

## 彰化縣彰化市戶政事務所一百年度提升政府服務品質執行計畫

### 壹、計畫依據：

- 一、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」
- 二、99 年 12 月 2 日府研展字第 0990308634 號函頒「彰化縣政府一百年度提升政府服務品質實施計畫」。

### 貳、計畫目標：

服務從心出發，瞭解民眾的感受，滿足民眾的需求，運用企業精神進行工作流程改善，內化服務觀念，研創多元化客製化服務，秉持「熱忱、親切、周到、創新」的服務信念，以提升為民服務工作績效及提供民眾最佳服務品質，持續改進，希冀達到最佳服務、最高績效、最好品質的整體機關服務目標。

### 參、實施對象：

彰化縣彰化市戶政事務所全體同仁。

### 肆、計畫內容：

#### 第一線服務機關（單位）

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承辦單位	預 期 效 益
一、提升服務品質，深化服務績效	(一) 規劃妥適服務場所， 及各項雙語服務標示。	100 年 12 月	1 股	持續規劃改進各項設施、無障礙空間設備、照明系統、雙語服務標示及環境綠美化。
	(二) 全面推動辦公室 5S 品質管理計畫，以維 護辦公廳舍之美觀、 整潔。	100 年 12 月 ( 持 續 辦 理 )	各實施對 象	持續推動 5S 活動，由同仁編組 責任區，全員參與環境清潔管 理維護，使辦公廳舍煥然一 新，整齊美觀。
	(三) 由主管與同仁組成稽 核小組，定期綠化美 化服務環境及廁所清 潔衛生檢查。	100 年 12 月 ( 持 續 辦 理 )	各實施對 象	預計有 12 次綠化美化服務環境 清潔檢查，並針對缺失，持續 督導改善，提供民眾良好優質 洽公環境。
	(四) 委託專業團體辦理本 所消防設備安全檢查 及申報。	100 年 12 月	1 股	至少每年 1 次委託專業團體辦 理本所消防設備安全檢查，使 本所消防設施及公共安全更有 保障。

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 單 位	預 期 效 益
	(五) 辦理戶政法令測驗。	100 年 12 月	3 股	預計辦理 2 場法令測驗，加深同仁對戶政法令之認知，提升行政效率及為民服務品質。
	(六) 設置法律諮詢櫃台。	100 年 12 月	1 股	每月第二週週五下午 3 時至 5 時，聘請專業律師辦理民眾免費法律諮詢服務，擴大對民眾之服務，提升為民服務品質。
	(七) 辦理全面品質管理、提升作業知能教育訓練。	100 年 12 月	3 股	預計辦理 4 場以上之在職教育訓練並邀請專家學者來所演講，以增廣同仁見聞並與其他機關資源分享。
	(八) 組織讀書會，加強同仁學習風氣，型塑學習型組織。	100 年 12 月	秘書及 1、2、3 股	由全體同仁分四組方式輪流實施，並請秘書、三位股長擔任各組指導員，以帶動全體同仁學習氣氛，鼓勵同仁發表意見，從而激盪服務新思惟。
	(九) 新進人員之教育訓練，由資深同仁負責指導各項工作，並由股長、秘書講解戶政實務。	100 年 12 月	3 股	辦理新進人員教育訓練，使其熟悉戶政業務，避免執行偏差。
	(十) 製作案例教育教材，將發生經過、處理情形、檢討改進等事項傳閱同仁，避免重覆發生同樣錯誤。	100 年 12 月	1、2、3 股	藉由經驗傳承減少錯誤，增加辦事效率及正確性，使戶籍登記案件正確率達98%以上。
	(十一) 針對與民眾相關之法令及為民服務相關之提案，鼓勵同仁研究創新，改善現有作法。	100 年 12 月	1、2、3 股	以實務上遭遇之法令適用及施政疑難，研擬改進方案，有效提升服務品質。
	(十二) 每月召開主管會報、所務會議，研提簡政便民作法，檢討為民服務工作缺失。	100 年 12 月	1 股	由主任召集各主管每月舉行主管會報，進行業務報告及檢討並提示施政重點，每月舉行所務會議，由全所同仁參與，進行業務提示及為民服務檢討，加強同仁專業服務效率。

