

第七屆

臺南市南區戶政事務所

「政府服務品質獎」

參獎申請書

參獎類別：
第一線服務機關



中華民國104年1月

目錄

壹、為民服務業務現況簡介.....	1
一、前言.....	1
二、本所為民服務業務項目.....	2
貳、提升為民服務品質績效.....	5
一、優質便民服務.....	5
(一)服務流程.....	5
(二)機關形象及顧客關係.....	24
二、資訊網路服務.....	44
(一)資訊提供及檢索服務.....	45
(二)線上服務及電子參與.....	56
三、創新增值服務.....	71
(一)創新服務情形.....	72
參、未來努力方向.....	99
肆、附件.....	100

圖目錄

圖 1	本轄行政區域圖暨全市位置圖	1
圖 2	為民服務業務項目	2
圖 3	單一窗口服務	5
圖 4	全功能服務台服務情形	6
圖 5	原民台及報章報導	8
圖 6	國民身分證相片翻拍放大服務	9
圖 7	提供案件承辦資訊種類	17
圖 8	南區戶政網站自我檢核表暨提醒精靈	18
圖 9	廣告文宣出版品	19
圖 10	案件進度 WebApp 查詢流程	20
圖 11	民眾接獲 WepApp 簡訊通知	23
圖 12	核心設施-無障礙服務	24
圖 13	一般設施安心區	25
圖 14	創意貼心設施	26
圖 15	電話禮貌測試執行情形	27
圖 16	微笑有禮民眾有感	28
圖 17	新進人員實務訓練	28
圖 18	多元化服務行銷方式	30
圖 19	區里工作會報	32
圖 20	區里新春聯誼	32
圖 21	多媒體行銷	33
圖 22	102 與 103 年民眾滿意度趨勢分析	34
圖 23	便民服務措施滿意度	35
圖 24	103 年內部顧客滿意度趨勢分析	35
圖 25	多元民情反映管道	38
圖 26	「民情回饋」專案調查統計表	40
圖 27	貼心作為一印鑑百寶盒滿意度調查	41
圖 28	黃氏三代家族來臺當面感謝臺南市政府民政局長及戶政團隊	43
圖 29	網站首頁構圖	46
圖 30	網站公開服務措施一覽表	48
圖 31	本所提供文宣品情形	49
圖 32	申辦須知暨提醒精靈	50
圖 33	本所網站檢核情形及簽呈	51
圖 34	本所網站通過無障礙標章	52
圖 35	行動裝置瀏覽 Web	53
圖 36	Web 檢索方式	53
圖 37	多元檢索功能及提供搜尋建議	54
圖 38	Web 檢索結果方式排列	54
圖 39	電子表單文件檔案管理	60

圖 40	e 政府電子表單	63
圖 41	手機 WebApp 查詢顯示	65
圖 42	手機版專用 Web 網頁顯示	66
圖 43	南戶 Facebook 粉絲專頁	66
圖 44	手機版 Skype	67
圖 45	Skype 線上客服	67
圖 46	Line 即時通	67
圖 47	YouTube 線上影音	69
圖 48	Skype 線上客服成效	70
圖 49	跨域通報效益高，行政協助到離島	73
圖 50	全國首創原住民四合一免費換證服務	74
圖 51	原住民族新聞台報導肯定	75
圖 52	六星級雲端客戶服務	77
圖 53	南戶 WebApp 十二項熱門查詢	78
圖 54	案件進度查詢 WebApp 服務	79
圖 55	互動式自我檢核	81
圖 56	提醒精靈應用三部曲	81
圖 57	創新應用電子閘門查驗服務	82
圖 58	安全有趣親子櫃台	83
圖 59	全市第一名哺乳室	83
圖 60	臺銀學貸駐點	84
圖 61	愛心服務鈴	84
圖 62	愛心義賣捐家扶	85
圖 63	齊心助餐弱勢兒童	85
圖 64	捐助愛心物資銀行	86
圖 65	支持視障團體	86
圖 66	咱府城入傳統禮俗區	87
圖 67	新人結婚服務報導	87
圖 68	入口意象活化-當廢五金遇見美	88
圖 69	智慧辦公五大節能	90
圖 70	環保教育從小扎根	92
圖 71	創新服務效益擴散途徑	93
圖 72	他戶所實地參訪實況	94
圖 73	績優哺乳室	95
圖 74	業師制度學習	96
圖 75	最美的情書	96
圖 76	全國首創一印鑑百寶盒	98

表目錄

表 1	民國 99 年至 103 年成果榮耀	2
表 2	提升為民服務 SMILE 創新作為執行情形	3
表 3	各類服務櫃台績效統計表	7
表 4	申辦案件免附書表減量情形表	10
表 5	電子閘門績效統計	12
表 6	縮短現場等候件數一覽表	14
表 7	案件到府服務節省處理時效表	15
表 8	創新提案獲採納一覽表	16
表 9	案件查詢回應時效表	21
表 10	活動行銷一覽表	31
表 11	103 年網站滿意度調查統計表	36
表 12	103 年服務優良事蹟表	37
表 13	「民意輿情反映」列管表(含口頭、電話)	39
表 14	創意貼心作為新聞報導一覽表	41
表 15	103 年戶政新聞輿情回應情形表	42
表 16	政府資訊公開目錄及摘要情形	45
表 17	網站公開服務措施及內容	47
表 18	網站公開服務措施資訊	48
表 19	網站服務功能的差異性比較	55
表 20	線上申辦服務項目一覽表	56
表 21	線上友善服務項目一覽表	56
表 22	線上服務新增項目及成長率	59
表 23	民眾使用線上服務案件數成長率情形	60
表 24	各項推廣線上服務宣導方式	61
表 25	電子表單簡化績效表	64
表 26	線上滿意度問卷調查分析表	68
表 27	印鑑百寶盒滿意度調查	76
表 28	線上服務年度效益一覽表	78
表 29	案件回饋滿意度調查表	80
表 30	四省節能措施及效益一覽表	91
表 31	內政部採納創新提案及效益一覽表	97



第七屆政府服務品質獎參獎申請書

一 參獎申請書導覽地圖

評核構面：優質便民服務 (400 分)

(一) 服務流程 (200 分)

評核指標	評核重點	本所推動工作項目	頁碼
1. 服務流程便捷性 (120 分)	(1) 單一窗口服務全功能程度	A. 單一窗口 B. 全功能程度	5-8
	(2) 申辦案件流程簡化情形	A. 「臨櫃辦理」案件 B. 「非臨櫃辦理」案件	8-16
2. 服務流程透明度 (80 分)	(1) 案件處理流程查詢公開程度	A. 提供案件承辦資訊種類 B. 提供案件查詢管道種類 C. 提供多元管道供民眾查詢及查詢回應處理時效	17-22
	(2) 案件處理流程主動回應程度	A. 受理案件後，主動通知申請人案件受理及辦理情形 B. 超過標準作業時間主動告知陳情人	22-23

(二) 機關形象及顧客關係 (200 分)

評核指標	評核重點	本所推動工作項目	頁碼
1. 機關形象 (100 分)	(1) 服務設施合宜程度	A. 核心設施，深得民意 B. 一般設施，便捷安心 C. 創意貼心設施，鄉親滿意	24-26
	(2) 服務行為友善性及專業度	A. 電話禮貌服務測試績效 B. 服務禮儀心作起，微笑起身再迎賓 C. 服務人員專業回應品質 D. 服務人員回應正確率	26-29
	(3) 服務行銷有效程度	A. 服務行銷內容及方式 B. 施政宣導成長情形	29-33

2. 顧客滿意情形 (100 分)	(1) 機關服務滿意情形	A. 外部顧客 B. 內部顧客 C. 網站滿意度調查 D. 檢討與改善 E. 列管與追蹤	34-38
	(2) 民眾意見回應與改善情形	A. 申訴管道多元化 B. 處理機制標準化 C. 民意輿情反映之回應及滿意度調查 D. 新聞輿情之處理與回應 E. 南戶溫馨，感動民心	38-43

評核構面：資訊網路服務 (300 分)

(一) 資訊提供及檢索服務 (100 分)

評核指標	評核重點	本所推動工作項目	頁碼
1. 資訊公開適切性與內容有效性 (60 分)	(1) 資訊公開程度及內容正確性	A. 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站（頁）比例 B. 服務措施出版品資訊周知度 C. 資訊內容正確程度 D. 網站通過無障礙檢測，並取得認證標章	45-52
2. 資訊檢索完整性與便捷性 (40 分)	(1) 資訊檢索服務妥適性及友善程度	A. 機關網站資訊提供檢索服務情形及相關作為	52-55

(二) 線上服務及電子參與 (200 分)

評核指標	評核重點	本所推動工作項目	頁碼
1. 線上服務量能擴展性 (100 分)	(1) 線上服務提供及使用情形	A. 線上服務量能 B. 線上服務推廣績效 C. 電子表單簡化績效	56-64
2. 電子參與多樣性 (100 分)	(1) 電子參與多元程度及互動回應情形	A. 提供民眾意見反映、討論區及其他電子參與方式之互動機制	64-70

評核構面：創新加值服務 (300 分)

(一) 創新服務情形 (200 分)

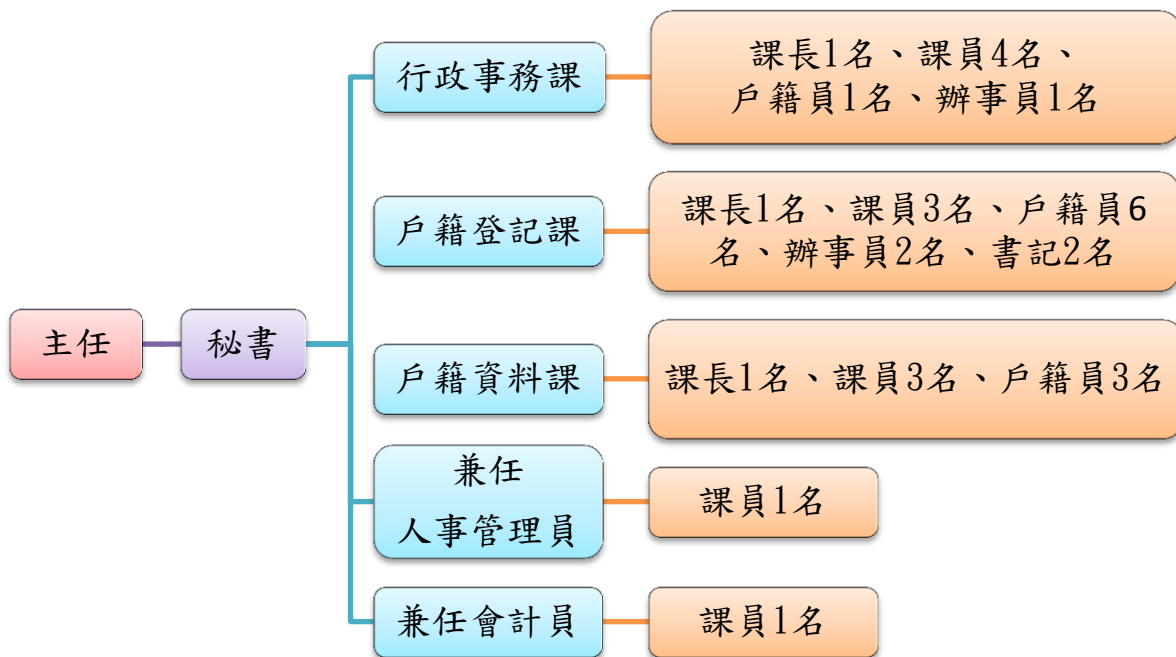
評核指標	評核重點	本所推動工作項目	頁碼
1. 有價值的創新服務 (200 分)	本所四大創新服務策略	<ul style="list-style-type: none"> (1) 創新專業 <ul style="list-style-type: none"> A. 跨域通報效益高，行政協助到離島－專人全程服務 B. 傳統姓名四合一，貼心服務原住民－臨櫃服務一次 OK C. 有了金賺傳家寶，印鑑有家不白跑－其他創新服務策略 (2) 資訊便民 <ul style="list-style-type: none"> A. 南戶 Web App，雲端服務再升級－不出門能辦大小事 B. 網路預約取件快，通知服務採雙重－不出門能辦大小事 C. 互動精靈超貼心，檢核文件雙提醒－不出門能辦大小事 D. 突破經驗一點心，簡政便民真效益－跨機關電子查驗 (3) 人本關懷 <ul style="list-style-type: none"> A. 量身客製軟硬體，用心關懷各族群－其他創新服務策略 B. 人本關懷基層起，拋磚引玉盡棉力－其他創新服務策略 C. 幸福成家多鼓勵，特設傳統禮俗區－其他創新服務策略 (4) 環保永續 <ul style="list-style-type: none"> A. 入口意象大改造，廢材應用添新意－其他創新服務策略 B. 智慧辦公再進化，創意節能作永續－其他創新服務策略 C. 創意節能亮社區，環保教育從小起－其他創新服務策略 	72-92
2. 創新服務標竿學習效益 (60 分)	機關應提出具有標竿學習效益之創新服務	<ul style="list-style-type: none"> (1) 本所創新服務效益擴散途徑 (2) 學習專業，標竿學習 	93-96
3. 組織內部創新機制及運作情形 (40 分)	機關內部應建立創新機制，並定期運作	<ul style="list-style-type: none"> (1) 提案運作，全員參與 (2) 獎勵表揚，績效豐碩 	97-98

