

# 彰化縣和美鎮戶政事務所 99 年度提升政府服務品質執行計畫

## 壹、計畫依據：

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 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：

提升本所為民服務品質，建立「服務性企業組織」，塑造專業、便民、高效率之服務形象；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，達成簡政便民、親切、有禮、效率之目標。

## 參、實施對象：

本所全體同仁及全體志工。

## 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)辦理服務場所內外環境、服務措施規劃(包括櫃台高度矮化、服務標示、申辦須知、等候設施、停車空間及宣導資料等)並綠化美化洽公環境之總檢查，至少每月 1 次。	99 年 12 月	1、2 股	預計將有 12 次的環境檢查，以提供民眾良好優質洽公環境。
	(二)全面推動本所「辦公室 5S 實施要點」，以維護辦公廳舍之美觀、整潔。	99 年 12 月	1、2 股	將可維持辦公環境舒適整潔，提升同仁之向心力與榮譽心，強化內部管理，使人有紀律、事有效率、物有定位，進而達到全面提升服務品質之功能。
	(三)規劃由 1 股同仁人員擔任第一線服務工作，至少每週輪值 1 次服務台，2 股同仁全力支持綜合服務台，提	99 年 12 月	1、2 股及全體志工	主管人員、及第一線服務工作人員(含本所志工)，預計可選派至少 1 人次之輪值頻率，每週皆有不同之走動式服務人員，以樹立優質服務形象。

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承 辦 單 位	預 期 效 益
	供諮詢服務；並排定輪值表，積極推行走動式管理及服務，主動協助民眾申辦、導引服務。			
	(四)設置「愛心櫃台」，由輪值服務人員協助身心障礙者及行動不便之民眾，申辦各項申請案件，提供貼心服務。	99年12月	1、2股	藉由專人協助，使身心障礙者及行動不便之民眾，獲得人性化之服務，提升機關優質服務形象。
	(五)利用傳播媒體(包括「和美鎮訊」、「福德福報」等)及說明會、村里民大會等公眾場所，宣導各項戶政法令及便民服務措施。	99年12月	1、2股	運用地方新聞媒體，協助刊登戶政法令宣導資料及各項便民服務措施，並公告周知；並藉由參與說明會、村里民大會之機會，宣導各項最新戶政訊息，以收宣導之宏效。
	(六)訂定「電話為民服務須知」、「服務禮儀及電話禮貌實施要點」，加強辦理有關服務禮貌教育訓練。並實施不定期考核暨電話禮貌測試。	99年12月	1、2股	預計不定期考核至少可實施2次，另電話禮貌測試可實施12次，透過平時考核及測試，將可促使同仁提升服務品質。
	(七)訂定「戶政法令諮詢小組實施要點」，成立「戶政法令諮詢小組」，定期召開會議，對不合時宜之法令規章，提出修訂或廢止之研究發展意見，供上級參考。對上級函頒之法規、解釋令函由專人辦理分類彙整，並影印裝訂成冊，以利同仁查閱。	99年12月	1、2股	主動檢討執行業務所發現之問題，並提供具體意見向上級反映。由專人分類彙整上級函頒之法規、解釋令函等，便利同仁查閱，以提升行政處理效率。
	(八)將新頒佈之法規、解釋令函每月定期由股長作法令講解，充實工作人員法令知識。並定期舉行戶政法令測驗，測驗成績作為年終考核依據。	99年12月	1、2股	藉由主管人員作法令彙整、講解，充實工作人員法令知識。並定期舉行戶政法令測驗，檢測第一線服務人員法令之嫻熟度，以強化為民服務之效能。
二、便捷服務程序	(一)設置綜合受理櫃台，提供一處收件全程服務	99年12月	1、2股	整合內部服務流程，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承 辦 單 位	預 期 效 益
，確保流程透明	措施，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。			縮短民眾等候時間。
	(二)定期檢討簡化各項內部行政作業及申辦案件流程(包括簡化作業程序，擴大授權、採用定型申請書表、縮短辦理期限、簡化一次告知單格式、製作人民申請案件書表填寫範例等)至少1項。	99年12月	1、2股	預期可簡化作業流程計2項，以提升行政效率與便民服務。
	(三)年度內檢討訂定或修訂標準化作業規範及為民服務工作手冊至少1次。	99年12月	1、2股	定期檢討訂定或修訂各類標準化作業規範及流程，除提供員工戶籍登記實務工作參據、簡化流程及減少錯誤外，並方便民眾參考運用。
	(四)運用自動化機具，提供網路申辦(包括戶籍謄本、戶口名簿、申請到宅服務及假日預約結婚登記)、法令查詢服務。	99年12月	1、2股	建立即時服務功能，將可提供24小時不打烊服務，提升服務品質與效率。
	(五)辦理「戶地稅-互易通便民服務網」實施計畫。	99年12月	1、2股	藉由機關橫向連結，建構完整服務網，凡受理民眾姓名變更、戶籍遷徙登記，協助民眾於各機關辦理個人基本資料之變更，以確保民眾權益。
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	(一)主動多方瞭解民情與情(包括專人負責剪報及分析、派員參加里民大會或社區活動聽取民眾反映意見等)。	99年12月	1、2股	瞭解民眾需求並主動回饋，適時解決民眾疑難問題，形塑戶政新形象。
	(二)擬訂「受理人民陳情案件處理作業要點」、「現場民眾申訴事件處理流程」等民情反映事件處理原則，並設簿專人管制。	99年12月	1、2股	人民陳情(申訴)案件專案列管，將可確實管制陳情(申訴)案件處理進度，迅速解決民眾疑難問題。
	(三)辦理民眾意見調查(包括滿意度調查)至少1	99年12月	1、2股	至少有1份民眾意見調查，依據調查結果，改進服務缺失；

