

彰化縣二林戶政事務所 107 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 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：

冀望透過本實施計畫達成四項目標：第一項是基礎服務，維持服務一致及正確性、服務友善性；第二項是服務遞送，提供服務便捷、服務可近性並因應業務屬性及服務特性等因素，投入服務發展或優化；第三項是服務量能，鼓勵本所辦理內部作業簡化及建立服務精進機制，提供創新服務；第四項是服務評價，善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。

參、實施對象：

本所全體同仁。

肆、計畫內容：

整體服務類

實施構面包括基礎服務、服務遞送、服務量能及服務評價等 4 個構面，其實施要項及推動策略詳如下表：

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	建立服務人員專業、親善、效率形象，主動協助導引服務，提供完善、便捷的服務諮詢管道。 1. 設置電子字幕機，可隨時	107 年 12 月 31 日	提供民眾便捷、正確迅速的服務。

	<p>宣導最新的資訊。</p> <p>2. 設置本所網站，提供戶政最新資訊，供民眾參閱。</p> <p>3. 提供書表服務。</p> <p>4. 實施與民有約，藉以瞭解民眾需求。</p> <p>5. 製作海報宣傳便民措施。</p> <p>6. 為提升服務品質，民眾申請戶籍謄本、證明等資料時，以提供資料袋裝置，以客為尊。</p> <p>7. 服務禮貌活動考核：為提昇服務品質，主管人員隨時抽核服務態度、電話禮儀並列入年終考核。</p> <p>8. 派員參加各項服務禮儀訓練。</p>		
二、服務友善	<p>針對民眾需求，妥適規劃本所服務設施，加強維護各項服務標示及環境綠化、美化，適時彰顯環保、服務友善作為。</p> <p>1. 規劃民眾等候休息區，設置舒適座椅及書報雜誌供民眾等候時休息或閱讀。</p> <p>2. 前庭院種植花木綠化、美化景觀並由同仁參與認養美化工作，朝向社區公園化發展。</p> <p>3. 設置飲水機供應茶水並定期檢查飲用水質更換濾芯。</p> <p>4. 一樓大門口設置殘障停車位、斜坡車道、扶手、導盲磚等無障礙設施。</p> <p>5. 購置花卉盆栽及圖畫以綠美化辦公環境。</p> <p>6. 辦公室設有影音設備，於</p>	107年12月31日	提供安全、溫馨的服務，讓民眾感受親切。

		<p>上班中播放優雅悅耳音樂，紓解沉悶之氣氛。</p> <p>7. 定期檢查各項防火逃生設備，以確保民眾及員工的生命安全。</p>		
服務遞送	一、服務便捷	<p>設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，整合內部服務流程，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置單一窗口，所有戶籍申請案件皆可於同一櫃檯辦理完竣。 2. 裝設自動叫號機系統，民眾免除排隊之苦。 3. 每日排定製作國民身分證人員，簡化國民身分證製證核發時效。 4. 針對受理案件不合規定或證件不齊全者，填發一次告知單補正，並配合各項戶籍申請說明卡使用。 5. 定期舉辦法令測驗，提高服務效率。 6. 製作各類案例教育，將發生過程、處理情形、檢討改進等事項，於所務會議中宣傳。 7. 每年派員至轄內二林、萬興、原斗、竹塘、大城、芳苑、草湖七所國中，收取集中受理畢業生初領身分證。 8. 協助辦理新住民生活適應輔導班課程，落實照顧外籍人士在臺生活相關服務，輔導新住民辦理歸化本國國籍各項規範。 	107年12月31日	提升行政效率，縮短民眾等候時間。
	二、服務可近性	善用傳播媒體及公聽會、說	107年12月31日	拉近民眾與戶所