基本資料

基本資料

機關名稱	臺南市南區戶政事務所	首長	陳碧嫻	職稱	代理主任
機關地址	臺南市南區明興路2號				
機關員額	共計：32人				
總預算	32,882千元				
聯絡人	呂慧玲	職稱	課員	電話	(06)2913702
電子郵件	tnscg16@mail.tainan.gov.tw			傳真	(06)2913705 (06)2612324

機關組織圖



本機關參獎申請書所提報之成果數據均與事實相符，如有不符，願負一切責任。

機關首長：_____ (請簽名)

日期：中華民國 104 年 月 日

壹、為民服務業務現況簡介

一、前言

臺南，臺灣歷史的門戶，臺灣最大平原嘉南平原之中心。由於具有吸引國際觀光旅遊的歷史文化條件，民國 99 年 12 月 25 日，臺南縣市正式合併升格為直轄市。

本區位於本市西南端，擁有最美麗的西海岸線—黃金海岸，南以臺灣黑龍江之稱的二仁溪與高雄市為界。

因機場、殯葬、國宅於本轄集中坐落，造成城市發展邊緣化，年輕就業人口外流，洽公人口高齡者及弱勢族群偏多，如何體察所需，汲取民意，及營造友善城鄉環境，成為南戶團隊為民服務首重課題。103 年起，本所以「創新專業、資訊便民、人本關懷、環保永續」四大議題為創新服務核心策略，期許以「適合人們作夢、幹活、戀愛、結婚、悠然過活的地方」的理念打造宜居城市。

除了提供民眾一個舒適愉悅的洽公環境外，本所期望所有的員工在服務思維、專業知能、品質管理、創新研發方面，亦能與時俱進，讓民眾真切地感受到本所在軟硬體、服務品質方面的認真投入與倍速躍進。

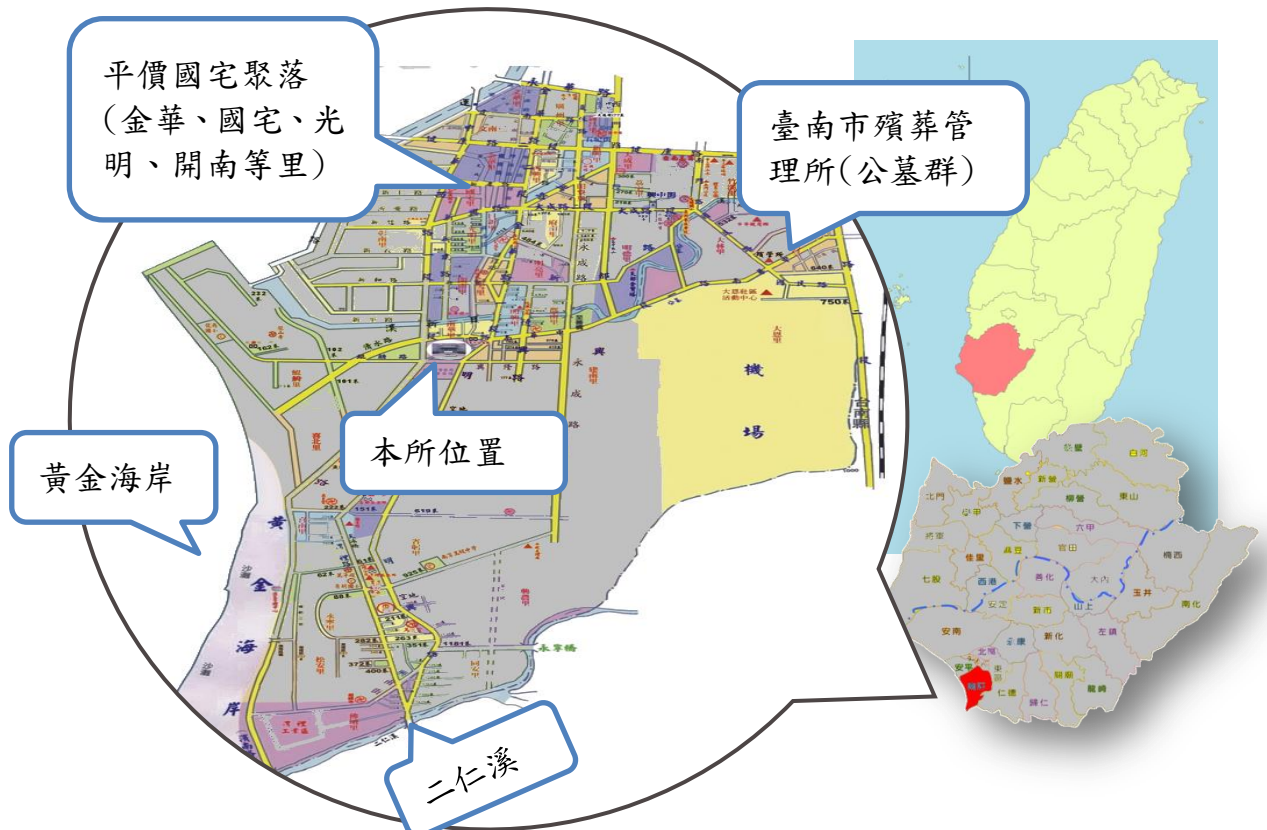


圖 1 本轄行政區域圖暨全市位置圖

為民服務業務現況簡介

二、本所為民服務業務項目

包含戶籍登記、戶籍文件核發、國籍行政及其他行政業務(如圖 2)。

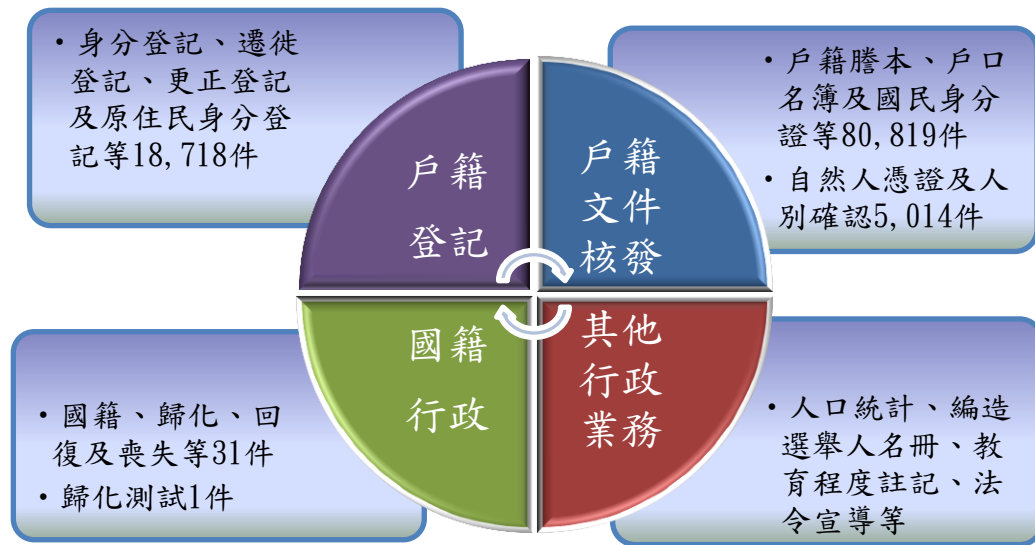


圖 2 為民服務業務項目

三、辛苦耕耘、珍惜榮譽

面對各式各樣不同的考核類別，我們總是全體總動員，全力以赴。展望未來，我們將迎接更高階的挑戰。

表 1 民國 99 年至 103 年成果榮耀

年度	獲 獎 項 目
103	榮獲內政部表揚頒發「全國績優戶政機關楷模」獎座
	榮獲臺南市戶政業務為民服務評核甲組第一名
	榮獲臺南市政府衛生局舉辦優良哺(集)乳室活動法定組全市第一名
102	榮獲臺南市戶政業務為民服務評核甲組第二名
	榮獲臺南市戶政業務考核甲組第三名
101	榮獲臺南市戶政業務考核甲組第三名
99	榮獲臺南市「建議參與制度績優」獎座
	榮獲臺南市戶政業務考核第一名
	臺南市唯一書面入圍「第三屆政府服務品質獎」

四、提升為民服務品質創新作為執行情形

我們期許自己能夠成為一個迅速回應民意、持續創造優質服務的知識工作團隊，並驅策自己更上層樓，以微笑《SMILE》：Speed(速度)、Merriness(愉快)、Innovation(革新)、Learning(學習)、Efficiency(效率)來自我檢視，讓民眾感受到我們的努力與用心。

表 2 提升為民服務 SMILE 創新作為執行情形

項目	提升為民服務 SMILE 創新作為
 <p>速度 Speed</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 【行動裝置無秒差】：南戶 Web App，等待人數馬上看，免下載、免安裝、人性化，全臺第一線服務機關首創。 2. 【六星客服 Skype，全球民眾都受益】戶政創舉，於網站與行動裝置首頁入口建置 Skype 系統，天涯海角都互通。 3. 【愛心服務得來速】：設置愛心鈴 4 個，環繞辦公大樓，即按即應，全程專人服務，免下車禮遇，愛心專櫃隨時待命。
 <p>愉快 Merriness</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 【小資男女包幸福、情定南戶省負擔】全國戶政我獨有！專為小資新人備有嫁娶吉物，從古式到現代，從聘金、謝籃到立可拍、與我同行環保伴手禮，經新人同意「幸福有影」e 到家並於 FB 分享喜悅。 2. 【奶爸奶媽安心辦，親子櫃台我獨家】全國戶政創舉！臨櫃設置「親子櫃台」，提供 2-5 歲安全玩具及多功能座椅，大人安心洽公，幼兒開心學習。
 <p>革新 Innovation</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 【有了『真賺』傳家寶，印鑑有家不白跑】全國獨創「印鑑百寶盒」，協助民眾申辦印鑑證明，一次完成，鄉親盛讚。 2. 【跨域傳真舉證明】率全國之先與殯葬管理所跨機關合作，為亡者設籍傳真查調舉證，為家屬爭取規費優惠權益。 3. 【提醒精靈雙提醒、點我一下全帶齊】全國首創！網站建置文件預審專區，並可指定日期以信箱及簡訊主動提醒。
 <p>學習 Learning</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 【傾聽民意學禮儀、專家指導 SSOP】戶政有禮服務升等，建立「服務禮儀 SSOP」一起身迎賓、眼神注視、面帶微笑、問候您好，並成為本市標竿學習戶所。 2. 【南戶 Google，無網不利】本市獨創！自力研發法令庫房，並具 QRcode 功能，利於知識傳播使用，供同仁及民眾快速查詢法令函釋，為一多功能之知識管理平台。
 <p>效率 Efficiency</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 【原民換證四合一，全臺受益最貼心】全國首辦原民專案！協助原住民恢復族名登記，單一窗口換證換卡全程免費，全臺受益遍及南、北、花蓮達 22 人。 2. 【案件進度當場看、手機查詢好先進】全國戶政首創。3 日以上的申辦案件，當場即接獲簡訊，回執聯 QRcode 查詢案件進度，結案簡訊、email 雙通知，為民服務快、易、通。

一、優質便民服務



貳、提升為民服務品質績效

一、優質便民服務

鑑於戶政為庶政之母，優質便民的服務多年來皆是本所業務推動首要宗旨，執行的成效深受各方認同與讚揚。針對提升品質績效，本所團隊於服務流程、機關形象及顧客關係面向，提出各項執行方法及途徑。

(一) 服務流程

1. 服務流程便捷性

以全功能單一窗口為基礎，透過跨機關網路平台應用，推動內部作業流程簡化、書表減量，提供民眾「省時、省錢、省事」的便捷服務。

(1) 單一窗口全功能程度

所有同仁均於第一線為民服務，除設置全功能單一櫃台外，針對特殊業務之需求，另設置客製化服務櫃台，服務百分百，提供民眾更完整、專業、快速的服務。



A. 單一窗口

圖 3 單一窗口服務

(A) 單一櫃台受理：

為便利民眾快速申請及簡化申辦流程，除民眾申辦之戶籍登記、證明文件核發外，包含一些專業性之業務如護照人別確認、門牌編釘、國籍歸化、英文謄本、自然人憑證等，皆納入單一綜合櫃台，民眾經單一櫃台受理，即由同一承辦人辦理(如圖3)。

