

宜蘭縣宜蘭市戶政事務所

104 年度提升服務品質執行計畫

宜蘭縣宜蘭市戶政事務所

104 年 2 月

宜蘭縣宜蘭市戶政事務所 104 年度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 09992161632 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 104 年 1 月起至 104 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」，由同一窗口受理各類申辦案件，並定期檢討服務項目及作為。	經常辦理	宜蘭市戶政事務所
	服務流程透明度	2. 申辦案件流程簡化程度及縮短等候或處理時間	1. 依 IS9001 標準作業程序及戶籍作業相關處理作業程序規定，並隨時配合法令修改或民眾實際需要檢討縮短民眾申辦案件流程提升行政效率。 2. 民眾因故未攜帶他轄戶口名簿申辦之案件，以所內註記方式辦理，請他方戶所通知所轄戶長，攜帶戶口名簿補註，節省民眾時間，並落實便民服務。 3. 派員支援縣府「為民服務中心」戶政櫃台，提供戶籍謄本服務民眾。	經常辦理 經常辦理	宜蘭市戶政事務所 宜蘭市戶政事務所
		3. 申辦案件未檢附證件行政協助情形	1. 提供各類申請書表、委託書及同意書等供民眾取用。 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，減少當事人往返奔波及所需檢附之書證。	經常辦理 經常辦理	宜蘭市戶政事務所 宜蘭市戶政事務所

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	服務場所 便利性	1-1 提供案件承辦資訊種類	於服務場所及機關網站公布本所聯絡地址、服務電話、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	宜蘭市戶政事務所
		1-2 提供案件查詢管道種類	對於民眾各項申請案件，於本所網站公布申請需知，並提供各項申請表格供民眾下載，且配合縣府編印申請手冊發送民眾週知。	經常辦理	宜蘭市戶政事務所
		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	宜蘭市戶政事務所
		1. 機關洽公環境適切程度	1. 不定期檢視本所辦公場所、無障礙設施及辦公設備，對不適宜之設施立即更新、修繕或汰換改善。提供民眾舒適整潔的洽公環境。	經常辦理	宜蘭市戶政事務所
			2. 持續加強本所環境綠美化、美化佈置。	經常辦理	宜蘭市戶政事務所
			3. 單一窗口服務櫃檯及自動叫號抽牌機，服務次序化，以避免民眾久候。	經常辦理	宜蘭市戶政事務所
			4. 提供公輕便雨衣，俾便民眾不時之需。	經常辦理	宜蘭市戶政事務所
			5. 響應政府環保政策，積極推動各項節能減碳環保作為，落實垃圾分類及資源回收再利用。	經常辦理	宜蘭市戶政事務所
		2. 服務設施合宜程度	1. 設置核心設施：無障礙設施（電梯、身障專用盥洗室）、申辦書表、填寫範例。	經常辦理	宜蘭市戶政事務所
			2. 設置服務台、民眾書寫台、電腦（網路）、飲水機、宣導資	經常辦理	宜蘭市戶政事務所

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	
服務行為 友善性與 專業性	服務行為 友善性與 專業性	1. 服務親和 程度	料及文具用品。	經常辦理	宜蘭市戶政 事務所	
			3. 其他設施：血壓計、老花眼鏡、書報雜誌架、傘架。	經常辦理	宜蘭市戶政 事務所	
			4. 本所服務場所各項設施隨時維護更新，並設專人完善管理，以符合民眾需要。	經常辦理	宜蘭市戶政 事務所	
		1-1 洽公服 務禮儀 滿意度	1-1 洽公服 務禮儀 滿意度	加強同仁臨櫃禮儀，積極推動服務作為，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或告知標準程序，以縮短民眾等候時間。	經常辦理	宜蘭市戶政 事務所
				1. 配合縣府辦理不定時電話禮貌測試，強化同仁電話禮儀，藉以提昇服務效能。	經常辦理	宜蘭市戶政 事務所
				2. 派遣同仁參加為民服務訓練講習，加強訓練同仁服務專業知能，以落實人力品質提升。	經常辦理	宜蘭市戶政 事務所
		1-2 電話禮 貌測試 績效	1-2 電話禮 貌測試 績效	1. 對於民眾申辦之案件，主動且正確地提供與問題有關完整資訊給予詢問民眾，對於證件未齊者並開立「一次告知單」，避免民眾來回補件時間。	經常辦理	宜蘭市戶政 事務所
				2. 利用所務會議等公開場合辦理法令研討，提升同仁回應問題之精準及內容的正確率，藉以提昇同仁專業知識及業務處理流程熟悉度。	經常辦理	宜蘭市戶政 事務所
				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	宜蘭市戶政 事務所
		服務行銷 有效性	服務行銷 有效性	2. 服務人員 可勝任程度	1. 加強與里內各機關及社區連繫，廣為運用宣導各項施政績效。	經常辦理
2. 本所設置「LED 字幕機」適時將上級政策、施政績效及法令規定，透過跑馬燈進行宣	經常辦理				宜蘭市戶政 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	1. 施政宣導有效程度 2. 提升機關服務滿意度	導。		
			1. 設置意見箱及電子信箱辦理服務滿意度調查，並分析檢討改進，確實瞭解民眾對本所服務措施的觀感。	經常辦理	宜蘭市戶政事務所
			2. 廣納民眾意見，作為本所改進參考並協助民眾解決各項疑難。	經常辦理	宜蘭市戶政事務所
			3. 本所主任也以走動式管理，實際了解民眾申辦案件情形及本所為民服務態度執行情況。	經常辦理	宜蘭市戶政事務所
	民眾意見處理有效性	民眾意見回應與改善程度	4. 對於民眾各項意見，主任不定時或利用所務會議時間提出檢討改進。	經常辦理	宜蘭市戶政事務所
			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、新聞輿情及現場），均指派專人處理與溝通，且定期檢討。	經常辦理
		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	宜蘭市戶政事務所

