

彰化縣鹿港鎮戶政事務所 105 年度提升政府服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

- 一、行政院 104 年 4 月 7 日院授發社字第 10413004711 號函頒之「政府服務創新精進方案」。
- 二、彰化縣政府 104 年 12 月 8 日府計研字第 1040424039 號函頒「彰化縣政府 105 年度提升政府服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的服務形象
→專業、效能的戶政。
- 二、導入資訊流通運用觀點，促進政府資訊透明化，確保民眾知的權利與資訊使用權→e 化、便捷的戶政。
- 三、深化創新整合服務績效，鼓勵發揮創意，提供多面向整合服務
→創新、整合的戶政。

冀望達成上述三大目標，邁向專業、效能、e 化、便捷、創新、整合服務的品質，創造服務新紀元。

參、實施對象：

彰化縣鹿港鎮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	機關形象 (一) 針對民眾需求，妥適規劃機關服務場所，進行環境綠美化及提供舒適、明亮、整潔具特色的洽公場所，並兼顧環保作為。	持續辦理	1 股	提供民眾舒適洽公場所及候辦空間。
	(二) 服務設施依民眾需求而定，申辦動線規劃妥適，符合民眾使用習慣。	持續辦理	1 股	

	(三) 加強檢視維護各項服務設施、行政設備，有必要的使用說明，並定期檢查與充實，考量環境友善行為，適時彰顯環保作為。	持續辦理	1 股	提供洽公民眾友善環境
	(四) 推動「辦公室全員自主清潔運動」，以維護辦公廳舍環境整潔。	持續辦理	1、2 股	劃分責任區，全員參與環境清潔維護，預計有 12 次清潔檢查。
	(五) 建立服務人員專業、親切、效率形象，主動服務；推行走動式管理，由志工、服務台人員、值星人員主動協助導引服務，提供完善、便捷的服務諮詢管道。	持續辦理	1、2 股	藉由親切、貼心導引服務，提升民眾滿意度。
	(六) 提供「遠端視訊法律諮詢即時連線平台」視訊法律諮詢服務，擴大為民服務範圍。	持續辦理	1 股	每週星期一、三、五上午 9 點至 11 點提供民眾與縣府法制處視訊法律諮詢服務。
	(七) 建置提供民眾無線上網環境：設置「Wi-Fi 熱點“讚”」及「i-Taiwan」無線上網，便利洽公民眾需求使用。	持續辦理	1 股	有線延伸、無線寬廣，隨時提供民眾新資訊。
	(八) 每月召開所務會議，宣達政令、法令，檢討為民服務工作優劣，藉以改進服務品質。	持續辦理	1、2 股	全體參與，藉由檢討加強同仁專業服務效能。
	(九) 辦理戶政法令測驗。	105 年 12 月	1、2 股	預計辦理 2 場次法令測驗，提升同仁法令素養。
	(十) 透過多元化傳播管道，如媒體宣導、發放文宣等積極宣導各項施政措施及服務訊息。	持續辦理	1 股	讓民眾了解政府施政作為，縮短民眾與機關距離。
	(十一) 積極參與公益、社區活動，宣導法令、政令及最新訊息，行銷服務理念，擴大政府服務效能。	持續辦理	1 股	藉由參與活動，積極宣導，行銷服務理念，爭取民眾認同。
	顧客關係			
	(一) 廣續推展各項服務作為，積	持續辦理	1、2 股	

	極爭取外部獎勵，爭取民眾認同及肯定。			
	(二) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理，加強後續追蹤處理改善，降低民眾抱怨頻率。	持續辦理	1、2 股	針對民眾申訴、建議能即時、有效處理，降低民眾抱怨頻率。
	1、訂定本所「現場民眾申訴案件處理原則」「申訴案件處理標準流程」，提供有效即時之處理，降低民怨。	持續辦理	1、2 股	對現場民眾抱怨處理，由值星主管督導解決，並進行後續追蹤處理改善。
	2、成立「與民有約」時間，於上班時間內，民眾皆可與主管有約，提供建言或陳訴事項，協助民眾解決問題。	持續辦理	1、2 股	
	3、訂定本所「處理上級機關交代列管及人民陳情案件作業要點」，專責列管陳情案件，並於限期內函復當事人。	持續辦理	1 股	民眾陳情案件，專責設簿列管。
	4、e-mail 信箱隨時提供民眾查詢、申訴管道，由專人確實迅速處理民眾案件。	持續辦理	1、2 股	暢通管道，迅速處理民眾案件。
	(三) 於本所網站設立「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。	持續辦理	2 股	民眾可透過網站了解相關問題之解決方法，免除困擾。
	(四) 訂定本所「危機事件及新聞處理作業要點」，建立新聞及輿論回應機制，主動回應各項報導，避免因報導不實影響機關形象。	持續辦理	1 股	有效減輕負面新聞影響並導正視聽。
	(五) 主動宣導各項施政措施與執行績效並指定專人負責蒐集輿情報導，瞭解輿情、分析輿情，作為服務改善參考。	持續辦理	1 股	讓民眾了解各項施政措施與執行績效；瞭解輿情，作為改善參考。