(B) 設置大宗戶籍謄本專人收件服務：

考量大宗戶籍謄本業務案件數量龐大，為免影響現場申辦民眾等候時間，由專人專責辦理，可兼顧現場民眾與大宗戶籍謄本特殊需求。

一、優質便民服務-服務流程便捷性

B. 全功能程度

(A) 提供多種服務：

本所單一窗口提供全功能服務，綜合受理各項戶籍登記及證明文件核發，落實全功能櫃台的服務理念。

a. 全功能服務台：

協助民眾抽取號碼牌、叫號引導、代填書表、叫車服務、量血壓、證件影印、免費市話撥打、老花眼鏡、愛心雨衣、雨傘、輪椅等服務(如圖4)。



服務台叫車服務



服務台量血壓服務

圖 4 全功能服務台服務情形

b. 快速機動支援：

(a) 遇人潮眾多尖峰時段，立即啟動支援機制，人數超過10人時由後線行政同仁支援櫃台，有效縮短民眾等候時間，最多擴充至16個櫃台。

(b) 本所行政業務同仁，同時配有行政電腦及戶役政電腦，雙機一體，於待辦人數過多，可隨時轉換成受理櫃台，受理民眾申辦案件具有團隊機動性，確實有效縮短民眾等候時間，可增加8個機動櫃台。

(c) 人潮多時最多可擴充至24個櫃台，103年初新一代戶役政資訊系統上線，本所有效啟動支援機制，疏解人潮。

c. 延伸便利站：延伸服務據點，免除民眾在機關間往返奔波。

(a) 臺灣銀行設點：為方便學子及家長申請戶籍謄本，寒、暑假學貸期間，設置就學貸款便利站。

一、優質便民服務-服務流程便捷性

(b)市府聯合服務中心駐站：民眾至市府洽公，可立即在現場申辦戶籍謄本或戶口名簿。

d. 快易通預約櫃台：

開放網路或電話預約戶籍登記，民眾免抽號碼牌，直接到預約專櫃申辦，可獲得快速貼心之服務。

表 3 各類服務櫃台績效統計表

臺南市南區戶政事務所各類服務櫃台績效統計表			
編號	各類服務櫃台	件數	辦理案件績效統計
1	單一櫃台	101,985	戶籍登記案件18,718件，文件證明核發80,819件，國籍案件31件，自然人憑證2,417件
2	大宗戶籍謄本專辦服務	5,182	受理大宗戶籍謄本共5,182件
3	全功能服務台	524	免費證件影印156件，量血壓230件，電話撥接123件，輪椅使用1件，叫車服務3件，哺乳室服務11件
4	快速機動支援櫃台	11,216	機動支援申辦案件11,216件
5	延伸便利站	3,500	臺灣銀行設點560件，永華聯合服務中心駐站2,940件
6	快易通預約（網路及電話）服務	187	預約戶籍謄本69件，自然人憑證5件，結婚登記113件
總計		122,594	

(B)提供整合服務：



a. 傳真查詢服務：率全國戶政之先，為體恤家屬在喪葬初期仍沈浸於悲傷中，無心辦理其他事項，本所於民國99年主動協助臺南市殯葬所確認亡者戶籍資料，幫助家屬辦理後續事宜，103年度服務件數1,071件。

b. 「7合1」跨機關通報服務，公部門一家親：民眾臨櫃辦妥戶籍資料變更後，主動通報稅務局、地政、監理站、自來水公司、電力公司、社會局、電信公司等7個機關辦理，103年度服務共計1,541件。



c. 「原住民免費換證4合1」：為鼓勵原住民族人自我認同，協助回復傳統姓名，本所於102年8月30日全國首創「原住民4合1」免費服務，免除因換發證件奔波各機關之苦，結合健保署、監理站、國稅局一併申請換發健保卡、行照、駕照與稅務資料，此創舉獲得

一、優質便民服務-服務流程便捷性

各報爭相報導及原住民電視台專訪（如圖 5），本所為非原住民鄉，故案件數較少，迄今受理 22 件。

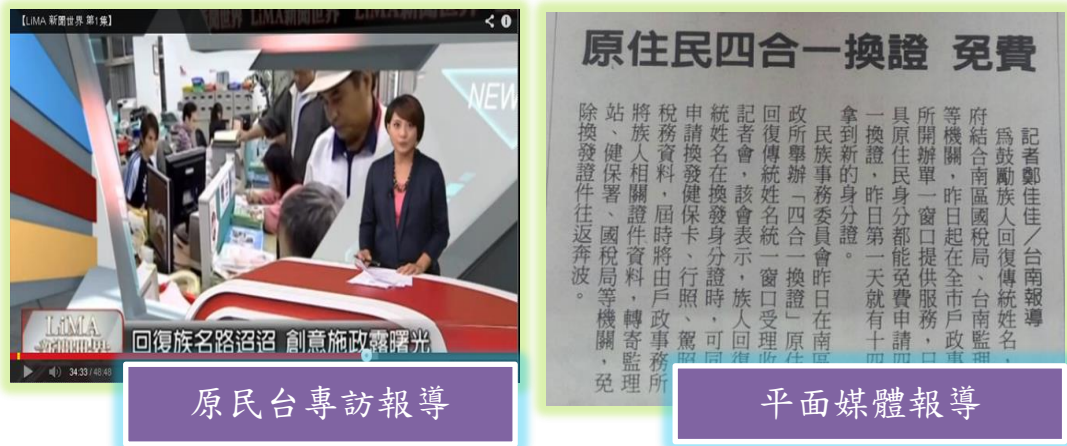


圖 5 原民台及報章報導

- 讚** d. 103 年 5 月 1 日起打破行政區域限制，整合本市、金門縣、澎湖縣及連江縣等離島戶政事務所，為四縣市設籍或旅居之民眾，進行雙向互惠「跨域合作服務」，服務項目計有出生(含同時認領)登記、死亡(含同時撤冠姓)登記、姓名變更登記、戶長變更登記、身分證統號錯誤(重複)變更登記、原住民身分登記、教育程度註記、英文戶籍謄本等 8 項服務項目，103 年度共計 3 件。

(2) 申辦案件流程簡化情形

為達簡政便民目標，本所致力運用各項資訊科技，促進各機關互助合作，簡化或縮短案件處理流程，簡化情形分為「臨櫃辦理」及「非臨櫃辦理」說明如下：

A. 「臨櫃辦理」案件：

(A) 案件處理時間縮短情形

- 免書證免謄本服務：民眾申請遷徙而疏漏相關證明文件時，本所運用「居住查實」方式或「地理資訊網際網路服務系統」，即時查詢房屋所有權人資料，大大減少民眾奔波往返之苦，103 年共計 320 件。
- 證照拍立得服務：民眾遺失身分證欲辦理新證件，但攜帶照片不符合規定，民眾不需往返奔波取得照片，由本所提供拍照服務即可順利完成補證手續，節省民眾等待照片時間 2-3 天，103 年度計 460 件。〈1 件節省 2 天計算共節省民眾 920 天〉。

一、優質便民服務-服務流程便捷性



c. 國民身分證相片翻拍放大服務(全國首創)：辦理相片免費掃描翻拍放大服務，深獲民眾好評(如圖 6)。

緣由：民國 99 年的一個暑假，一位年輕媽媽，帶著戶口名簿及兒子的照片欲申請兒子的身分證，惟照片不符合規格，這位媽媽表示，兒子隔天就要參加全民英檢，急需使用身分證，但人在澎湖今晚才回到台南，家裡沒有底片可重新加洗，眼看無法申辦，面帶愁容不知所措。

處理過程：真的沒辦法嗎？課長及主任獲知媽媽的困境後，即和同仁研究是否可以行政電腦將照片放大；經測試可行後，完成申領的程序，這位年輕媽媽不斷道謝，滿心歡喜的帶著兒子的身分證離去。

作法：民眾辦理國民身分證，如誤攜帶不符規格之照片，為免除民眾舟車往返奔波之苦，提供相片免費翻拍放大服務，此創新大獲民眾好評，103 年度總計辦理 85 件〈1 件以節省 2 天計算，為民眾節省 170 天，沖洗費以每件 100 元計算，共計為民眾節省 8,500 元〉。

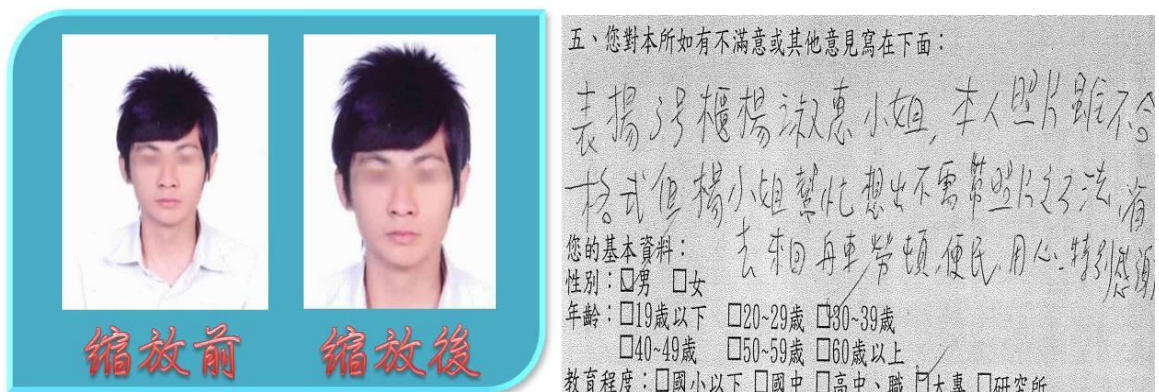


圖 6 國民身分證相片翻拍放大服務

d. 首次護照親辦人別確認：為維護民眾權益，避免護照遭冒辦，可至戶籍所在地縣(市)任一戶政事務所辦理，自 103 年 7 月 1 日起更減化流程可至全國任一戶政事務所辦理，103 年度計 2,597 件。

一、優質便民服務-服務流程便捷性

e. e 指通網路預約：受理網路預約案件，由專人受理並於預約時間直接至約定櫃台辦理，有效節省民眾洽辦等候時間，103 年計 21 件。

(B)減少申辦案件所需檢附之書表謄本情形

a. 申辦案件書表減量：

(a)居住查實：民眾因未攜帶房屋所有權狀…等證明文件以致無法單獨立戶，櫃台承辦同仁立即實地調查，免除民眾無法提證之困擾，102 年度計 122 件，103 年度計 109 件。

(b)免書證跨機關查詢：民眾辦理遷徙案件，但未攜帶房屋所有權狀…等證明文件，同仁主動運用「地理資訊網際網路系統」查證，不需民眾費時費力補證，102 年度計 89 件，103 年度計 211 件。

(c)歸化國籍免書證：新住民辦理準歸化國籍、歸化國籍等相關申請案件，除攜帶護照、居留證外，其他相關證明文件，如戶籍謄本、警察刑事紀錄證明、入出國日期證明書，由同仁自行下載相關資料，102 年度計服務 41 人次，103 年度計服務 31 人次。

(d)為達民眾臨櫃服務一次 OK 之目標，便利申請人申辦案件得免附書表，103 年度總計減量書表 20,505 件(如表 4)。

表 4 申辦案件免附書表減量情形表

申辦項目	免附書表	辦理情形	102 年 件數	103 年 件數	減量成 長率
遷徙、分戶、 初設戶籍登記	房屋證明 文件	由同仁實地居住查 實	122	109	-10.66%
遷徙、分戶、 初設戶籍登記	房屋證明 文件	地政資訊網網際網 路系統	89	211	137.1%
電話掛失、撤 銷掛失國民身 分證	掛失、撤 銷掛失申 請書	戶役政單一簽到系 統掛失、撤銷掛失	903	2,041	126%
戶籍謄本減 量，以戶口名 簿代替	戶籍謄本	各需用機關申請連 結戶役政資訊系統 查詢	4,325	13,460	211.2%
歸化國籍及姓 名、統號變更	刑事紀錄 證明	法務部刑案資訊電 子閘門系統	509	611	20%

一、優質便民服務-服務流程便捷性

歸化國籍及遷徙	入出國證明書	入出管理局入出境紀錄查詢系統	1,215	1,826	50.3%
歸化國籍	財力證明文件	已取得準歸化國籍者，免附	21	17	-19%
戶籍登記	戶口名簿	以行政協助方式先行辦理	674	804	29.3%
國民身分證	相片	現場拍攝服務	382	460	20.4%
出生登記	子女從姓約定書	於出生證明書填寫約定，代替約定書	897	966	7.7%

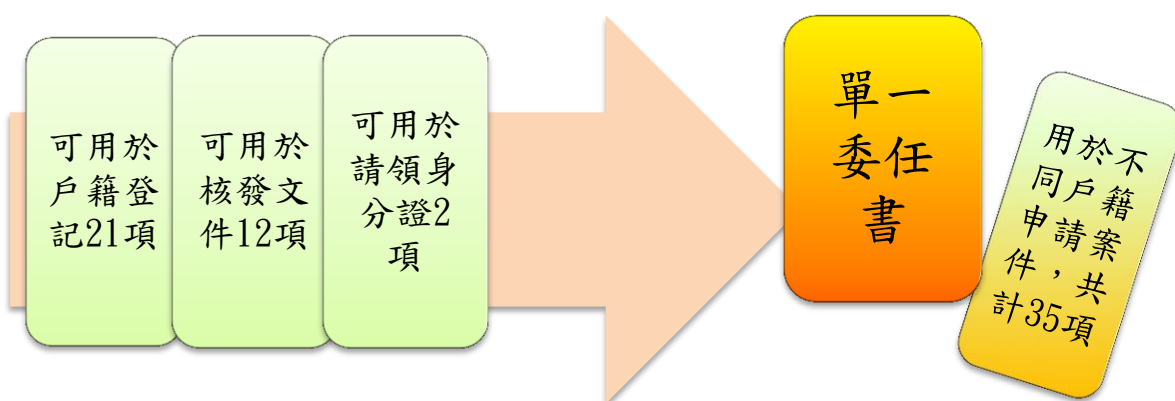
註：①居住查實因房屋所有權人改用地政網路系統查詢，故為負成長。

②因近年來外籍配偶人數減少，成長率為下降。

b. 簡化申辦書表：

依據本所「戶籍行政創新提案」實施計畫，由全體同仁腦力激盪，研提相關表格的設計及改善方案，有效簡化「委任書」、「特殊情形委託證明書」、「認領協議書」等，電子表單亦同步簡化合併減量。

