

彰化縣北斗鎮戶政事務所 102 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

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」及彰化縣政府 101 年 12 月 12 日府計研字第 1010362517 號函頒之「彰化縣政府 102 年度提升政府服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標

秉持「創新、包容、宏觀、遠見」的縣政願景，及「陽光有氧新生活、健康教育新主張、行銷觀光新彰化、平安社會好福利」的縣政目標，提升服務品質，深化服務績效、便捷服務程序，確保流程透明、探查民意趨勢，建立顧客關係、豐富服務資訊，進網路溝通、創新服務方式，整合服務資源。

參、實施對象

彰化縣北斗鎮戶政事務所全體同仁。

肆、計畫內容

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承辦機關	預 期 效 益
一、 提升服務 品質，深 化服務績 效	(一) 設置規劃便民軟硬體服務設施，進行空間綠化、美化，營造舒適服務空間。 1. 設置民眾洽公等候區，備有舒適沙發座椅、書報雜誌、書表範例、宣導文宣、老花眼鏡、三段式冷熱飲水等。 2. 放置各類花卉盆栽、懸掛書畫藝品、不定期舉辦書畫展。	102 年 12 月	本所	1. 提供民眾更優質的洽公環境，進而提高民眾滿意度。另行規劃無障礙設施、哺集乳室、無線上網環境等，滿足不同族群需求。 2. 更換硬體設備可提供民眾更安全健康洽公環境。如原座椅老舊恐有跌落之虞，亦不符人體工學；輕鋼

	3. 播放輕鬆音樂、良好照明、適時提供舒適冷氣，設備全面更換省電標章商品，效率更高，能源更省。 4. 洽請中華電信提供免費上網熱點，提供民眾無線上網環境，另設置免費上網電腦乙組，便利民眾使用需求。 5. 各類指標均以雙語化標示。 6. 設置無障礙坡道、無障礙停車位、愛心服務鈴、博愛窗口、無障礙盥洗室。 7. 設置哺(集)乳室，體諒媽媽的需求。 8. 妥善維護現有之設備，三段式飲水機每四個月廠商保養乙次、辦公廳舍、盥洗室、燈光音響等每上班日皆清潔保養，每月至少徹底打掃一次。 9. 本年度預計更新便民設備如下：民眾洽公時之座椅共計十張、一樓辦公區域輕鋼架更換天花板、一樓辦公區域紗窗更換工程、二樓屋頂施作防水修繕工程、。 (二) 建立服務人員專業、親善、效率形象主動服務，提供完善、便捷的服務諮詢管道。 1. 加強同仁專業智能，每月定期所務會議最新法令研討，每年至少一次法令測驗。 2. 鼓勵同仁參與各項專業及為民服務之訓練及研習，加強自我服務能力。 3. 設置服務台，由服務人員及志工協助引導及諮詢，提供民眾有禮、親切的服務態度，使民眾有賓至如歸的感覺。 4. 網站電子信箱、意見回收箱、電話等均設專人回應接聽，提供有禮、專業、完善之線上諮詢。 (三) 透過多元化傳播管道，參與公	102年12月 102年12月	本所 本所	架天花板改用石膏材質，少煙塵、無毒性外更有防火功能；更換紗窗工程除可增進美觀，亦可防蚊維護人員健康；另屋頂防水修繕工程可免潮濕滲水影響建物安全、外在形象及身體健康。 1. 以直接而有效的溝通拉近與民眾距離，另進一步強化服務人員的專業能力與服務倫理，提升本所服務品質。 1. 以讓民眾有感施政，縮
--	---	-------------------------------	---------------------	--

