

112 年度提升服務品質執行計畫



宜蘭縣羅東鎮戶政事務所

112 年 1 月

目錄

壹、計畫依據.....	1
貳、計畫目標.....	1
參、實施對象.....	1
肆、執行策略方法.....	1
伍、實施期間.....	6
陸、考核及獎勵規定.....	6

宜蘭縣羅東鎮戶政事務所 112 年度提升為民服務品質執行計畫

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「政府服務創新精進方案」。
- 二、宜蘭縣政府 108 年 1 月 24 日府計研字第 1080015936 號函。

貳、計畫目標

- 一、推動便捷服務遞送，塑造專業、效率、便民之公共服務內涵。
- 二、擴大社會參與政府治理，重視服務對象意見回饋及服務導向，提供友善的優質服務。
- 三、強化跨機關服務功能，整合政府資源，提升創新及加值的服務品質。

參、實施對象

本所全體同仁。

肆、執行策略方法

實施要領	執行策略	推動作法
一、提升服務品質深化服務績效	(一)訂定機關年度提升服務品質實施計畫，具體規劃為民服務工作範圍。	針對本所整體目標及重點工作，提出未來服務發展，依業務特性、民眾需求等，訂定年度提升服務品質計畫。
	(二)考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供各項服務設備及便利措施：如服務台、抽號機、申辦須知、作業流程、申請書表及委託書、宣導資料、無障礙設施、免費洽公停車場、飲水及盥洗設施、等候區、書報閱覽區、老花眼鏡、綠美化植物等。 2. 充實機關網站內容，宣導政府最新訊息，加強與相關機關及法令資訊網站之連結。 3. 藉由會議研討服務品質，提出工作指示以提升作業知能及凝聚共識，並適時予以改善或更新，塑造親切洽公環境。
	(三)建立服務人員專業、親切、責任感之優質形象，主動協助民眾申辦，並提供業務諮詢。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強同仁業務相關之專業教育訓練、網路數位學習及提升服務禮儀、電話接聽禮貌。 2. 落實職務代理人制度，協助民眾各項申辦業務，建立機關專業、親切、深化責任感的優質形象。
	(四)善用傳播媒體針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 對於攸關民眾權益之各項政策措施、文宣資料等政府資訊，善用本所網站、公布欄及電子字幕機配合宣導，使社會大眾周知。 2. 與其他機關建立連結宣導管道，以強化現代政府之多功能服務。

實施要領	執行策略	推動作法
	(五)積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。	積極推動提升服務品質創新與變革，樹立機關良好形象。
二、便捷服務程序確保流程透明	(一)設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，加強櫃台人員處理各項申辦案件統合運用知能。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置全功能單一櫃台，綜合受理各項戶籍登記及證明核發業務。 2. 持續檢討與整合辦理業務，彈性運用後線人力紓解人潮，縮短民眾等候時間。
	(二)診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定明確作業流程，建立標準作業規範，製作「戶政登記申請須知說明表」、「人民申請案件流程表」、「戶政規費一覽表」及「戶籍罰鍰處罰金額基準表」等供民眾參閱。 2. 針對各項作業流程及申請書表單，診斷簡化作業流程以精進服務品質。 3. 加強資訊作業運用，電子化公文、數位化作業、網路申辦及溝通管道，並將各項標準作業規範建置於機關網站，提供民眾申辦參閱，擴大電子化政府為民服務。
	(三)檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 研析機關辦理案件過程減少附繳之紙本書表、證件等提升服務便利性。 2. 配合政府公文線上簽核之無紙化作業，具體掌握時效並簡化作業流程。
	(四)公開各項服務標準作業程序資	<ol style="list-style-type: none"> 1. 製作各項服務標準及作業程序資訊，公開宣導於本所網站及辦公廳供民眾參閱。

