 年預計受理 1500 件</p> <p>1 年預計受理 2000 件。</p> <p>強化處理民眾電話建議案之效率及品質，並整合溝通服務管道，以積極為民服務精神，具體實踐行政一體之理念，1 年預計受理 120 件。</p>



實施要項	推行作法	預期效益
	利益及市政缺失等建議及無法當場回復之機關內部各項業務，代為接洽連繫權責單位並做管控與追蹤，直到民眾問題獲得回覆。	

伍、實施步驟及分工：

- 一、本所行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」，審酌服務需求及業務特性，研訂 103 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 103 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「政府服務品質獎」評獎作業及臺中市政府計畫處考核時程，充份準備資料接受考核，積極爭取榮譽。
- 二、依據臺中市政府計畫處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：

本所於臺中市政府計畫處年度考核時，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。