

彰化縣彰化市戶政事務所 106 年度提升政府服務執行計畫

壹、計畫依據

行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務創新精進方案」及 106 年 2 月 6 日府計研字第 1060038517 號函頒「彰化縣政府 106 年度提升政府服務實施計畫」。

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

構面	實施要項	推動策略		
		推動作法	完成期限	預期效益
基礎服務	一、服務一致及正確	(一)依據戶政工作服務規範辦理各項登記案件	106 年 12 月(持續辦理)	同仁辦理案件，依循標準化作業規範，服務正確且一致。
		(二)由專人整理最新戶政法令，供同仁參閱學習。	106 年 12 月(持續辦理)	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。
		(三)編印宣導文宣，宣導為民服務事項暨戶籍法令及登記申辦須知。	106 年 12 月(持續辦理)	印製各項文宣，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。
		(四)建置及更新法規暨解釋函令檢索系統。	106 年 12 月(持續辦理)	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。
	(五)於本所網站建立「戶政案例法令」專區，提供戶政相關法令，蒐錄民眾常見疑難及提供問題解決方法。	106年12月(持續辦理)	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。
二、服務友善	(一)妥適規劃服務場所核心設施，及各項雙語服務標示。	106年12月(持續辦理)	持續規劃改進各項設施、無障礙空間設備、哺育環境、照明系統、雙語服務標示及環境綠美化。
	(二)設置一般設施，提供洽公民眾方便舒適的洽公環境。	106年12月(持續辦理)	1. 設置各項一般設施，如：書寫櫃，提供文具用品、各項表格及書寫範例、網路電腦、免費WIFI上網、飲水機、公用電話、停車位及諮商室等。 2. 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。
	(三)辦理社區藝展	106年12月(持續辦理)	利用本所一樓走道牆面、立柱展覽各項藝文作品，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。
	(四)設置國語、台語、客語電話語音查詢系統。	106年12月(持續辦理)	因應不同族群的需求，提供貼心的服務。
	(五)設置3C充電服務區。	106年12月(持續辦理)	考量現行3C產品已是民眾隨身不可或缺之用品，體貼洽公民眾手機、PAD或筆電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。

	<p>(六)推動健康防護站，為民眾健康把關。</p>	<p>106年12月(持續辦理)</p>	<p>為維護洽公民眾健康，降低因群聚或接觸造成之病媒傳染，及配合政府於公務機關設置自動體外電擊去顫器之政策，本所辦理「健康防護站」措施。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 於本所大門口設置自動體外電擊去顫器，並敦請專業講師至本所辦理 AED+CPR 教育訓練，於民眾發生突發心肺功能停止之情形時，得依緊急醫療救護法施行急救。 2. 設置體重測量區，方便民眾及同仁得隨時掌握自我體重。 3. 購置醫務箱，提供簡易醫療服務，為民眾健康把關，以提升為民服務附加價值，有效增進政府機關貼心關懷形象。
	<p>(七)建置多媒體宣傳系統及 LED 字幕機。</p>	<p>106年12月(持續辦理)</p>	<p>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及於洽公大廳顯眼處設置 LED 字幕機，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。</p>
	<p>(八)推動網站改進，提供互動式功能及多元服務。</p>	<p>106年12月(持續辦理)</p>	<p>為使民眾使用本所網站更加方便，配合縣府建置網頁改版，提升網頁功能及便利性。</p>
	<p>(九)機關網站提供為民服務訊息及最新戶政法令。</p>	<p>106年12月(持續辦理)</p>	<p>以網站之即時性，讓民眾不出門能得知戶政新資訊。</p>
	<p>(十)本所網頁通過無障礙網頁 AA 認證，並執行隱私權保護宣言。</p>	<p>106年12月(持續辦理)</p>	<p>無障礙網頁提供身心障礙民眾之便捷服務，並注重使用者隱私權之保護。</p>