(a)將印鑑證明委託書與一般委託書合併簡化編製成單一「委任書」，可運用於各項不同戶籍申請案件，計35項：運用於戶籍登記計有出生、收養、判決離婚…等21項；運用於核發文件計有現戶、除戶、日據、英文戶籍謄本、閱覽戶籍資料、門牌編釘…等12項。運用於請領國民身分證計有初領、換領身分證等2項。



(b)將夫妻原住民身分、未成年子女取得原住民身分、未成年子女約定從姓取得原住民身分等3種約定書合併簡化編製成單一「原住民身分約定書」。

(c)將辦理認領登記時須填寫之認領書約、未成年子女權利義務之行使、

一、優質便民服務-服務流程便捷性

負擔及從姓協議合併簡化編製成為單一「認領、未成年子女權利義務之行使、負擔暨從姓協議書」。

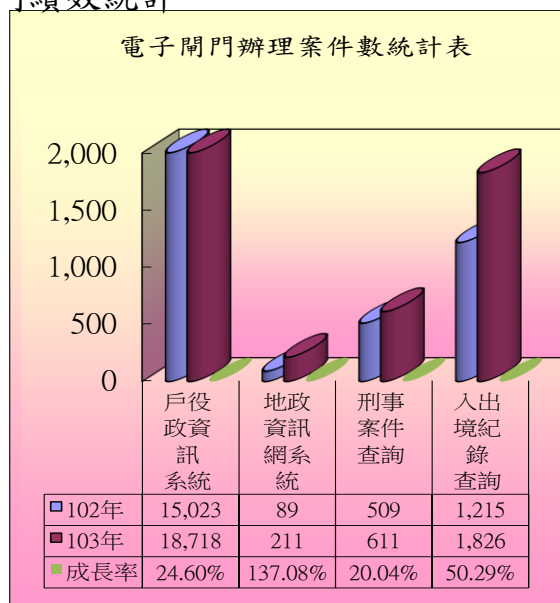
(C)運用跨機關電子閘門或資訊共享平台，簡化民眾申辦案件流程情形：

(如表 5)

- a. 戶役政資訊系統：自戶役政資訊系統建置後，多項戶籍登記已提供全國連線服務，提供民眾更方便的服務，102 年度受理 15,023 件戶籍登記，103 年度受理 18,718 件。
- b. 地政資訊網際網路系統：民眾辦理遷徙未攜帶房屋證明文件或土地共有人申請他共有人戶籍謄本，可利用此系統查詢資料，節省民眾往返申請地籍謄本之時間金錢，102 年度受理 89 件，103 年度受理 211 件。
- c. 善用刑事案件查詢系統：民眾申辦改名、統號變更、歸化國籍、準歸化國籍等，同仁透過法務部刑案資訊電子閘門系統查詢當事人資料，102 年度受理 559 件，103 年度受理 611 件。一件估計約節省 4 小時，103 年度共節省民眾往返時間 2,444 小時。
- d. 入出境紀錄查詢系統：以自然人憑證設定權限，向入出國及移民署資料庫查詢民眾入出境紀錄，確實管理「逕遷戶所」、「出境滿二年未入境」、「印鑑證明委託人」等人口入出境資料，縮短公文調閱及電話、傳真查詢時間，102 年度受理 1,215 件，103 年度受理 1,826 件。

表 5 電子閘門績效統計

電子閘門辦理案件數統計表			
年度	102年	103年	成長率
戶役政資訊系統	15,023	18,718	24.60%
地政資訊網系統	89	211	137.08%
刑事案件查詢	509	611	20.04%
入出境紀錄查詢	1,215	1,826	50.29%



B. 「非臨櫃辦理」案件



(A) 案件處理時間縮短情形

a. 愛連線、省到底一戶騰 0 元專案(全國首創)：

103 年由本所協助區公所利用「內政部社福津貼比對系統」查詢比對戶籍資料，減少無謂戶籍騰本之申請，區公所 103 年自行比對約 4,200 件。

緣由：《一個媽媽的抱怨與無助》

98 年 8 月一位媽媽因公所辦理社會福利補助複查，需申請戶籍騰本，這位媽媽於櫃台抱怨，早已列入低收入戶，但年年都需複查，且期間戶政事務人滿為患，又需請假申請，收入不夠才會申請低收入戶，申請戶籍騰本又要連家人的一起申請，規費也是一筆開銷，現在資訊這麼發達，為什麼公所無法自行查驗，又為何已經是低收入戶了，辦理社會福利補助申請戶籍騰本規費沒有減免。

處理過程：這位媽媽的心聲，基於同理心，主任、課長經過多方的努力，與區公所社政課協調及經區長之同意，先由區公所編造複查名冊，由本所免費提供戶籍資料，並於民政局局務會議中提出，市府於 98 年 12 月通令全市複查社會福利補助，由區公所造冊，戶所免費提供資料，更於 99 年 1 月通令全市辦理老人、身心障礙者、低收入戶申請社會福利救助用途，免收戶籍騰本規費。

作法：全國首創與本區區公所愛心連線，由區公所統一造冊，本所逕行查覆相關戶籍資料，101 年 4,088 件，102 年 3,407 件，(1 件節省 30 分鐘計，共節省 3,748 小時，1 件以 2 張每張 15 元計，共節省 224,850 元)；103 年更進一步改善原本作法，本所協調區公所運用「內政部社福津貼比對系統」查詢比對戶籍資料，對已申請過社會福利補助之民眾，不再要求檢附戶籍騰本。此成效斐然，不但公所無需造冊，民眾也無需等待，戶所更無大量現場等待人數的工作壓力，創造了三方皆贏的跨機關合作的良方。

一、優質便民服務-服務流程便捷性

b. 網路預約及郵寄申辦服務：為便利民眾在家即可預約申辦，本所提供戶籍謄本、結婚登記、到府服務及自然人憑證預約服務，103 年度計 187 件(如表 6)。

表 6 縮短現場等候件數一覽表

申辦業務	件數	102 年件數	103 年件數	成長率
社會福利謄本		3,407	0	-100%
免書證免謄本服務		89	320	259.6%
網路預約及郵寄申辦服務		212	187	-11.8%

- c. 志工團服務：服務台設置志工協助民眾代填書表、主動引導、諮詢，縮短民眾等候時間。
- d. 到校服務及跨區行政協助受理國民身分證：派員至轄內國中集中受理國民身分證及行政協助跨區就讀之國中生國民身分證，更於受理前一個月以公文及到校宣導受理服務，避免學生因不知情而影響其權益，103 年度共計受理 456 件，大幅縮短案件處理時間〈原 1 件至少要(含往返等待)65 分鐘，現以 1 件 5 分鐘來計算，節省了 $(65-5)*456/60=456$ 小時〉。



- e. 門牌整編跨機關服務：遇有道路整編特殊案件時，本所將主動通報地政、稅務、勞健保、電信、郵政…等 16 個機關，並安排同仁到里協助民眾資料改註及免費換發證簿，101 至 103 年道路命名暨門牌整編作業，共 149 戶，以申辦人至上開機關往返 60 分鐘、申辦案件 30 分鐘計，共節省民眾 $(1.5*16*149=)$ 3,576 小時。
- f. 原住民、外籍人士諮詢協助及服務：
- (a) 率先全國，推出原住民回復傳統姓名「四合一」免費換證服務。
 - (b) 新住民歸化國籍提供「隨到隨考」、「複習教學再考試」等貼心措

一、優質便民服務-服務流程便捷性

施，並設置「關懷諮商區」，以屏風與一般民眾區隔之隱密性空間，提供新住民國籍歸化諮詢、歸化測試一對一考前輔導及生活輔導，協助新住民早日融入臺灣社會。

- g. 英文謄本快速核發：成立英文謄本審譯小組，並將處理時間由 6 日縮短時間為 3 日，時間縮短 50%。若是特急件，則隨到隨辦，縮短時程 85% 以上，103 年度計 152 件。
- h. 為民服務不怕累，到府服務四處辦：以行動式服務及特殊服務方式，由本所派員受理，民眾不必出門，主動到府（校、社區…）辦理，縮短民眾舟車往返時間，共節省民眾 1,532 小時(如表 7)。

表 7 案件到府服務節省處理時效表

服務方式	服務項目內容	件數	省時(小時)	共節省時間(小時)
到府	戶籍登記、印鑑證明、身分證核發	38	1	380
到社區(里)	行政區域調整門牌整編，為民眾改註戶口名簿、換發國民身分證及釘掛門牌	110	1	110
到校	初領國民身分證	456	1	456
到廠(軍中、公司)	自然人憑證核卡	524	1	524
到院	醫院、安養院等辦理戶籍登記、印鑑證明、身分證核發	31	2	62
合計節省時間			1,532	

- i. 新一代戶役政資訊系統推行：為強化服務便捷性，新系統於 103 年 2 月 5 日上線，規劃多項創新功能，利於使用者能迅速熟悉操作流程，且整合不同項目系統之帳號，以簡化操作程序，除延續舊系統良好服務績效外，更加強業務流程簡化、跨機關業務整合及便民服務措施，以符合民眾對於政府施政效率、服務效能、行政革新的期待與需求。
- j. 走動式服務：主管不定時為等候民眾預審證件，以免民眾臨櫃時才發現證件不齊。
- (B)減少申辦案件所需檢附之書表謄本情形：
- a. 電話掛失、撤銷掛失國民身分證：開放民眾遺失身分證電話掛失、撤銷掛失服務，通報內政部，民眾不需提供任何佐證資料及填寫書表，102 年度計 903 件，103 年度計 2,041 件。

一、優質便民服務-服務流程便捷性

b. 落實戶籍謄本減量，以戶口名簿代替：由各需用機關申請連結戶役政資訊系統查詢戶籍資料，且自新式戶口名簿推行後，更改以戶口名簿（影本）取代戶籍謄本，以達簡政便民效益，103 年度共 13,460 件。

(C) 向主管機提出流程簡化建議，或其他有助於簡化流程之作為：

訂定「戶籍行政創新提案實施計畫」，希望藉由同仁親身體驗，對於為民服務、戶政法令、業務措施相關實務之興革建議，藉由提案及審查制度的執行，向主管機關提出流程簡化之建議，103 年透過內政部戶役系統問題作業單，提案 26 件，獲採納 13 件，專案函請內政部及市政府有關流程簡化建議計 9 件，獲採納 5 件(如表 8)。

表 8 創新提案獲採納一覽表

編號	研提人員	研提日期	提案內容	採用施行
	職稱姓名			
1	戶籍資料課 課長施國津	102.12.30	為民服務－建議民政局以及內政部運用媒體宣導戶役政資訊系統暫停服務	<input type="checkbox"/> 獲內政部採納 <input checked="" type="checkbox"/> 經市政府採用(1/22) <input checked="" type="checkbox"/> 經主管會議採用
2	戶籍登記課 戶籍員楊小玲	103.04.21	戶政業務－建議重新設計新式戶口名簿封套	<input type="checkbox"/> 獲內政部採納 <input checked="" type="checkbox"/> 經市政府採用(4/28) <input checked="" type="checkbox"/> 經主管會議採用
3	行政事務課 課員呂慧玲	103.04.22	為民服務－建請建置「新式戶口名簿專區」，提供新式戶口名簿介紹	<input checked="" type="checkbox"/> 獲內政部採納(5/26) <input checked="" type="checkbox"/> 經市政府採用 <input checked="" type="checkbox"/> 經主管會議採用
4	戶籍登記課 戶籍員楊小玲	103.05.22	戶政業務－建議修改「死亡資料通報辦法」第 9 條規定內容或新增系統功能	<input checked="" type="checkbox"/> 獲內政部採納(9/2) <input checked="" type="checkbox"/> 經市政府採用 <input checked="" type="checkbox"/> 經主管會議採用
5	戶籍資料課 辦事員陳耿時	103.05.26	戶政業務－建請於「角色管理」中新增人員姓名為查詢選項，以利便於定期檢查使用者權限	<input checked="" type="checkbox"/> 獲內政部採納(8/22) <input checked="" type="checkbox"/> 經市政府採用 <input checked="" type="checkbox"/> 經主管會議採用

