

## 彰化縣鹿港鎮戶政事務所 106 年度提升政府服務執行計畫

### 壹、計畫依據：

- 一、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」。
- 二、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：

- 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：

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	1、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。 2、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。 3、辦理戶政法令測驗。 4、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。	106 年 12 月 (持續辦理)	全體參與，藉由檢討加強同仁專業服務效能。

	<p>5、透過「內部控制制度」正確各項戶籍登記作業。</p> <p>6、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。</p>		
二、服務友善	<p>1、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。</p> <p>2、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。</p> <p>3、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。</p> <p>4、推動「辦公室人員自主清潔運動」，以維護辦公廳舍環境整潔。</p> <p>5、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。</p> <p>6、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。</p> <p>7、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。</p>	106年12月 (持續辦理)	提供民眾舒適洽公場所及候辦空間。

		<p>8、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。</p> <p>9、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。</p> <p>10、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。</p> <p>11、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。</p>		
服務遞送	一、服務便捷	<p>1、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。</p> <p>2、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。</p> <p>3、配合申辦書表簡化及推動電子化騰本政策，充分運用電子閘門或資訊共享平台，檢討案件辦理過程書表檢附量，提升申辦便利性績效。</p> <p>4、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、戶籍騰本、到宅服務、與民有約、假日預約結婚登記、線上申請案件查詢、電子戶籍騰本、國民身分證掛失暨撤銷掛失作業等，擴展</p>	106 年 12 月 (持續辦理)	籍由親切服務，提升民眾滿意度。

		網站申辦服務量及安全性。		
二、服務可近性		<p>(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。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3、派員至國中受理學生初領國民身分證。</li> <li>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。</li> </ol> <p>(二) 針對民眾需求，提升服務產出附加價值及便民程度。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、提供「戶籍資料異動跨機關通報便民服務」：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</li> </ol>	106年12月 (持續辦理)	延伸服務據點，整合服務流程，提升服務效能。

		<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4、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。</p>		
	三、服務成長及優化	<p>1、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。</p> <p>2、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。</p>	106年12月 (持續辦理)	深入基層，擴大服務效能。
服務量能	一、內部作業簡化	<p>訂定標準化工作手冊，縮短申辦案件流程及處理時間，提升服務質量。</p> <p>1、定期檢討「分層負責明細表」，擴大授權縮短流程。</p> <p>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。</p>	106年12月 (持續辦理)	達成簡政、便民措施。
	二、服務精進機制	<p>建立組織內部創新提案機制，確保機制常態性運作。</p>	106年12月 (持續辦理)	研提改進方案，提升服務效能。

服務 評價	一、服務滿意情形	<p>1、重視內外部意見陳述及建言，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。</p> <p>2、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。</p> <p>3、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。</p>	106 年 12 月 (持續辦理)	瞭解民意趨勢，作為改進參考。
	二、意見回應處理情形	<p>(一) 賡續推展各項服務作為，積極爭取外部獎勵，爭取民眾認同及肯定。</p> <p>(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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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</p>	106 年 12 月 (持續辦理)	加強與民眾的互動及回應，提高民眾參與度。

		案件，並於限期內函復當人。		
--	--	---------------	--	--

**伍、管制考核：**

- 一、訂定本所「106 年度提升政府服務執行計畫」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「106 年度提升政府服務執行計畫」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。
- 四、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。
- 五、每月統計各項執行缺失，並針對缺失，切實檢討改進。
- 六、平時考核結果及獎懲，列入年終考核參考依據。

**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。**