

彰化縣彰化市戶政事務所 99 年度提升政府服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

- 一、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」
- 二、98 年 12 月 4 日府計研字第 0980293818 號函頒「彰化縣政府 99 年度提升政府服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

服務從心出發，瞭解民眾的感受，滿足民眾的需求，運用企業精神進行工作流程改善，內化服務觀念，研創多元化客製化服務，秉持「熱忱、親切、周到、創新」的服務信念，以提升為民服務工作績效及提供民眾最佳服務品質，持續改進，希冀達到最佳服務、最高績效、最好品質的整體機關服務目標。

參、實施對象：

彰化縣彰化市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	(一) 規劃妥適服務場所，及各項雙語服務標示。	99 年 12 月	1 股	持續規劃改進各項設施、無障礙空間設備、照明系統、雙語服務標示及環境綠美化。
	(二) 全面推動辦公室 5S 品質管理計畫，以維護辦公廳舍之美觀、整潔。	99 年 12 月 (持續辦理)	各實施對象	持續推動 5S 活動，由同仁編組責任區，全員參與環境清潔管理維護，使辦公廳舍煥然一新，整齊美觀。
	(三) 由主管與同仁組成稽核小組，定期綠化美化服務環境及廁所清潔衛生檢查。	99 年 12 月 (持續辦理)	各實施對象	預計有 12 次綠化美化服務環境清潔檢查，並針對缺失，持續督導改善，提供民眾良好優質洽公環境。
	(四) 委託專業團體辦理本所消防設備安全檢查及申報。	99 年 12 月	1 股	至少每年 1 次委託專業團體辦理本所消防設備安全檢查，使本所消防設施及公共安全更有保障。

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 單 位	預 期 效 益
	(五) 辦理戶政法令測驗。	99 年 12 月	3 股	預計辦理 2 場法令測驗，加深同仁對戶政法令之認知，提升行政效率及為民服務品質。
	(六) 設置法律諮詢櫃台。	99 年 12 月	1 股	每月第二週週五下午 3 時至 5 時，聘請專業律師辦理民眾免費法律諮詢服務，擴大對民眾之服務，提升為民服務品質。
	(七) 辦理全面品質管理、提升作業知能教育訓練。	99 年 12 月	3 股	預計辦理 3 場以上之在職教育訓練並邀請專家學者來所演講，以增廣同仁見聞並與其他機關資源分享。
	(八) 組織讀書會，加強同仁學習風氣，型塑學習型組織。	99 年 12 月	秘 書 及 1、2、3 股	由全體同仁分四組方式輪流實施，並請秘書、三位股長擔任各組指導員，以帶動全體同仁學習氣氛，鼓勵同仁發表意見，從而激盪服務新思惟。
	(九) 新進人員之教育訓練，由資深同仁負責指導各項工作，並由股長、秘書講解戶政實務。	99 年 12 月	3 股	辦理新進人員教育訓練，使其熟悉戶政業務，避免執行偏差。
	(十) 製作案例教育教材，將發生經過、處理情形、檢討改進等事項傳閱同仁，避免重覆發生同樣錯誤。	99 年 12 月	1、2、3 股	藉由經驗傳承減少錯誤，增加辦事效率及正確性，使戶籍登記案件錯誤率低於1.9%以下。
	(十一) 針對與民眾相關之法令及為民服務相關之提案，鼓勵同仁研究創新，改善現有作法。	99 年 12 月	1、2、3 股	以實務上遭遇之法令適用及施政疑難，研擬改進方案，有效提升服務品質。
	(十二) 每月召開主管會報、所務會議，研提簡政便民作法，檢討為民服務工作缺失。	99 年 12 月	1 股	由主任召集各主管每月舉行主管會報，進行業務報告及檢討並提示施政重點，每月舉行所務會議，由全所同仁參與，進行業務提示及為民服務檢討，加強同仁專業服務效率。

