

宜蘭縣蘇澳鎮戶政事務所
113 年度提升服務品質執行計畫

宜蘭縣蘇澳鎮戶政事務所

113 年 1 月

宜蘭縣蘇澳鎮戶政事務所 113 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

本所 113 年度工作計畫辦理。

貳、計畫目標

為提升服務品質，以縣民立場，創新服務內涵；持續檢討服務領域及作業流程，導入企業觀念及管理，加強便民服務；以客製化的服務，展現政府「以客為尊」的精神，達到卓越服務的終極目標。

參、實施對象：

本所全體同仁

肆、執行策略、方法：

執行策略	執行方法	完成期限	承辦單位
一、基礎服務 1. 服務一致及正確	1. 訂定本所「113 年度提升服務品質實施計畫」規定為民服務工作範圍。	經常辦理	蘇澳鎮戶政事務所
	2. 於本所網站公布作業需知、案件處理流程及連絡電話，方便民眾諮詢。	經常辦理	蘇澳鎮戶政事務所
	3. 受理案件遇有證件不齊，主動開立「一次告知單」俾減少民眾往返奔波。	經常辦理	蘇澳鎮戶政事務所
	4. 本所線上申辦「e櫃台」，主動提供民眾申辦處理情形，同時亦由專人電話連繫，以強化服務效能。	經常辦理	蘇澳鎮戶政事務所
	5. 印製最新戶政法令及戶政法規解釋函等，提供標準作業流程，確保服務品質正確無誤。	經常辦理	蘇澳鎮戶政事務所
	6. 不定期召開所務會議，藉以宣導最新法令及案例分享，並參加服務禮儀及專業教育訓練講習，提升同仁專業度。	經常辦理	蘇澳鎮戶政事務所
2. 服務友善	1. 進行環境美（綠）化及提供	經常辦理	蘇澳鎮戶政事務所

	<p>舒適、明亮、整潔、且具特色的洽公場所；而在服務項目、服務人員（姓名及代理人）、方向引導等標示正確、易於辨別，且提供雙語的標示服務，並規劃動線、綠美化設施，讓民眾能輕鬆的洽公。</p> <p>2. 隨時檢視洽公場所及無障礙設施，對不適宜之設施立即更新修繕或汰換改善。</p> <p>3. 設置服務台、民眾接待區、備桌椅，美化辦公環境，供民眾洽公使用。</p> <p>4. 設有親民的綜合受理櫃台5個、新住民服務櫃台1個、英語服務櫃台1個、自然人憑證核發櫃台1個，以及扶手座椅、盥洗室、愛心鈴及身障專用盥洗室、輪椅等。</p> <p>5. 設置服務台、電腦、飲水機、影印機、文宣資料及文具用品，且各櫃台上置放綠色盆栽，美化環境；每一櫃台前均明顯標示綜合受理，並標示服務人員姓名；提供有老花眼鏡、放大鏡、零錢兌換及叫號服務。</p> <p>6. 基於便民服務的觀念，且配合戶政e化的實施，規劃設計戶政網頁，架設在縣政府全球資訊網底下，成立「宜蘭縣蘇澳鎮戶政事務所網站」，提供民眾全天候資訊查詢，服務不打烊。</p> <p>且於所內設置公用WiFi資訊站，免費供民眾上網瀏覽漫遊，搜尋所需資訊。</p> <p>7. 指派專人引導服務，且為加強同仁接聽電話的禮儀態度，</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>蘇澳鎮戶政事務所</p> <p>蘇澳鎮戶政事務所</p> <p>蘇澳鎮戶政事務所</p> <p>蘇澳鎮戶政事務所</p> <p>蘇澳鎮戶政事務所</p>
--	--	---	---

	不定期辦理電話禮貌測試，要求同仁對於接聽電話，需詞緩語明，態度和藹，並於鈴聲三響內即將電話接聽。		
二、服務遞送 1. 服務便捷	<p>1. 本所設有5個綜合櫃台及1個機動櫃台，均具「一處收件、全程服務」單一窗口功能。</p> <p>2. 有關台灣光復後戶籍資料、日據時期戶口調查簿、門牌證明核發，均由以往的人工查找，經建檔完成改由電腦查詢核發大幅節省民眾時間。</p> <p>3. 主管採走動式服務，遇等待人數較多時，主動引導、協助，加速案件處理速度。</p> <p>4. 以往民眾申請改名、歸化國籍皆需檢附戶籍謄本，經簡化作業程序，民眾於申辦上開案件，已免附戶籍謄本而改由戶所查證即可。</p> <p>5. 於民眾辦理戶籍遷徙或申請門牌證明時，與地方稅務局連結，以傳真方式查明房屋所有權人，民眾免予往返奔波之苦。</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>蘇澳鎮戶政事務所</p> <p>蘇澳鎮戶政事務所</p> <p>蘇澳鎮戶政事務所</p> <p>蘇澳鎮戶政事務所</p> <p>蘇澳鎮戶政事務所</p>
2. 服務可近性	<p>1. 為方便民眾洽公，實施中午不打烊及假日預約結婚登記，全方位為民服務。</p> <p>2. 實施「戶籍異動跨機關（7合1）便民服務」，與監理站、稅捐、地政、台電、自來水等跨機關連結，於民眾辦理戶籍異動時，以傳真方式改註車籍或房屋稅籍等資料。</p> <p>3. 到校辦理年滿14歲國中生初領身分證集體申辦服務。</p> <p>4. 自102年5月15日推動「出生、結婚及死亡到府服務」便民措施。</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>蘇澳鎮戶政事務所</p> <p>蘇澳鎮戶政事務所</p> <p>蘇澳鎮戶政事務所</p> <p>蘇澳鎮戶政事務所</p>