		<p>明會、村〈里〉民大會等公眾場所，積極辦理各項施政及服務訊息宣導。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 列席村〈里〉民大會，宣導法令及簡政便民措施，並聆聽民眾意見，增進雙向溝通管道，瞭解民意。 2. 參與本轄鄉鎮各項慶典活動，設攤辦理各項施政及服務訊息宣導。 3. 印製宣導卡片、資料袋、筆等各式文宣，贈送機關團體宣導戶政工作。 <p>聯合企業、社會團體或主動投入公益、社區活動，行銷服務理念，擴散政府服務效能。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 招募熱心服務人員，擔任本所志工，協助引導民眾申辦案件、代填書表。對表現優異之志工，除適時予以表揚外，並視經費許可，發給獎品，工作確有特殊貢獻者，報請上級獎勵。 2. 邀請地方人士、機關團體、民眾等觀摩訪問，藉機宣導戶政便民措施，以利戶政工作之推動。 3. 派員參與社區、學校活動接觸民眾，瞭解民情作為推行為民服務決策參考。 <p>廣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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 印製各式簡明易懂文宣。 2. 機動性更新最新戶政法令並利用電子字幕機加強對民眾宣導。 3. 設置本所網站，提供民眾 	<p>107年12月31日</p> <p>107年12月31日</p>	<p>的距離，讓戶所成為民眾的好鄰居。</p> <p>協助諮詢及服務工作，以提升服務效率。</p> <p>廣告宣導提升民眾戶政常識，爭取認同，獲得良好施政配合。</p>
--	--	---	-------------------------------------	--

		<p>24 小時上網，可查詢各項便民措施、最新人口統計資料及戶籍法規等，戶政相關資料。</p> <p>4. 編印戶政工作為民服務手冊、卡片，宣導戶政法令及服務標準。</p> <p>5. 張貼與公告上級及其他機關各項政令宣導之海報。</p>		
	三、服務成長及優化	<p>配合紙張減量及推動電子化謄本政策，檢討案件辦理過程紙張使用量及提高申辦案件相關查驗使用電子化謄本認證之比例。</p> <p>1. 推動電子化公文，落實與機關往來公文無紙化之機制。</p> <p>2. 鼓勵民眾以自然人憑證辦理各類電子化謄本。</p> <p>賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，擴展網站申辦服務量及安全性。</p> <p>1. 提供戶口名簿、戶籍謄本(含電子戶籍謄本)、到宅服務、與民有約、預約假日結婚登記及國民身分證掛失暨撤銷掛失等 6 項網路申辦服務。</p> <p>2. 提供線上申辦進度查詢及國籍申辦進度查詢。</p> <p>3. 提供同意書、委託書等各項表單供下載使用。</p> <p>4. 提供人口統計資料查詢。</p> <p>5. 提供門牌編釘日期及編釘類別等資料線上查詢。</p>	<p>107 年 12 月 31 日</p> <p>107 年 12 月 31 日</p>	<p>減少民眾申辦案件檢附的紙本資料落實環保政策，善用網路資訊科技，落實機關內部或跨機關公文往來使用比例。</p> <p>提供線上申辦業務及服務，落實「以網路代替馬路」政策，減少民眾洽公往返時間。</p>
服務量能	一、內部作業簡化	<p>簡化各項行政作業及申辦案件流程，研訂標準化作業規範及工作手冊，縮短案件處理時間，提升服務量。</p>	107 年 12 月 31 日	<p>提昇團隊精神，激發工作士氣，增進工作效率。</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期檢討「分層負責明細表」，戶籍登記案件擴大授權各工作站人員代為決行。 2. 訂定「戶籍登記工作規範」、標準化作業流程，供服務人員遵循辦理。 3. 訂定「為民服務工作準則」，建立標準化作業流程，供服務人員遵循辦理，提升服務品質。 4. 受理電話、通信、網路申請戶口名簿、戶籍謄本及網路下載各式書表。 		
	二、服務精進機制	<p>檢討現有為民服務工作，主動發現服務遞送過程、提供方式等問題，規劃創新服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 不定期派員至績優戶政所觀摩，學習經驗，以為改進之方針。 2. 改善辦公廳舍與設備以提供舒適的洽公環境。 3. 主任不定期巡視辦公環境，瞭解同仁服務情形及需求。 4. 主任親自主持各項會議，瞭解各項業務推動進度，並持續推動參與制度，鼓勵同仁從工作中研提建議，期提昇本所服務品質。 5. 中午彈性上班並視申辦情形，酌派人員受理各項戶籍登記。 6. 提供法律諮詢服務：設立以 skypey 連線與律師「法律諮詢視訊平台」解決相關法律問題。 7. 提供訴願人及行政處分機關透過 skypey 視訊方 	107年12月31日	隨時檢討為民服務流程，以提高行政效率及服務品質。