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 單 位	預 期 效 益
	(十三)櫃台服務人員及審核人員評比。	99年12月	2、3股	預計辦理4次評比，每季評選出績優前三名櫃台服務人員及1名績優審核人員，公開表揚並列入考評參考，激勵同仁工作士氣，提升行政效率。
	(十四)辦理社區藝展。	99年12月	1股	預計全年辦理6場次展覽活動，除可增加民眾洽公之附加價值外，更能淨化民眾心靈，提供休閒、公益等活動之去處。
	(十五)結合節日及異質機關、社區活動機會，擴大戶政業務宣導管道，宣導戶政法令及服務訊息。	99年12月	1股	配合特殊節日活動（如聖誕報佳音）及其他機關、社區辦理活動機會，積極參與藉以宣導戶政業務，提升宣導成效。
	(十六)成立法令諮詢小組會議暨法規研究。	99年12月	2股	視情況不定期召開法令諮詢會議，討論相關應變措施；針對疑難案件亦提交議決統一作法，以提升行政效率。
	(十七)設置國語、台語、客語電話語音查詢系統及專人手語服務。	99年12月	1股	因應不同族群及聽障朋友的需求，提供貼心的服務。
	(十八)設置手機充電服務區。	99年12月	1股	考量現行手機已是民眾隨身不可或缺之通訊用品，體貼洽公民眾手機臨時沒電無法使用之心情，於服務台增設充電服務區，解決其困擾，提升為民服務品質。
	(十九)設置書寫檯，製作書寫範例，置放宣導資料提供索取。	99年12月	1股	設置書寫專區，提供文具用品、各項表格及書寫範例，書寫檯設置高度由所內同仁先行自我測試，以求民眾能舒適填寫，檯下空格置放服務手冊各項政令宣導供民眾索取，公開相關法令資訊。

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承辦單位	預 期 效 益
	(二十) 定時播放音樂，營造良好環境氣氛，讓民眾與同仁於輕柔音樂聲中，舒緩洽公及上班情緒。	99 年 12 月	1 股	為營造良好洽公環境，規劃於一樓洽公大廳定時播放音樂，除平時播放之古典輕音樂外並隨節慶及需要播放適時情境（生日、結婚）之樂曲，音樂均為合法授權公播。
二、便捷服務程序，確保流程透明	(一) 推動全功能櫃台，便利民眾申辦。	99 年 12 月	2 股	設置 21 個單一窗口，一處收件全程辦理完竣，減少民眾在各窗口間往返奔波之不便。
	(二) 設置東區辦事處 2 個櫃台，排定支援班表，由內線人員支援櫃台人力，以減少民眾等候時間。	99 年 12 月	2 股	櫃台由內線人員機動性支援；服務據點延伸及寬廣化，使民眾得到快速服務及免奔波勞累。
	(三) 由專人整理最新戶政法令，裝釘成冊，供同仁參閱學習。	99 年 12 月	2 股	提供同仁最新法令資訊，俾有所遵循，簡化工作流程及減少錯誤。
	(四) 建置法規暨解釋函令檢索系統。	99 年 12 月	2 股	建置完成法規暨解釋函令檢索系統，便利法令搜尋及運用，節省查閱紙本法令時間。
	(五) 戶籍案例蒐集研究。	99 年 12 月 (持續辦理)	2 股	彙整平日承辦案件，擇項做成案例，提供疑難案件實務經驗交流，並作為研究發展參考。
	(六) 編印服務手冊、宣導卡片等文宣，宣導為民服務事項暨戶籍登記申辦須知。	99 年 12 月	1、2、3 股	預計印製至少 1 種以上文宣，以宣導戶政便民措施及法令，避免民眾因法令之不瞭解，而造成無謂紛爭。
	(七) 英文戶籍謄本核發。	99 年 12 月	2、3 股	1. 因應民眾之需求，由櫃台受理英文謄本申請再由專人翻譯，減少排隊等候時間。 2. 核發時間由原標準所定 6 天縮減為 5 天。

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承辦單位	預 期 效 益
	(八)主動關懷及提供客製化服務。	99年12月	1、2、3股	<p>1. 主動派員至轄內各國中受理學生初領國民身分證，免除學生及家長親到本所辦理之不便，並減少本所現場民眾壅塞之情形，預計受理服務計2,400人次。</p> <p>2. 凡重病、年邁、行動不便之民眾申辦戶籍案件，均可向本所服務台申請到宅服務，預計受理服務計100人次。</p> <p>3. 因應民眾辦理助學貸款需求，於台灣銀行設置助您成功騰本專櫃，讓民眾可以在銀行申貸同時，現場辦理所需騰本資料，避免民眾在機關間來回奔波，浪費時間，預計受理服務1,500件，有效提升服務品質。</p> <p>4. 辦理集體申辦自然人憑證服務，減少現場等待，提升便利性及擴大申辦成效。</p>
	(九)設置旋轉式海報架重點宣傳重大訊息。	99年12月	1股	自製大型宣導海報張貼，重點宣導各項戶政便民措施及最新法令。
	(十)進行施政宣導調查。	99年12月	1股	重要施政宣導，配合每季進行之民眾滿意度問卷調查，設計於問卷內容，瞭解民眾熟悉程度，作為宣導改進之參據。
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	(一)建立現場民眾申訴事件處理標準流程，提供及時有效之處理，降低民怨。	99年12月 (持續辦理)	各實施對象	因應現場民眾各項抱怨之處置，責成值日主管督導解決，並進行後續追蹤處理改善，並視案情製作案例教材供同仁遭遇相關案件因應處理之用。
	(二)訂定本所危機事件處理作業規範，以為各項負面報導之處置。	99年12月 (持續辦理)	各實施對象	應本所各項危機事件發生前、後之負面報導之處理，使能迅速掌握訊息並協調各相關單位表明本所立場與處置措施，主動為政策辯護或更正不實內容，進而有效減輕負面新聞之影響及導正視聽。

