

臺南市府南戶政事務所提升服務品質實施計畫

壹、依據：

- 一、行政院研究考會函頒「政府服務創新精進方案」及「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 二、臺南市政府民政局戶政事務所戶政業務考核計畫及為民服務工作不定期現場評核。
- 三、臺南市政府民政局第一線服務機關提升政府服務品質實施計畫。

貳、計畫目標：

- 一、持續推動提升民眾滿意度，塑造專業、親切、高效率的公共服務形象，提供便捷服務。
- 二、加強本所資訊透明化，提供友善、無障礙網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權，提供全方位資訊服務。
- 三、多面向積極進行與他機關服務功能整合，統合運用資源，建立創新服務團隊，開發具有價值之創新服務措施，提升卓越服務品質。

參、組織目標：

- 一、結合本區地方特色，本著精益求精的理念，致力於便捷服務、提升品質、重視輿情民意並結合社會資源，引用服務行銷理念，擴大服務視野，展現卓越服務品質，以達成微笑 S M I L E：Speed(速度)、Merriness(愉快)、Innovation(革新)、Learning(學習)、Efficiency(效率)之目標。
- 二、服務從心開始，以「元氣南戶，創新ing」，創造「元氣、禮貌、微笑」的感動服務；並深入瞭解民眾感受，超越滿足民眾需求，持續推動民眾滿意服務，塑專業、便民、高效率的機關形象，並促使政府資訊透明化，提供友善的網路服務，同時多面向的跨機關整合，力求有價值的創新服務。
- 三、秉持「專業」、「效率」、「創新」及「尊重」的服務理念，形塑如同家人般的「心戶政」，樹立優質服務典範，建立「優質便民、資訊流通、創新加值」的三構面服務準則。

肆、品質目標：

- 一、便民：提供舒適、便捷的服務。
- 二、效率：提供快速、準確的服務。
- 三、創新：突破傳統、追求卓越的服務。
- 四、尊重：機關、人民彼此尊重、提供好服務、獲得好回饋，雙贏成長。
- 五、透明：公開各項服務資訊、提供友善網路溝通環境。
- 六、成長：透過教育訓練、標竿學習，提升內部知能，帶動機關品質提升。

伍、實施對象：本所全體同仁。

陸、實施內容：

一、優質便民服務

項目	指標	具體作法	預期效益
(一) 服務流程	服務流程便捷性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 功能性櫃檯，案件單一窗口全程處理，建立「後線人員支援櫃台」機制，有效疏解櫃台等待人潮。 2. 通盤檢討各項案件處理時間，朝簡政便民的原則努力精進。 3. 提升e化服務量及利用率。 4. 結合主管機關公開資訊、網站或電子閘門檔案資料，辦理跨機關電子閘門認證服務，降低民眾檢附資料之不便。 5. 運用政府機關相關作業平台或資料庫，查詢相關資料，提升作業效率。 6. 為行動不便及重病民眾提供到家(院)申辦或免下車服務。 7. 辦理戶籍更正登記，利用傳真查詢服務民眾。 8. 規範戶役政系統運作異常時因應作為及訂定「戶役政資訊系統及內部資訊安全稽核實施計畫」，以確保危機應變能力及安全控管。 9. 訂定計畫及相關作業規定，促進服務流程標準化、便捷化。 10. 推動跨機關便民服務，「殯葬所」查詢往生者設籍資料即時傳真，免除民眾兩地奔波。 11. 與區公所愛心連線，社會福利補助者，申請謄本免付費。 12. 辦理初、補、換發新式身分證未攜帶照片者，可由戶所拍照服務。 13. 積極推動核發自然人憑證及結合公司行號辦理集體申辦，民眾可使用自然人憑證報稅、請領電子謄本，促進民眾多用網路、少用馬路之成效。 14. 推動首次申請護照「人別確認」業務，拓展為民服務範圍。 15. 辦理「網路預約戶政服務」申請預約各項戶籍登記。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 單一窗口作業，權責分明，簡化申請作業流程，縮短民眾等待服務時間。 2. 資訊化作業，節省行政成本及增進行政效率。 3. 結合跨機關資源，減少民眾為申請證明文件往返各機關時間。 4. 擴大各項戶政業務申辦方式的E化，並增加免書證免謄本的業務範圍。

<p>(一) 服務流程</p>	<p>服務流程透明度</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 架設網站，公開各項申請須知，設置電子郵件信箱，暢通回應制度，以提供主動通知、確認功能並縮短查詢管道回應時間。 2. 於網站提供承辦人、業務項目及電話，以便民眾查詢。 3. 公文書上載有承辦人姓名及聯絡電話分機，方便民眾聯絡。 4. 網頁提供戶籍案件申辦進度查詢、公開辦理程序及聯絡資訊。 5. 提供多元案件查詢管道(含現場、電話、網路及其他方式)。 6. 對無法即時處理之案件，主動告知處理進度及訊息。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各項申辦案件處理程序公開、透明，方便民眾作業及查詢申辦進度。 2. 便利民眾了解承辦進度，並減少電話詢問量。 3. 透過多元管道，增加服務流程的透明度。
-----------------	----------------	---	---