		(十一)實施「便利袋著走」專案，保護民眾個資不外洩。	106年12月(持續辦理)	為因應個人資料保護法施行，提供民眾便利安心服務，本所辦理「便利袋著走」專案，於申辦戶籍資料、護照人別確認及戶口名簿時，依民眾申領戶籍資料文件類別，免費提供客製化專屬資料袋，包括不透明戶籍資料袋、戶口名簿袋等，以保護個人資料。
服務 遞送	一、服務便捷	(一)推動全功能單一窗口，便利民眾申辦。	106年12月(持續辦理)	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)設置專業櫃台、提供專門服務。	106年12月(持續辦理)	戶政業務性質及複雜度並不完全相同，若將所有業務併入單一窗口作業，恐將造成民眾等待時間過長而耽誤申辦時間，故本所依業務屬性，如國籍、門牌、英文謄本、身分證製證、戶籍檔案資料調閱運用等，挑選適合的專業人員，設置專業的櫃台，以提供民眾專業的服務。
		(三)提供戶口名簿行政協助，落實簡政便民。	106年12月(持續辦理)	民眾於辦理戶籍業務因漏帶或不便取得戶口名簿時，原須自行往返戶所及家中拿取戶口名簿，實施行政協助後，可由本所先行受理後，再行文至原戶長及對方戶所協助完成戶口名簿劃記作業，免除民眾來回奔波之苦。
		(四)中午及週六上午延長服務時間。	106年12月(持續辦理)	為服務廣大的上班族群，使市民於上班時間之餘，能有效地利用公餘時間至戶政所洽公，除了正常上班時間之外，中午時間及週六上午不休息，以更長的服務時間，更短的受理時間來

			服務市民，使市民獲得便捷的優質服務。
	(五)辦理線上身分證掛失服務。	106年12月(持續辦理)	民眾身分證遺失，可利用電話撥打掛失專線「1996」24小時於線上辦理掛失作業，免除民眾來回奔波及現場等候
	(六)民眾諮詢可運用電子郵件，並由專人解答	106年12月(持續辦理)	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。
二、服務可近性	(一)主動關懷及提供客製化服務	106年12月(持續辦理)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置「博愛窗口」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。 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。 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。 4. 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。 5. 設置騰得快櫃台，遇民眾等待情形，啟動內線人員支援櫃台機制，繁簡案件分流，受理謄本等簡易案件加速人潮疏解，以減少民眾等候時間。
	(二)辦理多元法律諮詢服務。	106年12月(持續辦理)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 架設網路及視訊設備

			<p>連結縣府法制室視訊網路，於每週一、三、五上午9時至11時30分，提供民眾於線上以視訊方式向律師諮詢法律問題。</p> <p>3. 提供民眾多元免費法律諮詢訊息，如行政執行署彰化分署聯合服務中心視訊法律諮詢服務、彰化市公所免費法律諮詢服務及專業律師服務資訊等，供民眾多重選擇及運用。</p>
	(三)提供多項跨機關整合服務，如：辦理戶籍資料異動通報、健保加保暨核發健保卡通報、辦理死亡登記協助家屬進行跨機關通報壽險公會等，節省民眾於各機關間奔波	106年12月(持續辦理)	<p>1. 辦理戶籍資料異動跨機關通報服務，如：戶籍資料異動時協助民眾跨機關通報稅務、監理、地政、自來水、電力公司等，免除民眾各地奔波。</p> <p>2. 辦理健保局跨機關通報服務，提供民眾通報製作新生兒無照片初領健保卡，改名或變更身分證字號及身分證併同健保卡遺失時，協助民眾通報換、補發健保卡作業，免除民眾奔波。</p> <p>3. 協助民眾於辦完死亡登記後隨同跨機關通報壽險公會，瞭解往生家屬之保險投保情形，以利辦理相關繼承作業。</p>
	(四)慶賀新生，溫馨祝福。	106年12月(持續辦理)	<p>民眾辦理出生登記時，如符合縣府生育補助規定之新手父母，即由本所代發生育補助金3萬元，慶賀新生兒誕生，並發給幸福生活卡，方便新手爸媽以較優惠之價格至本縣各特約商站採購小寶貝需用品，並貼心用小寶貝之照片製</p>

