宜蘭縣羅東鎮戶政事務所113年度施政計畫

本所依法辦理戶籍登記及上級交辦業務，期以優質、效率創新、民眾導向的服務及落實簡政便民工作為目標，配合中央政府政策及宜蘭縣政府113年度施政計畫，並依據「內政部對直轄市、縣（市）政府執行113年度戶政業務績效評鑑計畫」及「宜蘭縣各戶政事務所執行113年度戶政業務績效評鑑計畫」訂定本年度施政計畫：

一、於戶役政單一簽入資訊系統，辦理各項戶籍登記及文件核發：

身分登記、初設戶籍登記、遷徙登記、分（合）戶登記、變更、更正、撤銷及廢止、人口統計、門牌、國民身分證、戶口名簿、戶籍謄本及各項證明書核發等。

二、配合建置戶籍登記申請書及附件數位化業務：

依據「內政部對直轄市（縣）市政府執行113度戶政業務績效考評作業綜合考表」，各縣市應依內政部歷史檔案執行計畫，於本年度完成5年度戶籍資料之建檔，逐步建置綠色無紙化資料庫，提供異地戶籍資料跨機關連結申請服務。

三、戶口調查與人口清查及推廣人籍合一，以落實戶籍管理：

(一)虛報遷徙與遷出入未報人口之處理：凡發現虛報遷徙人口或接到虛報遷徙戶口查報單或他所之查報函，交查記區依法催告其撤銷遷徙，經催告仍不申辦者，依戶籍法規定，逕為登

記，並依法罰鍰。

(二)依據「清查人口作業規定」按時程辦理各類人口之清查包括：

1、致贈百歲人瑞金鎖片，當事人不知去向者：次年1月1至2月28日清查。

2、九十歲以上未滿百歲最近1年未使用全民健康保險法所稱健保卡者：每年3月1日至4月30日清查。

3、 八十歲以上未滿九十歲最近2年未使用健保卡者：每年5月1年5月1日至6月30日清查。

4、未換發新式國民身分證者：每年7月1日至8月31日清查。

5、戶籍逕遷至戶政事務所1年以上者：每年9月1日至12 31日清查。

（三）宣導推廣「人籍合一」原則：

遷徙登記應依「居住事實」審認，以符合「人籍合一」原則並正確戶籍資料。

四、**跨機關整合服務提升公共服務價值：**

（一）戶籍異動跨機關通報服務，民眾辦理戶籍遷徙登記、姓名變更（更正）、國民身分證統一編號變更（更正）接續辦理通報其他機關更新資料。

（二）戶籍登記跨機通報服務，辦理死亡登記後通報壽險公會清查有無人身保險服務、通報健保署停保服務、申請家屬死

亡給付通報勞保局服務，出生後同時通報健保加保申請健保卡、通報勞保局申請生育給付服務，國軍人員申請結婚、生育、喪葬或殮葬補助通報等服務。

（三）運用各類跨機關查詢系統，簡化民眾申辦流程縮短申辦等待時間及減少返往奔波。

（四）協助外交部領事事務局辦理首次申辦護照跨機關一站式服務「一處收件，全程服務」。

（五）配合政府鼓勵生育福利措施，協助申請婦女生育補助津貼，並主動提醒民眾至公所申辦生育津貼及育兒津貼。

（六）協辦本縣公立圖書館核發寶寶借閱證。

五、運用資訊科技及網際網路，提高服務效能：

（一）強化身分證影像檔資料之運用，透過戶役政系統建立之歷次影像檔核對人貌，防杜不法偽冒（辦）領國民身分證與戶籍登記及文件核發。

（二）申辦國民身分證相片未符合規定協助有意願者拍攝影像並配合內政部「國民身分證影像上傳」功能，上傳身分證相片影像電子檔。

（三）運用戶政行動化設備，對年老或行動不便者，到府受理，使戶政服務延伸到轄區各地。

（四）推動多元規費支付，除現金支付規費外，提供民眾電子票證刷卡服務。

（五）線上申辦戶籍登記：內政部戶政司全球資訊網「線上申辦戶籍

登記」，提供線上法院裁判（調解、和解）確定案離婚登記、死亡登記、出生地登記、監護登記、輔助登記、未成年子女權利義務行使負擔登記、收養登記、終止收養及回復本姓登記、出境遷出登記、出生登記、認領登記、原住民身分及民族別登記、全戶戶籍暫遷至戶政事務所、終止委託監護登記（監護廢止登記）。

六、民眾導向的便民服務，深化服務績效：

（一）一機關到跨機關（一站式）服務：提供「一處收件，全程服務」的全功能服務，如首次申辦護照一站式服務可於戶所申請及領取護照。

（二）彈性服務：提供平日中午延時服務、週三夜間服務受理民眾申請案件及假日預約結婚登記。

（三）線上預約申辦服務：提供網路預約申辦戶口名簿、戶籍謄本、門牌證明、自然人憑證、戶籍登記等節省民眾時間。

（四）國中學生初辦國民身分證：針對年滿14歲以上學生，派員到校受理身分證請領作業。

（五）到府服務：對於長者或行動不便者提供到家或到院服務受理民眾申請案件。

（六）簡化歸化測試作業流程：方便外籍人士辦理歸化，歸化測試採隨到隨考制。

（七）提供照顧6歲以下兒童溫馨關懷服務。

七、探查民意趨勢，回應民眾需求：

（一）建立民眾抱怨處理機制：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：建立與民眾溝通管道，廣納建言瞭解民眾需求，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。

八、秉持專業、親切、責任感提升優質形象：

（一）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。

（二）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。