

宜蘭縣宜蘭市戶政事務所
103 年度提升服務品質績效報告

宜蘭縣宜蘭市戶政事務所
103 年 7 月

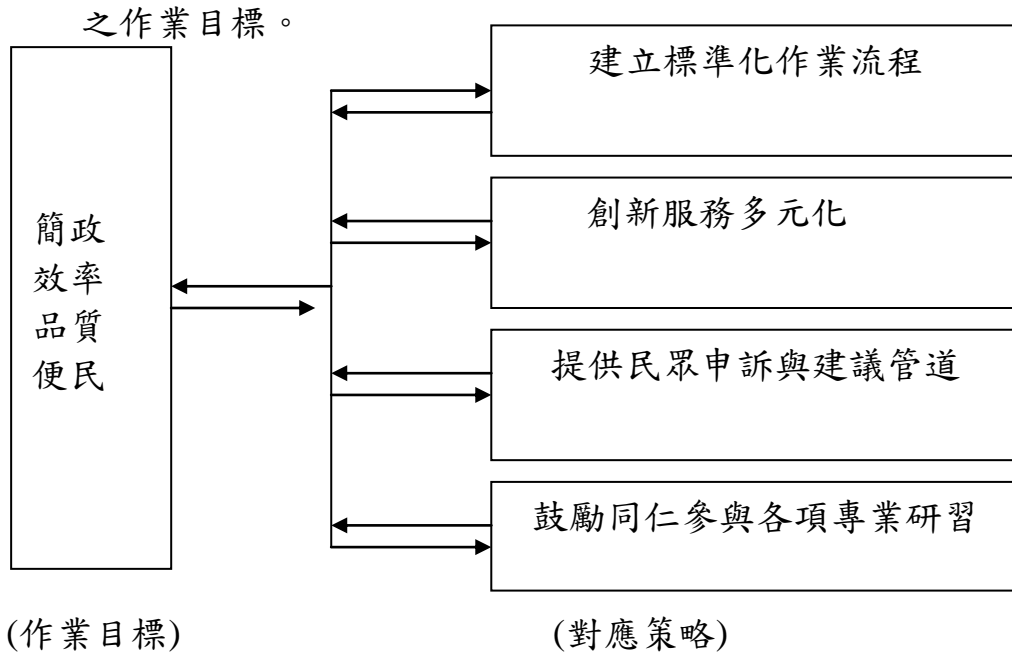
壹、為民服務業務現況簡介

一、戶政乃庶政之母，它記載了一個人的人生歷程，從出生、結婚、死亡及所有遷徙紀錄等，可說是與人民生活息息相關；且各項戶籍資料及人口統計，更是政府施政、工商企業發展及學術研究之重要參考指標，因此，戶政為民服務工作，是政府施政重要項目之一，本所依法令規定為民服務項目如下：

- (一)、身分登記（出生登記、認領登記、收養及終止收養登記、結婚及離婚登記、監護登記、輔助登記、未成年人權利義務行使負擔登記、死亡及死亡宣告登記）。
- (二)、初設戶籍登記。
- (三)、遷徙登記（遷出、遷入及住址變更登記）。
- (四)、分（合）戶登記。
- (五)、出生地登記。
- (六)、變更、更正、撤銷及註銷登記
- (七)、國籍之取得、喪失、回復
- (八)、國民身分證核發及身分證統一編號配賦重複或不合邏輯處理
- (九)、戶口名簿核發
- (十)、戶籍謄本核發及戶籍資料閱覽
- (十一)、印鑑登記、變更、註銷及印鑑證明
- (十二)、道路命名
- (十三)、門牌編釘、整改編
- (十四)、門牌證明核發
- (十五)、英文謄本核發、護照人別確認
- (十六)、自然人憑證核發

二、提升服務品質策略系統圖

藉由建立標準化作業流程、研提多元化創新服務項目、提供民眾申訴與建議管道，鼓勵同仁參與各項專業研習等產生對應策略不斷的與組織互相回饋與支援，達到簡政、效率、品質與便民



三、為民服務創新工作項目

- (一)、配合宜蘭市公所辦理 103 年宜蘭市行政區域調整併案辦理宜蘭市部份道路命名及門牌整編工作(計有 29 條新路名及巷道)。
- (二)、提供縣內各機關傳真查詢門牌整編資料，免除民眾往返奔波之苦。
- (三)、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隨到隨辦。
- (四)、設置新住民歸化測試及辦理歸化國籍服務專門櫃台，服務新住民。
- (五)、製作為民服務意見調查表，提供民眾至本所辦理各項業務時對服務同仁服務滿意度調查，作為本所改進參考。
- (六)、對於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。
- (七)、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，透過行政協助請居住地戶政事務所核發身分證。
- (八)、受理本縣英文謄本、各縣市護照人別確認及自然人憑證案件。
- (九)、週一至週五中午受理民眾申辦案件；週三晚上延長上班時間至 19 時 30 分。
- (十)、受理預約假日結婚案件。
- (十一)、提供洽公民眾資料袋。