	<p>5. 自 103 年 1 月起設置「樂齡服務」窗口，提供高齡者友善的洽公環境，給予免抽號碼牌等候，由單一專屬櫃台受理，並宣導社政單位相關老人福利措施。</p> <p>6. 自 105 年 1 月 1 日起辦理「結婚登記整合服務」，提供現場拍照服務，將照片護貝好贈予新人紀念。</p> <p>7. 自 106 年 9 月 19 日起實施「宜蘭圓滿式計畫」，於民眾辦理死亡登記時，跨機關諮詢轉介各單位協助辦理或諮詢服務；並協助辦理退保事宜。</p> <p>8. 自 107 年 7 月 2 日起辦理勞保生育及死亡給付跨機關服務，減少民眾來回奔波。</p> <p>9. 自 108 年 7 月 1 日起辦理國軍人員結婚、生育、喪葬及殮葬補助跨機關通報服務。</p> <p>9. 自 109 年 8 月 11 日起辦理護照及自動通關一站式服務，便利首次申辦護照民眾。</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>蘇澳鎮戶政事務所</p> <p>蘇澳鎮戶政事務所</p> <p>蘇澳鎮戶政事務所</p> <p>蘇澳鎮戶政事務所</p> <p>蘇澳鎮戶政事務所</p> <p>蘇澳鎮戶政事務所</p>
<p>3. 服務成長及優化</p>	<p>1. 辦理出生登記時可同時為新生兒申請健保加保、協助核發生育津貼、申請寶寶借閱證，並宣導有關育兒津貼等相關福利措施。</p> <p>2. 辦理死亡登記後可由戶所通報亡故者死亡資料至壽險公會再由保險公司主動通知保險受益人，確保民眾權益。</p> <p>3. 依據「清查人口作業規定」按時程辦理各類清查老人及其他特殊人口及逕遷人口，以正確戶籍登記，並從中發現問題並協助疑難案件。</p> <p>4. 辦理「戶籍登記申請書數位</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>蘇澳鎮戶政事務所</p> <p>蘇澳鎮戶政事務所</p> <p>蘇澳鎮戶政事務所</p> <p>蘇澳鎮戶政事務所</p>

	建檔」作業，俟全國戶政所建檔完成後，民眾申請調閱附件，可大大縮短取得時間且減少民眾來回奔波。		
三、服務量能 1. 內部作業簡化	1. 不定期檢討各項作業程序及申請表單，簡化作業流程，建立標準作業規範。 2. 配合政府推動電子謄本政策並宣導民眾申辦詳細記事戶口名簿可取代戶籍謄本，減少民眾附繳謄本之數量。	經常辦理 經常辦理	蘇澳鎮戶政事務所 蘇澳鎮戶政事務所
2. 服務精進機制	1. 鼓勵同仁參加各項專業教育訓練及線上進修課程，精進專業知識，運用服務於民眾。 2. 不定期召開所務會議，鼓勵同仁研提創新服務，並針對缺失部分進行改善及追蹤。	經常辦理 經常辦理	蘇澳鎮戶政事務所 蘇澳鎮戶政事務所
四、服務評價 1. 服務滿意情形	對於各項滿意度問卷調查表及意見箱等，提供民眾反映意見之管道，並進一步分析，了解民意走向，隨時改善缺失。	經常辦理	蘇澳鎮戶政事務所
2. 意見回應處理情形	1. 依據縣府「處理人民陳情案件要點」對於民眾陳情案件訂定處理流程表及處理期限。 2. 設有專簿管制，相關受理人員應將處理情形，詳細填載供日後查考。	經常辦理 經常辦理	蘇澳鎮戶政事務所 蘇澳鎮戶政事務所
五、開放創新 1. 開放參與	1. 持續規劃並配合跨機關整合服務；並協調鎮公所、農會將戶政業務須知印製於農民曆，發放予民眾參考。 2. 配合參與本縣、蘇澳鎮公所及衛生所舉辦之各項活動，不定期宣導戶政法令。	經常辦理 經常辦理	蘇澳鎮戶政事務所 蘇澳鎮戶政事務所
2. 創新性	1. 鑑於大陸及外籍配偶日益增加，為使上開人士能儘早融入社會，故本所配合內政部移民署北區事務大隊宜蘭縣服務站「113年度到府關懷、宅配愛	經常辦理	蘇澳鎮戶政事務所

	<p>擴大便民行動服務加值方案」計畫，提供服務場次，辦理生活輔導、法令宣導活動，擴大服務，嘉惠鎮民。</p> <p>2. 為提倡讀書風氣，設置二手書書櫃供民眾洽公時閱讀。</p> <p>3. 設置手機充電處，提供急需充電民眾使用。</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>蘇澳鎮戶政事務所</p> <p>蘇澳鎮戶政事務所</p>
--	---	-------------------------	---------------------------------

伍、未來努力方向

持續推動民眾滿意、便民、高效率的服務形象；並整合各級機關服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升服務品質。

陸、考核規定

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，依實際需求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、獎勵規定

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。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。