

# 宜蘭縣員山鄉戶政事務所

## 105年提升服務品質執行計畫

宜蘭縣員山鄉戶政事務所  
105年3月

# 宜蘭縣員山鄉戶政事務所 105 年提升服務品質執行計畫

## 壹、計畫依據

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」暨行政院研究發展考核委員會 99 年 8 月 18 日會研字第 0992161632 號函辦理。

## 貳、計畫目標

為貫徹執行為民服務品質政策與方針，塑造專業、便民、高效率的服務形象，且持續不斷提服務品質，達到落實為民服務的終極目標。

## 參、執行對象

本所全體同仁

## 肆、執行期程

自民國 105 年 1 月起至 105 年 12 月止，計 1 年。

## 伍、計畫內容

本執行計畫包含「優質便民服務」、「資訊流通服務」及「創新增值服務」等三個工作指標，表列析述如下：

優質便民服務		塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府信任關係。			
評核項目	評核指標	次評核指標	預期作法	完成期限	承辦單位
服務流程	服務流程便捷性	1. 單一窗口服務全功能程度	各服務櫃台執行全功能單一窗口服務，落實「一處收件，全程服務」。	經常辦理	員山鄉戶政事務所
			1. 依 IS9001 標準作業程序、戶籍作業規定，並配合法令修改及民眾實際需要、縮短民眾申辦案件流程提升行政效率。	經常辦理	員山鄉戶政事務所
		2. 申辦案件流程簡化程度及縮短等候或處理時間	2. 提供各類申請書表、委託書及同意書等供民眾取用。	經常辦理	員山鄉戶政事務所
			3. 戶籍謄本申請作業，配合縣府「縣政 e 櫃台」上網辦理，減少民眾等候時間。	經常辦理	員山鄉戶政事務所
			4. 置申辦案件自動叫號抽牌機，民眾依序取號，並由服務台人員先行解說需帶證件，減少民眾等候時間。	經常辦理	員山鄉戶政事務所
		3. 申辦案件書未檢附證件行政協助情形	1. 申辦遷徙案件，如未攜帶房屋證明文件，傳真地方稅務局查詢房屋所有權人方式憑辦。	經常辦理	員山鄉戶政事務所
2. 對於外籍配偶申辦歸化國籍案件，使用跨機關電子閘門認證，運用移民署入出境查詢系統及法務部刑事資料查詢系統，協查當事人入出境及刑事資料。	經常辦理		員山鄉戶政事務所		

優質便民服務		塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府信任關係。			
評核項目	評核指標	次評核指標	預期作法	完成期限	承辦單位
機關形象	服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度	在服務場所及機關網站公布本所聯絡地址、電話、傳真機號碼、各項受理案件標準作業程序、單一窗口服務項目、應備證件、作業流程圖等供民眾瀏覽查詢。	經常辦理	員山鄉戶政事務所
		1.1 提供案件承辦資訊種類			
		1.2 提供案件查詢管道種類			
		2. 提供案件處理流程主動通知及確認	各服務櫃台於受理案件後，於登打申請書詳細核對無訛後，並列印由申請人確認後，再行存檔。	經常辦理	員山鄉戶政事務所
	服務場所 便利性	1. 機關洽公環境適切程度	1. 定期檢視本所無障礙設施及辦公設備，提供民眾舒適整潔的洽公環境。	經常辦理	員山鄉戶政事務所
			2. 持續加強本所環境綠美化、美化佈置。	經常辦理	員山鄉戶政事務所
3. 單一窗口服務櫃檯及自動叫號抽牌機，服務次序化。			經常辦理	員山鄉戶政事務所	
	4. 響應環保政策，積極推動節能減碳，落實垃圾分類及資源回收。	經常辦理	員山鄉戶政事務所		

