

彰化縣鹿港鎮戶政事務所 107 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、彰化縣政府 107 年 2 月 12 日府計研字第 1070053000 號函頒「彰化縣政府 107 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，加強同仁專業。 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	107 年 12 月 (持續辦理)	全體參與，藉由檢討加強同仁專業增進服務效能。

		理時間。 5、建立戶籍登記稽核審核機制，透過「內部控制制度」正確各項戶籍登記作業。 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。		
	二、服務友善	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。 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。 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。 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。 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。 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。 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	107 年 12 月 (持續辦理)	提供民眾舒適洽公場所及候辦空間。

		詢回應管道暢通。 8、建置提供民眾無線上網環境：設置「Wi-Fi 熱點“讚” i-Taiwan」無線上網，便利洽公民眾需求使用。 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。 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。 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。		
服務遞送	一、服務便捷	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。 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。 3、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表檢附量，提升申辦便利性績效。 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、戶籍謄本、到宅服務、與民有約、假日預約結婚登記、線上申請案件查詢、電子戶籍謄本、國民身分證掛失暨撤銷掛失作業等，擴展	107 年 12 月 (持續辦理)	藉由親切服務，提升民眾滿意度。

		網站申辦服務量及安全性。		
	二、服務可近性	(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。 2、於臺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。 3、派員至國中受理學生初領國民身分證。 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。 (二) 針對民眾需求，提升服務產出附加價值及便民程度。 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。	107 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。

		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「戶役政單一簽入系統—跨機關服務」協助家屬辦理亡故者除戶登記後，通報壽險公會轉請保險公司清查有無投保人身保險服務及對家屬的關懷提供「死亡登記及後續相關辦理事項一覽表」。 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。 5、設置「AED 自動體外去顫器」、「體重測量區」保障維護民眾健康。 6、設置「戶政心・古早情」專區，展示戶籍文件的演變歷程。 7、架設「鹿港街道地圖」牆、「鹿港不見天街」街景相片專片專區，提供來往遊客及民眾鹿港歷史及位置。		
三、服務成長及優化	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。 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。	107 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	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。 1、定期檢討「分層負責明細表」，擴大授權縮短流程。 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。	107 年 12 月 (持續辦理)	達成簡政、便民措施。
	二、服務精進機制	建立組織內部創新提案機制，確保機制常態性運作。	107 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	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。 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。 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。	107 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	(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。 (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。 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」，有效即時之處理，降低民怨。 2、成立「與民有約」	107 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。

		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。 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。		
--	--	--	--	--

伍、管制考核：

- 一、訂定本所「107 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「107 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。