

宜蘭縣冬山鄉戶政事務所 111 年度提升服務品質執行計畫  
壹、計畫依據：

宜蘭縣政府 107 年 9 月 12 日府計研字第 1070153207 號函修正  
「宜蘭縣政府提升為民服務品質實施計畫」暨 107 年 9 月 14 日府計  
研字第 1070154607 號函。

貳、計畫目標：

積極推動為民服務高品質政策與方針，塑造專業、便民、高效率的  
服務形象，提升本所清新卓越的創新理念，落實為民服務的終極目  
標。

參、實施對象：

本所全體同仁。

肆、執行策略、方法：

實施要項	推動作法	完成 期限	執行 單位	預期效益
壹、基礎服務 一、服務一致及正 確 (一) 申辦業務標準作 業流程訂定情形 (二) 服務及時性 (三) 服務人員專業度	1. 受理案件遇有證件不 齊無法辦理，除主動 開立「一次告知單」 詳加說明。 2. 櫃檯受理案件審核， 確保服務品質正確無 誤。 3. 印製最新戶政法令 工作手冊、實用戶政 法規解釋函等法令規 範，俾為同仁遵循， 確保案件正確無誤。 4. 召開所務會議及戶政 法令講習，藉以強化 法令知能分享實務案 例。	持續 辦理	冬山 戶政	積極提升服務 人員專業能力 提供民眾正確 資訊。

<p>二、服務友善</p> <p>(一) 服務設施合宜程度</p> <p>(二) 網路使用便利性</p> <p>(三) 服務行為的友善性</p> <p>(四) 服務資訊透明度</p>	<p>1、核心設施方面：設有高度 74 公分的合適受理櫃台 5 個、製發國民身分證櫃台 1 個，以及扶手座椅、盥洗室、手機充電座、嬰兒手推車、無障礙設施的導盲磚、專用洽公停車位、愛心服務鈴及身障專用盥洗室等。</p> <p>2、一般設施方面：設置服務台、飲水機、影印機、停車位、文宣資料。各櫃台上放置綠色盆栽，美化環境，並提供老花眼鏡、放大鏡、零錢兌換等服務。</p> <p>3、提供雙語的標示服務，在服務項目、服務人員（姓名及代理人）、方向引導等標示正確，規劃妥適的申辦動線，以符民眾使用便利。</p> <p>4、進行環境美（綠）化，提供舒適、明亮、整潔之洽公環境。</p> <p>5、加強櫃台服務禮儀，指派專人引導服務。</p> <p>6、設置服務台，主動招呼民眾，供民眾疑慮諮詢並協助填寫書表。</p> <p>7、注重同仁接聽電話禮儀態度，用詞和緩語</p>	<p>持續辦理</p>	<p>冬山戶政</p>	<p>1、營造舒適及友善的洽公環境，以符合民眾多元的需求。</p> <p>2、服務人員親切有禮，提升服務滿意度。</p>
---	--	-------------	-------------	--

	<p>明，態度和藹，並於鈴聲 3 響內接聽。</p> <p>8、對民眾之申請，如有證件不齊者，隨即由服務同仁開立「一次告知單」請其補正，俾減少民眾奔波，並杜絕爭議。</p> <p>9、專人負責新增、更新及維護網站資料，且隨時檢視網頁正確性，辦理網站稽核檢測作業。</p>			
--	---	--	--	--

<p>貳、服務遞送</p> <p>一、服務便捷</p> <p>(一)建置單一窗口整合服務</p> <p>(二)減除申辦案件需檢附之書表謄本</p> <p>(三)開發線上申辦或跨平台通用服務</p>	<p>1、本所設有個綜合受理櫃檯，均具「一處收件、全程服務」功能，全功能度為100%。</p> <p>2、由專人負責網站、電話、傳真、民眾預約、諮詢回覆。</p> <p>3、利用「免書證免謄本便民服務系統」、跨機關電子閘門，查證相關資料，免除民眾往返奔波。</p> <p>4、民眾辦理改名、國籍變更及戶籍更正等戶籍登記業務均免提戶籍謄本，由本所自行查證，並協助相關親屬進行資訊系統資料之逕為登記。</p> <p>5、宣導民眾以新式戶口名簿替代戶籍謄本，減少戶籍謄本使用量，或上網下載列印電子戶籍謄本，方便又省時。</p> <p>6、與地稅、地政、監理、國稅、臺水、臺電、壽險公會、勞保局、國軍及健保等機關實施跨機關通報服務，透過機關橫向聯繫同步更新戶籍資</p>	<p>持續辦理</p>	<p>冬山戶政</p>	<p>1. 建置單一窗口整合服務，提升服務便捷度</p> <p>2. 提供跨機關通報服務，透過跨平台通用服務，免除民眾奔波之苦。</p>
--	---	-------------	-------------	--