- (十二)、派員至轄復興、宜蘭、中華及凱旋等 4 所國中受理學生初領國民身分證。
- (十三)、推動戶籍異動跨機關「七合一」便民服務。
- (十四)、推動「出生、結婚及死亡登記」到府服務。
- (十五)、設置「樂齡服務窗口」，優先服務年長者。

貳、提升為民服務品質績效

為貫徹執行為民服務工作，推動各項便民措施，有效解決民眾問題，塑造專業、便民、高效率服務形象，提升機關清新卓越的創意理念，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」、行政院研究發展考核委員會 99 年 8 月 18 日會研字第 09992161632 號函暨宜蘭縣政府 103 年度提升服務品質實施計畫，訂定本所 103 年度提升服務品質執行計畫，包含「優質便民服務」、「資訊流通服務」及「創新加值服務」等三個工作指標構面，表列析述如下：

構面 1 (600 分)		優質便民服務		便民標準服務著眼於塑造專業、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	實 際 檢 核 項 目	具 體 作 法	完 成 期 限	承 辦 單 位	
機關形象 (170 分)	服務場 所便利 性 (50 分)	1. 洽公環 境適切 度 (25 分) 2. 服務設 施合宜 度 (25 分)	1.1 機關洽公環 境滿意度(25 分) 2.1 機關設施妥 適完備 (25 分)	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。 2.持續加強本所環境綠美化、美 化布置及清潔維護。 3.單一窗口服務櫃檯及自動叫 號抽牌機，服務次序化。 4.設置服務台、民眾書寫台、 、飲水機、宣導資料及文具 用品。 5.辦公室提供各類書報雜誌如 法令宣導、商業周刊、今周 刊、消費者報導等供民眾取 閱。 6.設置樂齡服務櫃台，服務長者 洽辦業務。 7.提供老花眼鏡供需要民眾使 用。	經常辦 理並於 103 年 12 月完 成	宜蘭市 戶政事 務所	

	<p>服務友善性與專業性 (90分)</p>	<p>1. 服務親和度 (40分)</p> <p>2. 服務可信度 (50分)</p>	<p>1.1 洽公服務禮儀滿意度 (20分)</p> <p>1.2 電話禮貌測試績效 (20分)</p> <p>2.1 服務人員問題回應正確性 (50分)</p>	<p>1. 加強服務禮儀，服務同仁應主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否備齊並告知標準程序。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>2. 實施證件預審制度，免除洽公民眾因證件不齊浪費等待時間。</p> <p>3. 主動協助民眾洽辦其他公務機關聯絡諮詢事宜，建立友善環境。</p>	<p>經常辦理並於103年12月完成</p>	<p>宜蘭市戶政事務所</p>
--	------------------------	---	---	---	------------------------	-----------------

	<p>服務行銷有效性 (30分)</p>	<p>施政宣導有效程度 (30分)</p>	<p>促進民眾瞭解施政及服務內容 (30分)</p>	<p>1. 本所網站定期公告施政績效最新消息及法令宣導。 2. 本所設置跑馬燈公告最新消息、施政宣導。 3. 本所設置公告欄張貼宣導海報及公告最新消息 4. 請轄內辦理外配研習(成長)學校主動通報本所，俾利通知宣導歸化測試。 5. 於本所醒目地點公布張貼宣導宜蘭縣政府戶籍異動跨機關「七合一」便民服務。 6. 辦理外配生活輔導班，主動聯繫府內相關單位，如勞工處、稅務局等配合政令宣導。</p>	<p>經常辦理並於103年12月完成</p>	<p>宜蘭市戶政事務所</p>
--	----------------------	-----------------------	----------------------------	---	------------------------	-----------------