2. 服務流程透明度

(1) 案件處理流程查詢公開程度

A. 提供案件承辦資訊種類

(A) 於辦公場所民眾洽公區設置：

- a. 「公佈欄」：在大門入口處設置大型公佈欄，隨時更新戶政相關最新資訊，供民眾洽公時了解最新訊息。
- b. 「雙語標示辦公時間」：大門口設置辦公時間標示牌，並於網站公布，方便民眾查閱。
- c. 「櫃台承辦人」：各櫃台均明確標示編號、服務項目、承辦人姓名及代理人姓名，方便民眾洽公詢問。
- d. 「規費及罰鍰處罰之公告」：於辦公室公佈戶政規費一覽表、戶籍罰鍰處罰金額基準表，供民眾申辦案件之參考依據。
- e. 「本區簡要人口統計」：方便民眾需要時之參考依據。
- f. 「民眾意見處理流程圖」：為民眾反應意見處理之作業流程。
- g. 「公告戶籍申請流程」：於服務台牆面公告受理戶籍申請事項流程及應備證件(如圖 7)。
- h. 「申請書表填報範例」、「戶籍登記申請須知」：於書寫區放置常用申請表填寫範及申請須知供民眾參考(如圖 7)。
- i. 「櫃台最新消息公告版」：於單一綜合櫃台設置最新消息公告版，隨時更新戶政相關最新資訊，供民眾洽公時了解最新訊息(如圖 7)。



圖 7 提供案件承辦資訊種類

一、優質便民服務-服務流程透明度

- j. 「辦公室平面位置圖」：以顧客角度，雙語標示各項便民設施，設計活潑、清楚明顯，期使民眾感到賓至如歸。
- k. 「業務承辦人電話分機」：方便民眾查詢洽辦事項聯絡業務承辦人。
- l. 「電子跑馬燈」：提供最新戶政資訊及協助跨機關宣導。

(B)在網站上公開資訊：

- a. 主動公佈聯絡資訊：包括機關簡介、業務承辦人電話分機、最新消息、線上服務、中、英文版戶籍登記項目，以方便民眾查詢洽辦事項。
- b. 戶籍登記標準處理流程：網站公告各種業務之標準處理流程。
- c. 表格下載專區：各類表格供民眾下載，專區另有書寫範例。
- d. 現場等待人數顯示：於網站首頁顯示等待人數，讓民眾隨時掌握現場等待情況避開人潮尖峰，方便民眾自行控管洽公時間。
- e. 申辦須知專區：民眾除可得知申辦業務資訊外，網站特置有「自我檢核表」可自行檢索資料是否齊備，而網站「提醒精靈」功能係於當日早上七時主動以電子郵件提醒民眾(如圖 8)。

請民眾自行預先檢查所需要攜帶之相關資料，以免勞頓奔波

- 01.申請人國民身分證。
- 02.申請人印章(或本人簽名)。
- 03.出生者設籍地戶口名簿。
- 04.新生兒出生證明書(請用正楷寫上新生兒的姓名及出生別)。
- 05.子女從姓約定書(已於出生證明書約定子女姓氏，無需檢附)。
- 06.委託他人辦理，請另攜委託書、受委託人國民身分證、印章。
- 07.規費：換發戶口名簿每本30元

還有 7 項未帶哩!!

【提醒精靈】
為方便並提醒民眾於辦理日期準備應帶項目，請於此填寫您要辦理之日期，我們將於當日早上七時提醒您應帶項目。

截至目前已有 48 人申請提醒，提醒精靈已提醒 29 人

提醒日期：103 年 08 月 5 日

我的E-mail信箱：

自我檢核表暨提醒精靈

出生登記...申辦需知自我檢核表暨提醒精靈申辦提醒

tncsg@ms1.gsn.gov.tw
收件者: tncsg@ms1.gsn.gov.tw;

您好：
您今日欲申辦案件：出生登記...申辦需知自我檢核表暨提醒精靈
臺南市南區戶政提醒您應攜帶以下項目：

- 1.申請人國民身分證。
- 2.申請人印章(或本人簽名)。
- 3.出生者設籍地戶口名簿。
- 4.新生兒出生證明書(請用正楷寫上新生兒的姓名及出生別)。
- 5.子女從姓約定書(已於出生證明書約定子女姓氏，無需檢附)。
- 6.委託他人辦理，請另攜委託書、受委託人國民身分證、印章。

臺南市南區戶政歡迎您的蒞臨！

提醒簡訊

圖 8 南區戶政網站自我檢核表暨提醒精靈

- f. 申辦進度查詢：對申辦案件期程較長無法立即完成之案件，網站「申辦進度查詢」可查詢辦理情形。
- g. Youtube 專區：業務宣導情形上傳分享於 Youtube 擴大宣導效益。
- h. 另提供「訪客留言版」、「Skype」、「Facebook」、「Line」、等多元線上諮詢管道，讓民眾來所前可備齊所需文件，免費且明確快速。

註：本所依 103 年 6 月 24 日行政院國家資通安全會報第 26 次委員會議紀錄，即日起已停止 Line 客服使用，本申請書有關 Line 之敘述皆同，不再贅述。

(C)廣告文宣出版品：

- a. 便民服務袋、防水便民服務 U 型袋：印有各項業務最新消息，及注意事項、重要聯絡資訊，於民眾辦理案件時發給，藉以增加宣導成效。



- b. 印鑑百寶盒(如 p. 98 圖 76))：民眾申辦印鑑證明時發給，除可放印鑑章外，內附委任書、辦理印鑑注意事項、貼心小叮嚀等提醒事項，讓民眾再次申辦或委託他人辦理時，即可快速辦理。

- c. 全都錄：於櫃台放置宣導文宣，供民眾洽公時翻閱，除各項業務申請須知外，另含各承辦同仁之自我介紹及問候，各種法令宣導文宣，輕鬆小品，及臺南市各相關機關地址、電話，方便民眾需要時可快速取得相關資訊(如圖 9)。



圖 9 廣告文宣出版品

- (D)主動告知民眾處理程序：所有案件受理時主動告知民眾申辦時程及處理程序，如證件不符時，開立一次告知單，完整告知應備證件及案件承辦資訊。

一、優質便民服務-服務流程透明度

B. 提供案件查詢管道種類

為使民眾瞭解申辦案件處理情形及進度，本所利用現有人力及資源，提供現場、電話、網路及手機 App 等多種查詢管道。

(A) 現場查詢：

- 遇有民眾來所查詢，由業務承辦人快速查詢案件進度，並立即答覆民眾。
- 對一般臨櫃諮詢案件由受理櫃台以口頭或開立一次告知單，回覆民眾。
- 主管走動式服務，主動協助回覆民眾諮詢問題。
- 設置諮詢協談專區，對案情複雜之案件，提供民眾隱密性之專區，並由主管協助回覆民眾諮詢。

(B) 網路查詢：



- WebApp 查詢(全國首創)：凡承辦天數較長案件，民眾可利用智慧型手機掃描「申辦案件進度查詢回執聯」上之 QRcode 查詢案件進度，當案件辦結時民眾可立即收到「結案通知」之簡訊，讓民眾無需透過電話或親自來所，即可了解案件進度；此一運用程式，民眾不需下載、安裝即可使用，且不限 iOS/Andriod/Windows 系列皆可使用，增加了民眾使用之便利性，自 103 年 8 月 1 日起實施，計 184 件(如圖 10)。



圖 10 案件進度 WebApp 查詢流程

一、優質便民服務-服務流程透明度

- b. 網路提供「申辦案件進度查詢」服務，對一般非隨到隨到案件，如逕遷戶所申請案、人民陳情案、國籍歸化等案件，為保障民眾個資不外漏，網站僅需輸入案件編號，無庸輸入姓名即可查得案件處理進度，103 年度共計 184 件(逕遷戶所 172 件、國籍案件 11 件及人民陳情申請案件 1 件)。
- c. Skype、Line、Facebook 查詢：民眾亦可利用 Skype、Line、Facebook 查詢申辦案件進度，由專人處理，不分假日即時服務，為最方便快捷之諮詢管道，103 年 Skype 計 33 件、Line 計 23 件，Facebook 計 8 件。
- (C) 電話查詢：本所電話由專人接聽，並回覆民眾有關戶籍登記案件諮詢及門牌整編、學區等資料查詢，專辦業務則轉接承辦人員回覆，以詳實正確回覆民眾查詢事項。
- (D) 傳真查詢：金融機構或其他機關傳真查詢身分證辨識、戶籍資料等，由專人回覆查詢，103 年計 1,869 件。
- C. 提供多元管道供民眾查詢及查詢回應處理時效：
103 年各項申辦案件均能於期限內完成無超過標準作業時間，所有案件受理時亦主動告知民眾申辦時程（如表 9）。

表 9 案件查詢回應時效表

類別	案件種類	查詢處理時效	具體績效
現場查詢	案件處理時間較長之案件，由承辦人查詢回覆進度	現場立即回應	每月約 500 件
	主管走動式服務，或服務台主動協助回覆民眾諮詢		
	受理櫃台提供各項查詢		每月約 8,000 件
電話查詢	各項戶籍登記案件、門牌編釘、學區等資料查詢	立即回應	每月約 1,000 通
傳真查詢	金融機構查詢身分證辨識	立即處理回覆	194 件
	其他機關查詢戶籍資料		604 件

一、優質便民服務-服務流程透明度

	殯葬所查詢戶籍資料		1071 件
網路查詢	逕遷戶所	線上即時查詢	172 件
	國籍案件		11 件
	E-mail、訪客留言版，提供 建言、陳情或諮詢案件	立即或 3 日內答 覆	54 件
	Skype、Line、Facebook 通 訊線上諮詢服務	線上即時服務	64 件

(2) 案件處理流程主動回應程度

A. 受理案件後，主動通知申請人案件受理及辦理情形：

(A) 隨到隨辦真輕鬆，臨櫃回應方式：

民眾申辦案件立即辦理，證件不符時，開立一次告知單，並完整告知應備證件及案件承辦資訊。

(B) 電話通知快又準：

人民申請案件，皆訂有處理時間，如新編門牌、親友協尋、民眾陳情案件，皆以最速件處理，處理期限為 1 至 3 天，承辦人員在受理案件同時主動告知，待案件辦理完成後，再行以電話通知當事人辦理情形。於民眾預約申辦案件前一日，以電話、簡訊、E-Mail 等方式，再次提醒預約時間及應準備之文件。

(C) 公文通知不漏件：

- a. 民眾辦理戶籍登記未攜帶戶口名簿時，先行辦理並主動公文通知戶長改註，對民眾未攜帶戶口名簿而非本轄權責者，則以行政協助方式通報該所轄戶政事務所協辦，以免民眾來回奔波。
- b. 出境滿二年未入境通報，由同仁主動通知戶長，於通知書發文日期 10 日後，逕為遷出國外登記。
- c. 接獲他機關出生、死亡通報或法院判決通知等，戶籍通報待辦案件，同仁主動以電話或公文發送通知民眾於法定期限內辦理，以免逾期而受罰並使案件得以正確登載。
- d. 對民眾申請之案件如須另函請示上級單位者，主動以公文函覆申請人。

一、優質便民服務-服務流程透明度

e. 對變更及更正案件主動以公文通知當事人或利害關係人辦理。

f. 逾期登記告知，對民眾逾期未於法定期間辦理者，以寄發通知書、催告書方式通知民眾辦理，以確保民眾權益。



(D) WebApp 案件查詢服務暨結案雙通知(全國首創)：

針對承辦天數較長的人民申請案件，本所於民眾申請案件登錄後，主動發送申辦案件之「受理通知簡訊」，同時提供「申辦案件進度查詢回執聯」，民眾可利用手機掃描回執聯上之 QRcode，可立即進入該查詢網頁查詢案件申辦進度，無需另行輸入案件號碼，當案件辦結後本所亦主動發送「結案通知」簡訊及 e-mail，民眾無需透過查詢即可獲知結案情形，甚獲民眾好評(如圖 11)。

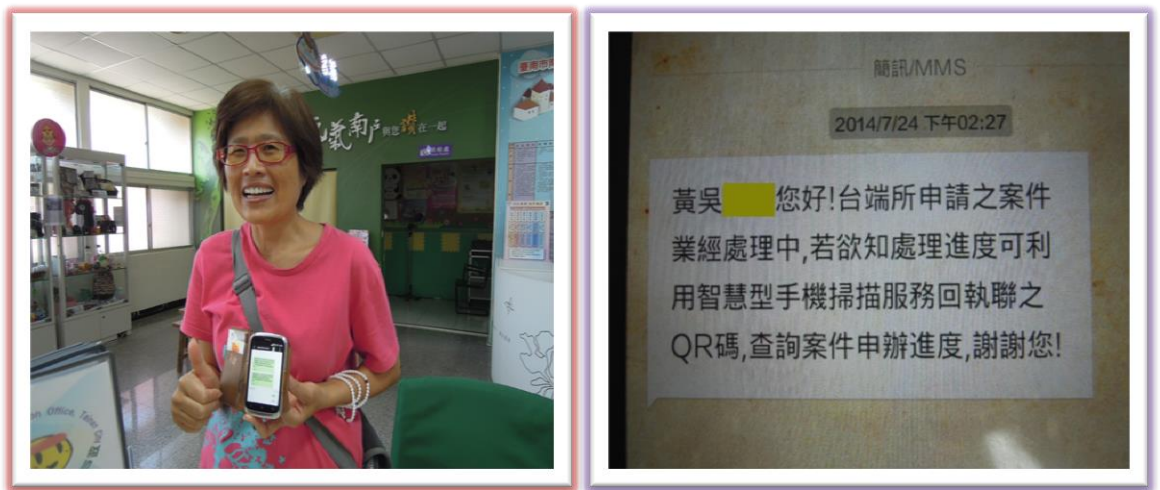


圖 11 民眾接獲受理通知簡訊

(E) 網站、Facebook、Line 留言即時回應：本所訂定「網站維護管理實施計畫」由專人管理，網站設有「訪客留言版」、「主任信箱」、「民眾意見箱」、Facebook、Line 可供民眾反應意見，即時回應，解決民眾問題。