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承辦單位	預 期 效 益
	(三)由專人負責剪報，辦理輿情分析，並傳閱同仁。	99年12月	1股	瞭解輿論據以改進，或學習效法其他機關革新作法。
	(四)每季辦理服務品質問卷調查，加以統計分析，研擬改善作法。並協助民眾解決疑難。	99年12月	1股	預計辦理4次問卷調查，以瞭解民情民瘼，積極改善，並協助民眾順利解決疑難，強化服務效率。
	(五)設置「主任室信箱」，接受民眾興革建議及陳情案件，相關案件並均呈送主任，並研擬改善對策，妥予答覆當事人。	99年12月	各實施對象	針對民眾陳情、建議等，研擬改善對策，並即時答覆當事人處理情形，以平息民怨。
	(六)於本所網站建立「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。	99年12月	1股	民眾可透過網站瞭解相關問題之解決方法，免除多方詢問之困擾。
	(七)陳情案件專責列管並於限期內函復當事人。	99年12月	1股	針對陳情案件列管，期能儘速函復當事人，協助民眾解決疑難問題，亦可減少紛爭。
	(八)e-mail隨時提供民眾申訴管道，以瞭解民眾之需求或感受。	99年12月	1股	申訴管道暢通，可快速檢討改進缺失。
	(九)建置多媒體宣傳系統。	99年12月	1股	為加強各項政令宣導成效，提升為民服務品質，利用本所各受理櫃台桌上櫃設置多媒體影像系統，以多媒體播放宣導影片、動畫或幻燈片並打上跑馬燈方式，藉以擴大宣傳效果。
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	(一)主動發布新聞稿或透過縣內有線電視系統廣告宣導。	99年12月	1股	針對各項活動，即時發布新聞稿或透過電視媒體宣導，讓社會大眾周知各項施政措施及執行成效。
	(二)運用我的E政府線上服務系統，提供29項線上預約服務。	99年12月	1股	利用網路系統提升服務效能，讓民眾免於久候之苦。

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承辦單位	預 期 效 益
	(三)架設網站提供為民服務訊息及最新戶政法令。	99年12月	1股	以網站之即時性，讓民眾不出門能得知戶政新資訊。
	(四)改善網站功能，提供互動式意見交流及檢索、查詢案件功能。	99年12月	1股	為使民眾使用本所網站更加方便，進行動態網頁改版，增加檢索功能與擴增線上申辦項目及案件進度查詢功能。
	(五)於網站提供5項線上預約、24種表單下載服務、1項線上申辦案件查詢、22項申辦須知、3項便民宣導下載服務、7項線上查詢及2項語音宣導且專人控管其申辦時效。	99年12月	1股	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾於網路自行下載所需表格及相關申辦須知、應備表件，減少至戶政所來回奔波次數。 2. 申辦戶籍謄本、戶口名簿、與民有約、到宅服務及法律諮詢等案件提供預約服務，便利民眾申請。 3. 線上查詢申辦進度，民眾可即時掌握案件办理流程。
	(六)民眾諮詢可運用電子郵件，並由專人解答。	99年12月	1股	電子郵件無上班時間限制，民眾可隨時提出問題，並即時獲得正確解答。
	(七)本所網頁通過無障礙網頁AA認證，並作隱私權保護宣言。	99年12月	1股	無障礙網頁提供身心障礙民眾之便捷服務。
	(八)提供網路申辦及查詢服務。	99年12月 (持續辦理)	1股	建立即時服務功能，民眾不用出門即可查詢戶政相關法令、下載表單及提供建言等，提升e化政府便捷服務。
	(九)建置及更新多元化網頁版本。	99年12月	1股	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建置本所網頁英文版及兒童版，便利不同族群及世代。 2. 網頁內容及編排依實際需要不定期更新，保持資訊時效性及瀏覽便利性。
	(十)網站架設多媒體影音宣傳及下載服務	99年12月	1股	本所網頁新增多媒體影音宣傳(活動及藝廊影音專區)，並提供相關下載服務，豐富網路宣導內容及提升宣導成效。