構面 1 (600 分)						
優質便民服務 便民標準服務 服務著眼於塑造專業、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	實際檢核項目	具體作法	完期	承辦單位
服務流程 (280 分)	服務流程便捷性 (180 分)	1. 單一窗口服務全功能度 (60 分)	1.1 單一窗口服務全功能比例 (60 分)	1. 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」。	經常辦理並於 103 年 12 月完成	宜蘭市戶政事務所
		2. 申辦等候時間縮短情形 (60 分)	2.1 縮短申辦案件等候或處理時間比例 (60 分)	1. 依 IS9001 標準作業程序、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。 2. 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。		
		3. 申辦案件未檢附證件行政協助情形 (60 分)	3.1 申辦人未檢附書證便利度 (30 分)	1. 未攜帶他轄戶口名簿案件，以所內註記方式，請他方戶所通知所轄戶長補註，節省民眾時間，落實便民服務。 2. 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。		
			3.2 使用跨機關電子閘門辦理案件 (30 分)	1. 對於外籍申辦歸化國籍案件，使用跨機關電子閘門認證，運用移民署入出境查詢系統，協查當事人入出境及刑事資料。		
服務流程透明度 (100 分)	服務流程透明度 (100 分)	1. 案件處理查詢開程度 (60 分)	1.1 提供案件承辦資訊種類 (40 分)	1. 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。	經常辦理並於 103 年 12 月完成	宜蘭市戶政事務所
		2. 案件處理主動回應程度 (40 分)	1.2 提供案件查詢管道種類 (20 分)	1. 在本所網站公布各項案件申請需知、提供各項申請表格供民眾下載，並配合縣府編印申請手冊送發民眾周知。		
			2.1 提供案件主動通知及確認功能 (40 分)	1. 各服務櫃台於受理案件後，均詳細核對無訛後，列印申請書提供申請人確認後，再行存檔。		

構面 1 (600 分)						
優質便民服務 便民標準服務 服務著眼於塑造專業、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	實際檢核項目	具體作法	完 成 期 限	承 辦 單 位
顧客關係 (150 分)	民眾滿意度 (70 分)	機關服務滿意度	1.1 服務滿意度趨勢分析及檢討 (40 分) 1.2 服務滿意度成長率 (30 分)	1. 設置意見箱及電子信箱辦理服務滿意度調查。 1. 主任採走動式管理，瞭解櫃台受理情形。 2. 對於民眾各項意見，主任召開所務會議提出檢討改進。	經常辦理並於 103 年 12 月完成	宜蘭市戶政事務所
	民眾意見處理有效性 (80 分)	民眾意見與改善程度	1.1 設有民眾意見處理機制 (50 分) 1.2 民眾意見處理滿意度成長率 (30 分)	1. 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，且定期檢討。 1. 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。 2. 本所網頁增設 Q&A，對於民眾反映意見，均能妥適處理。	經常辦理並於 103 年 12 月完成	宜蘭市戶政事務所

構面 2 (250分)		資訊流通服務		資訊流通服務著眼於確保政府資訊公開，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		實際檢核項目	具體作法	完期	成限	承單	辦位
資訊提供及服務 (130分)	資訊公開性 (40分)	公開法令及服務程度	政策資訊	1.1 依據「政府資訊公開法」第七條規定主動公開於網站(頁)比例 (30分)	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. 網路建置最新戶政法規專區，提供民眾參閱。 2. 各項政策於本所網站設置專區(行政區域調整、國民身分證防偽及自然人憑證區...等)，提供民眾瀏覽參考。 3. 於本所網頁連結內政部戶政司為民服務公用資料庫村里街路門排查詢系統，滿足民眾知的權利。	經理並 103 12月 成	常辦 於 年 務 完	宜蘭市 戶政 事務所	市 事	
資訊內容有效性 (50分)	資訊服務正確程度	資訊服務正確程度	1.1 資訊內容正確度 (30分)	1. 本所網站(頁)資料每月定期更新網頁資料，確保資料無錯誤或過期資訊。	1. 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。 2. 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。	經理並 103 12月 成	常辦 於 年 務 完	宜蘭市 戶政 事務所	市 事		

<p>資訊完整性與便捷性(40分)</p>	<p>檢分類服務友善程度</p>	<p>1.1 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索引例(30分)</p> <p>1.2 檢索服務便捷度(10分)</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>1、提供檢索功能說明，使用範例、資訊檢索建議，另提供二種以上進階檢索功能，使資訊檢索多樣化且互動功能簡單易用。</p>	<p>經常辦理103年12月完成</p>	<p>宜蘭市戶政事務所</p>
-----------------------	------------------	--	--	----------------------	-----------------