優質便民服務		塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府信任關係。				
評核項目	評核指標	次評核指標	預期作法	完成期限	承辦單位	
		2. 服務設施合宜程度	1. 設置殘障服務鈴。 2. 設置服務台、民眾書寫台、電腦（網路）、飲水機、宣導資料及文具用品。 3. 其他設施：血壓計、老花眼鏡、電視、書報雜誌架、傘架。	經常辦理 經常辦理 經常辦理	員山鄉戶政事務所 員山鄉戶政事務所	
	服務行為友善性與專業性	1. 服務親和程度	加強服務禮儀，服務同仁應主動招呼民眾，協助民眾檢查證件是否備齊並告知標準程序。	經常辦理	員山鄉戶政事務所	
		1.1 洽公服務禮儀滿意度				
		1.2 電話禮貌測試績效		1. 配合縣府電話禮貌測試，強化同仁電話禮貌，提昇服務效能。 2. 派遣同仁參加為民服務訓練講習，加強同仁服務專業知能。	經常辦理 經常辦理	員山鄉戶政事務所 員山鄉戶政事務所
		2. 服務人員可勝任程度		1. 對於民眾申辦案件，主動正確地提供完整資訊，對於證件未齊者並開立「一次告知單」避免民眾多次補件。 2. 利用所務會議辦理法令研討，提昇同仁專業知能。 3. 利用網路連結內政部戶政司資訊網站提供同仁參閱最新戶政法令規定。	經常辦理 經常辦理	員山鄉戶政事務所 員山鄉戶政事務所
	服務行銷有效性	施政宣導有效程度	1. 本所網站定期公告施政績效最新消息及法令宣導。	經常辦理	員山鄉戶政事務所	
			2. 本所設置跑馬燈公告最新消息、施政宣導。	經常辦理	員山鄉戶政事務所	

優質便民服務		塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府信任關係。			
評核項目	評核指標	次評核指標	預期作法	完成期限	承辦單位
顧客關係	民眾滿意度	提升機關服務滿意度	1. 設置意見箱及電子信箱辦理服務滿意度調查。 2. 主任採走動式管理，瞭解櫃台受理情形。 3. 對於民眾各項意見，主任定時召開所務會議時間提出檢討改進。	經常辦理 經常辦理 經常辦理	員山鄉戶政事務所 員山鄉戶政事務所 員山鄉戶政事務所
	民眾意見處理有效性	1. 民眾意見回應與改善程度			
		1.1 設有民眾意見處理機制	對於民眾意見與抱怨（含電子郵件、陳情、投訴等），均派員處理與溝通，並定期檢討。	經常辦理	員山鄉戶政事務所
		1.2 民眾意見處理滿意度成長率	對於民眾意見與抱怨，均給予妥善處理，權責屬本所者當即進行改進，屬於上級機關者即陳報上級。	經常辦理	員山鄉戶政事務所

資訊流通服務		確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通			
評核項目	評核指標	次評核指標	預期作法	完成期限	承辦單位
資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性	1. 公開法令、政策及服務資訊程度 1.1 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站(頁) 1.2 服務措施及出版品資訊周知度	1. 於本所網站設置「資訊公開」專區，公布本所施政計畫、業務統計等各項資訊。 2. 連結宜蘭縣政府資訊公開專網，方便民眾連結瀏覽(公開項目：組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號等)。 1. 網路建置常見戶政問題「問答集FAQ」及範例，供民眾查詢閱覽。 2. 網站設置最新戶政法規專區提供民眾參閱。 3. 配合政府各項政策於本所網站設置專區(國民身分證防偽及自然人憑證區…等)，提供民眾瀏覽參考。	經常辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理	員山鄉戶政事務所 員山鄉戶政事務所 員山鄉戶政事務所 員山鄉戶政事務所 員山鄉戶政事務所
	資訊內容有效性	1. 資訊內容及連結正確程度	1. 本所網站(頁)資料定期更新網頁資料，確保資料無錯誤或過期資訊。 2. 資訊標題應與內容一致；所有資料的網站(頁)超連結皆有效且正確。 3. 隨時檢核各項網站連結資源保持資料常新，並定期抽測資訊內容之正確性。	經常辦理 經常辦理 經常辦理	員山鄉戶政事務所 員山鄉戶政事務所 員山鄉戶政事務所

資訊流通服務		確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通				
評核項目	評核指標	次評核指標	預期作法	完成期限	承辦單位	
線上服務及電子參與	資訊檢索完整性與便捷性	1. 資訊檢索服務妥適性及友善程度	1. 網站多樣性（公報、公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等）檢索服務，且符合詮釋資料及分類檢索規範。 2. 於本所網站（頁）外，另建置其他資料系統（如資料庫、線上學習、多媒體等）提供分類檢索服務。	經常辦理	員山鄉戶政事務所	
	線上服務量能擴展性	1. 提供及推廣線上服務項目	1. 本所網站與縣府員工業務網連結，供內部同仁使用包括：線上文件庫（相關業務資料交換使用，提高行政效率）、數位學習、最新公告與訊息、常用連結下載等。	經常辦理	員山鄉戶政事務所	
		2. 使用線上服務案件擴增程度	1. 本所相關業務申辦多需民眾臨櫃辦理（線上申辦服務僅有戶籍謄本項目）。 2. 提供民眾申請書表下載、服務申辦、取件通知及預約等服務。	經常辦理 經常辦理	員山鄉戶政事務所 員山鄉戶政事務所	
	電子參與多樣性	電子參與多元程度		1. 本所網站提供民眾意見反映區，並對反映意見給予回覆，作為與民眾雙向溝通橋樑。	經常辦理	員山鄉戶政事務所
				2. 於本所網站上接受民眾陳情，並由主任指定專責人員給予適當處理回覆。	經常辦理	員山鄉戶政事務所