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承辦單位	預 期 效 益
	(十三)櫃台服務人員及審核人員評比。	100年12月	1、2、3股	預計辦理4次評比，每季評選出績優前三名櫃台服務人員及1名績優審核人員，公開表揚並列入考評參考，激勵同仁工作士氣，提升行政效率。
	(十四)辦理社區藝展。	100年12月	1股	預計全年辦理6場次展覽活動，除可增加民眾洽公之附加價值外，更能淨化民眾心靈，提供休閒、公益等活動之去處。
	(十五)結合節日及異質機關、社區活動機會，擴大戶政業務宣導管道，宣導戶政法令及服務訊息。	100年12月	1股	配合特殊節日活動(如聖誕報佳音)及其他機關、社區辦理活動機會，積極參與藉以宣導戶政業務，提升宣導成效。
	(十六)成立法令諮詢小組會議暨法規研究。	100年12月	2股	視情況不定期召開法令諮詢會議，討論相關應變措施；針對疑難案件亦提交議決統一作法，以提升行政效率。
	(十七)設置國語、台語、客語電話語音查詢系統。	100年12月	1股	因應不同族群的需求，提供貼心的服務。
	(十八)設置手機充電服務區。	100年12月	1股	考量現行手機已是民眾隨身不可或缺之通訊用品，體貼洽公民眾手機臨時沒電無法使用之心情，於服務台增設充電服務區，解決其困擾，提升為民服務品質。
	(十九)設置書寫檯，製作書寫範例，置放宣導資料提供索取。	100年12月	1股	設置書寫專區，提供文具用品、各項表格及書寫範例，書寫檯設置高度由所內同仁先行自我測試，以求民眾能舒適填寫，檯下空格置放服務手冊各項政令宣導供民眾索取，公開相關法令資訊。

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 單 位	預 期 效 益
	(二十) 定時播放音樂，營造良好環境氣氛，讓民眾與同仁於輕柔音樂聲中，舒緩洽公及上班情緒。	100 年 12 月	1 股	為營造良好洽公環境，規劃於一樓洽公大廳定時播放音樂，除平時播放之古典輕音樂外並隨節慶及需要播放適時情境（生日、結婚）之樂曲，音樂均為合法授權公播。
二、便捷服務程序，確保流程透明	(一) 推動全功能櫃台，便利民眾申辦。	100 年 12 月	2 股	設置 21 個單一窗口，一處收件全程辦理完竣，減少民眾在各窗口間往返奔波之不便。
	(二) 排定支援班表，由內線人員支援櫃台人力，以減少民眾等候時間。	100 年 12 月	2 股	櫃台由內線人員機動性支援；因應現場人力需求設置簡易專櫃，疏解排隊人潮，使民眾得到快速便捷服務。
	(三) 提供身分證發證及戶口名簿行政協助，落實簡政便民	100 年 12 月	2、3 股	提供異地辦理身分證或遷徙之民眾因現居本轄或申辦遷徙時未帶戶口名簿者可先辦理事後由同仁協助發證或至所補註戶口名簿，免除現場無法申辦之困擾。
	(四) 由專人整理最新戶政法令，裝釘成冊，供同仁參閱學習。	100 年 12 月	2 股	提供同仁最新法令資訊，俾有所遵循，簡化工作流程及減少錯誤。
	(五) 建置及更新法規暨解釋函令檢索系統。	100 年 12 月	2 股	建置完成法規暨解釋函令檢索系統，便利法令搜尋及運用，節省查閱紙本法令時間。
	(六) 戶籍案例蒐集研究。	100 年 12 月	2 股	彙整平日承辦案件，擇項做成案例，提供疑難案件實務經驗交流，並作為研究發展參考。
	(七) 編印服務手冊、宣導卡片等文宣，宣導為民服務事項暨戶籍登記申辦須知。	100 年 12 月	1、2、3 股	預計印製至少 1 種以上文宣，以宣導戶政便民措施及法令，避免民眾因法令之不瞭解，而造成無謂紛爭。