			作成寶貝卡，紀錄新生之歡樂。
(五)加強新住民服務—為民服務無國界。	106年12月(持續辦理)		<ol style="list-style-type: none"> 1. 設立外籍與大陸配偶服務專櫃，以提供有涉外事件民眾相關資訊，並協助發送各相關宣導文件。 2. 舉辦外籍人士歸化我國國籍基本能力及國民權利義務基本常識測驗，協助外籍人士歸化我國國籍。 3. 舉辦外籍配偶生活適應輔導班，使來自各個國家外籍配偶儘早適應本地風土民情及生活習慣。 4. 協助領有國民身分證之新住民朋友考取本國機車駕照，使本身及家屬行的更方便。
(六)設置東區辦事處，服務偏遠民眾。	106年12月(持續辦理)		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。
(七)提供自然人憑證申請到點服務、報稅憑證e路暢通創新計畫及實施「報稅快e通」提升為民服務品質工作計畫。	106年12月(持續辦理)		<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 為服務報稅民眾，5月期間於國稅局彰化縣分局設置憑證申辦專區，讓民眾申辦憑證及現場進行網路報稅，一次完成。
(八)受理護照親辦人貌審查。	106年12月(持續辦理)		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。
(九)內政部自102年起陸續開放	106年12月(持續辦理)		民眾可就近選擇戶政事務所申辦已開放之戶籍

		異地辦理戶籍申辦項目，提供民眾可就近辦理戶籍登記或申請核發戶籍相關資料之便利性。		登記項目，減少舟車勞頓及節省民眾時間、金錢，提升服務品質。
三、服務成長及優化	(一)	提升電話服務禮儀並正確回答民眾問題，提升民眾滿意度，型塑優質服務團隊形象	106年12月(持續辦理)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 印製「電話測試考核表」，考核內容包含接話應對情形、結束通話情形、接話時的態度、解說內容是否詳盡、轉接過程禮貌用語等。 2. 由各級主管依考核表內容不定期實施測試，並給與評分後，交研考集中保管。 3. 依個別情形得製作案例教材，於所務會議宣導。
	(二)	櫃台服務人員評比。	106年12月(持續辦理)	每季評選出績優前三名櫃台服務人員，列入年終考評參考，激勵同仁工作士氣，提升行政效率。
	(三)	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	106年12月(持續辦理)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合協助中央及縣府各項施政宣導。 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. 提供免費新生兒出生登記謄本，俾申請本縣婦女生育補助。
	(四)	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。	106年12月(持續辦理)	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。
	(五)	招募社區民眾擔任本所志工，協助公務推展。	106年12月(持續辦理)	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。

		(六)委託專業團體辦理本所消防設備安全檢查及申報。	106年6月及11月	每年2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。
		(七)由專人負責剪報，辦理輿情分析，並傳閱同仁。	106年12月(持續辦理)	瞭解輿論據以改進，或學習效法其他機關革新作法。
服務 量能	一、內部作業簡化	(一)辦理改名免附戶謄、護照人別確認免附身分證影本、減化申辦資料檢附。	106年12月(持續辦理)	1. 民眾申請改名及更正案件，依規定應附初設戶籍謄本，本所現行受理是項案件，均由承辦人自行查核列印戶籍資料。 2. 民眾初次申辦護照辦理人別確認，原需自費提供身分證正反面影本，現改為由本所主動免費影印，減輕民眾荷包負擔。
		(二)將日據時期及電腦化前戶籍資料掃描並數位建檔。	106年12月(持續辦理)	將日據時期及電腦化前戶籍資料掃描並數位建檔，供本所及其他戶政所能於線上查詢並列印核發戶籍謄本，免除民眾往來奔波於各戶政事務所。
		(三)電話預約辦理戶籍謄本。	106年12月(持續辦理)	民眾為辦理本人之戶籍謄本，得利用電話先行預約辦理後，於個人方便之時間再至本所領取，免除現場排隊等候。
		(四)提供市民到宅服務。	106年12月(持續辦理)	凡市民因重病、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。
		(五)至轄內國中受理學生初領國民身分證。	106年12月(持續辦理)	本所主動派員至轄內各國中受理初學生領國民身分證，免除學生及家長親到本所辦理之不便，並減少本所現場壅民眾塞之情形。
		(六)遷徙檢附資料跨機關傳真查詢服務。	106年12月(持續辦理)	民眾於辦理遷徙獨立戶籍登記時，依規定應提供建物資料正本，本所為服務民眾，如民眾遷