	料，或提供加值服務，免除民眾奔波各機關。			
--	----------------------	--	--	--

<p>二、服務可近性</p> <p>(一)客製化服務</p> <p>(二)專人全程服務</p> <p>主動服務</p>	<p>1、本所設有老花眼鏡、愛心鈴、愛心坡道及無障礙廁所等措施。</p> <p>2、實施出生、死亡、結婚登記特殊到府服務措施並辦理中午彈班及假日預約結婚登記服務。</p> <p>3、實施年長、患重大疾病或行動不便者到府(院)服務，年滿65歲以上者補證可不須提供二年內照片。</p> <p>4、到校辦理年滿14歲國中生初領國民身分證集體申辦服務。</p> <p>5、國籍歸化測試隨到隨考，因家庭因素等特殊原因，提供到府歸化測試。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>冬山戶政</p>	<p>1、關懷樂齡、行動不便者及特殊或弱勢族群，提供客製化專屬服務。</p> <p>2、積極推動跨機關合作及異地辦理措施，提升效率簡化作業流程，減少民眾往返奔波之不便。</p>
---	---	-------------	-------------	--

<p>三、服務成長及優化</p> <p>(一) 突破成長</p> <p>(二) 優質服務</p>	<p>1、辦理出生登記可同時為新生兒申請健保加保、通報勞保局申請生育給付，並協助社會局受理生育津貼申請。</p> <p>2、接獲出生、死亡、入出境及法院通報案件，主動以通知提醒民眾依限申辦，避免逾期受罰。</p> <p>3、辦理死亡登記後由得由戶所通報亡故者死亡資料至壽險公會及通報勞保局申請家屬喪葬津貼。</p> <p>4、依據「清查人口作業規定」，定期清查，瞭解戶籍動態，以正確戶籍登記。</p> <p>5、民眾辦理國民身分證掛失，主動不定期查證民眾補發或撤銷掛失情形，避免被冒名掛失或久未辦理補發，造成損害。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>冬山戶政</p>	<p>提供優質服務措施，樹立機關良好親民形象。</p>
--	---	-------------	-------------	-----------------------------

<p>參、服務量能</p> <p>一、 內部作業簡化</p> <p>二、 服務精進機制</p>	<p>1、 訂定年度「提升服務品質執行計畫」，由全 員參與，研提創新服 務。</p> <p>2、 召開所務會議，對各 業務進行檢討督導， 建構學習型組織。</p>	<p>持續 辦理</p>	<p>冬山 戶政</p>	<p>研提創新服務 議案，精進服 務品質。</p>
---	---	------------------	------------------	-----------------------------------

<p>肆、服務評價</p> <p>一、服務滿意情形</p> <p>二、意見回應處理情形</p>	<p>1、依據縣政府「處理人民陳情案件要點」，對於民眾陳情案件訂定處理流程及處理期限。</p> <p>2、設有管制簿，相關受理人員應將處理情形，詳細記載供日後查考。</p> <p>3、定期更新戶所網頁內容，隨時接收電子信箱，並設置意見箱及電子意見箱增加申訴管道，促進與民眾雙向溝通。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>冬山戶政</p>	<p>對於民眾意見、抱怨及陳情案件，積極處理回應，有效協助民眾解決問題。</p>
---	---	-------------	-------------	--

<p>伍、開放創新</p> <p>一、開放參與</p> <p>二、創新性</p>	<p>1、為便利民眾洽公，在單位人力、經費支持下實施「中午不打烊」措施。</p> <p>2、實施異動申辦服務，服務項目包括：出生、結婚、認領、收養、終止收養、出生地、監護、廢止監護、未成年權利義務行使負擔、姓名變更（更正）子女隨同改註、原住民回復傳統姓名、回復漢人姓名及併列羅馬拼音登記、初、補換發國民身分證、補發戶口名簿…等項。</p> <p>3、與監理站、地方稅務局、地政事務所、自來水公司、電力公司、國稅局等單位推動戶籍異動跨機關7合1便民服務，於民眾辦理戶籍異動時，填寫「戶籍異動跨機關7合1便民服務」申請書，經本所掃描成電子檔後傳送各機關，減少民眾往返奔波之勞。</p> <p>4、提供「門牌整編前後查詢單」，於需用機關遇有須知門牌整編前後地址時提供，免除民眾奔波之苦。</p> <p>5、實施綜合受理櫃台服務，一處送件全程服務：</p> <p>為節省民眾候件時間（每件約20鐘），本所落實單一窗口全程服務政策，各櫃台均可受理各項戶籍登記案件，採</p>	<p>持續辦理</p> <p>冬山戶政</p>	<p>1. 跨機關整合服務，免除民眾來回奔波多機關之苦，快速達成便民目標。</p> <p>2. 確保創新提案源源不絕，服務持續精進。</p>
--	--	-------------------------	--

	<p>單一窗口作業，有效縮短民眾等候及洽辦時間。</p> <p>6、為因應民法修正結婚登記新制之施行，便利民眾登記，例假日本所排訂專人輪值，受理民眾例假日預約辦理結婚登記。</p> <p>7、為達簡政便民之效，便利民眾申辦，於改名申請案件本所採隨到隨辦方式，縮減民眾往返奔波之苦。</p>			
--	--	--	--	--

#### 伍、未來努力方向

#### 陸、管考規定：

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)年度考核：

1、配合內政部戶政司戶政業務評鑑，於年度終了報送縣政府戶政科辦理彙整作業。

2、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)平時查核：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。

#### 柒、獎懲規定：

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選拔。