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承辦單位	預 期 效 益
	(八) 英文戶籍謄本核發。	100 年 12 月	2、3 股	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 因應民眾之需求，由櫃台受理英文謄本申請再由專人翻譯，減少排隊等候時間。</li> <li>2. 核發時間由原標準所定 6 天縮減為 5 天。</li> </ol>
	(九) 主動關懷及提供客製化服務。	100 年 12 月	1、2、3 股	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設置「行動不便及手語服務」客製化專櫃，提供身心障礙朋友舒適、便捷、無障礙的洽公環境。</li> <li>2. 主動派員至轄內各國中受理學生初領國民身分證，免除學生及家長親到本所辦理之不便，並減少本所現場民眾壅塞之情形，預計受理服務計 2,000 人次。</li> <li>3. 凡重病、年邁、行動不便之民眾申辦戶籍案件，均可向本所服務台申請到宅服務，預計受理服務計 80 人次。</li> <li>4. 因應民眾辦理助學貸款需求，於台灣銀行設置助您成功謄本專櫃，讓民眾可以在銀行申貸同時，現場辦理所需謄本資料，避免民眾在機關間來回奔波，浪費時間，預計受理服務 1,500 件，有效提升服務品質。</li> <li>5. 辦理集體申辦自然人憑證服務，減少現場等待，提升便利性及擴大申辦成效。</li> </ol>
	(十) 設置旋轉式海報架重點宣傳重大訊息。	100 年 12 月	1 股	自製大型宣導海報張貼，重點宣導各項戶政便民措施及最新法令。
	(十一) 進行施政宣導調查。	100 年 12 月	1 股	重要施政宣導，配合每季進行之民眾滿意度問卷調查，設計於問卷內容，瞭解民眾熟悉程度，作為宣導改進之參據。

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 單 位	預 期 效 益
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	(一)建立現場民眾申訴事件處理標準流程，提供及時有效之處理，降低民怨。	100年12月 (持續辦理)	各實施對象	因應現場民眾各項抱怨之處置，責成值日主管督導解決，並進行後續追蹤處理改善，並視案情製作案例教材供同仁遭遇相關案件因應處理之用。
	(二)訂定本所危機事件處理作業規範，以為各項負面報導之處置。	100年12月 (持續辦理)	各實施對象	應本所各項危機事件發生前、後之負面報導之處理，使能迅速掌握訊息並協調各相關單位表明本所立場與處置措施，主動為政策辯護或更正不實內容，進而有效減輕負面新聞之影響及導正視聽。
	(三)由專人負責剪報，辦理輿情分析，並傳閱同仁。	100年12月	1股	瞭解輿論據以改進，或學習效法其他機關革新作法。
	(四)每季辦理服務品質問卷調查，加以統計分析，研擬改善作法。並協助民眾解決疑難。	100年12月	1股	預計辦理4次問卷調查，以瞭解民情民瘼，積極改善，並協助民眾順利解決疑難，強化服務效率。
	(五)設置「主任室信箱」，接受民眾興革建議及陳情案件，相關案件並均呈送主任，並研擬改善對策，妥予答覆當事人。	100年12月	各實施對象	針對民眾陳情、建議等，研擬改善對策，並即時答覆當事人處理情形，以平息民怨。
	(六)於本所網站建立「戶政問答」管理機制，蒐錄民眾常見疑難及提供問題解決方法。	100年12月	1股	民眾可透過網站瞭解相關問題之解決方法，免除多方詢問之困擾。
	(七)陳情案件專責列管並於限期內函復當事人。	100年12月	1股	針對陳情案件列管，期能儘速函復當事人，協助民眾解決疑難問題，亦可減少紛爭。
	(八)e-mail隨時提供民眾申訴管道，以瞭解民眾之需求或感受。	100年12月	1股	申訴管道暢通，可快速檢討改進缺失。

