

宜蘭縣礁溪鄉戶政事務所

111 年度提升為民服務品質執行計畫



宜蘭縣礁溪鄉戶政事務所 編製

宜蘭縣礁溪鄉戶政事務所

111 年度提升為民服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 0960152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。

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：

本執行計畫包含「基礎服務」、「服務遞送」、「服務量能」、「服務評價」及「開放創新」等五項工作指標。

基礎服務		提供優質服務措施，樹立機關良好親民形象，加強服務禮儀並建立服務人員主動、專業之優質形象。		
實施項目	工作重點	推動作法	完成期限	承辦單位
服務一致及正確	一、申辦案件流程簡化及縮短等候或處理時間	1. 依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，以行政協助方式辦理，請他方戶所通知所轄戶長，攜帶戶口名簿換	經常辦理	礁溪鄉戶政事務所

基礎服務		提供優質服務措施，樹立機關良好親民形象，加強服務禮儀並建立服務人員主動、專業之優質形象。		
實施項目	工作重點	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>領，節省民眾時間，並落實親民、便民服務。</p> <p>3. 戶籍謄本申請作業，配合縣府「縣政 e 櫃台」上網辦理，以減少民眾等候時間。</p>		
	二、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	礁溪鄉戶政事務所
	三、服務人員專業度	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	經常辦理	礁溪鄉戶政事務所
服務友善	一、服務設施合宜程度	<p>1. 設置隔離板防護櫃檯：因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情，實施辦公場所服務櫃檯設置防護板措施。</p> <p>2. 設置無障礙設施(電梯、身障專用盥洗室)、申辦書表、填</p>	經常辦理	礁溪鄉戶政事務所

基礎服務		提供優質服務措施，樹立機關良好親民形象，加強服務禮儀並建立服務人員主動、專業之優質形象。		
實施項目	工作重點	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>寫範例。</p> <p>3. 設置服務台、民眾書寫台、無線網路、手機充電站、性別友善廁所、飲水機、宣導資料及文具用品。</p> <p>4. 其他設施：血壓計、老花眼鏡、電視、書報雜誌架、傘架。</p> <p>5. 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。</p> <p>6. 隨時檢視本所辦公場所、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。</p> <p>7. 持續加強本所環境綠美化、美化佈置。</p> <p>8. 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。</p>		
	二、網路使用便利性	<p>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。</p> <p>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須知，並提供</p>	經常辦理	礁溪鄉戶政事務所

基礎服務		提供優質服務措施，樹立機關良好親民形象，加強服務禮儀並建立服務人員主動、專業之優質形象。		
實施項目	工作重點	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>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。</p> <p>3. 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。</p>		
	三、服務行為的友善性	<p>1. 服務親和程度：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。</p> <p>2. 洽公服務禮儀滿意度：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。</p> <p>3. 電話禮貌測試績效：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。</p>	經常辦理	礁溪鄉戶政事務所

基礎服務		提供優質服務措施，樹立機關良好親民形象，加強服務禮儀並建立服務人員主動、專業之優質形象。		
實施項目	工作重點	推動作法	完成期限	承辦單位
	四、服務資訊透明度	<p>1. 公開法令、政策及服務資訊程度。</p> <p>2. 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站(頁)：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。</p> <p>3. 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(國民身分證防偽及自然人憑證區…)，提供民眾瀏覽參考。</p> <p>4. 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</p>	經常辦理	礁溪鄉戶政事務所

基礎服務		提供優質服務措施，樹立機關良好親民形象，加強服務禮儀並建立服務人員主動、專業之優質形象。		
實施項目	工作重點	推動作法	完成期限	承辦單位
		抽測資訊內容之正確性。		

服務遞送		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。		
實施項目	工作重點	推動作法	完成期限	承辦單位
服務便捷	一、單一窗口服務全功能	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	礁溪鄉戶政事務所
	二、減除申辦案件需檢附之書表謄本	1. 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。 2. 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謄本，方便又省時。	經常辦理	礁溪鄉戶政事務所
	三、申辦案件未檢附證件行政協助辦理	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	礁溪鄉戶政事務所

服務遞送		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。		
實施項目	工作重點	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>3. 民眾於申辦遷徙及門牌證明等案件時，如未攜帶房屋證明文件，與地方稅務局配合以傳真查詢房屋所有權人方式，免除申請人往返奔波。</p> <p>4. 經內政部公告異地受理項目得向本所受理，免回戶籍地申辦。</p>		
服務可近性	一、客製化服務	設置「樂齡服務」窗口，洽公長者免抽取號碼牌優惠禮遇，提供快速、親切、貼心的服務，並宣導社政單位相關老人福利措施。	經常辦理	礁溪鄉戶政事務所
	二、專人全程服務	英文戶籍謄本、門牌編釘、原住民身分及族別登記、國籍歸化、自然人憑證設專責窗口，提供專業快速服務。	經常辦理	礁溪鄉戶政事務所