構面 2 (250 分)		資訊流通服務		資訊流通服務著眼於確保政府資訊公開，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	實際檢核項目	具體作法	完期	成限	承辦單位
線上服務及電子參與 (120 分)	線上服務量擴展性 (80 分)	1. 線上服務項目增程度 (50 分)	1.1 線上服務項目成長率 (30 分)	1. 本所網站與縣府員工業務網路連結，供內部同仁使用，其中包括：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、常用連結及常用工具軟體下載。 1. 目前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)。 1. 提供民眾申請書表下載、服務申辦、取件通知及預約等服務。 1. 檢討現行電子表單之必要性與合宜性，評估是否予以簡併或廢止。統一電子表單格式，包括版型、編號、加註服務分類等，讓民眾更方便尋找及使用電子表單。	經常並辦於 103 年 12 月完成	宜蘭市戶政事務所	
		2. 使用線上服務案件增程度 (30 分)	1.2 線上服務推廣績效 (20 分) 2.1 民眾使用線上服務案件數成長率 (15 分) 2.2 電子表單簡化績效 (15 分)				
	電子參與多樣性 (40 分)	電子參與多元程度	電子參與程度及回應機制	1. 本所網站提供民眾意見反映區，並對反映意見給予回復，作為與民眾雙向溝通橋樑。 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復。	經常並辦於 103 年 12 月完成	宜蘭市戶政事務所	

構面 3 (150 分)	創新加值服務	創意服務著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，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	具 體 作 法	完 成 期 限	承 辦 單 位
創新(意)服務情形 (150)	1. 服務項目改造的創意服務 (50 分) 2. 地點延伸的創意服務 (50 分) 3. 服務時間的創意服務 (30 分) 4. 服務方法創新的創意服務 (20 分)	1. 本所配合宜蘭市公所辦理宜蘭市行政區域調整併案辦理宜蘭市部份道路命名及門牌整編工作 (29 條新路名巷道)。行政區域調整於 3 月 1 日生效，異動影響約 26,629 戶，79,145 人。換發國民身分證人數約 67,000 人，更換門牌數約 12,115 面，為因應換發新戶口名簿及國民身分證人潮，除平常上班日可向本所申請外，另有二項便民服務措施：(1) 自 3 月 12 日起陸續排定期程至各里收件服務。(2) 且自 3 月份起至 9 月份止，每星期六上午開放受理換發戶口名簿及國民身分證業務。 2. 以傳真方式協助縣內機關查詢門牌整編資料，免除民眾往返奔波之苦。 3. 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。 4. 輔導外配歸化測試及辦理歸化國籍服務，設置專人櫃台服務。 5. 設置「民眾意見調查表」檢視自己服務過程的行為與民眾的期待，進而建立優質縣政團隊。 6. 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。 7. 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，透過行政協助請居住地戶政事務所核發身分證。 8. 受理戶籍設於本縣英文謄本。 9. 受理戶籍設於各縣護照人別確認及自然人憑證案件。 10. 週一至週五中午受理民眾申辦案件，星期三延長服 19 時 30 分。 11. 受理假日結婚預約案件。 12. 派員至轄內復興、宜蘭、中華及凱旋等 4 所國中受理學生初領國民身分證。 13. 推動戶籍異動跨機關「七合一」便民服務。 14. 推動「出生、結婚及死亡登記」到府服務。 15. 設置「樂齡服務窗口」，優先服務年長者。	經常辦理並於 103 年 12 月完成	宜蘭市戶政事務所

參、未來努力方向，

戶政為政府對民眾服務的最前線，戶政服務好與壞是民眾對政府最直接反應，本所期以優質、創新服務及落實簡政便民工作為目標，並依照宜蘭縣政府 103 年度施政方針，配合中長程施政計畫，針對當前社會狀況及本所未來發展需要，作為未來努力之方向詳述如后：

- 一、辦理「戶政 e 網通」作業：採用第 3 代戶役政資訊系統，辦理各項戶籍登記、人口統計、各項證明核發。
- 二、推動除戶簿冊數位化業務：配合中央辦理日據時期除戶簿冊數位化，另針對已數位化之光復後除戶簿仍持續清查，如發現錯誤等情形，儘速報請內政部辦理維護，以正確戶籍資料。
- 三、公文檔案管理：完成公文檔案建檔，規劃良好檔案環境，健全檔案制度。
- 四、提供民眾舒適洽公環境：規劃辦公廳舍內外各項便民措施以及建立無障礙洽公環境。
- 五、配合上級及縣政府施政辦理各項行政業務：辦理增置親等電腦資料計畫及自然人憑證申辦業務。
- 六、員工訓練：鼓勵同仁踴躍參加各項教育訓練，提升本所同仁專業知能。
- 七、推動戶政簡政便民革新業務：加強戶政法令宣導，強化網站多功能服務，並配合縣政府為民服務工作，提升整體服務品質及效率。