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承辦單位	預 期 效 益
	(九) 建置多媒體宣傳系統。	100 年 12 月	1 股	為加強各項政令宣導成效，提升為民服務品質，利用本所各受理櫃台桌上櫃設置多媒體影像系統，以多媒體播放宣導影片、動畫或幻燈片並打上跑馬燈方式，藉以擴大宣傳效果。
	(十) 廣納民眾對縣政之建言、提供民眾更便捷之陳情、反映管道並協助里長順利推展地方建設。	100 年 12 月	1 股	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 轄區里長對縣府請求及建言，可就近將意見提案單送至本所代收轉報縣府。</li> <li>2. 民眾陳情、反映及對縣政各項建設有應興應革之意見，可隨時提出建言，由本所代為收件轉報縣府。</li> <li>3. 戶政服務深入基層，增進里民一家親，以有限戶政人力，提升無限戶政服務之目標</li> </ol>
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	(一) 主動發布新聞稿或透過縣內有線電視系統廣告宣導。	100 年 12 月	1 股	針對各項活動，即時發布新聞稿或透過電視媒體宣導，讓社會大眾周知各項施政措施及執行成效。
	(二) 運用我的 E 政府線上服務系統，提供 29 項線上表單服務。	100 年 12 月	1 股	利用網路系統提升服務效能，讓民眾免於久候之苦。
	(三) 架設網站提供為民服務訊息及最新戶政法令。	100 年 12 月	1 股	以網站之即時性，讓民眾不出門能得知戶政新資訊。
	(四) 改善網站功能，提供互動式意見交流及檢索、查詢案件功能。	100 年 12 月	1 股	為使民眾使用本所網站更加方便，進行動態網頁改版，增加檢索功能與擴增線上申辦項目及案件進度查詢功能。
	(五) 於網站提供 5 項線上預約、26 種表單下載服務、3 項線上申辦案件查詢、22 項申辦須知、3 項便民宣導下載服務、9 項線上查詢及 2 項語音宣導且專人控管其申辦時效。	100 年 12 月	1 股	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 民眾於網路自行下載所需表格及相關申辦須知、應備表件，減少至戶政所來回奔波次數。</li> <li>2. 申辦戶籍謄本、戶口名簿、與民有約、到宅服務及法律諮詢等案件提供預約服務，便利民眾申請。</li> <li>3. 線上查詢申辦進度，民眾可即時掌握案件办理流程。</li> </ol>

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 單 位	預 期 效 益
	(六)民眾諮詢可運用電子郵件，並由專人解答。	100年12月	1股	電子郵件無上班時間限制，民眾可隨時提出問題，並即時獲得正確解答。
	(七)本所網頁通過無障礙網頁 AA 認證，並作隱私權保護宣言。	100年12月	1股	無障礙網頁提供身心障礙民眾之便捷服務。
	(八)提供網路申辦及查詢服務。	100年12月	1股	建立即時服務功能，民眾不用出門即可查詢戶政相關法令、下載表單及提供建言等，提升e化政府便捷服務。
	(九)建置及更新多元化網頁版本。	100年12月	1股	1. 建置本所網頁英文版及兒童版，便利不同族群及世代。 2. 網頁內容及編排依實際需要不定期更新，保持資訊時效性及瀏覽便利性。
	(十)網站架設多媒體影音宣傳及下載服務	100年12月	1股	本所網頁新增多媒體影音宣傳（活動及藝廊影音專區），並提供相關下載服務，豐富網路宣導內容及提升宣導成效。
五、創新服務方式，整合服務資源	(一)結合各里資源、擴大延伸服務民眾，落實簡政便民之目標，創造服務附加價值。	100年12月	1、2、3股	提供戶籍登記須知及辦理戶籍登記較常使用空白申請書表、填寫範例，置於各里辦公處，供民眾使用，並同時宣導戶政法令與政府重大政策，有效延伸服務據點。
	(二)配合政府整體施政，辦理宣導或提供各項申請作業必要之協助及服務。	100年12月	1、2、3股	1. 配合中央及縣府各項施政，如健保加保、稅捐開徵、優惠（自用住宅稅率適用）等相關宣導。 2. 協助辦理社會救助補助戶籍資料查核，免除弱勢家庭耗時花費請領戶籍謄本。 3. 提供新生兒出生登記謄本，轉介向縣府及公所申請婦女生育補助。

