

宜蘭縣礁溪鄉戶政事務所
99 年度提升服務品質執行計畫

宜蘭縣礁溪鄉戶政事務所編印

99 年 1 月

宜蘭縣礁溪鄉戶政事務所 99 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 98 年 9 月 16 日會研字第 82161692 號函辦理。

貳、計畫目標：

為貫徹執行為民服務高品質政策，落實推動各項便民措施，有效解決民眾問題，以民意為依歸，持續不斷提升服務品質，以達成建立專業、便民、高效率的政府。

參、實施對象：

本所全體同仁

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) 訂定本所年度提升服務品質執行計畫，規劃為民服務工作範圍。</p> <p>(二) 加強環境綠美化民眾等候區提供舒適沙發座椅及書報雜誌。</p> <p>(三) 設置無障礙設施。</p> <p>(四) 機關銜牌及服務櫃台以雙語標示。</p> <p>(五) 強化櫃台人員服務禮儀、電話禮貌、工作勝任度，並由主任進行「走動式管理」及提供業務諮詢，以協助民眾申辦各項業務。</p> <p>(六) 善用跑馬燈、網站、公開場合及傳播媒體等，適時宣導攸關民眾權益之各項服務措施文宣資料。</p>	<p>99年12月</p> <p>99年12月</p> <p>99年12月</p> <p>99年12月</p> <p>99年12月</p> <p>99年12月</p>	<p>礁溪鄉戶政事務所</p> <p>礁溪鄉戶政事務所</p> <p>礁溪鄉戶政事務所</p> <p>礁溪鄉戶政事務所</p> <p>礁溪鄉戶政事務所</p> <p>礁溪鄉戶政事務所</p>	<p>依據執行計畫管制查核，落實為民服務工作。</p> <p>提供民眾舒適洽公場所，塑造親切環境。</p> <p>提供身心障礙人士便利之洽公環境。</p> <p>營造雙語生活環境，提升機關形象。</p> <p>建立專業、親切、便民、高效率優質服務形象。</p> <p>適時宣導服務措施及成效，並訪查民意，加強為民服務。</p>

實施要項	推 動 作 法	完成期限	執行機關	預 期 效 益
二、 便捷服務程序，確保流程透明。	(七) 選派人員參加各項專業研習或訓練，提供人員學習機會，以提升服務品質。	99年12月	礁溪鄉戶政事務所	藉由人員研習、訓練，提升服務品質。
	(八) 積極推展機關服務作為，爭取民眾認同及各項殊榮之肯定。	99年12月	礁溪鄉戶政事務所	激勵員工士氣，確保為民服務品質。
	(一) 設置全功能服務櫃台，提供「一處收件，全程服務」，以縮短民眾等候時間。	每日	礁溪鄉戶政事務所	針民眾需求，提供快速便捷服務，縮短民眾等候時間。
	(二) 實施中午彈性上班，嘉惠上班族。	每日	礁溪鄉戶政事務所	延長服務時間，擴大服務範圍。
	(三) 老弱、行動不便民眾，實施到府服務。	每日	礁溪鄉戶政事務所	免除民眾往返奔波之苦。
(四) 擴大授權範圍，減化案件核判層級及公文往返時間，14歲以下改名案件隨到隨辦，貫徹「一案交辦到底」，落實簡政便民措施。	每日	礁溪鄉戶政事務所	免除民眾二次奔波及等待情事，提供迅速便捷之服務，增進行政效能。	

實施要項	推 動 作 法	完成期限	執行機關	預 期 效 益
三、 探查民意趨勢	(五) 依據戶籍法相關法規及整合各方意見，訂定「服務標準作業規範」，編訂「戶政人員工作手冊」，並定期更新內容，使承辦人員有所依循。	99年12月	礁溪鄉戶政事務所	建立標準作業流程，人員可資依循，減少與民眾紛爭，進而增進行政效能。
	(六) 民眾申辦案件如遇疑難，代為傳真服務，協助民眾申辦完成。	每日	礁溪鄉戶政事務所	免除民眾奔波及等待公文往返時間，促進行政效能。
	(七) 民眾申辦案件利用戶政資訊系統全國連線及機關網際網路系統主動查證，減少書證謄本，提高電子認證比例。	每日	礁溪鄉戶政事務所	推動數位化政府，書證謄本減量。
	(八) 製作簡明申辦案件流程、規費標準表等，提升民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	99年12月	礁溪鄉戶政事務所	便利民眾參閱，瞭解案件申辦流程。
	(九) 對於等候申辦民眾，預先審核其所攜帶證件是否齊全，減少民眾等候時間。	每日	礁溪鄉戶政事務所	案件預審制，減少等候民眾，因證件攜帶不齊，而浪費等候時間。
	(一) 訂定「民眾抱怨處	每日	礁溪鄉戶政	適時處理民眾

