

●●為民服務白皮書●●

前言

戶政工作為政府施政工作中重要的一環，其主要的功能，除提供國家全體人口數及品質之統計分析資料外，另一則為確定民眾之屬籍與身分，舉凡民眾親屬身分之確認、兵役之徵召、稅務之稽徵等等，均須仰賴完備的登記資料作依據。戶政業務與民眾間關係之密切，由此可見一斑。

本所為有效推展各項戶籍行政，提昇行政效率，秉持「戶政以民為尊、服務親切有禮」的工作理念，努力貫徹「專業」、「效能」、「創新」、「人性」、「尊重」、「服務」六大工作指標。為達成「蛻變的戶政、完美的服務」願景，除不斷改善軟硬體設施和民眾洽公環境外，對戶政同仁亦持續強化戶政專業之素養，並建立戶政同仁 e 時代的公務服務觀念，掌握時代之脈動與民意趨向，以提供民眾全方位服務，展現優質戶政服務品質，為本所持續推動暨努力之目標。

我們的服務時間

為服務本轄廣大的上班族，使鎮民於上班之餘，能有效地利用公餘時間至戶政事務所洽公，本所除了正常上班時間外，中午時間不休息，照常受理民眾申請案件，讓民眾享受我們貼心的服務。

◎ 上午：08:00 - 12:00 ◎ 下午：13:30 - 17:30

(中午不休息照常受理案件) 星期六、日及國定例假日休息

我們的服務項目

一、戶籍登記：

(一)、身分登記：

- (1) 出生登記。(2) 認領登記。(3) 收養、終止收養登記。(4) 結婚、離婚登記。
- (5) 未成年子女權利義務行使負擔登記。(6) 監護登記。(7) 死亡、死亡宣告登記。
- (8) 輔助登記。(自 98 年 11 月 23 日施行)

(二)、遷徙登記：

- (1) 遷入登記。(2) 遷出登記。(3) 住址變更登記。(4) 分戶登記。(5) 初次戶籍登記。

(三)、變更、更正、撤銷、廢止登記。

二、國籍之取得、喪失、回復。

三、國民身分證之核發。

四、戶口名簿之核發。

五、戶籍謄本之核發及戶籍資料閱覽。

六、印鑑登記及證明。

七、門牌編釘及證明核發。

八、姓名更改。

九、戶口查校。

十、自然人憑證之核發。

我們的便民措施

一、簡化行政程序，確立服務規範：

- (一)設置服務台，提供各項諮詢服務，並設置電腦自動叫號機，民眾直接到服務台取號，免去排隊的麻煩。
- (二)設置全功能櫃台，單一窗口受理全程服務，遇有申請手續不全應行補正時，由承辦人開立一次告知單，節省您寶貴時間。
- (三)民眾可就近在任一戶政所申請電腦化後現戶或除戶戶籍謄本。
- (四)戶籍遷徙只須在遷入地戶政所直接辦理即可，免辦遷出登記。
- (五)擴大以通訊方式(郵寄、電話、網際網路)申請戶籍謄本及戶口名簿。
- (六)電腦自動列印申請書，民眾核對後簽名蓋章即可。
- (七)每年春季排定日期前往本鎮和美、和群國中受理學生初領國民身分證。
- (八)對於年邁、身心障礙、重病行動不便無法親自申辦案件民眾，提供到宅服務。
- (九)建置網站(www.homei.gov.tw)，報導相關戶政須知、戶政最新訊息及提供空白申請書表下載服務。
- (十)建立「日據時期戶籍資料查詢系統」暨「光復後除戶戶籍資料查詢系統」，方便民眾迅速查閱及核發久遠之戶籍資料，縮短申辦時間。

二、樹立服務形象：

- (一)由志工對來所洽公之民眾主動引導，並由戶政同仁在服務台親切解說民眾疑義。
- (二)設置民眾等候坐椅，供洽公民眾休憩。
- (三)降低服務櫃台，拉近與民眾之距離。
- (四)設置飲水機並提供紙杯。
- (五)裝設公共電話，方便民眾使用。
- (六)設置殘障步道及愛心鈴，便利殘障人士申請案件。
- (七)加強辦公環境的綠化美化工作，擺設盆栽及藝術作品，與民眾共享清新的環境。
- (八)備有老花眼鏡、愛心傘等，提供貼心服務。
- (九)辦公廳播放優美音樂，並懸掛風景名畫，營造藝術氣息。
- (十)印製各式簡明易懂、活潑生動之宣導資料，供民眾索閱。

三、重視民意輿情：

- (一)實施「與民有約」之親民時間，由主任、秘書、股長直接與民眾面對面溝通，適時解決民眾之疑難問題。
- (二)設置民眾意見箱及電子信箱，專人處理民眾反映之意見，迅速處理，讓民眾有個滿意之答覆。
- (三)定期辦理民意調查，依據調查結果，檢討為民服務之缺失並加以改進。
- (四)派員出席里民大會及下鄉巡迴查對，主動聽取民意，協助解決疑義。
- (五)專人蒐集輿論報導，深入分析檢討，以掌握民意脈動。
- (六)運用民眾洽公或巡迴查對等時間，主動蒐集民眾之意見及反映，並予以彙整分析，作為規劃改進為民服務工作之參據。

四、善用社會資源：

- (一)延攬民間團體、退休人員、家庭婦女等熱心志工，協助戶政法令諮詢，代填書表及引導解說等服務，並表揚其優良義舉。
- (二)和美鎮公所每星期一上午 9:00 至 11:00 提供免費法律諮詢服務。
- (三)函請和美鎮公所發行之「和美鎮訊」及本鎮糖友里社區發行之「糖友月刊」，請其

配合報導戶政相關法令及戶政最新訊息，以收宣傳之宏效。

五、加強教育訓練，深化服務觀念：

(一)定期召開所務會報及不定期舉行業務講習會或檢討會。

(二)新進人員指定專人指導，並加強為民服務之訓練。

(三)派員至其他戶政所觀摩學習，擷取他所之長處與作法。

(四)鼓勵員工在職進修，力行終身學習，以擴大視野，吸取最新觀念。

(五)派員參加各種訓練講習，廣泛涉獵各項專業知識，運用於為民服務。

我們的服務標準

本所為提供民眾優質之服務品質，除訂定各項戶籍申請案件處理時限表，以快速、便捷的服務，節省民眾洽公時間；服務人員均以熱忱、親切的態度服務民眾，使民眾有賓至如歸之感。

◎一般戶籍登記案件及櫃台受理案件：隨到隨辦

◎請領戶籍謄本及印鑑登記、證明：隨到隨辦

◎請領國民身分證案件：30 分鐘

(補領者請當事人持政府機關核發，貼有清晰照片之證明文件。)

(換領者如相片無法辨識或身分證嚴重毀損亦同。)

◎門牌整編證明申請核發：隨到隨辦

◎建物門牌編釘及證明核發：三日內查編

我們的工作理念:

戶政以民為尊、服務親切有禮

我們的工作指標:

專業、效能、創新、人性、尊重、服務

我們的服務願景:

蛻變的戶政、完美的服務 蛻變的戶政、完美的服務

戶政革新，服務直達您心

戶政便民，永遠與您為鄰