B. 超過標準作業時間主動告知陳情人：

本所訂定「處理案件超過標準作業主動告知計畫」，凡民眾申辦案件，因特殊原因無法於標準作業時完成，須展延處理者，承辦人員主動以公文或電話主動告知陳情人，102、103 年各項申辦案件均於標準作業期間完成，無逾期案件。

一、優質便民服務-機關形象

(二) 機關形象及顧客關係

本所服務團隊以「用心服務、顧客滿意」的服務理念，站在民眾立場將心比心，從內而外，從硬體到軟體，致力於讓內外顧客感受到貼心、尊榮、與信任的洽公環境與服務品質，創造雙贏的顧客關係。

1. 機關形象

(1) 服務設施合宜程度

A. 核心設施，深得民意

編號	項目	設施說明	
1	服務櫃台、座椅	設置 16 個服務受理櫃台，櫃檯高度 75 公分，面對面交談式座椅 20 個，並以單一窗口方式服務民眾。	
2	申辦書表和填寫範例	現場提供戶籍登記各類申辦書表及填寫範例，並設置電腦供民眾至本所網站下載使用。	
3	溫馨哺集乳室	提供母乳專用冰箱、靠背沙發、洗手臺、緊急求救鈴、嬰兒床等設施，並免費提供尿布、母乳專用袋、溼紙巾、棉花棒等貼心服務，103 年獲臺南市政府衛生局舉辦優良哺（集）乳室活動法定組全市第一名。	
4	盥洗室	寬大明亮綠美化之男女公廁，每日由專人清潔及紀錄。	
5	無障礙設施	扶手斜坡道	①於本大樓左側中華南路旁，規劃 3 個加大專用停車位，並於停車位旁及門柱上設有愛心鈴，無需費力上下車。 ②前、後門均設扶手斜坡道，所內則有愛心輪椅、AA 無障礙網頁、及緊急服務鈴等設施。 ③本所位於區戶大樓內，無障礙盥洗室與南區區公所合用，並由南區區公所管理。
		專用停車位	
		愛心鈴	
		無障礙盥洗室	
		愛心輪椅	



溫馨哺集乳室



專用車位愛心鈴



門口直達免下車

圖 12 核心設施-無障礙服務

B. 一般設施，便捷安心

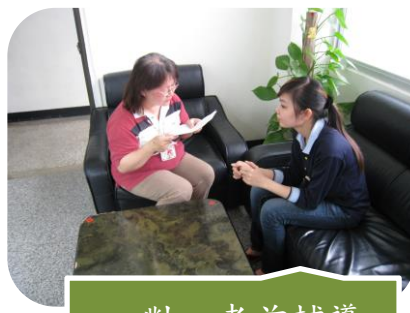
編號	項目	設施說明
1	書寫桌、文具	回收學校廢棄桌椅及漂流木，設置 2 種環保個性化書寫桌及文具，供民眾書寫文件使用。
2	免費公用電腦	民眾可瀏覽網站、線上查詢申辦書表、填寫範例，或自我檢核各項戶籍登記之文件。

一、優質便民服務-機關形象

3	免費無線上網	提供 I-Taiwan、Touch Tainan 及中華電信 wi-fi 等多項免費上網服務，供民眾依習慣喜好選擇使用。
4	公用電話	本所入口左側設置投幣式公用電話機 1 具。
5	飲水機、影印機	等待區備有茶水，方便民眾取飲；影印機 2 台，民眾可經由服務台及櫃台同仁為其免費影印。
6	叮嚀告示板	櫃台均設置叮嚀告示板共 10 個，民眾洽公同時宣導。
7	汽、機車停車位	汽車停車位 35 格、機車停車位 50 格、無障礙停車位 4 格、綠能停車位 1 格，周邊另有大型停車場可供停放。
8	照相室	於本所廳舍內設置照相室便利民眾申辦身分證。
9	安心區	
	資料閱覽區	因應個人資料保護法，特於本所內部設置「資料閱覽區」，便利民眾行使資料瀏覽權利之餘，同時保護個人資料隱秘性及安全性，全程由同仁陪同解說。
	關懷諮商區	獨家規劃！為使外籍配偶順利歸化我國國籍，設置「關懷諮商區」，以屏風與一般民眾區隔之隱密性空間，提供新住民國籍歸化諮詢、歸化測試一對一考前輔導及生活輔導服務，協助新住民早日融入臺灣社會。



資料閱覽區



一對一考前輔導



關懷諮商區

圖 13 一般設施安心區

C. 創意貼心設施，鄉親滿意：

編號	項目	設施說明
1	照相室	本所廳舍內設置照相室便利民眾申辦身分證。
2	結婚禮俗區	結婚禮俗區每季變化，浪漫氛圍深獲新人喜愛留影。
3	全都錄	臨櫃設置，附有同仁自我介紹、常用機關電話、法令文宣，與民貼心交流，同時便利民眾等候空檔隨手瀏覽。
4	多功能服務台	代填書表、失物招領、叫車服務、民意蒐集等多元服務。
5	愛心專櫃	3、4 號為愛心專櫃，免抽號、免排隊，直接引導入座。
6	五種客製座椅	因應不同客群需求，提供五種高度、軟硬不同座椅。
7	親子櫃台	特置親子櫃台，大人洽公安心，親子同行開心。



一、優質便民服務-機關形象



圖 14 創意貼心設施

(2) 服務行為友善性及專業度

為追求戶政服務品質不斷精進，本所訂定「推行為民服務工作電話禮貌測試實施計畫」及「服務禮儀 SSOP」，引導同仁以親善的態度，優質的禮儀服務民眾，讓民眾洽公時感到輕鬆、愉悅。

A. 電話禮貌服務測試績效

電話禮貌提升作為：

(A) 作法：

訂定「推行為民服務工作電話禮貌測試實施計畫」，落實民眾導向之電話服務禮貌運動，為同仁進行教育訓練；103 年 5 月起進行自我評核及外部機關交互測試（如圖 15）。

(B) 進行：

- a. 教育訓練—為有效提升同仁業務熟悉度，減少電話轉接頻率，故蒐集各課業務常見問答，彙整為「臺南市南區戶政事務所熱門客服 Q&A」（如附件一），並於 103 年 3 月 19 日對總機同仁進行電話禮貌教育訓練。
- b. 自我評核—為得到民眾對於本所電話禮儀及服務品質之真正評價，自 103 年 5 月至 7 月，由主管向總機同仁實施不定期抽測，共達 37 次。
- c. 外部抽測—103 年 8 至 12 月本所主動委託績優單位（臺南市永康戶所），對本所進行不定期抽測共達 15 次；另臺南市政府研考會亦於 103 年 9 月對本所實施年度抽測。

(C)效益：

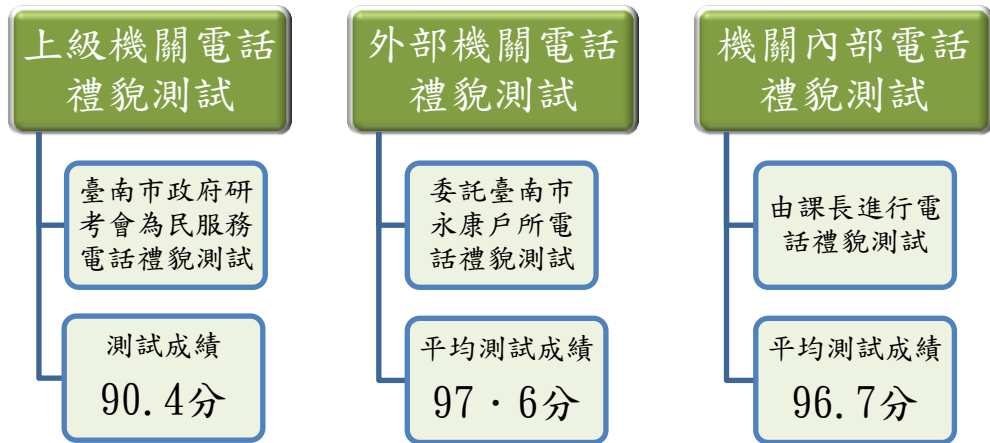


圖 15 電話禮貌測試執行情形



B. 服務禮儀心作起，微笑起身再迎賓

103年起，走進改造後的南戶民眾眼神總是發亮，有人留言稱許「非常滿意、感謝、效率高」或「非常滿意、真讚，所有人員非常親切，謝謝」，也有再度洽公的民眾留下驚奇：「在102年10月至貴所申請戶口遷入，當時服務人員態度不佳…現在很滿意 good!」，南戶現在真的不一樣了！

(A) 志工學習，從心開始：

於入口處微笑招呼的是本所的志工團隊；我們藉由每年三次的在職訓練及不定期的學習觀摩，使第一線志工媽媽快樂學習，提供民眾最佳接待和引導服務。

緣由：103年2月8日林姓民眾因故暫離現場，返所發現過號無人協助。

處理過程：本案經主管走動服務時發現，立即指派同仁協助處理，並加強志工服務禮儀訓練，以提升志工引導服務主動性。

作法：103年3月19日舉辦「戶警合一，志工有禮」在職訓練，並於103年4月10日參訪永康及新營區戶所，與他所志工經驗交流與學習。

效益：經過此一在職訓練及標竿學習，志工媽媽均有「從心開始，重新學習」的體會。103年4至6月「民情回饋」滿意度調查專案，志工服務一項滿意度達97.91%。

一、優質便民服務-機關形象

(B)同仁接待，微笑有禮：

由於臨櫃同仁代表南戶第一印象，我們以「元氣、禮貌、微笑」精神標幟，期許同仁微笑有禮，帶給民眾如沐春風的臨櫃接待（如圖 16）。

a. 作法：

為求專業學習，102 年 12 月邀請「凱爾服務管理訓練學苑」專家，進行全員「戶所標竿學習訓練」，12 月 7 日起連續三週進行分組研習及實地輔導訓練，提供民眾優質服務禮儀。



圖 16 微笑有禮民眾有感

b. 效益：

在專家的檢視及同事間彼此的鼓勵下，同仁逐漸熟練「起身迎賓」、「眼神注視」、「面帶微笑」、「問候您好」等標準禮儀流程，除多次接獲民眾讚揚，自 103 年 1 月起「服務態度」一項滿意度平均達 96.89%，較去年 96% 成長 0.93% (如 p. 34 圖 22)，顯見本所內化而外顯之「服務禮儀 SSOP」受到民眾肯定，並獲臺南市政府民政局指示為本市其他 36 戶所之標竿學習標的。

C. 服務人員專業回應品質

服務人員高素質專業能力，是勝任度的具體表現，也是民眾賴以信任的基礎。我們透過多元訓練使服務人員熟悉法令，和瞭解正確受理流程，主動提供完整資訊，以提升服務品質。

(A) 透過多元教育訓練提升專業知能

a. 新進人員基礎及實務訓練：為使新進人員充分吸收專業知能，提供 1 對 1 專人輔導，學中做、做中學 (如圖 17)。

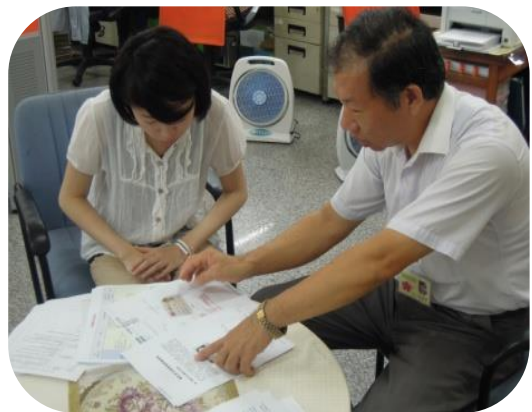


圖 17 新進人員實務訓練

- b. 內部組織學習及對外參與其他機關講習：103年計1,290人次參與；累計共2,777小時。
- c. 電子公布欄傳遞戶政訊息：傳遞最新法令訊息及戶政函釋，103年線上傳閱761件。
- d. 重視e化學習：利用數位學習強化專業素養，提升為民服務品質，103年平均學習時數達297小時。
- e. 定期舉辦戶政法令講習及測驗：為充實同仁專業法令知能，並提升案件核發正確率，103年辦理38項課程63場次，12次法令測驗，平均成績達95.3分，更成功扼阻偽冒申辦印鑑證明1件。

