

# 彰化縣和美戶政事務所 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

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；創新整合各機關，提供多面向整合服務，達成簡政便民、親切、有禮、效率之目標。

## 參、實施對象

本所(含伸港、線西辦公室)全體同仁及全體志工。

## 肆、計畫內容

### 整體服務類

構面	實施要項	推動作法	完成期限	承辦機關(單位)	預期效益
基礎服務	一、服務一致及正確	(一) 年度內檢討、修訂標準化作業流程或戶籍登記申請須知至少 1 次。	107 年 12 月	本所(含線西、伸港辦公室)	定期檢討、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。
		(二) 重視各項申辦案件的處理效率。	107 年 12 月	本所(含線西、伸港辦公室)	訂定各項申辦案件的處理期限，確保於處理期限內完成。
		(三) 將新頒布之法規、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	107 年 12 月	本所(含線西、伸港辦公室)	藉由主管人員法令彙整、講解，充實工作人員法令知識；並定期舉行戶政法令測驗，檢第一線服務人員法令之嫻熟度，以強化為民服務之效能。

		驗，測驗成績作為年終考核依據。			
二、服務友善	(一)	辦理服務場所內外環境、服務措施規劃(包括安全扶手、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。	107年12月	本所(含線西、伸港辦公室)	辦理服務場所各項服務措施及綠美化，以提供民眾優質之洽公環境。推動性別主流化，落實兩性平等政策，設置哺(集)乳室(設靠背椅、置物台、緊急鈴…等)，彰顯本所為哺乳婦女提供貼心、優質及舒適的友善環境。
	(二)	全面推行「辦公室全員自主清潔運動」，以維護辦公廳舍之美觀、整潔；並明確標示各項服務措施，如服務台、書寫桌、飲水機、公用電話、安全扶手等設施，適當規劃動線，符合民眾使用習慣。	107年12月	本所(含線西、伸港辦公室)	維持辦公環境舒適整潔，提升同仁之向心力與榮譽心。同時，服務人員均佩帶識別證，櫃台亦標示編號及服務人員姓名、職稱，並提供雙語標示服務。製作方向引導標示，方便民眾辨識。
	(三)	提供多元戶政資訊查詢，並指派專人管理網頁，確保網站內容的正確性及有效連結。	107年12月	本所(含線西、伸港辦公室)	提供現場、電話、網路及民意電子信箱等多元管道，供民眾查詢戶政疑難，並迅速、妥適回應。並指派專人負責維護及更新，便利民眾查詢相關資料。
	(四)	規劃由1股同仁擔任第一線服務工作，由1、2股同仁輪流服務台及引導，2股同仁全力支援綜合櫃台服務，提供完善、便捷的	107年12月	本所(含線西、伸港辦公室)全體同仁及志工	每天由1、2股同仁輪值服務台及引導，提供諮詢服務及導引(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，以樹立服務人員專業、親善及優質服務形象。

		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。			
		(五) 訂定「電話為民服務須知」、「服務禮儀及電話禮貌實施點」，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。	107年12月	本所(含線西、伸港辦公室)	預計不定期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，爭取民眾認同及肯定。
		(六) 於本所網站主動公開服務相關資訊。	107年12月	本所2股	於本所網站主動公開服務相關資訊，提供書表下載及填寫範例，便利民眾事先下載填寫，並可查詢申辦案件應備表單等。
服務遞送	一、服務便捷	(一) 設置綜合受理櫃台，提供一處收件全程服務措施，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。	107年12月	本所(含線西、伸港辦公室)	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；並設立「騰得快」窗口，對簡易案件，如戶口名簿、戶籍謄本、印鑑登記及證明…等，專櫃優先受理，以縮短民眾等候時間。
		(二) 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、假日預約結婚登記)、法令查詢服。		本所(含線西、伸港辦公室)	線上服務包括提供網路申請「戶籍謄本」、「戶口名簿」、「非上班時段線上掛失身分證」、「到宅服務」、「假日預約結婚登記」等服務。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。
		(三) 推動電子化政府，除了實施公	107年12月	本所(含線西、伸港辦公室)	為推動公務機關無紙化政策，本所目前已

