

## 宜蘭縣礁溪鄉戶政事務所 109 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 109 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 109 年度施政計畫：

### 一、配合建置戶籍登記申請書數位化業務：

依據內政部 108 年「戶役政綠色便民及資安強化計畫」辦理戶籍登記申請書數位化前置作業，盤點估算民國 35 年至 108 年申請書件數，配合新建置系統應用軟體逐步建置綠色無紙化資料庫，提供異地戶籍資料跨機關連結申請服務。

### 二、配合上級政府執行「New eID」數位身分證全面換發計畫：

New eID 首重隱私及資安的保護，民眾可自由選擇是否使用晶片內的各項功能，比紙本身身分證更能保護民眾隱私及資訊自主權，使民眾享受免臨櫃、免奔波、免提書證、免填寫、不受時空環境限制可隨時辦理業務等各項便利。是項計畫預訂自 109 年 10 月開始進行全面換發作業，預計於 112 年 3 月 31 日完成全國約 2,359 萬人換領證。

### 三、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。本年度預定辦理玉石村部分道路門牌整編工作。

#### 四、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。

#### 五、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。

#### 六、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跨機關一站式服務。
- (三) 持續辦理戶籍異動跨機關(七合一)便民服務、圓滿式諮詢轉介壽險公會、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、國軍人員申請 結婚、生育、喪葬或殮葬補助費等跨 機關連結服務。

#### 七、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。

#### 八、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。

## 九、推動戶政簡政便民革新業務：

推廣民眾安裝及註冊使用戶役政管家 APP 並加強戶政法令宣導，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。