效益：103年3月5日民眾張○○申辦印鑑證明，本所蔡課員詳查相關資料，發現民眾係冒用其兄身分辦理。憑藉本所定期舉辦戶政法令講習，並再三提醒同仁受理案件要仔細探詢核對，本件成功扼阻親屬間偽冒申辦印鑑證明，並予蔡課員公開表揚及嘉獎鼓勵。

D. 服務人員回應正確率

(A)作法：

本所團隊依「一通電話服務到家」的精神，建立電話禮儀標準用語及答詢流程，每月針對戶籍業務問題（如附件一）回應正確性進行3次以上評核。

(B)效益：

委託績優單位(臺南市永康戶所)自8月至12月不定期抽測共計15次，機關人員均能作正確回應，精確提昇本所回應品質及問題正確率。

(機關人員回答正確題數/總測試題)*100%=(15/15)*100%=100%。

(3)服務行銷有效程度

A. 服務行銷內容及方式

我們注意到洽公民眾以長者及菜籃族居多，除重視現場、文宣行銷，更進行網路、活動及鄰里行銷等多元化行銷方式，以服務不同年齡、族群的鄉親，傳遞最新資訊（如圖18）。

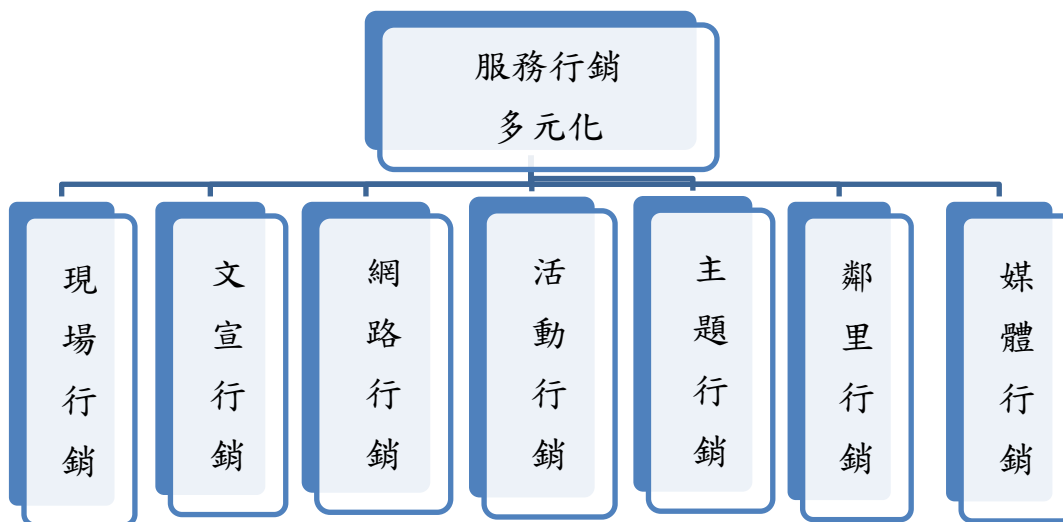


圖 18 多元化服務行銷方式

(A)現場行銷

- a. 臨櫃：同仁於受理案件時，直接或間接以口頭告知或宣導各項政策訊息，臨櫃並設有「叮嚀告示版」及「全都錄」與民眾互動。
- b. 現場：入口架設跑馬燈，公布欄不定期更換海報；待辦區設有免費上網電腦連結最新消息，另有電視播放宣導影片。

(B)文宣行銷

於所內及參與活動時發放戶政業務及跨機關文宣資料，同步行銷本所友善服務及便民措施，製作宣導海報 45 則，另有愛心雨衣、夜光運動手環、防水 U 型夾、印鑑百寶盒、便民袋、宣導面紙等。

(C)網路行銷

為使年輕族群也能輕易接收各項戶政新知訊息，南戶團隊早於 93 年即建置「網路城邦—UDN 戶政最前線」，101 年以「便民服務報馬仔」模式，深耕「FB 粉絲團—南區戶政元氣站」，觸及人次可達近二千人；103 年 8 月再以全國首創免下載、免安裝的 Web App 行動裝置，讓民眾輕鬆讀取本所網站資訊，行銷績效亮眼突出。

(D)活動行銷

為吸引民眾參與，我們不僅透過有獎問卷、影片播放、手工作品展示等行銷方式於所內辦理互動式宣導，也走出戶外，主動和機關、學校或社團接洽，不僅上班族能藉此獲知各項簡政便民措施，在校學生也能從活動中及早認知正確的戶政法令常識(如表 10)。

表 10 活動行銷一覽表

場次	對象/方式	日期/活動地點	效益
1	在校師生/ 到校行銷	103.1.3 快樂幼稚園-政風宣導(校園篇)。	180 人次以上
2		103.3.26 第二幼稚園明德分班-政風宣導(校園篇)。	120 人次以上
3		103.4.14 新興國中-到校發證暨戶政綜合宣導。	200 人次以上
4		103.5.2 大成國中-到校發證暨戶政綜合宣導。	180 人次以上
5		103.5.14 南寧國中-到校發證暨戶政綜合宣導。	120 人次以上
6	上班族/ 到府行銷	103.3.6 奇菱電子-自然人憑證暨戶政綜合宣導。	580 人次以上
7		103.4.28 三商人壽-自然人憑證暨戶政綜合宣導。	120 人次以上
8	外籍配偶/ 到場行銷	103.1.10-11 觀光協會-國籍業務暨戶政綜合宣導。	160 人次以上
9		103.6.28 臺南市新住民關懷協會「外籍配偶生活輔導班」-國籍業務、個人資料保護暨戶政綜合宣導。	220 人次以上
10	一般民眾/ 駐點行銷	103.3.26 南區公所樂活鯤喜灣活動-戶政綜合宣導。	1,500 人以上
11		103.5.17 聯合國稅、稅務局辦理憑證、報稅、發票「假日不打烊，行動辦公室」便民措施多合一活動。	200 人次以上
12	來所民眾/ 現場行銷	103.5.28 本所-勞工局職訓中心「秀格樓」長期駐點。	5,000 人以上
13		103.9.9 本所-台南市按摩業職業工會關懷鄉親活動。	5,115 人以上

(E) 主題行銷

a. 集團結婚：

每年配合臺南市政府辦理「情牽億載、愛比金城」集團結婚駐點活動，現場受理準新人結婚報名，同時宣導相關法令；新人來所登記另提供留影服務，經同意建立 outlook「幸福 e 到家」群組，上傳本所 FB「幸福有影、有影幸福」相簿，藉此推廣各項最新便民服務措施。

b. 戶政親子棒球日：

102 年 8 月 24 日本所於臺南市市立棒球場舉辦臺南市「戶政親子賞職棒」活動，除響應市府提倡「幸福家庭日」概念，更以電視牆現場有獎問答方式，與 11,000 名觀眾互動，更透過電視轉播，向全國觀眾行銷戶政法令，彰顯機關活力形象，成效斐然！

(F) 鄰里行銷

a. 102 年在本地愛心商家支持下，舉辦「南區戶政送愛心，元氣海拔九百米」活動，金華里里長及社區志工協助分送邀請函並照護兒童，使本轄弱勢兒童安心享用愛心大餐，現場張貼海報宣導政令。

一、優質便民服務-機關形象

b. 每年結合轄內里工作會報及區政活動，辦理戶政業務宣導；因應 103 年 2 月 5 日新一代戶役政系統上線，預防人潮擁塞，於本轄各里張貼海報，並以 Line、電話、簡訊主動與里長聯繫，發布相關訊息及因應措施，與本區 39 位里長互動 117 次以上。



圖 19 區里工作會報

c. 103 年 2 月 12 日主任親自參與本區里長新春聯誼會及新興里工作會報，於會中宣導新式戶口名簿等便民措施，與鄉親面對面交流戶政最新訊息(如圖 19)。



圖 20 區里新春聯誼

d. 103 年 9 月因應選舉接近，與里長聯誼會會長共同研討防制幽靈人口相關事宜(如圖 20)。

(G) 媒體行銷

透過廣播、電視、報章、網路等多媒體管道(如圖 21)，宣達政府重大政策及法令，行銷簡政便民措施，年度計 610 則以上。

a. 廣播行銷：102 年本所主任接受「臺南市府城廣播電台」，親自接受現場專訪，暢談戶政便民服務及線上申辦措施，向全市民眾宣揚為民服務最新作為。

b. 網路行銷：103 年利用本所官方網站、UDN 網路城邦、FB 粉絲專頁及 YouTube 等多元網路工具，向粉絲即時傳達「護照人別確認」、「週六貼心辦」、「網路預約」及「跨機關服務」等各項創新作為，效益如下：

(a) 官方網站—304 則宣導，瀏覽人次 228,000 以上。

(b) UDN 戶政最前線—238 則公告，瀏覽人次 159,248 以上。

(c) FB 南區戶政元氣站—443 則分享，最高觸及人次可達 1,200 以上。

(d) 元氣南戶 YouTube—發布 51 則影片，瀏覽人次 742 人以上。



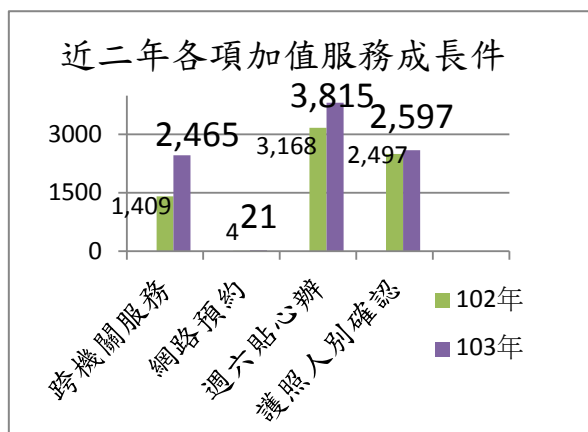
- c. 電視行銷：本所全國首辦「原住民免費換證四合一」簡政便民措施，於103年1月4日獲【原住民族電視台 LiMA 新聞世界 1-1 回復傳統姓名之路】專題報導；103年8月28日該台再度於【每日新聞】肯定支持本項創新作為，並期待其他地方政府跟進。
- d. 報章行銷：103年度獲本市各大報社披露戶政創新新聞計21則：
- (a)環保永續—1月14日自由時報「南戶玩創意，廢棄物玩意象」及中國時報「南戶入口好有藝象，鄉親說讚」等2則。
 - (b)創新專業—5月1日中華日報「離島跨域合作」、7月23日自由時報「印鑑百寶盒，戶政便民又貼心」等2則。
 - (c)資訊便民—8月7日自由時報「QRcode查詢 掃一下就ok」。
 - (d)人本關懷—年度內計有「歲末奉茶」、「親友協尋」、「異業協同秀格樓」、「視障按摩進駐南戶」、「鼓勵婚育」等14則。
 - (e)服務設施—年度內計有「優良哺乳南戶最優」、「咱府城入結婚俗」及「親子櫃臺啟用」等3則。



圖 21 多媒體行銷

B. 施政宣導成長情形

為提升本所機關形象親和度，經由各種行銷管道與民互動，以增加民眾對本所各項增值服務的認識度，提升使用意願，103年申請案件數均較102年成長。



一、優質便民服務-顧客滿意情形

2. 顧客滿意情形

(1) 機關服務滿意情形

顧客滿意是我們前進的動力，為期本所各項施政措施，合乎民眾期待，本年度進行四種問卷：為民服務工作意見調查表、便民服務措施回饋調查單、內部顧客滿意度調查表、及網站滿意度調查。

A. 外部顧客：洽公民眾滿意度調查

我們以「環境設施」、「辦事效率」及「服務態度」為架構，設計「為民服務工作意見調查表」，以瞭解民眾需求，作為施政執行與改進之參考。另為強化本所便民服務，103年9月起結合串流監視系統於本所官網即時顯示現場待辦人數，便利民眾時間管理。為了解本所便民措施「到府服務」、「延長受理服務」及「待辦人數即時看」，民眾滿意情形，設計便民服務措施回饋調查單，與為民服務工作意見調查表同時發放。

(A) 為民服務工作意見調查表

a. 調查方式：

以每日來所洽公民眾為對象，以隨機抽樣方式分發問卷，103年共計發出1,500份，回收1,391份，有效問卷1,391份，整體平均滿意度96.90%。

b. 調查結果與趨勢分析：

本年度調查結果以辦事效率96.99%滿意度最高，相較於102年95.50%成長1.56%；環境設施96.81%，較102年94.92%，提升1.99%，是最受民眾肯定項目；服務態度96.89%，較102年96%，成長0.93%。整體滿意度96.90%，較102年95.47%，成長率1.50%（如圖22）。