實施要項	推 動 作 法	完成期限	執行機關	預 期 效 益
<p>，建立顧客關係。</p>	<p>理作業程序」，即時處理民眾不滿，降低民怨。</p> <p>(二) 成立「主任與民有約時間」，廣納民眾建言。</p> <p>(三) 設置「意見箱」及「電子信箱」，廣納各方意見，加強與民溝通。</p> <p>(四) 主動蒐集輿情並適時回應，以導正社會視聽。</p> <p>(五) 隨時接受民眾口頭或電話詢問及建言，蒐集民眾意見。</p> <p>(六) 辦理民眾意見調查及滿意度調查，並分析結果。</p>	<p>每 周 三 下 午 2 時 至 4 時</p> <p>每 日</p> <p>99 年 12 月</p> <p>每 日</p> <p>99 年 12 月</p>	<p>事務所</p> <p>礁溪鄉戶政事務所</p> <p>礁溪鄉戶政事務所</p> <p>礁溪鄉戶政事務所</p> <p>礁溪鄉戶政事務所</p> <p>礁溪鄉戶政事務所</p>	<p>陳述意見，即時解決困惑。</p> <p>提供民眾建言與陳述疑難管道，重視民眾興革意見。</p> <p>暢通意見溝通管道，即時解決民眾疑難。</p> <p>促進與民眾之良性溝通，提供正確訊息。</p> <p>針對民眾需求規劃改善服務措施。</p> <p>根據民眾意見，改進服務缺失。</p>
<p>四、 豐富服務資訊，促進網路溝通。</p>	<p>(一) 網站公開基本資料，執行計畫、服務措施等重要資訊，並即時更新</p> <p>(二) 網站資訊檢索規劃提供多樣性檢</p>	<p>99 年 12 月</p> <p>99 年 12 月</p>	<p>礁溪鄉戶政事務所</p> <p>礁溪鄉戶政事務所</p>	<p>隨時於網站宣導資訊，提升民眾資料使用率。</p> <p>藉此促進與民眾之網路溝通。</p>

實施要項	推 動 作 法	完成期限	執行機關	預 期 效 益
五、 創新服務方式，整合服務資源。	核方式，功能設計簡便，方便民眾使用操作。			
	(三) 建置網路民調、意見箱等，提供民眾友善網路溝通環境。	99年12月	礁溪鄉戶政事務所	暢通民眾參與管道。
	(四) 賡續推動線上申辦業務，提高線上申辦使用率。	99年12月	礁溪鄉戶政事務所	提供民眾便捷服務，提升行政效能。
	(五) 賡續辦理跨所代發戶籍謄本及異地申辦戶籍案件等項目，提供多元資訊化服務。	99年12月	礁溪鄉戶政事務所	跨機關資訊整合，提供完善網路服務。
	(一) 鼓勵員工，檢討法令運用與流程，研提創新性措施，以解決服務問題。	每日	礁溪鄉戶政事務所	規劃新措施，解決服務問題。
	(二) 與稅捐處合作，提供辦理遷徙及門牌證明民眾傳真查詢證件服務。	每日	礁溪鄉戶政事務所	協助民眾因未攜帶房屋證件辦理遷徙及門牌證明時，利用傳真查詢免除往返奔波往返之苦。
	(三) 資訊設備維護、廳舍保全委外	99年12月	礁溪鄉戶政事務所	利用較少成本，提供更完善

實施要項	推 動 作 法	完成期限	執行機關	預 期 效 益
	辦理，減少經費 人力支出。 (四) 派員至轄內國民 中學，辦理應屆畢 業生初領國民身 分證。	99年3月	礁溪鄉戶政 事務所	服務品質。 減少民眾往返 奔波之苦，嘉惠 學子。

伍、管制考核

- 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。

陸、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。

柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。