服務遞送		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。		
實施項目	工作重點	推動作法	完成期限	承辦單位
	三、主動服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本所為服務民眾特別規劃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. 民眾至礁溪鄉公所申辦社福案件，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. 櫃檯人員主動引導、協助民眾申辦各項業務，民眾等候區備有報章雜誌並提供免費 WIFI 及手機免費充電服務。 4. 透過可攜式行動裝置及通訊網路，主動將戶政業務延伸至村里社區，提供戶政行動化服務。 5. 運用資訊平台連結內政部移民署、法務部等機關，即時查證相關資料，有效縮短申辦時程。 	經常辦理	礁溪鄉戶政事務所

服務遞送		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。		
實施項目	工作重點	推動作法	完成期限	承辦單位
	四、其他服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 中午不休息，彈性上班繼續服務民眾。 2. 受理例假日預約結婚登記，派員依新人預約時間到所辦理。 3. 派員至本鄉鄉內國中受理學生初領國民身分證，省卻學生到所申辦路途及時間。 4. 配合縣府辦理與澎湖縣、金門縣及屏東縣所屬戶政事務所(辦公室)行政協助合作辦理戶籍登記、減少民眾往返奔波之辛勞。 5. 提供多元規費支付方式，除現金支付規費外，亦可電子票證繳納規費。 	經常辦理	礁溪鄉戶政事務所

服務遞送		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。		
實施項目	工作重點	推動作法	完成期限	承辦單位
服務成長及優化	一、有價值的創意服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理結婚登記整合服務，民眾辦理結婚登記時，除致贈禮品祝福外，並提供幸福背板佈置現場拍照沖洗服務、幸福寶典懶人包及問卷調查。 2. 辦理出生、死亡、結婚登記到府服務便民措施。 3. 於本所一樓設置電動機車充電站，供至本所洽公有需要之民眾免費使用。 4. 與本縣相關機關開辦門牌號整編前後查詢單，免除申請人往返奔波。 5. 推動執行「弱勢家庭照顧網」，分別列冊主動通報鄉公所訪視關懷。 	經常辦理	礁溪鄉戶政事務所
	二、施政宣導有效程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強與鄉內各機關及社區連繫，廣為運用宣導各項施政績效。 2. 本所公布欄、網路、LED 字幕機適時將上級政策、施政績效、法令規定及各機關宣導資訊進行宣導。 		

服務遞送		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。		
實施項目	工作重點	推動作法	完成期限	承辦單位
	三、提升機關服務滿意度	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 每星期三下午為主任與民有約時間，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。 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。 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	礁溪鄉戶政事務所

服務量能		辦理民眾意見調查並分析調查結果，依據滿意度趨勢，用以提升為民服務品質。		
實施項目	工作重點	推動作法	完成期限	承辦單位
內部作業簡化	內部作業簡化	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，較具周延與參與性。	經常辦理	礁溪鄉戶政事務所
服務精進機制	服務精進機制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 召開所務會議，對各業務進行檢討督導，建構學習型組織。 2. 設置意見箱辦理服務滿意度調查，並分析檢討改進。 	經常辦理	礁溪鄉戶政事務所

服務評價		廣納民眾反映意見並降低民眾報怨頻率，俾利提升服務品質。		
實施項目	工作重點	推動作法	完成期限	承辦單位
服務滿意情形	服務滿意調查措施	設置意見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	礁溪鄉戶政事務所
意見回應處理情形	一、意見回應處理情形	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 	經常辦理	礁溪鄉戶政事務所
	二、設有民眾意見處理機制	對於民眾意見與陳情(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，並於本所網站提供雙向溝通等服務。	經常辦理	礁溪鄉戶政事務所
	三、民眾意見處理滿意度成長率	對於民眾意見與陳情，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	礁溪鄉戶政事務所

開放創新		透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作契機，創新之思維，營造優質的公共環境。		
實施項目	工作重點	推動作法	完成期限	承辦單位
開放參與	電子參與多樣性	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	經常辦理	礁溪鄉戶政事務所
創新性	創新增值服務	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 實施異地申辦服務，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。 3. 戶籍資料異動跨機關通報更改當事人資料（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、健保局等單位）；民眾辦理出生及死亡登記後，通報勞動部勞工保險局申請勞保或國保生育給付或家屬死亡給付，並通報壽險公會清查亡故者保險狀態，及通報衛生福利部中央健康保險署辦理出生及死亡者加退保；另國軍人員申請結婚、生育、喪葬、殮葬通報國防部申辦；死亡者圓滿式通報協助 	經常辦理	礁溪鄉戶政事務所

開放創新		透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作契機，創新之思維，營造優質的公共環境。		
實施項目	工作重點	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>身故者家屬處理身後事宜；協辦宜蘭縣婦女生育津貼補助及寶寶借閱證等便民服務。於民眾辦理戶籍異動時，以戶政資訊系統自動通報或利用電子平台及協助轉送方式通報各機關辦理，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：為節省民眾候件時間，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，例假日本所專人專人輪值，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：

持續提升服務人員戶政專業知識及服務技能，展現高度行政效率與熱忱，提供舒適合宜的服務設施及辦公環境，建構專業、廉政、效能及貼近民意的服務品質。

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「政府服務品質獎」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「政府服務品質獎」評獎，協辦、承辦人除獲得本所獎勵外，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，得陳主任核可後修正。