

## 宜蘭縣礁溪鄉戶政事務所 108 年度施政計畫

本所依法辦理戶籍登記及上級交辦業務，期以優質、創新服務及落實簡政便民工作為目標，並依照宜蘭縣政府 108 年度施政方針，配合中長程施政計畫，針對當前社會狀況及本所未來發展需要，訂定 108 年度施政計畫：

### 一、辦理「強化戶役政資訊系統與應用推廣計畫」：

(一)戶政資訊電腦化作業落實戶籍登記與管理，提供快速、便捷服務以提升行政效率。

(二)加強資訊安全管理及系統設施維護。

### 二、持續道路命名及門牌整編、更新業務：

依據「宜蘭縣道路命名及門牌編釘自治條例」及本轄有關單位之申請，評估辦理本轄相關道路命名及門牌整編之作業，並依據縣政府規劃辦理轄區門牌號碼及其位置資料現況調查及建置作業，以強化查尋、辨識功能，以達到路名識別之便利，方能符合現代化的需求，以確保民眾權益並有效提升行政效率。

### 三、公文檔案管理：

賡續辦理電子公文節能減紙政策，利用公文管理整合系統，規劃良好檔案作業環境，健全檔案制度。

### 四、提供民眾舒適洽公環境：

規劃辦公廳舍內外各項便民措施以及建立無障礙洽公友善環境，加強辦公場所綠美化佈置及空間利用。

## 五、配合上級及縣政府施政辦理各項跨機關業務：

- (一)辦理自然人憑證申辦業務，隨到隨辦，迅速發證。
- (二)協助外交部領事事務局辦理護照親辦「人別確認」業務。
- (三)持續辦理戶籍異動跨機關(七合一)便民服務、壽險公會、健保、社福津貼、村里 Online 送幸福、傳真查證勞保生育及死亡給付等跨機關連結服務。

## 六、提升服務人員專業能力並加強員工教育訓練：

第一線服務工作以專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽，推動民眾滿意服務，鼓勵同仁踴躍參加各項教育訓練及業務觀摩，辦理法令研討及案例分享，加強訓練同仁服務專業知能，以落實人力品質提升。

## 七、建立輿情回應機制：

實施走動式管理，遇有民眾抱怨、疑問或紛爭時，均可直接向服務人員或主管反映，以即時解決並排除紛爭；於服務台及網站設置意見信箱及問卷，供民眾反映及建議，作為檢討與改進方向，服務更貼近民意需求。

## 八、推動戶政簡政便民革新業務：

加強戶政法令宣導，強化網站多功能服務，並配合縣政府為民服務工作，不斷改善現有服務方式，對年長及行動不便民眾提供到府服務、中午實施彈性上班方便民眾洽公、結婚登記整合服務、假日受理民眾預約結婚登記、設置樂齡、原住民及新住民服務櫃檯及戶政行動化等，以民眾角度為思考方向規劃，讓民眾更能直接感受到服務品質及效率的提升。