二、 便捷服務程序， 確保流程透明	(六) 重視內外部顧客意見陳述及建言，定期辦理民眾意見調查(滿意度調查)，強化問卷內容設計及調查結果分析，以確實瞭解民意趨勢，作為改進服務參考，並合宜規劃相關服務措施。	持續辦理	1 股	至少辦理 1 次民眾意見調查，瞭解民意趨勢，作為改進參考。
	(一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，落實「一處收件，全程服務」便民理念。	持續辦理	1、2 股	設置 10 個全功能櫃台，一處收件，全程服務，減少民眾奔波。
	(二) 由專人整理掃瞄年度戶政法令函釋，置於電腦桌面，供同仁參閱	持續辦理	2 股	提供同仁最新法令資訊，強化申辦案件知能及法令素養。
	(三) 簡化各項內部行政作業及申辦案件流程，訂定標準化工作手冊，縮短案件處理時間，提升服務質量。	持續辦理	1、2 股	縮短案件處理時間，提升服務質量。
	1、定期檢討「分層負責明細表」，擴大授權縮短流程。	持續辦理	1 股	
	2、檢討修訂各項範例、定型稿及各申請書表，方便民眾參考取用。	持續辦理	1、2 股	隨時提供民眾參考取用。
	3、隨時更新府頒「戶政工作服務規範」，作為受理準則，以正確戶籍登記，縮短案件處理時間。	持續辦理	1、2 股	提供同仁作業依據，正確戶籍登記，減少錯誤。
	4、設立「博愛窗口」「騰得快櫃檯」「國籍專櫃」「自然人憑證櫃檯」，專櫃專辦，縮短民眾等待時間。	持續辦理	1、2 股	專櫃專辦，縮短民眾等待時間。
	(四) 配合申辦書表簡化及推動電子化謄本政策，充分運用電子閘門或資訊共享平台，檢討案件辦理過程書	持續辦理	1、2 股	簡化申辦書表及檢附量，提升申辦便利性。

三、 豐富服務資訊， 促進網路溝通	表檢附量，提升申辦便利性績效。			
	(五) 公開各項標準處理流程：置掛「簡明戶籍案件申請須知」「戶政規費一覽表」「戶籍罰鍰處罰金額基準表」並置放各類戶籍登記案件「申請須知」，方便民眾了解申辦程序。	持續辦理	1、2 股	維護民眾知的權利，方便民眾了解申辦程序。
	(六) 依政府資訊公開規定，設置網站，24 小時提供民眾戶政訊息、各項規定及承辦訊息與處理程序，確認各項查詢回應管道暢通。	持續辦理	1、2 股	維護民眾知的權利，暢通管道。
	(一) 落實政府資訊公開，機關主動公開相關法令及重要政策資訊、組織職責及服務措施等，並有隱私權保護安全宣告。	持續辦理	1 股	落實政府資訊公開並有隱私權保護機制。
	(二) 訂有網頁更新機制，隨時維護更新網站資訊，確保網站資訊內容及時更新及正確性，並加強跨機關資訊平台之連結，提升政府資訊流通共享。	持續辦理	1 股	確保民眾對戶政資訊內容知的權利及正確性，加強政府資訊流通共享。
	(三) 妥適規劃網頁配置，豐富各項資訊內容，並提供友善無障礙網站溝通環境，方便民眾利用網站各項資訊。	持續辦理	1、2 股	本所網站通過無障礙網頁 A+ 認證。
	(四) 依據民眾需求，賡續推動線上申辦業務及豐富服務項目：規劃有線上申請戶口名簿、戶籍謄本、到宅服務、與民有約、假日預約結婚登記、線上申請案	持續辦理	1 股	積極推動擴展網站申辦服務量，達到 e 化目標。

