

宜蘭縣冬山鄉戶政事務所 97 年度提升服務品質執行計畫

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」暨行政院研究發展考核委員會 96 年 7 月 23 日會研字第 09600152472 號函辦理。

二、宜蘭縣政府 96 年 12 月 20 日府計研字第 0960166588 號函辦理。

貳、計畫目標：

為貫徹為民服務高品質政策及方針，積極推動行政革新，有效解決民眾問題，型塑專業、便民、高效率的服務形象，以提升機關清新卓越的創意理念，落實為民服務的終極目標。

參、實施對象：

宜蘭縣冬山鄉戶政事務所暨全體同仁。

肆、執行策略、方法及效益：

實施要項	推 動 作 法	完成期限	執行機關	預 期 效 益
<p>一、 提升服務品質，深化服務績效</p>	<p>(一) 充實、更新各項服務設備及服務措施，包括櫃台高度、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、停車空間及宣導資料等，並綠化美化服務環境：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本所設置綜合受理櫃台 6 個、製發國民身分證櫃台 1 個、服務台 1 處及 1 部公用資訊站。 2. 為便於民眾洽公，櫃台高度定於 74 公分，並在櫃台前提供有扶手座椅，以利民眾洽詢。 3. 各櫃台上置放綠色盆栽，美化環境。 4. 每一櫃台前均明顯標示綜合受理，並標示服務人員姓名。 5. 每位同仁均佩帶服務證，供民眾辨識。 6. 設置法令、服務文宣資料架，陳放各項法令宣導資料。 7. 設有環境清潔維護督導措施，落實環境清潔。 <p>(二) 建立專業、親切、具責任感之優質形象服務人員。每年</p>	<p>97 年 8 月</p> <p>97 年 11 月</p>	<p>冬 山 鄉 戶 政 事 務 所 暨 全 體 同 仁</p> <p>冬 山 鄉 戶 政 事 務 所 暨 全 體</p>	<p>提供民眾舒適洽公環境，強化服務品質。</p> <p>藉由研習、在職訓練，提升服務人員的服務品質及效</p>

	<p>至少 2 次派人參加相關研習訓練。</p> <p>(三) 運用傳播媒體及各種集會活動，宣導機關各項施政措施及執行成效，周知社會大眾，每年至少 1 場次：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 廣泛蒐集媒體意見，指派專人蒐集媒體上對本所及戶政相關報導。 2. 必要時主動發佈新聞稿，周知社會大眾。 <p>(四) 善用企業、團體服務據點，協助提供政府服務事項；聯合企業、團體辦理各項公益活動，擴大政府服務訊息及功能，每年至少辦理 1 場次：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有見於本鄉大陸及外籍配偶日益增加，為使上開人士能儘早融入社會，故本所配合婦女團體(如「蘭馨婦女會等」)辦理生活輔導工作，服務鄉民。 2. 印製或代發須知手冊、摺頁、海報、長布條、卡片等資料，除在本所資訊網站、LCD 及書報架陳放外；透過鄉公所、 	<p>97 年 11 月</p> <p>97 年 11 月</p>	<p>同 仁</p> <p>冬 山 鄉 戶 政 事 務 所 暨 全 體 同 仁</p> <p>冬 山 鄉 戶 政 事 務 所 暨 有 關 機 關 (構)</p>	<p>能。</p> <p>適時宣導機關服務措施及成效，並探求民瘼，加強為民服務。</p> <p>擴大政府及社福團體之服務效能，嘉惠弱勢族群，體現公益。</p>
--	---	-----------------------------------	--	---

<p>二、 便捷服務 程序，確保 流程透明</p>	<p>農會、衛生所、節慶、廟會等各項活動舉辦方式發送至鄉民手中。</p>			
	<p>(五) 積極研究創新，針對與民眾關係密切申辦事項，及提升服務品質有關業務研提報告，以突破現狀，持續改進服務品質，每年至少提報 2 件。</p>	<p>97 年 12 月</p>	<p>冬 山 鄉 戶 政 事 務 所 暨 全 體 同 仁</p>	<p>鼓勵同仁主動參與發掘問題，促進腦力激盪，以收簡政便民之效，確保服務品質。</p>
	<p>(一) 設置全功能櫃台，強化行政機關內部橫向連繫，加強櫃台人員熟稔各項申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。</p>	<p>97 年 6 月</p>	<p>冬 山 鄉 戶 政 事 務 所 暨 全 體 同 仁</p>	<p>能迅速受理民眾申辦案件，提升服務效能。每件約可節省 10 鐘。</p>
	<p>(二) 彙整為民服務工作相關作業標準及服務規範，修編工作手冊，並更新內容，並簡化作業流程，俾供員工據以作業。</p>	<p>97 年 6 月</p>	<p>冬 山 鄉 戶 政 事 務 所 暨 全 體 同 仁</p>	<p>使同仁在受理申請民眾各項登記及申請作業有所標準依循，並使作業能標準一致，提高效率，達成便民目標。</p>
<p>(三) 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程；公開透明作業程序，藉由外部監督評鑑，共同提升服務效率及品質： 1. 配合政策指示，擴大簡政便民措施： 經由主任參加縣政</p>	<p>97 年 12 月</p>	<p>冬 山 鄉 戶 政 事 務 所 暨 全 體 同 仁</p>	<p>透過內控稽核及外部評鑑機制，確保作業流程透明，並避免違失。約可降低 20% 的錯誤率。</p>	