<p>(二) 機關形象及顧客關係</p>	<p>機關形象——服務設施合宜程度</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 積極爭取編列預算，賡續整修廳舍，以營造優質洽公環境。 2. 推動辦公室環保綠美化實施計畫，內外環境擺設花卉盆栽，掛置優美图畫及提供舒適、明亮、整潔的洽公場所，服務人員每日維護整理環境。 3. 設有服務台及櫃台方向引導指示燈並加強運用志工接待與指引，提供書表範例及老花眼鏡，符合民眾洽辦業務需求。 4. 現場洽公環境規劃符合人性化，設有書寫區、民眾等待區、閱報區、協談區等空間。 5. 設置哺乳室、飲水機供民眾使用及播放政令宣導短片供民眾觀賞。 6. 妥適規劃服務場所，設立樓層指示、無障礙設施環境（斜坡道）及無障礙專用廁所、停車位供民眾使用。 7. 設置無障礙（愛心）專用櫃台，方便行動不便及年邁人士申辦案件。 8. 服務人員配戴識別證，建置服務櫃台明確的櫃台編號、服務人員及代理人標示，各項服務項目採雙語化標示。 9. 設置結婚拍照專區，供民眾於辦理登記結婚時拍照留念。 10. 委託專業機構辦理本所消防設備安全檢查及申報。 11. 設置 WiFi 熱點，無線上網，提供多元網路資訊環境。 12. 提供「核心設施」外，另備有「一般設施」供民眾使用。 <p>*核心設施：櫃台、座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施（斜坡道、專用停車位、愛心鈴、無障礙盥洗室）。</p> <p>*一般設施：服務台、書寫台、電腦（網路）、免費無線上網、飲水機、公用電話、停車位、諮商區；宣導資料及文具用品。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供符合人性化、潔淨、明亮的洽公空間，讓洽公民眾能在舒適的空間下，洽辦戶政業務。 2. 讓現場整體服務作業，運作流暢，符合民眾洽公的便利性。 3. 讓洽公民眾可快速了解現場服務作業及流程，提升服務形象。 4. 掌握外籍顧客的服務需求，提升外籍人士的服務品質。 5. 各項服務設施定期維護，並提供完善的無障礙措施，提供市民最安全的洽公環境。
----------------------	-----------------------	--	--

<p>(二) 機關形象及顧客關係</p>	<p>機關形象—服務行為友善性及專業度</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定年度提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作範圍。 2. 不定期測試各單位電話禮貌情形，做為各課平時考核之參考，以加強同仁之電話禮貌。 3. 設立引導服務櫃台，提供民眾各項服務，如老弱、行動不便者特別服務等；總機並提供法令諮詢等服務。 4. 強化臨櫃人員服務禮儀，主動詢問、協助民眾申辦各項業務。 5. 主管不定時主動協助引導民眾申辦業務及瞭解同仁臨櫃服務禮儀，對民眾有爭議事項，適時解答民眾疑難。 6. 每月利用所務會議宣達戶政法令、資訊安全及辦理法令測驗。 7. 加強同仁專業職能並組成審核支援團隊，如有疑義由團隊同仁協助處理。 8. 創置「戶政法令庫房」網際版，提供線上法令搜尋服務。 9. 加強人員之培訓，派員參加市府或內政部舉辦之戶政業務講習及各類研習會，以提高同仁專業能力。 10. 以適時輪調、擇優升遷、適才適所為原則。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 運用走動式服務，即時了解民眾需求，解決問題，提升民眾滿意度。 2. 強化同仁臨櫃專業能力，提供民眾及時且準確的訊息。 3. 強化同仁電話答詢專業能力及電話禮貌。 4. 激勵員工士氣，拔擢優質人才。
<p>(二) 機關形象及顧客關係</p>	<p>機關形象—服務行銷有效程度</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 運用本所網站及多元性電子媒體，加強宣導業務相關資訊。 2. 參加本區區公所及轄區行政機關舉辦之活動，發送文宣，宣導政令。 3. 透過網站、電子看板及公告欄、立牌宣導各項施政措施，並提供最新訊息。 4. 結合社會資源深入社區，宣導或辦理相關業務；參與民間、團體舉辦之講座，加強戶政宣導。 5. 印製各式宣導品，加強政令宣導服務訊息。 6. 善用傳播媒體，積極宣導本所創新作為之相關訊息。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過施政宣導，提高民眾了解本所服務內容。 2. 利用多媒體文宣並行銷，讓顧客有「知」的權利，有效提升業務宣導效果。 3. 全面推動社區宣導，落實在地化行銷，擴大運用及共享社會資源。