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承辦單位	預 期 效 益
	(三)落實外籍配偶輔導措施，協助新住民完成歸化，融入本地生活。	100年12月	1股	1. 設置外籍與大陸配偶諮詢服務窗口，專人協助民眾填寫申請表單及提供諮詢服務。 2. 製作準歸化及歸化國籍申辦須知書籤發送社區發展協會，結合社區協助宣導相關法令。 3. 辦理外籍人士歸化我國國籍基本能力及權利義務常識測驗，俾利就近應考。
	(四)與台灣銀行彰化分行合作，成立助您成功就學貸款謄本核發處，服務學生族群。	100年2月 100年9月	1、2股	因應民眾辦理助學貸款需求，將服務據點延伸，縮短洽辦民眾申領及機關間來回時間，預計受理服務1,000件，有效提升服務品質。
	(五)派員至各國中受理學生初領國民身分證。	100年3月	3股	主動派員至本轄各國中受理學生初領國民身分證，免除學生及家長奔波之不便，並減少本所戶籍登記塞車之不便，預計可服務2,000人次以上。
	(六)辦理到宅服務，展現戶政關懷、貼心服務。	100年12月	2股	凡重病、年邁、行動不便之民眾申辦戶籍案件，均可向本所服務台申請到宅服務，預計受理服務計90人次。
	(七)招募社區民眾擔任本所志工，協助公務推展。	100年12月	1股	協助本所藝文展覽及民眾申辦事項，減輕同仁工作負擔；志工協助引導等服務工作，提升為民服務品質。
	(八)設置東區辦事處，服務東區民眾。	100年12月	2股	為延伸服務據點，便利東區22個里之居民洽辦業務所需，成立東區辦事處，使其鄰近居民毋需奔波辦理。

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承辦單位	預 期 效 益
	(九)提供跨機關服務—推動「戶、地、稅戶易通」便民服務。	100年12月	1、2股	本所與本縣地方稅務局、監理站、地政所、台電、自來水、中華電信、郵政等機關合作，民眾到本所辦理戶籍地址、姓名變更(改名)、身分證統一編號更正時，只要在受理櫃台填寫「戶地稅-戶易通」變更申請單，就能一併辦理上開跨機關服務，提升便民附加價值。
	(十)主動提供戶籍登記後續相關資訊，提供加值化服務。	100年12月	1、2股	製作死亡登記後處理相關事宜參考資料表，協助民眾辦理死亡登記時，知悉後續應辦理之相關事項；提供辦理出生登記之民眾領取本縣生育補助參考資料，並協助收件送縣府社會處辦理補助，使新生兒父母知悉訊息，保障自己權益。
	(十一)免費法律諮詢，提升服務附加價值。	100年12月	1股	為擴大對民眾之服務，提升為民服務品質，每月第二週週五下午3時至5時，聘請專業律師辦理民眾免費法律諮詢服務，民眾如有生活法律疑難或者法令諮詢，均可免費詢問。
	(十二)印製街道位置一覽表—提供民眾查詢。	100年12月	1股	為方便民眾查閱本轄各街道確切位置，本所特印製本市街道位置一覽表，供民眾索閱，同時提供網路下載電子檔服務，標明指標位置，另亦可協助警察、消防、衛生等有關機關快速查閱地址，使其能有效執行保護市民身體、財產安全及緊急救護工作。
	(十三)提供自然人憑證申請—提供到點服務。	100年12月	3股	為方便無法親自到本所申辦自然人憑證之機關、學校及公司行號之員工，規劃滿20人以上申請者，得以該機關名義向本所申請到點服務，本項服務預計服務達200人次。
	(十四)受理護照親辦人貌審查。	100年12月	1股	配合政府推行護照親辦政策，提供護照人貌審查服務，便利民眾申辦護照作業。

伍、管制考核：

- (一)各業務承辦單位採目標管理，自擬訂年度工作執行計畫，按進度實施，各主管嚴格管控進度及成效。
- (二)訂定本所「一百年度提升服務品質執行計畫」，陳報縣府備查，主動公布於機關網站並切實執行。
- (三)年度執行情形提報縣府備查。

陸、績效評估：

- (一)每月主管會報檢討各項計畫之執行績效及缺失。
- (二)依上級考評及本所自行評核成績，執行績效卓越之承辦人員辦理敘獎。

柒、其他：

本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。