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承 辦 單 位	預 期 效 益	
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	次。			並瞭解民眾戶政事務需求，即時給予適當協助。	
	(四)編訂「為民服務白皮書」全冊，加強隨時修編，將最新修訂之法令須知分送民眾，並置於網頁適時宣導。	99年12月	1、2股		將修訂1份「為民服務白皮書」，讓社會大眾知悉服務措施、服務資訊等。
	(五)對於民眾興革建議及陳情案件，每月彙陳機關首長至少1次。	99年12月	2股		預計有12次建言彙整作業，提供首長作為戶政興革及提升服務品質之參考；並即時處理民怨，降低民眾抱怨頻率。
	(六)主管人員提供「與民有約」、「協談室」服務。	99年12月	主管幹部		加強與民眾意見溝通，進而瞭解民眾需求，解決民眾疑難問題。
	(一)網站資訊規劃提供多樣性檢索方式，遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務，便利民眾使用。	99年12月	1、2股		網站資訊內容提供多樣性檢索方式，提供分類檢索服務，便利民眾使用。
	(二)訂定「網站管理辦法」，並指派專人負責維護本所網站資訊內容並予及時更新，加強跨機關(如地政、地方稅務局等)資訊平台之連結，提升政府資訊流通共享。	99年12月	1、2股		網站資訊內容及時更新，並加強跨機關資訊平台之連結，便利民眾查詢相關資料，擴大政府資訊流通共享之效益。
	(三)本所已完成建置無障礙網路空間(第二優先等級：AA)，將繼續加強規劃網頁內容，豐富各項資訊內容，便利民眾各項資料傳輸。	99年12月	1、2股		增加網頁資訊範圍，豐富各項資訊內容。提供無障礙網站溝通環境，便利視力障礙者使用，以落實無障礙網頁設計理念。
	(四)賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目(如：戶口名簿、戶籍謄本、到宅服務及假日預約結婚登記等)，擴展網站申辦服務量及安全性。	99年12月	1、2股		網站上設立線上申請，方便民眾透過網站申請戶口名簿、戶籍謄本、到宅服務及假日預約結婚登記，節省民眾申辦等候時間。