<p>(二) 機關形象及顧客關係</p>	<p>顧客滿意情形—機關服務滿意情形</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於大門口與網站設置主任信箱及電子郵件，並於服務台放置意見調查表，接受民眾興革意見及陳情案件。 2. 於本所網站設立「滿意度調查」及「訪客留言」，民眾可利用網路反應民意或諮詢相關戶政疑難，由專人負責答覆。 3. 每月辦理一次「為民服務工作意見調查表」，進行結果分析及改進服務缺失，以提供首長及有關單位檢討改善。 4. 彙整民眾反映意見，做為業務改進依據。 	<p>提升服務品質，維持顧客期望之滿意度，並分析民眾不滿意處，作為業務改進之參考。</p>
<p>(二) 機關形象及顧客關係</p>	<p>顧客滿意情形—民眾意見回應與改善情形</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定「處理人民陳情案件注意事項」，處理民眾的申訴及建議並控管回覆情形。 2. 對於民眾陳情、申訴案件及電子郵件，由專人列管，填寫矯正預防追蹤處理單，本著合法、合理、迅速與確實原則審慎處理，並於限期內函覆當事人。 3. 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間，降低民眾抱怨。 4. 主動蒐集輿情報導，建立新聞輿情資料庫，並作檢討分析，提供施政參考，適時更正不實內容，導正社會視聽。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申訴建議案件均錄案管控，方便後續追蹤管理及回應。 2. 即時處理民眾之意見及抱怨，隨時掌握民意脈動，提升服務品質。 3. 重視新聞輿論，維護本所形象。

二、資訊流通服務

項目	指標	具體作法	預期效益
(一) 資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性與內容有效性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本所網站已依據「政府資訊公開法」建置「主動公開資訊」專區。 2. 訂定「網站維護管理實施計畫」，定期維護更新。 3. 落實網頁更新管理作業規範，設置專責網管人員，每日檢視網頁內容及連結是否正確。 4. 網站公開服務措施，網頁建置常見問題、活動消息，供民眾隨時查閱。 5. 網頁設置多元化服務資訊專區。 6. 設置資訊安全專區，公開戶政事務所保有及管理個人資料之項目彙整表及個人資料類別清單。 7. 本所網站通過無障礙網頁設計標準。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使民眾得以適時掌握相關權益資訊及規定，提供民眾最正確之資訊。 2. 有效控管網頁資訊即時性與連結正確性。
(一) 資訊提供及檢索服務	資訊檢索完整性與便捷性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 網站首頁版面排版配置符合民眾需求，提供多項超連結網頁，方便瀏覽、查詢資料及使用網絡服務。 2. 網站規劃多樣性檢索方式，提供關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及RSS資訊訂閱服務，方便民眾利用。 3. 加強跨機關資訊整合平台之連結，活絡網路間之交流，提升政府資訊資源共享及使用效率。 	本所網站提供便捷的檢索服務。

<p>(二) 線上服務及電子參與</p>	<p>線上服務量能擴展性</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 網頁建置檔案下載區及申辦須知，便利民眾下載表單及閱覽。 2. 建置戶籍登記應備證件檢核項目表，提供民眾自行預先檢查所需要攜帶之相關資料，並有【提醒精靈】提醒民眾於辦理日期準備應帶項目。 2. 推出Skype線上客服，提供民眾快速且免費之諮詢服務。 3. 提供逕遷戶所及人民陳情案件，線上進度查詢。 4. 利用問卷調查了解本所推廣線上服務績效。 5. 透過推廣行銷活動提升民眾對於線上服務的認知與回應，增進服務效益。 6. 提供無障礙網站溝通環境，並通過無障礙網頁設計標準，方便視障人士查詢各項戶政資訊。 7. 本所網站設有連結至內政部戶政司網路預約申請供民眾使用。 8. 提供案件WebApp查詢，處理時效達3日以上之案件，方便民眾隨時上網或利用智慧型手機，使用WebApp即時查詢，亦可透過回執聯收據上QRcode，查詢案件處理預計進度。 9. 首創網站及WebApp首頁建置「行動服務E點靈」、「24H申辦須知虛擬客服」針對民眾最常使用的戶籍登記事項，全面提昇二大線上服務。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升e化服務，可降低民眾往返奔波。 2. 達到民眾辦理戶政業務「零等待」之目標。 3. 運用網路便捷申請，縮短申領時間，提升服務效能。 4. 提供更多元途徑取得相關表單，方便民眾隨時下載列印。
<p>(二) 線上服務及電子參與</p>	<p>電子參與多樣性</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本所網站提供完整服務資訊，網站設置主任（客服）信箱及留言板提供民眾參與及表達意見途徑，對民眾意見反映及陳情皆適時回應及改善。 2. 透過多選擇性的線上即時互動模式（例如：e-mail、粉絲團、留言板、Facebook、YouTube等社群網路服務），在第一時間內與民眾雙向溝通。 3. 建置本所英文版網頁，便利不同族群使用。 	<p>提供民眾參與機會，建立網路回應機制，維持良好的雙向溝通管道。</p>