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 單 位	預 期 效 益
五、創新服務方式，整合服務資源	(一)配合政府整體施政，辦理宣導或提供各項申請作業必要之協助及服務。	99年12月	1、2、3股	配合中央及縣府各項施政，如新生兒補助之申請、健保加保、稅捐開徵、優惠(自用住宅稅率適用)、活動宣導等，提供相關宣導或協助申請。
	(二)與台灣銀行彰化分行合作，成立助您成功就學貸款謄本核發處，服務學生族群。	99年2月 99年9月	1、2股	因應民眾辦理助學貸款需求，將服務據點延伸，縮短洽辦民眾申領及機關間來回時間，預計受理服務1,000件，有效提升服務品質。
	(三)派員至各國中受理學生初領國民身分證。	99年3月	3股	主動派員至各國中受理學生初領國民身分證，免除學生及家長奔波之不便，並減少本所戶籍登記塞車之不便，預計可服務2,300人次以上。
	(四)辦理到宅服務，展現戶政關懷、貼心服務。	99年12月	2股	凡重病、年邁、行動不便之民眾申辦戶籍案件，均可向本所服務台申請到宅服務，預計受理服務計95人次。
	(五)招募社區民眾擔任本所志工，協助公務推展。	99年12月	1股	協助本所藝文展覽及民眾申辦事項，減輕同仁工作負擔；志工協助引導等服務工作，提升為民服務品質。
	(六)定期辦理各項藝術靜態展覽等活動。	99年12月	1股	預計全年辦理6場次展覽活動，除可增加民眾洽公之附加價值外，更能淨化民眾心靈，提供休閒、公益等活動之去處。
	(七)設置東區辦事處，服務東區民眾。	99年12月 (持續辦理)	2股	為延伸服務據點，便利東區22個里之居民洽辦業務所需，成立東區辦事處，使其鄰近居民毋需奔波辦理。

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承辦單位	預 期 效 益
	(八)提供跨機關服務—戶政 e 網通。	99 年 12 月	1、2 股	本所與本縣地方稅務局、監理站、地政所、台電、自來水、中華電信、郵政等機關合作，民眾到本所辦理戶籍地址、姓名變更(改名)、身分證統一編號更正時，只要在受理櫃台填寫「戶地稅-戶易通」變更申請單，就能一併辦理上開跨機關服務，提升便民附加價值。
	(九)主動提供戶籍登記後續相關資訊，提供加值化服務。	99 年 12 月	1、2 股	製作死亡登記後處理相關事宜參考資料表，協助民眾辦理死亡登記時，知悉後續應辦理之相關事項；提供辦理出生登記之民眾領取本縣生育補助參考資料，並協助收件送縣府社會處辦理補助，使新生兒父母知悉訊息，保障自己權益。
	(十)免費法律諮詢，提升服務附加價值。	99 年 12 月	1 股	為擴大對民眾之服務，提升為民服務品質，每月第二週週五下午 3 時至 5 時，聘請專業律師辦理民眾免費法律諮詢服務，民眾如有生活法律疑難或者法令諮詢，均可免費詢問。
	(十一)印製街道位置一覽表—提供民眾查詢。	99 年 12 月	1 股	為方便民眾查閱本市各街道確切位置，本所特印製本市街道位置一覽表，供民眾索閱，同時提供網路下載電子檔服務，標明指標位置，另亦可協助警察、消防、衛生等有關機關快速查閱地址，使其能有效執行保護市民身體、財產安全及緊急救護工作。
	(十二)提供自然人憑證申請—提供到點服務。	98 年 12 月	3 股	為方便無法親自到本所申辦自然人憑證之機關、學校及公司行號之員工，規劃滿 20 人以上申請者，得以該機關名義向本所申請到點服務，本項服務預計服務達 200 人次。

伍、管制考核：

(一)各業務承辦單位採目標管理，自擬訂年度工作執行計畫，按進度實施，各主管嚴格管控進度及成效。

(二)訂定本所「99年度提升服務品質執行計畫」，報府備查並切實執行。

陸、績效評估：

(一)每月主管會報檢討各項計畫之執行績效及缺失。

(二)依上級考評及本所自行評核成績，執行績效卓越之承辦人員辦理敘獎。

柒、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。