				入之建物為其本人或其直系親屬所有，得填寫遷徙資料查證傳真單傳真地方稅務局查證，免除民眾往返奔波。
		(七)開立一次告知單減少申請人補件次數。	106年12月(持續辦理)	民眾對於戶政業務並不完全瞭解，於申辦案件時難免因錯漏文件而無法完成，為使民眾不再因文件錯漏而來回奔波，本所落實開立一次告知單，將應備文件及相關法令、資訊，完整且仔細以書面告知。
		(八)提供線上預約、表單下載服務、線上申辦案件查詢、申辦須知、便民宣導下載、線上查詢及語音宣導等多項線上便民服務，專人控管申辦時效。	106年12月(持續辦理)	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 申辦戶籍謄本、戶口名簿、與民有約、到宅服務、預約結婚登記及法律諮詢等案件提供預約服務，便利民眾申請。 3. 線上查詢申辦進度，民眾可即時掌握案件办理流程。
二、服務精進機制		(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	106年12月(持續辦理)	以實務上遭遇之法令適用及執行疑難，研提改進方案，有效提升服務品質。
		(二)成立法令諮詢小組會議暨法規研究。	106年12月(持續辦理)	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。
		(三)辦理戶政法令測驗。	106年12月(持續辦理)	辦理法令測驗，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。

		(四)每月召開所務會議，研提簡政便民作法，檢討為民服務工作缺失。	106年12月(持續辦理)	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。
		(五)辦理櫃台同仁微笑禮貌人員選拔。	106年7月	辦理櫃台同仁微笑禮貌人員選拔，落實「微笑招呼、雙手遞件、擦拭印章」，小小動作，讓民眾感受熱忱、親切、周到之服務。
服務 評價	一、服務滿意情形	(一)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	106年12月	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。
		(二)進行施政宣導調查。	106年12月	重要施政宣導，配合每季進行之民眾滿意度問卷調查時，設計於問卷內容，瞭解民眾熟悉程度，作為宣導改進之參據。
		(三)辦理同仁內部滿意度調查加以統計分析，針對同仁意見協助解決或改善。	106年12月	重視同仁權益與意見，會視狀況進行調整或修正。
	二、意見回應處理情形	(一)網站設置意見交流專區，提供線上問卷戶政問答及意見信箱，提供民眾意見交流管道，以瞭解民眾之需求或感受。	106年12月(持續辦理)	民眾意見管道暢通，可快速回應民眾檢驗之核心事項，並進行檢討改進。
		(二)設置「主任室信箱」，接受民眾興革建議及陳情案件，相關案件均呈送主任，並研擬改善對策，妥予答覆當事人。	106年12月(持續辦理)	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。

	(三)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。	106年12月(持續辦理)	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。
	(四)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。	106年12月(持續辦理)	因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。
	(五)陳情案件專責列管並於限期內函復當事人。	106年12月(持續辦理)	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。
	(六)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。	106年12月(持續辦理)	1. 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。 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。

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「106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、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。