		<p>式辦理陳述意見</p> <p>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。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 持續推動「戶政跨機關通報服務」措施，讓民眾辦理改名、地址變更等申請，可以一處收件全程服務。 2. 配合發送外籍配偶服務手冊及各國語言在台生活資訊手冊給已辦理結婚登記之外籍配偶。 3. 對已辦理結婚登記之外籍配偶由國籍承辦人設簿列管，並加強追蹤後續設籍申請。 4. 中午不休息照常受理各項登記案件，嘉惠上班民眾。 5. 週六延長服務受理各項登記案件，嘉惠上班民眾。 6. 因年長、殘障、重病未克親自洽辦，民眾以電話或書面申請，本所派員到宅服務。 7. 實施與民有約，藉以瞭解民眾需求。 8. 辦理「村里戶政 Easy 站-戶政表單一把罩」將各項申請書空白表單、縣府福利措施及最新戶政法令便民措施宣導單，裝訂成宣導手冊，至各轄區村里長與民眾宣導縣政法令及福利政策、戶政業務聯繫。 <p>運用法令與流程再造、引進民間資源及資訊科技應用等方式，考量服務措施成本及效益，實現創意或創新服</p>	<p>107年12月31日</p> <p>107年12月31日</p>	<p>鼓勵全所同仁提出創新服務建議方案，以達擴大便民服務。</p> <p>鼓勵同仁研提創新意見，藉由參與管理與建議制度</p>
--	--	---	-------------------------------------	---

		務。 1. 研提戶政工作檢討會提案、各項戶籍登記案件之具體建議意見及研究發展意見，提升便民服務績效。 2. 因應業務需要除積極派員參加上級召開之講習外，並自行於所內召開業務講習以提昇專業知能。 3. 針對戶所發生或自行研討有關戶籍疑義案例進行討論，作成結論後並向其餘同仁實施教育訓練。		激勵同仁增進工作效率；且配合法令訓練增進同仁對戶政法令之熟稔度。
服務 評價	一、服務滿意情形	1. 戶所設置意見信箱，網站設置意見交流線上問卷，提供洽公民眾適時意見反應，做為改進參考。 2. 辦理問卷調查，蒐集民眾對本所服務態度及禮貌滿意情形，俾檢討改進。	107年12月31日	綜合歸納、檢討問題所在，具體改善。
	二、意見回應處理情形	針對民眾提出之需求意見，研議相關因應作法，適時回復民眾需求或反應說明，以獲得民眾認同。	107年12月31日	適時回應爭取民眾認同。

伍、管制考核：

具體的績效評估作法：每月定期統計各項計畫之執行績效，由主任於業務會報或所務會議中檢討執行缺失。

(一)、訂定本所「107年度提升政府服務執行計畫」，陳報縣府備查後主動公布於本所網站及服務場所。

(一)、平時考核：由主任及秘書加強業務之推動及平時之考核；配合年度提昇服務品質考核規劃辦理。

(二)、年度考核：配合年度績效評估之進行結果及彰化縣政府服務獎

之初審作業。

陸、其他：本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。