三、創新加值服務

項目	指標	具體作法	預期效益
創新服務情形	有價值的創新服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 廳舍蛻變：積極編列預算，賡續整修本所廳舍，以營造優質洽公環境。 2. 服務時間彈性調整： <ol style="list-style-type: none"> (1) 實施中午、週六上午彈性上班及例假日預約結婚登記服務。 (2) 全時段受理自然人憑證。 3. 專業之戶政團隊，免費戶政法令諮詢，提升服務附加價值。 4. 多元人力運用：招募社區民眾擔任本所志工，協助公務推展。 5. 提供民眾一站式受理整合流程之服務，1處收件，N處同步更新。 6. 對於重病、年邁、行動不便之民眾提供到府服務。 7. 主動派員至轄內各公立國中受理國中生初領國民身分證，免除學生及家長奔波之不便。 8. 對老人及行動不便者、住院病患，實施到府及醫療院所拍照服務。 9. 與台灣銀行合作，在台南分行成立助學貸款謄本核發處，服務學生族群。 10. 網站建置戶籍登記應備證件檢核項目，提供民眾自行預先檢查所需要攜帶之相關資料，並有【提醒精靈】提醒民眾於辦理日期準備應帶項目。 11. 於洽公大廳布置「情定南戶Yes I Do」結婚牆，並致贈新人「甜蜜瓶中信」等好禮。 12. 發放生育獎勵金，鼓勵生育。 13. 設置WiFi熱點，無線上網；推出Skype線上客服，提供民眾快速且免費之諮詢服務。 14. 提供殯葬所傳真查詢亡故者設籍資料。 15. 本所首創「人貌辨識模版」，藉由「比一比、畫一畫」防範偽冒領身分證。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供符合人性化、潔淨、明亮的洽公空間，讓洽公民眾能在舒適的空間下，洽辦戶政業務。 2. 服務時間彈性調整，順應民眾需求。 3. 對不便外出之民眾，協助辦理所需業務，提升為民服務品質。 4. 達成以有限人力，提升服務之目標。 5. 利用資訊化作業，縮短或免除民眾洽辦業務時間及費用。 6. 跨機關整合服務，免除民眾來回奔波多機關之苦，快速達成便民目標。 7. 布置結婚拍照場景、致贈「結婚賀卡相框」及發放「生育獎勵金」，讓市民享受最貼心及客製化的加值服務。

創新服務情形	創新服務標竿學習效益	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各項創意服務措施，均依規定訂定標準作業程序，且不定期檢討修訂，持續改善現有服務方式。 2. 標竿學習效益：不定期至各楷模機關交流、學習，以為創意發想泉源；透過分析其他機關的最佳實務，將其調整並應用至本機關，以獲得品質、作業程序與管理面的績效改善。 3. 將具標竿學習效益之創新服務，提供他機關標竿學習。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 確保各項服務標準一致，且落實執行。 2. 創設各項為民服務措施，作為機關學習典範。
創新服務情形	組織及運作情形 內部創新機制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定「戶籍行政創新提案實施計畫」及設有「研發小組」，常態運作，有效提升研提案、創意提案之獲參率及可行性，落實全員參與。 2. 針對本所創意服務項目，不定期檢討其執行方法及提升為民服務品質效能性。 	確保創新提案源源不絕，服務持續精進。

柒、管制考核及獎懲：

- 一、定期就計畫內容之執行情形，全面提出檢討並改進；同時於年度屆滿前就計畫目標與年度工作項目執行總檢討，以做為下年度實施計畫研訂之參考
- 二、依計畫項目積極推動辦理，相關書面資料納卷蒐整以為佐證。
- 三、各課課長督責各項業務執行績效，績效列入年度考核參考
- 四、各級幹部平時就考核項目辦理測試及查核，針對缺失，持續輔導改進。
- 五、執行本計畫得力與不力之人員，依臺南市政府及所屬各機關公務人員「平時獎懲標準表」及「平時獎懲案件敘獎補充規定」辦理，並列入年終考核之參考。

捌、經費：執行本計畫所需經費，由本所相關預算項下支應。

玖、本計畫奉主任核定實施，如有未盡事宜，得隨時修正之。