實施要領	執行策略	推動作法
	訊，提供民眾瞭解案件办理流程及最新資訊。	2. 對於證件不齊全者開立一次告知單，使民眾瞭解辦理程序並詳加解說。
三、探查民意趨勢建立顧客關係	(一) 建立民眾抱怨處理機制、提供即時、有效之處理方式，減少處理時間降低顧客抱怨。	透過本所電子信箱、電話申訴等管道，檢討缺失及作業方式，並對民眾疑義詳加解釋，建置衝突化解機制。
	(二) 重視民眾興革建議及陳情案件，審慎迅速正確處理問題。	1. 建立與民眾溝通管道，廣納建言瞭解民眾需求。 2. 對於民眾意見、申訴及陳情案件積極有效處理並妥適作回應。
	(三) 透過民眾意見及滿意度分析改進服務措施。	蒐集服務對象的評價，建立回應機制及時效，作為提升服務品質的參考。
四、豐富服務資訊促進網路溝通	(一) 提供正確連結之機關網站、資訊內容並適時更新。	1. 本所網站公開機關基本資料、各項業務作業標準規範、人口統計、服務計畫等及空白書表單供下載使用，並可連結相關機關及法令資訊網站。 2. 網站公開最新政策資訊，並適時更新。
	(二) 建置多元化電子功能，增進民眾參與管道。	建置網路電子公眾多元參與管道，以提供民眾友善溝通環境。
	(三) 推動 e 化政府網路服務，提高線上申辦使用	1. 配合上級作業時程，以逐年新增網路線上申辦項目，擴展網路申辦資訊及功能，實現電子化政府之目標。

實施要領	執行策略	推動作法
	率。	2. 針對行動不便、殘障、獨居年邁及患重病民眾等，提供戶政行動化到宅服務。
	(四)有效運用網路連結跨機關資訊平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。	1. 強化與戶政相關業務機關之網路連結，以達資源共享及資訊傳達之目標。 2. 檢討網路使用情形，提升網路資源共享之效率。
五、創新服務方式整合服務資源	(一)檢討服務遞送過程及提供方式之問題，規劃創新性、整合性服務措施。	1. 續辦戶政業務創新及便民研提制度、研析改進現行服務方式，以精進服務品質。 2. 利用現行資訊設備，規劃創新整合性的服務措施，提升服務效能。
	(二)協調整合性質重複或相關服務工作，重視規劃具創意之增值服務。	探求民眾需求，規劃服務措施及流程改造，針對不合時宜之作業程序及相關法令提出建議案，以增進創新服務。
	(三)塑造創能型機關以實現社會正義及公共價值。	對於社會弱勢族群，在不違反公平正義原則，提供貼心有感的便民服務。
	(四)跨機關創新整合服務提升公共服務價值。	強化政府間策略聯盟，跨域(機關)資源整合，推動戶籍異動跨機關通服務與勞保、建保之生育、死亡及國軍人員等通報系統服務，辦理創新加值的公共服務網絡。
	(五)協辦業務一機關到跨機關減少往返奔波。	護照親辦(人別確認、一站式)服務，以往民眾辦理護照須至外交部領事務局或外交中、南、或雲嘉南辦事處辦理，「首次申

實施要領	執行策略	推動作法
		<p>請護照新辦一處收件全程服務」全面實施，首次申請護照在臺設有戶籍國民到戶所辦理人別確認後，可繼續辦理戶所一站式服務，持戶所開具的繳款暨證明7個工作天內到指定的5大超商、郵局或農漁會繳納護照規費，經外交部領事事務局審核及寄件，在繳費後14個工作天，即可持繳款暨證明單到原申辦戶政事務所領取護照，或選擇自付快遞費用由外交部將護照郵寄至指定地址，以達到「一處收件，全程服務」的目標。</p>

伍、實施期間

本計畫實施期間於民國112年1月起至112年12月日止，計1年。

陸、考核及獎勵規定

- 一、計畫執行將隨時追蹤瞭解，並提出建議及檢討，針對執行缺失作適當之調整與管制，以確保達成預期效益，其執行成果配合相關規定作考核。
- 二、依縣府「宜蘭縣政府提升為民服務品質實施計畫」等相關規定，並針對計畫執行之實際效益等考核結果，配合上級不定期考核，並作為平時考核及年終考績之參考辦理獎懲。

柒、本計畫如有未盡事宜得依實際需要修正或另行補充規定。