二、便捷服務程序，確保流程透明	益、社區活動，縮短民眾與政府機關距離，宣導各項措施與執行績效，爭取民眾認同及肯定。 1. 善用各地方媒體及其他公務機關跑馬燈等協助發布宣導各項最新法令、措施與執行績效等。 2. 利用參與鎮內各項公私集會時宣導各項措施與發放文宣資料。本年度預計辦理 3 次。 3. 最新施政措施、執行績效、法令等，隨時於本所網站更新。 (一) 提供單一窗口全功能服務，強化業務整合。 1. 本所共設有 6 個服務櫃檯，所有櫃檯均為單一全功能櫃檯，綜合受理各項業務。 2. 一處收件全程服務，提供完整業務申辦，對申請手續不全者開立一次告知單。 (二) 簡化各項內部行政作業及申辦辦案件流程，檢討案件辦理過程書表檢附量，縮短案件處理時間及民眾等待時間，提升服務量。 1. 申辦改名、更正等相關登記所應繳附文件除法令另有規定外，由本所自行透過戶籍系統或相關網站取得，免除由民眾自行提證困擾。 2. 配合戶籍數位化系統提供 85 年以前戶籍簿頁及日據時期戶口調查簿查詢及申領，方便民眾跨轄區一次取得所需戶籍資料。 3. 民眾申辦遷徙登記案件所憑房屋稅、水電單等，若欠缺之繳費資料，由本所以傳真或網路方式直接向其他機關查詢確認無誤即予受理，提供更便捷服務。免除由民眾自行再向水、電公司、稅務局申請繳費證明之不便。 4. 提供「戶地稅-戶易通」之跨機關整合服務與地方稅務局、監理站、自來水公司、電力公司、中	102 年 12 月 102 年 12 月	本所 本所	短民眾與政府距離。持續推動各項服務措施，爭取民眾認同及肯定。 1. 一處收件全程更週到服務，縮短民眾等候時間，提升服務品質。 1. 縮短作業時間，提升服務品質與便利性。免除民眾自行奔波各機關，提升服務品質。 2. 申請戶籍謄本通常佔戶政事務所業務量大宗，設置「謄得快窗口」可快速消化等待人潮，縮短作業時間提升服務品質。
------------------------	---	-------------------------------------	---------------------	--

	華電信、彰化郵局、地政事務所等 7 個機關合作，於民眾辦理住址變更或更改姓名、更改統號後，主動協助通報，免去民眾來回奔波。 5. 配合上級政策，對於申辦結婚、遷徙登記等未帶他方戶口名簿者，先行受理後再以行政協助方式通知戶口名簿補註，提升申辦便利性。 6. 持續提供「騰得快窗口」，讓簡易申請案件分流，縮短民眾等待時間。 (三)公開各項標準處理流程，並依政府資訊公開各項規定，適當提供承辦訊息與暢通之查詢回應管道。 1. 依內政部及縣府頒布之「戶政工作服務規範」標準流程執行業務，並於本所服務臺及網站公布各項戶籍登記申辦流程及依政府資訊公開法規定應公開事項，使資訊透明化。 2. 民眾可利用本所網站、電話、電子信箱、服務臺等，查詢及獲知各種訊息，本所指定專人迅速回應。	102 年 12 月	本所	1. 處理各項業務依照標準處理流程，可增加行政效率及減少錯誤率。 2. 針對民眾提問與所需訊息，以最快速度提供，提升民眾滿意度，提高溝通的效率與滿意度。
三、 探查民意 趨勢，建 立顧客關 係	(一)重視民眾意見陳述及建言，進行系統化分析，合宜規劃相關服務政策及新的服務措施。定期辦理民眾滿意度調查，以確實瞭解民意趨勢，隨時改進服務。 1. 本所提供實體及網路民眾建議表單，廣徵民眾意見及建言，並經所務會議討論後，合宜規劃服務措施。 2. 鎮內各項重要節慶，主任皆代表本所參加。平時亦實施「與民有約」，廣納各方意見與建言。 3. 代縣府收件及轉送「村里長縣政提案單」，「民眾陳情、反映政建設建言表」。	102 年 12 月	本所	1. 期能廣納各方意見，使政府施政包含多元文化，照顧不同族群需求。

四、 豐富服務 資訊，促 進網路溝 通	4. 每年定期舉辦民眾意見調查及員工意見調查各乙次，經系統化分析後，作為未來施政改進參考 (二) 建立民眾抱怨處理機制，掌握回應時效，加強後續追蹤處理改善，降低民眾抱怨頻率。 1. 訂定民眾申訴陳情管道及標準作業流程，並指定專人回應及設簿列管，平時亦能加強與民溝通教育訓練。即時有效化解民眾抱怨，推展為民服務，拉進與民眾間距離。 2. 另針對常犯錯案件作成案例教育，教育同仁避免再犯，降低民眾抱怨頻率。	102 年 12 月	本所	1. 打造有所回應、有感施政，提升民眾滿意度，以有效溝通減少民眾抱怨頻率。
	(三) 指定專人定期蒐集輿情報導，建立新聞及輿論回應機制，主動回應各項報導。 1. 指定專人瀏覽報紙媒體，蒐集民情，遇有與本所業務相關報導或其他重要新聞，即行剪報傳閱其他同仁，並檢討分析因應及應改進措施。 2. 遇有與本所相關新聞，主動回應發布正確訊息，展現主動積極一面。	102 年 12 月	本所	1. 即時了解社會輿情，以便能即時回應。適時正確發布新聞，提供民眾瞭解政令。
	(一) 本所網站落實政府資訊公開，提供各項資訊、法令、申辦業務須知、線上服務等，24 小時提供民眾不間斷的迅速方便服務。 1. 提供雙語及關鍵字檢索功能，便利民眾利用。 2. 指定專人負責網站維護，即時更新最新法令與最新訊息。 3. 首頁結合其他政府機關相關網站服務，提昇政府資訊流通共享。 4. 通過無障礙網站認證，便利民眾利用網站查詢戶政法令及便民措施，使資訊透明化。 5. 擴展網路申辦業務，如線上申請戶籍資料、申請預約到宅服務	102 年 12 月	本所	1. 豐富服務資訊，促進網路溝通，擴大民眾參與管道。 2. 即時更新網站資訊，結合網路通訊服務，擴大為民服務範圍，真正做到簡政便民。 3. 建立雙語及無障礙網站以滿足不同族群需求，另同時又兼顧個資法個人隱私保護。