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	(五)裝置電子郵件信箱，網路首頁登載「資訊安全及隱私權政策聲明」，並確實執行。網路上傳「為民服務白皮書」等相關服務規範，讓社會大眾知悉服務措施、服務資訊等。	99年12月	1、2股	落實政府資訊公開理念，主動提供民眾電子參與管道及管理規範，公開相關法令及重要政策資訊，以滿足社會大眾知的權利。規劃相關隱私權保護機制，讓民眾明瞭各項保護隱私權之作法，保障民眾之權益。
	(一)藉由民眾及輿論回應機制，檢討現有為民服務工作，並主動發現服務遞送過程問題，規劃創新服務。	99年12月	1、2股	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。
	(二)推動民間團體、退休人員、學生或一般民眾擔任志工。	99年12月	1、2股	協助諮詢、協談及服務工作，以提升服務效率。
	(三)配合執行上級機關專案工作，協助提供專業性公共服務事項。	99年12月	1、2股	提供專業性公共服務，擴大公共服務就業，解決失業問題。
	(四)委託民間企業、專業團體，定期保養各項事務機器。	99年12月	1、2股	保持事務機器之最佳性能，增進工作效率。
	(五)運用社會資源(里、鄰長)協助宣導戶政法令及最新戶政訊息。	99年12月	1、2股	妥善運用社會資源(里、鄰長)，協助辦理戶政法令宣導，充分滿足民眾知的權利。
	(六)設立法律諮詢轉介服務：民眾如有法律諮詢之需求，主動轉介至和美鎮公所，由數位律師所組成之法律顧問，於每周一上午9點至11點提供之法律諮詢服務。	99年12月	1、2股	妥善運用社會資源，協助民眾獲得法律諮詢服務，順利解決民眾疑難問題。
(七)永續服務：對本所專案辦理的工作，若有持續性質，則採永續服務方式，如對本所辦理之95、96年外籍配偶輔導班學員，實施主動追	99年12月	1、2股	運用「永續服務」之企業服務理念，對於有持續性質之服務對象，採永續服務之方式，實施主動追蹤及輔導後續相關申辦事宜，以提供民眾優質之服務品質。	

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承 辦 單 位	預 期 效 益
	蹤及協助辦理國籍歸化及身分證相關事宜。			

## 伍、管制考核：

### 一、執行計畫內容及管考作為：

本所依據彰化縣政府 98 年 12 月 23 日府民戶字第 0980324426 號函制定本所「99 年度提升政府服務品質執行計畫」，執行計畫內容分為計畫目標、計畫內容、計畫推動作法、計畫管制作為。依訂定計畫確實執行，以提高行政效率，增進服務績效，達成全面提昇服務品質目標。並在縣府的監督指導下，由主任、秘書、股長分別督導各承辦人處理各項戶政業務，主要措施如下：

- (一)編製工作手冊：依據彰化縣政府暨所屬機關處理人民申請案件項目辦理期限彙編民政（戶籍）類部分，釐訂本所戶籍案件處理時限表，除將工作手冊分發各承辦人依照辦理外，並製作大型圖表全張懸掛辦公室明顯處供民眾參考。且每月由股長以受理件數管制表掌控承辦案件之速度與品質，每半年並依據各承辦人處理文件統計數字加以考核獎懲。
- (二)勵行督導考核制度：在戶籍登記方面，每日於綜合服務窗口受理後即責由資深同仁李麗美、陳秀慧逐件審核，並註記維護記錄簿以減少錯誤，另由主任、秘書、股長每日針對各項戶籍登記申請書詳加抽核，將成果登記在抽核記錄簿。戰戰兢兢務必把錯誤率減低，以達零缺點的目標；在督導考核的過程中若有錯漏，迅即洽請各該承辦人更正維護之。
- (三)實施民意調查：依本所擬訂「民意調查作業實施計畫」，由專人不定期實施民眾意見調查，以瞭解民眾對戶政事務之需求；並作民調分析報告以測知民眾對承辦人作業的滿意度及本所的服務態度是否合宜，以作為檢討考核的依據。
- (四)所務會報及法令宣導：為使本所工作人員能全力投入，積極主動受理戶籍業務，達盡善盡美的境界，每月舉辦所務會議，由主任主持，就上級指示及其他工作上、生活上應注意事項宣達，秘書則就法令及戶政案例加以宣導，二位股長就各該股之業務及法令予以檢討與宣導，由全體同仁參加，以達主管與同仁面對面雙向溝通，發揮群策群力和衷共濟之團隊精神、合理完善的聯繫，使每一個成員均有榮辱與共，為人民謀求最佳服務之使命感，期使每位同仁步調一致，效率第一。

