

# 彰化縣彰化戶政事務所到宅服務實施要點

一、為提升為民服務品質，進而型塑戶政「溫馨好厝邊」形象，特研訂本要點。

二、實施辦法：

(一) 作業規範：

1、適用對象：設籍並實際居住於本所管轄區域內，因年邁、身心障礙、疾病等致行動不便或其他經核准之重大事由者。

2、適用事項：補領國民身分證、印鑑登記或變更或其他等確實無法委託或提證辦理之事項。

3、申請方式：由當事人委託他人或由利害關係人填具受理到宅服務申請暨案件紀錄表（附件一）或口頭向本所服務台提出申請。

4、作業要領：

(1) 由主管排定櫃台同仁輪值或指派人員受理申請案件。

(2) 服務人員應於外出前填具公出簿或差假單陳核主管同意後，同時繕印當事人所請事項之申請書與相關文件前往辦理，。

(3) 預約服務時間如遇現場民眾申辦高峰時段，受理人員應俟離峰時段始得外出服務，服務台及受理人員應於受理時告知申請人。

(4) 到宅服務地點以當事人戶籍地住宅為主，惟如當事人因特殊原因確有需要至本轄其他地點服務時（如醫院、療養院），得經本所同意後至該地點服務。

(5) 服務人員辦畢後應將辦理情形填報於紀錄表併申請書相關資料陳核。

(二) 作業宣導：

1、函請彰化市公所、轄區內派出所等機關協助配合宣導。

2、主動派員參加各項社區或地方性活動，伺機宣導戶政各項便民服務措施。

3、運用問卷、新聞稿、本所電子字幕機、海報及網站報導「到宅服務」措施與實施情形，以期強化宣導效果，並型塑戶政溫馨形象。

### 三、獎勵：

有特殊優良事蹟者，其績優個人得於本所所務會議中表揚，並列入年終考核之依據。

四、經費：本所年度預算內相關經費項下支應。

五、本要點陳核可後實施，如有未盡事宜，得隨時修正或補充之。