	<p>府民政局所召開的戶政主管業務檢討會，討論戶所推展的服務便民措施，並持續追蹤管制執行情形。</p> <p>2. 在戶籍登記案件方面：為保障民眾戶籍資料的正確性，各項戶籍案件由專人擔任審核作業，以防止窗口登錄資料錯漏，損及民眾權益。</p> <p>3. 事務管理方面：成立檢核小組，對本所主計、人事、出納、總務等事務與流程監督，並針對不合規定提出改進建議，以健全機關的運作。</p> <p>(四) 配合戶籍資料數位化建置及戶役政資訊系統連線暨連結介面作業，加強機關間橫向連繫，提供民眾便捷服務。</p>	每	日	<p>冬 山 鄉 戶 政 事 務 所 暨 相 關 機 關</p> <p>提供跨機關戶籍資料，並結合自然人憑證驗證機制，提供網路線上申辦、跨所受理功能，能更迅速且正確的服務民眾，且其不用再到原戶籍地戶所逐本翻閱除戶簿冊，使核發資料更正確迅速，節省民眾奔波往返時間，確保其權益。 * 每件節省時間約 30 鐘</p>
--	--	---	---	--

三、 探查民意 趨勢，建立 顧客關係	(五) 建立申辦或申請案件公開查詢機制，適時提供民眾了解案情。	97年7月	冬山鄉 戶政事務所暨全體同仁	在不違反資訊公開及隱私權保護的前提下，即時提供民眾了解案情處理狀況，加強服務品質。
	(一) 廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供意見；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、儘速處理： 1. 依據縣府「處理人民陳情案件要點」，對於民眾陳情案件訂定處理流程表及處理期限。 2. 設有專簿管制，相關受理人員應將處理情形，詳細填載供日後查考。 3. 定期更新戶所網頁(Internet)內容，隨時接收電子信箱(E-mail)郵件，透過全球資訊網傳播戶政法令及本所各項便民措施，並設置電子意見箱增加申訴管道，促進與民眾雙向溝通。 4. 設置意見箱提供民眾申訴管道。	每月	冬山鄉 戶政事務所暨全體同仁	提供民眾建言與陳述疑難管道，建立良好互動關係與親民形象。
	(二) 蒐集輿情、民意，檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主	每日	冬山鄉 戶政事務所暨全體	對於本所各項推行便民措施，將主動發佈新聞稿，讓

	<p>動協調整合性質重複或相關服務工作，針對民眾需求，規劃調整為民服務工作範圍：</p> <p>蒐集輿情、民意，並不定期主動發佈新聞稿，作為規劃調整為民服務工作之參考。</p> <p>(三) 建立民眾抱怨處理機制(如服務專線、首長e-mail信箱等)減少處理時間成本，降低民眾抱怨頻率。</p> <p>(四) 定期及不定期辦理服務品質、服務態度考核及測試，針對缺失，切實檢討改進；訂定服務禮儀獎懲辦法，惕勵員工恆維服務品質：</p> <p>1. 依據『電話禮貌(隨機測試)實施作業要點』，辦理電話禮貌測試作業，做為改進的參據。</p> <p>2. 依據『工作站受理案件獎勵要點』，舉辦服務人員獎勵活動。</p> <p>(五) 建立「常見問題集」管理機制，轉換民眾意見成為各項便民服務措施。</p>	<p>每 日</p> <p>97 年 12 月</p> <p>97 年 9 月</p>	<p>同 仁</p> <p>冬 山 鄉 戶 政 事 務 所 暨 全 體 同 仁</p> <p>冬 山 鄉 戶 政 事 務 所 暨 全 體 同 仁</p> <p>冬 山 鄉 戶 政 事 務 所 暨 全 體 同 仁</p>	<p>服務資訊能經由媒體的刊載，更有效果。且隨時蒐集輿情、民意，俾供施政參考。</p> <p>適時舒緩民眾情緒，處理陳述意見，即時解決問題。</p> <p>強化服務的熱誠與敬業的態度，提供民眾貼心服務，提升服務品質。</p> <p>廣泛蒐集民意，提供各項申辦戶政案件參考，精進服務效能。</p>
--	--	---	---	---