五、創新服務方式，整合服務資源	等，以網路代替馬路，提升服務品質及安全性。 6. 落實個資法規定，網站內容相關案例人員姓名年籍等可供辨識個人資料均以代稱取代，不洩露個人隱私。 (一) 檢討現有為民服務工作，主動調整合遞送過程、提供方式等問題。針對民眾需求，利用創新手法，評估開發行動服務。 1. 民眾進門洽公，主動招呼及指引至櫃檯；設置博愛窗口，提供老弱殘等不便人士免等待的即時貼心服務；設置騰得快簡易窗口，於等待人數眾多時提供快速服務。 2. 主任及服務人員隨時提供走動式服務，先行了解民眾所欲申辦事項、所攜文件是否完整等。 3. 除一般正常之窗口受理外，針對行動不便、老年、疾病或特殊案件如至轄內國中辦理國民身分證初領服務，另行提供到宅、到車、下鄉服務等；民眾亦可利用網路、電話、通信等申請戶籍資料或預約服務。 4. 洽公民眾申辦文件或資格不符無法完成登記者，耐心詳加解釋並開立一次告知單，完整提供案件所需資訊。 4. 針對結婚、出生、死亡等案件，配合縣府政策於登記後隨即拍照或掃描製發祝福卡、寶貝卡、關懷卡等供留念，展現政府貼心的一面。 5. 結合民間資源招募志願服務人員加入為民服務行列，本年度本所將有 7 位志願服務人員加入。 (二) 創新服務政策形成標準化作業流程，持續推動及執行，建立組織內部創新提案機制，確保機制常態性運作。	102 年 12 月 102 年 12 月	本所 本所	1. 隨時檢討、創新服務，提供更優質、更快速的服務品質，提升民眾滿意度。 2. 引進民間資源，提升服務品質。 1. 針對戶籍行政，提出便民建議案，並上傳至縣府、內政部，於獲採用後通傳其他戶政所，除可更加便
------------------------	---	-------------------------------------	---------------------	--

	1. 日常執行業務若遇法令、規定疑有不合時宜應加以修改者，踴躍提出創新建議案，並視建議層級上傳縣府或內政部。 2. 每月定期舉辦所務會議，各同仁就所掌業務、所遇困難、創新建議等，均可暢所欲言；並經主任與同仁討論確認可行後付諸實行。			民外，亦可作為他機關學習標竿。 2. 利用制度性措施，使機關內部能產生源源不絕的創意，亦使此創意能落實執行。
--	--	--	--	---

伍、管制考核：

一、平時查核：

- 1、依據內政部法令及彰化縣政府編印之戶政工作服務規範受理各項戶籍登記。
- 2、人民申請案件，除國籍申請、門牌編釘等外，均採隨到隨辦，並嚴格管制，如期辦畢，主管嚴加查核。
- 3、綜合受理窗口受理戶籍登記案件後交由 2 名審核人員審核，如有錯漏並由審核員維護並登記維護記錄簿，以避免發生錯漏及嚴格追蹤管制；主任加強督導抽核，防止案件錯漏發生，保障民眾權益。
- 4、人民申請案件，收文後登記員對逾期未結案者查催速辦，主任隨時檢視公文處理情形，嚴格追蹤管制。
- 5、專案性工作，切實執行管制考核，如期依進度完成。

二、年度查核：配合縣府「政府服務品質獎」評獎作業及各項督導評鑑辦理。

陸、績效評估

依據管制考核原則，除平時由本所自行管理考核外，並應接受上級機關之考核訪查與輔導；另針對服務缺失積極投入改善工作，隨時檢討策進服務品質，俾做為年度績效評核之依據。

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。