四、 創新服務方式 ，整合服務資 源	件查詢、電子戶籍謄本、國民身分證掛失暨撤銷掛失作業等，擴展網站申辦服務量及安全性。			
	(五) 針對線上申辦業務，有專人控管其申辦時效，並提供線上申請案件進度查詢；另提供國籍申辦進度查詢服務。	持續辦理	1 股	資訊透明化，方便了解線上申辦案件進度。
	(六) 於網站提供 36 種申請表單，提供民眾自行下載所需表格運用。	持續辦理	1 股	避免民眾至戶政所來回奔波。
	(七) 提供多元化電子參與管道如意見信箱、與民有約、意見交流，加強與民眾的互動及回應，以提高民眾參與度。	持續辦理	1 股	加強與民眾的互動及回應，以提高民眾參與度。
	(一) 檢討現有為民服務工作，主動協調整合服務過程、提供方式等，進行簡化及標準化作法。			
	1、辦理「到宅服務」，體恤年長、身心障礙等行動不便無法親自到所申辦者，貼心、關懷的服務。	持續辦理	1 股	凡重病、年邁、行動不便者申辦戶籍案件，皆可申請到宅服務。
	2、於台灣銀行鹿港分行開辦「助您成功就學貸款專用謄本工作站」，方便學生族群辦理就學貸款。	105 年 8 月	1 股	延伸服務據點，方便民眾辦理就學貸款，免除奔波，縮短洽辦時間。
	3、派員至國中受理學生初領國民身分證。	105 年 3 月	1 股	主動派員至國中受理核發，免除學生、家長奔波。
	4、自然人憑證提供到點服務，受理團體申辦自然人憑證，節省民眾洽公時間。	105 年 4 月	1 股	延伸服務據點，節省民眾洽公時間。
	(二) 針對民眾需求，利用創新手			

	法，設計首創性或改良性服務措施，提升服務產出附加價值及便民程度。 ※推動「跨機關資源整合服務」，以整合性政府資源提供民眾便利的服務。 1、提供「戶政 N 合一跨機關便民服務」：主要提供民眾至戶政事務所辦理遷徙、姓名變更登記、身分證統一編號變更後所衍生之相關變更服務，機關涵蓋地政事務所、地方稅務局、監理站、自來水公司、電力公司、中華電信公司等，整合服務流程，建立跨機關通報機制，減少民眾須再前往個別機關辦理之不便。 2、協助縣府落實婦幼福利政策，辦理發放婦女生育補助，凡符合補助資格者，於辦理出生登記時，致贈生育補助金。 3、透過跨機關整合服務平台，協助申請社會補助者，主動提供所需戶籍資料予公所。 (三) 運用法令與流程再造，引進民間資源，強化主動服務，提升行政效能。 1、推動「民意戶即通」服務：定期拜訪里長，傳達「民意戶即通」服務理念，廣納民眾對縣政之建言、提供民眾便捷之陳情、反映管道，免除民眾四處奔波之不便。 2、推動「村里戶政 Easy 站—	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理	1、2 股 1、2 股 1 股 1、2 股 1、2 股	整合服務流程，減少民眾須再前往個別機關辦理之不便。 協助推動落實社會福利政策，感受政府德政。 協助弱勢民眾申請社會補助免於奔波。 有效迅速傳達基層民意。 結合村、里資源，擴大延
--	---	---	--	---

	戶政表單一把罩」：購置公文櫃，放置里長服務處，提供戶籍登記須知及常用空白表單、填寫範例、政令、法令宣導單等，有效延伸服務據點。 (四) 創新服務政策，形成標準化作業流程，並持續推動執行、評估及修正。 (五) 建立組織內部創新提案機制，確保機制常態性運作。	持續辦理 持續辦理	1、2 股 1、2 股	伸服務據點，創造戶政服務附加價值。
--	--	-------------------------	---------------------------	--------------------------

伍、管制考核

- 一、訂定本所「105 年度提升政府服務品質執行計畫」報府備查，切實執行，並主動公布於機關網站及服務場所。
- 二、依「105 年度提升政府服務品質執行計畫」釐定各項工作分工與完成時限，全程管制追蹤，並定期統計績效。
- 三、單位主管不定期督導、考核，定期召開所務會議，雙向溝通協調及建立合理完善聯繫制度，透過共同協商，列管各項重要工作。

陸、績效評估

- 一、本所辦理各項業務或專案工作，由主任、秘書、股長督導考核，依上級考評成績，績效卓越者，報請辦理敘獎。
- 二、每月統計各項執行缺失，並針對缺失，切實檢討改進。
- 三、平時考核結果及獎懲，列入年終考核參考依據。

柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。