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. 於本所網站設置「資訊公開」專區，主動公布本所施政計畫、業務統計及預決算書等各項資訊。 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）。	經常辦理 經常辦理	宜蘭市戶政事務所 宜蘭市戶政事務所
		1-2 服務措施及出版品資訊周知度	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（國民身分證掛失服務及自然人憑證應用服務區…等），提供民眾瀏覽參考。	經常辦理 經常辦理 經常辦理	宜蘭市戶政事務所 宜蘭市戶政事務所 宜蘭市戶政事務所
資訊提供及檢索服務	資訊內容有效性	1. 資訊內容及連結正確程度	1. 擬訂本所網站（頁）資料每月定期更新網頁資料，確保資料無明顯錯誤或過期資訊。 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；引用他人資料要標明來源出處或版權，並提供連結。 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	宜蘭市戶政事務所 宜蘭市戶政事務所 宜蘭市戶政事務所

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	2. 資訊檢索服務妥適性及友善程度	加強本所網站改版及網站多樣性（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。	經常辦理	宜蘭市戶政事務所
	線上服務量能擴展性	1. 提供及推廣線上服務項目	本所網站與縣府員工業務網連結，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、常用連結下載等。	經常辦理	宜蘭市戶政事務所
		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、戶口名簿、門牌證明及結婚、離婚證明書等項目）。 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。 3. 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。	經常辦理 經常辦理 經常辦理	宜蘭市戶政事務所 宜蘭市戶政事務所 宜蘭市戶政事務所

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
創新(意)服務情形	1. 有價值的創意服務	1. 開放民眾可向本所預約申辦戶籍謄本及換、補戶口名簿。 2. 提供各項戶籍申辦須知及申請書表(含填寫範例)置放轄內各里辦公處，供鄉民索取參考使用。	經常辦理 經常辦理	宜蘭市戶政事務所 宜蘭市戶政事務所
	2. 地點延伸創意服務	1. 本所為服務民眾特別規畫辦理因年邁行動不便及因病無法至戶政事務所辦理補發國民身分證、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，本所即派員到府(醫療院所)受理。 2. 民眾至市公所申辦社會福利案件，如有戶籍謄本不齊全者，可由鄉公所以傳真查詢方式辦理，減少民眾往返不便。 3. 整合七個行政機關，提供便民七合一服務，民眾於申辦遷徙等案件時，與地方稅務局等七個機關協助同步變更通訊地址，免除申請人往返奔波七個機關。 4. 為防範不法人士冒辦偷渡國外，配合外交部針對首次出國辦理護照民眾，必需至戶政事務所進行人別確認無訛後，才能續辦護照出國。 5. 簡化民眾提證程序，減少查證時間，以傳真方式協助相關機關查詢宜蘭縣門牌整編前、後地址，俾提高行政效率。	經常辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理 經常辦理	宜蘭市戶政事務所 宜蘭市戶政事務所 宜蘭市戶政事務所 宜蘭市戶政事務所 宜蘭市戶政事務所
	3. 服務措施執行方法效能性	1. 中午不休息，彈性上班繼續服務民眾。 2. 每週三延長夜間上班時間 2 個小時，提供無法於平日上班時間離開工作場所之民眾辦理戶政案件。 3. 受理例假日預約結婚登記，派員依新人預約時間到所辦理。	經常辦理 經常辦理 經常辦理	宜蘭市戶政事務所 宜蘭市戶政事務所 宜蘭市戶政事務所

創新增值服務		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
		4. 對於在外地工作民眾無法於上班時間申辦印鑑登記及印鑑變更登記，可向本所預約於非上班時間取件，本服務措施申請方式簡便，可親自或傳真或於本所網站申請即可辦理。	經常辦理	宜蘭市戶政事務所
		5. 每年派員至本轄復興、中華、凱旋及宜蘭國中受理學生初領國民身分證，節省學生家長至本所申辦路途奔波及時間。	經常辦理	宜蘭市戶政事務所

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。