(五)各項重點工作計畫：對於專案性業務，均依照其性質緩急輕重，擬訂工作計畫，詳訂各項工作進度及執行工作者，諸如「日據時期戶籍資料建置作業計畫」、「增置親等電腦資料作業建檔工作實施計畫」、「推動辦公室 5S 實施要點」、「戶籍巡迴查對作業」、「各項選舉製作選舉名冊（須知）工作計畫」、「民意調查作業實施計畫」等案件。除工作人員按工作進度確實執行外，均由主任、秘書、股長分別予以督導考核，隨時督導抽查各項計畫之工作進度，如期完成，再以嚴密的考核，確實掌握工作成果，檢討改進。

## 二、稽核制度建立情形：

(一)建立內部稽核制度，各項業務計畫之執行成效均列入平時考核範圍，並作為年終考績之參據。

(二)加強對服務人員服務態度、禮儀及電話禮貌之抽測，並作成紀錄。

(三)主管人員對各項辦理業務每月普遍抽核。

(四)服務人員承辦案件的正確率，分由內部專人審核後，由股長、秘書、主任抽核。本所另設有戶籍資料維護紀錄簿及戶籍申請案件抽查紀錄簿詳加列管。

(五)設置民眾意見箱，蒐集民眾反映之意見，作為檢討、改進之參考。

(六)人民陳情案件設立人民陳情（申請）案件列管表，專案列管。

(七)定期抽核電腦設備之維護、清潔作業，並設簿列管。

## 三、本執行計畫考核作業如下：

(一)平時考核：配合彰化縣政府「提升服務品質考核工作計畫」辦理為民服務不定期考核。

(二)年度考核：配合彰化縣政府「政府服務品質獎」評獎實施計畫，辦理初審作業評獎。

## 陸、績效評估：

### 一、積極推動服務人員為民服務的考核與獎懲：

- (一)主任等不定期加強查核為民服務工作的績效，對特優人員加以表揚及獎勵，對特差者也應予以相當的懲處，使勤者獲得鼓勵，惰者自我警惕。
- (二)建立建議制度，鼓勵員工積極研究發展，並依其建議及研究發展成效，經由公平的評估之後，給予適當的獎勵，對於員工有重大貢獻時，適時給予公開表揚，以提振其積極向上的志氣及動力。
- (三)增進公文處理效率，減少公文積壓，讓精確迅速的公文處理作業方式成為為民服務的助力。
- (四)檢討修正不合時宜的法令規章或工作項目，使民眾申辦手續簡化、程序便捷，免除民眾洽公時不必要之麻煩，減少戶政同仁在為民服務工作上之限制。
- (五)實施工作輪調，擴大員工專業領域：為使工作同仁學習多樣化，工作不致過於單調呆板，實施定期工作輪調，可常保有對工作的新鮮感，對員工而言，可以學得更多、更豐富。對機關組織而言，經常訓練新人，發揮計畫培育人才的功能。

## 二、年度績效報告及評核：

- (一) 年度結束後，各承辦單位應依原定之評估方式與標準檢討執行績效，就目標達成情形進行檢測，依年度施政計畫原訂之衡量指標、具體評估方式及衡量標準逐項分析評核，檢討年度績效目標執行成果。各承辦單位在完成自評後並將施政績效執行成果檢討報告，依行政程序函報彰化縣政府備查以接受考評。
- (二) 依據施政績效執行成果檢討，改善內部流程，促進組織成員的學習與成長，達成施政目標，並藉由評估結果提供改進服務品質之參據。

柒、其他：本計畫如有未盡事宜，得依實際需要即時簽請主任核可修正或另行補充規定。