<p>四、 豐富服務 資訊，促進 網路溝通</p>	<p>(一) 實施資訊公開申請服務，充實施政資料，提供民眾知的功能服務。</p> <p>(二) 建立無障礙化之機關網站，提供多樣性諮詢服務。</p> <p>(三) 規劃建置多元化電子參與管道（如網路問卷、申訴意見信箱等），提供民眾友善網路溝通環境。</p> <p>(四) 推動網站線上申辦服務，提高線上申辦使用率。</p> <p>(五) 配合上級建置、連結跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。</p>	<p>每 日</p> <p>97 年 1 月</p> <p>97 年 7 月</p> <p>97 年 8 月</p> <p>97 年 8 月</p>	<p>冬 山 鄉 戶 政 事 務 所 暨 全 體 同 仁</p> <p>冬 山 鄉 戶 政 事 務 所</p> <p>冬 山 鄉 戶 政 事 務 所</p> <p>冬 山 鄉 戶 政 事 務 所</p> <p>冬 山 鄉 戶 政 事 務 所</p>	<p>隨時於網站宣導資訊公開申請訊息，提升民眾資料使用率。</p> <p>提供多樣化網路資訊，減輕民眾數位落差情形。</p> <p>提供民眾溝通環境，與民眾保持良好互動關係。</p> <p>積極宣導線上申辦之利益，便捷民眾服務。</p> <p>提供民眾更廣泛的資訊平台，提升服務品質。</p>
<p>五、 創新服務 方式，整合 服務資源</p>	<p>(一) 鼓勵民間團體、退休人員或一般民眾等為志工，協助諮詢及公益服務工作：</p> <p>1. 在有效結合社會資源方面，依據本所『志工服務人員設置要點』、『志工服務實施計畫』，爭取社會大眾投入公益活動。</p>	<p>97 年 12 月</p>	<p>冬 山 鄉 戶 政 事 務 所 暨 全 體 同 仁</p>	<p>為有效結合社會資源，透過地方人士的主動參與，提供代填申請書、引導民眾辦理登記等服務，對機關人力調度有莫大的助益。再者，志工均來自本地鄉民，在說明及角色扮演上均具有拉近與民眾相貼切和</p>

	<p>2. 透過各村社區發展促進會、農會、村鄰長及機關團體，發送宣導資料，冀能招募多位社區媽媽和志工加入戶政行列。</p> <p>3. 為提高志工參與意願，主動邀請參加本所舉辦之自強活動、聚餐等聯誼活動。</p> <p>(二) 擴大民間參與公共服務事務，委託民間社團、企業、專業團體，協助提供專業性服務措施。結合民間力量，處理突發意外事件，並加強平日連繫互動及常識宣導，建立應變機制：</p> <p>1. 協調有關單位每年派專業人員到所講授防災正確觀念與各項消防器具的使用操作等，以預防各種意外事件發生。</p> <p>2. 透過縣政府與大同股份有限公司宜蘭資訊站簽訂有關資訊系統維護契約及軟體更新，以保障資料之安全。</p> <p>3. 成立資通安全維護小組，並加入縣府 GSN VPN 體系，防範資通事故發生。</p>	<p>每 月</p>	<p>冬 山 鄉 戶 政 事 務 所 暨 有 關 機 關 (構)</p>	<p>宣導的作用。</p> <p>一. 戶籍資料之保存與民眾權益息息相關，本所除平日與警政及消防單位保持聯聯繫外，並協調防災單位，定期到所講授防災正確觀念，及各項消防器具的使用操作等等，以預防各種意外事件的發生。</p> <p>二. 為使系統能永續運作，經由縣政府與大同股份有限公司宜蘭資訊站簽訂維護契約以保持資訊系統運作的順利。約可減少 20% 的損害支出。</p>
--	---	------------	--	--

	<p>(三) 規劃開放公用設施，提供民眾休閒、公益活動使用：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為方便服務行動不便之民眾，鋪設導盲磚，並在大門外側裝有服務鈴，提供即時服務。 2. 為協助解決鄉民到市場停車問題，基於敦親睦鄰提供大門前廣場，供鄉民停放。 3. 下班後提供戶所前方廣場，供附近機關、團體或村民辦理公益活動。 4. 夜間開放本所停車場供民眾停放。 <p>(四) 採行共同參與方案及服務事項之規劃研訂，博採周諮，以利推動：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主任列席鄉政會議，與公所各主管廣泛徵詢各界建議事項，作為本所施政參據。 2. 建立與民意代表聯繫網絡。 	<p>97年12月</p> <p>每 月</p>	<p>冬山鄉戶政事務所</p> <p>冬山鄉戶政事務所</p>	<p>開放公用設施供鄉民、機關團體公益活動使用，拉近與鄉民的距離，建立親民便民的形象。</p> <p>與地方民意代表及機關團體接觸除能探求民眾的反映外，並可增進與地方的互動。</p>
--	--	--------------------------	---------------------------------	---

伍、管制考核：

- 一、依據計畫執行各實施要項，不定期檢討並於所務會議提出改進，且配合「行政院服務品質獎」暨縣政府之「服務品質卓越獎」評獎作業，提報年度績效報告陳報縣政府審查。
- 二、本所不定期召開提升服務品質、簡政便民暨所務會議，針對各項業務提出建議及檢討，並加以精進或修正，以落實為民服務工作。

陸、獎勵規定：

執行本計畫作為有功同仁除依據相關人事法規辦理獎勵外，並優先推薦參與縣政府年度績優員工或模範公務人員之選拔。

柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或補充之。