創新加值服務		不斷改善現有服務方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。		
評核項目	評核指標	預期作法	完成期限	承辦單位
新(意)服務情形	1. 有價值的創意服務	1. 為服務本縣縣民申辦殯葬事宜，宜蘭縣立殯葬管理所可填具「戶籍資料查詢傳單」向本所查詢，免除民眾往返奔波之苦。	經常辦理	員山鄉戶政事務所
		2. 民眾申辦改名，經查符合相關規定，由原1至3日通知辦理改名作業及更改各項簿證縮短為當日辦理。	經常辦理	員山鄉戶政事務所
		3. 輔導外配歸化測試及辦理歸化國籍服務；製作「新住民資料卡」，協助新住民設籍。	經常辦理	員山鄉戶政事務所
		4. 辦理弱勢族群網絡連線關懷作業計畫，摒除本位主義，發揮見義勇為精神，以達「整合性政府」便民服務積極作為。	經常辦理	員山鄉戶政事務所
		5. 辦理「一張發票一世情」關懷弱勢族群實施計畫，響應公益團體「順手捐發票」，仰賴眾人之力量，救助社會弱勢團體。	經常辦理	員山鄉戶政事務所
		6. 辦理「落實照護新住民實施計畫」，照顧新住民早日取得國籍。	經常辦理	員山鄉戶政事務所
		7. 辦理「證件遺失補發整合性諮詢服務」，整合常見證件遺失補發辦理須知及相關單位通訊資料。	經常辦理	員山鄉戶政事務所
		8. 辦理「下鄉宣導戶政及諮詢服務」實施計畫，主動接近民眾並深入基層瞭解民意，建立社區互助關係，提供鄉親最貼心的服務。	經常辦理	員山鄉戶政事務所
		9. 辦理「客訴意見自我處理審視表」實施計畫，由同仁檢視自己服務過程，化危機為轉機，贏得民眾支持與肯定，進而建立優質縣政團隊。	經常辦理	員山鄉戶政事務所
		10. 辦理「親屬系統表」簡政便民實施計畫。	經常辦理	員山鄉戶政事務所
		11. 辦理戶政宣導文宣「卡包」便民實施計畫。	經常辦理	員山鄉戶政事務所
		12. 辦理「機關諮詢服務電話卡」簡政便民實施計畫	經常辦理	員山鄉戶政事務所

創新加值服務		不斷改善現有服務方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。		
評核項目	評核指標	預期作法	完成期限	承辦單位
	2. 地點延伸創意服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 居住本縣因行動不便或生病無法至戶政事務所親辦補發國民身分證、印鑑登記、印鑑變更登記及印鑑註銷登記時，可向本所申請到府（醫療院所）服務，本所即派員受理。</li> <li>2. 居住外縣市因行動不便或生病無法至戶籍地戶政事務所辦理補發國民身分證，公文行政協助居住地戶政事務所核發身分證。</li> <li>3. 受理戶籍設於本縣英文謄本案件。</li> <li>4. 受理戶籍設於各縣護照人別確認案件。</li> <li>5. 受理戶籍設於各縣之自然人憑證案件。</li> <li>6. 推動「戶籍異動跨機關(七合一)便民服務」，整合戶政、稅務、國稅、地政、監理、水、電等機關戶籍資源，提昇行政效能。</li> </ol>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>員山鄉戶政事務所</p> <p>員山鄉戶政事務所</p> <p>員山鄉戶政事務所</p> <p>員山鄉戶政事務所</p> <p>員山鄉戶政事務所</p>



## 陸、管制考核

- 一、各實施對象應依據年度為民服務工作事項，確實執行本計畫推動作法之基本指標，以落實為民服務品質工作。
- 二、本實施計畫考核作業如下：
  - (一) 年度查核：配合宜蘭縣政府「行政院服務品質獎」評獎作業。
  - (二) 平時查核：由主任依本執行計畫進行不定期考核。
  - (三) 上級考核：配合上級不定期考核。

## 柒、獎勵規定

經獲得縣府年度服務品質卓越獎，並推薦報請參加行政院服務品質獎評獎，協辦、承辦人優先推薦參與縣府年度績優員工評比。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。