		文電子交換及公文線上簽核作業，簡化行政流程外；並鼓勵民眾辦理自然人憑證，利用自然人憑證申辦電子謄本、綜合所得稅、國家考試報名、及格證書補發…等多項措施，有效簡化申請書表，提升行政效能與服務品質。			與他機關實施公文電子交換及公文線上簽核作業，推動行政流程簡化、公文全程電子化，進而提升行政效能與服務品質。同時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，達成「多用網路、少用馬路」的目標。
二、服務可近性	(一)	針對年邁、行動不便者提供到府服務。	107年12月	本所(含線西、伸港辦公室)	針對因年邁、行動不便而無法親至戶所辦理印鑑登記、印鑑變更、印鑑證明、補領國民身分證者，提供到府服務。
	(二)	辦理「戶籍資料異動跨機關服務」、「彰化縣戶政N合一跨機關便民服務網」及「線上申辦系統」實施計畫。	107年12月	本所(含線西、伸港辦公室)	辦理「戶籍資料異動跨機關服務」、「彰化縣戶政N合一跨機關便民服務網」及「社福系統線上申辦」實施計畫，藉由機關棋向連結，建構資訊共享平台，凡受理民眾姓名變更、戶籍遷徙登記或出生登記，均協助民眾於各機關辦理個人基本資料之變更或請領生育補助金，以減少民眾財政負擔及往返奔波，以確保民眾權益。
	(三)	派員至轄區國中受理年滿14歲學生請領國民身分證作業。	107年12月	本所(含線西、伸港辦公室)	派員至轄區國中受理年滿14歲學生請領國民身分證作業。
	(四)	配合外交部護照親辦，辦理首次申辦護照人別確認。	107年12月	本所(含線西、伸港辦公室)	配合外交部護照親辦，針對首次申辦護照無法自辦理須委託代辦護照者，提供首

					次申辦護照人別確認服務。
	三、服務成長及優化	(一)提供中午彈班及週六上午延時服務。	107年12月	本所(含線西、伸港辦公室)	針對上班族因工作而無法於一般服務時間前來申辦案件亦無法委託他人辦理者，提供週一至週五中午彈班及週六上午延時服務。
服務量能	一、內部作業簡化	(一)定期檢討或研提意見簡化各項內部行政作業及申辦案件流程。	107年12月	本所(含線西、伸港辦公室)	定期檢討或研提意見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、製作人民申請書表填寫範例等)至少1項。
	二、服務精進機制	(一)定期檢討現有為民服務工作，規劃創新服務。	107年12月	本所(含線西、伸港辦公室)	定期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。
服務評價	一、服務滿意情形	(一)辦理民眾服務滿意度調查。	107年12月	本所(含線西、伸港辦公室)	辦理民眾滿意度調查至少1次，並依據調查結果，改進服務缺失；並瞭解民眾的戶政事務需求，即時給予適當協助。
		(二)辦理「民意戶即通」服務執行計畫。	107年12月	本所 2 股及線西、伸港辦公室	不定時拜訪里長及地方士紳，主動協助各里長或地方士紳轉交提案單，便利民眾反應意見，免除民眾往返奔波之不便；妥適處理民眾陳情、反映意見，建立和善之社區關係，提升為民服務之品質。
		(三)主管人員提供「與民有約」、「協談室」服務。	107年12月	主管幹部	主管人員提供「與民有約」、「協談室」服務，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。

二、意見回應處理情形	(一)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。	107年12月	本所(含線西、伸港辦公室)	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。
	(二)對於民眾興革建議及陳情案件，每月彙陳機關首長。	107年12月	本所 2 股及線西、伸港辦公室	將民眾興革建議彙整，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。
	(三)辦理民眾意見反應處理情形滿意度調查。	107年12月	本所(含線西、伸港辦公室)	辦理民眾意見反應處理情形滿意度調查至少 1 次，並依據調查結果，改進意見回應處理上之缺失。

## 伍、管制考核

### (一)具體的績效評估作法：

本所依據彰化縣政府 107 年 2 月 12 日府民戶字第 1070053000 號函制定本所「107 年度提升政府服務執行計畫」，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，達成全面提升服務品質目標。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：

1. 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，將工作手冊分發各承辦人依照辦理。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。
2. 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三位資深同仁逐件審核，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抽核，將成果登記在抽核記錄簿。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。

3. 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。
4. 所務會議及法令宣導：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；二位股長除就各該股之業務予以檢討外，並就法令及戶政案例加以檢討宣導，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，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。
5. 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「戶籍資料異動跨機關服務」、「社福系統線上申辦實施計畫」、「辦理首次護照人別確認服務」、「Wi-Fi無限上網服務」、「推動以悠遊卡繳納規費支付平台措施」、代彰化縣社會處發放生育補助金等。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，提供民眾更便捷、快速的服務。
6. 稽核制度建立情形：
  - (1) 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。
  - (2) 加強戶役政資訊系統稽核作業，由系統稽核人員定期抽測承辦人員辦理案件有無異常，並作成紀錄。
  - (3) 主管人員對各項辦理業務每月抽核。
  - (4) 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。

7. 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。
8. 人民陳情案件設立人民陳情（申請）案件列管表，專案列管。

陸、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。