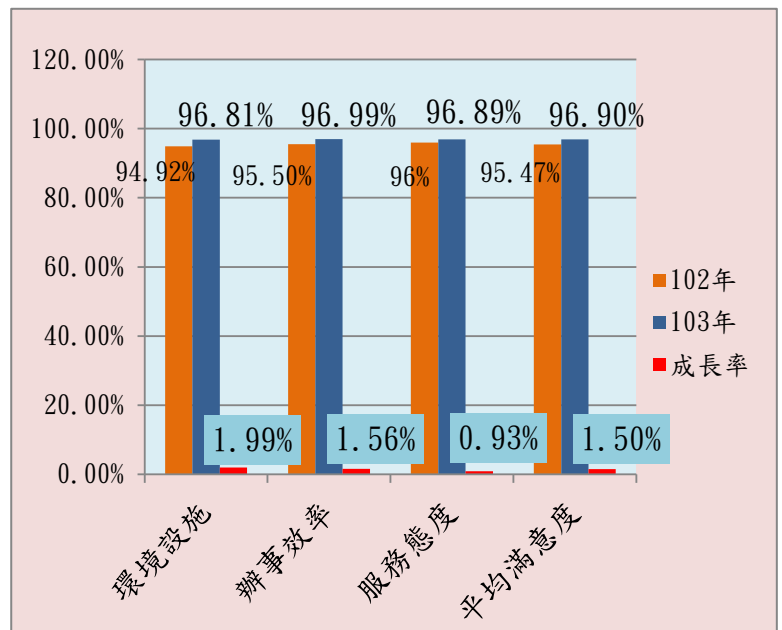
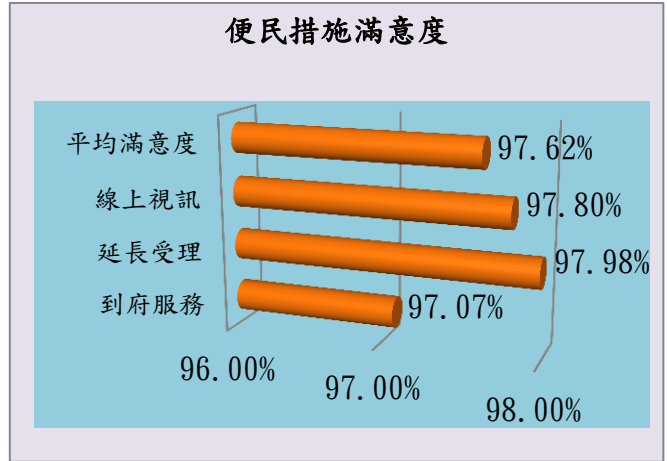


圖 22 102 與 103 年民眾滿意度趨勢分析

(B)便民服務措施回饋調查單

a. 調查方式：

103年9月起以每日來所洽公民眾為對象，以隨機抽樣方式，與為民服務工作意見調查表同時發放，共計發出600份，回收546份，有效問卷546份，整體平均滿意度97.62%。



b. 調查結果：

圖 23 便民服務措施滿意度

本項調查結果以延長受理 97.98%滿意度最高，線上視訊 97.80%，到府服務 97.07%，平均滿意度達 97.62%，

足見本所實施之便民措施符合民眾需求。

B. 內部顧客：員工滿意度調查

有滿意的員工，才會有滿意的服務。為了瞭解內部顧客的需求，自行設計問卷，以「工作環境」、「主管的領導管理」及「自我實現」三大面向進行全員無記名滿意度調查。

(A)調查方式：

以本所職員工為對象，於3月份辦理第1次調查，共發出31份，回收31份，有效問卷31份，整體平均滿意度93.8%；於6月份辦理第2次調查，共發出29份，回收29份，有效問卷29份，整體平均滿意度94.46%。

(B)調查結果與趨勢分析：

本年度調查結果以領導管理項目平均滿意度 95.43% 最高，成長.39%，顯示本所主管與同仁之間互動良好，溝通無障礙。工作環境方面，第1次滿意度 91.90%，第2次 93.97%，成長 2.25%，辦公環境的舒適與綠美化，受

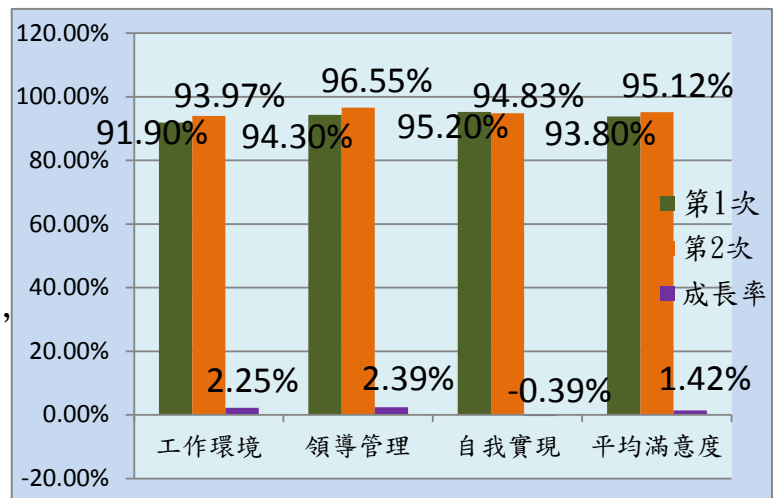


圖 24 103年內部顧客滿意度趨勢分析

一、優質便民服務-顧客滿意情形

到同仁肯定；而自我實現項目，第2次滿意度較第1次，降低0.39%，整體平均滿意度提升1.42%。

C. 網站滿意度調查

現行網路使用十分普遍，為了了解網路族群對本所服務的滿意度，於本所網站設置滿意度調查專區，總計9人填寫。其中8人是曾臨櫃申辦，雖然網路問卷樣本數少，本所從未忽視其重要性，即便只有9人，調查結果亦做為便民服務改善參考(如表11)。

(A) 調查結果：

本項調查平均滿意度為91.29%，其中網站申請書表、各項線上申辦服務及網站整體服務，滿意度100%；其他項目滿意度87.5%以上。

表 11 103 年網站滿意度調查統計表

項目	很滿意及滿意	尚可	不滿意及很不滿意
本所整體洽公環境	87.50%	12.50%	0.00%
本所服務設施	87.50%	12.50%	0.00%
櫃台服務禮儀	87.50%	0.00%	12.50%
承辦人員之法令解釋	87.50%	0.00%	12.50%
法令宣導(網站、跑馬燈、佈告欄)	87.50%	12.50%	0.00%
網站資訊內容正確度	88.89%	11.11%	0.00%
網站申請書表	100.00%	0.00%	0.00%
各項線上申辦服務	100.00%	0.00%	0.00%
主任信箱、網站留言之回覆	88.89%	11.11%	0.00%
網站連結正確度	88.89%	11.11%	0.00%
網站整體服務	100.00%	0.00%	0.00%
平均滿意度	91.29%	6.44%	2.27%

D. 檢討與改善

綜合3項問卷，以外部顧客及內部顧客不滿意項目進行檢討與改善如下：

(A) 外部顧客：含來所洽公及網站問卷

- a. 對於環境設施不滿意，民眾反應：很悶很熱。本所馬上增置電風扇，增加空氣流通，並視室內溫度，適時開放冷氣。
- b. 對於辦事效率不滿意，民眾反應：發證有點慢。肇因於103年2月5

一、優質便民服務-顧客滿意情形

日新一代戶役系統上線後幾個月，屢有當機及執行緩慢情形，本所除要求同仁向民眾委婉說明外，另一方面，積極提案請內政部改善作業系統，共計 21 案。

- c. 對於服務態度及專業度，除定期辦理內部員工教育訓練及積極薦派同仁參加各項研習，本年度更推動專書閱讀，型塑學習型組織。對於表現優異的同仁，予以公開表揚及敘獎。
- d. 網站更新資料，每月檢核 1 次，以確保資料正確性，自 103 年 7 月起，增加網站行動裝置版，更便利民眾獲得戶政資訊。

(B)內部顧客：有關同仁自我實現滿意度降低 0.39%，進行檢討與改善如下：

- a. 加強員工教育訓練及薦送研習，提升專業職能。
- b. 表現優異同仁，即時表揚及敘獎，肯定同仁的努力，優良事蹟如下表。

表 12 103 年服務優良事蹟表

編號	事件日期	同仁姓名／優良事蹟	獎勵	備註
1	103.3.5 書面報告	蔡孟書課員受理民眾申辦印鑑登記，審慎核對人貌，成功遏止偽冒情事發生，表現機警優異	1. 103.3.20 嘉獎一次 2. 公開表揚	
2	103.3.31 民眾來電	蔡孟書課員獲民眾來電感謝，熱心服務更生人提證辦理戶籍登記及補證，態度親切	103.5.6 嘉獎一次	
3	103.4.8 滿意度調查 NO. 24	江勝民同仁獲民眾書面表揚： 非常滿意、感謝、效率高！	公開表揚	
4	103.4.9 滿意度調查 NO. 27	民眾意見回應： 非常滿意、真讚，所有人員非常親切，謝謝	公開表揚	
5	103.4.14 滿意度調查 NO. 60	民眾意見回應： 承辦人員解說非常詳細，態度客氣	公開表揚	
6	103.4.15 滿意度調查 NO. 61	民眾意見回應： 整體服務優良、環境乾淨舒適	公開表揚	
7	103.4.25 滿意度調查 NO. 138	江勝民、許志明同仁獲民眾書面表揚： 4 號(江勝民)櫃台人員有耐心為民眾服務 5 號(許志明)體諒民眾特地來此洽公，招呼親切	公開表揚	
8	103.4.28 滿意度調查	蔡淑娟同仁獲民眾意見回應： 服務態度很好，也很熱情	公開表揚	

一、優質便民服務-顧客滿意情形

	NO. 158			
9	103. 4. 28 滿意度調查 NO. 167	呂慧玲課員獲民眾意見回應： 對市民之服務之感受：親切、周延、觀念活用、 辦事通暢（未帶營利事業登記證，為其上網查 詢）	公開表揚	
10	103. 5. 5	許志明同仁獲民眾主動書面表揚：服務熱忱	103. 7. 29 嘉獎一次	
11	103. 5. 12	陳碧嫻秘書獲民眾主動書面表揚： 服務熱心、態度和藹	公開表揚	

E. 列管及追蹤

對於民眾反應事項，透過主管會報及所務會議檢討改進，現有人力物力可以改善者，立即修正改善，須編列預算及爭取上級補助者，列管追蹤。對於新一代戶役政系統執行緩慢部份，除加強宣導及說明，輔以先收件及到府服務。有關服務態度方面，定期辦理法令講習及法令測驗，提升受理人員專業職能，確實執行服務禮儀 SSOP。

(2) 民眾意見回應與改善情形

A. 申訴管道多元化：本所申訴管道多元，詳如下圖。

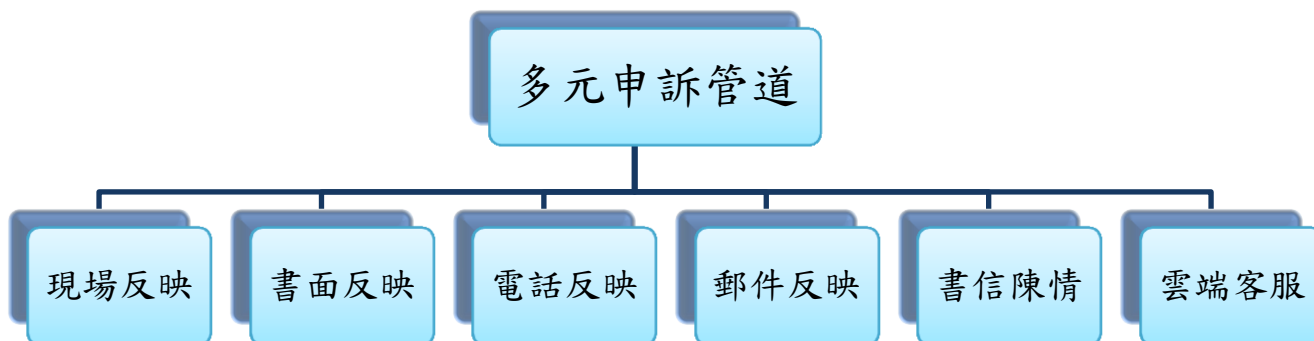


圖 25 多元民情反映管道

B. 處理機制標準化

訂定處理「人民陳情案件管制作業要點」及「處理人民陳情（抱怨）反應意見」作業流程，以迅速有效處理民眾意見及抱怨案件。

(A) 協談諮詢真方便：

民眾親至本所諮詢或陳情（抱怨）者，由承辦人員會同業務課長於諮詢區接待民眾，除抵觸法令規定無法辦理外，立即處理民眾的反應意見；遇有特殊案例，專案請示，竭誠為民眾解決問題。

(B)案件資訊化、列管效率化：

民眾反應及抱怨事項，屬本所業務者，依民眾陳情反應事項收文掛號分辦，並由承辦人員錄案追蹤列管，並於3日內結案；若須專案請示，亦須於3日內函復辦理情形。

(C)處理時效即時化：

民眾意見及抱怨處理，本所以最速件公文時效來處理，本年度處理民眾意見反映案件8件，如下表。

表 13 「民意輿情反映」列管表(含口頭、電話)

編號	事件日期/文號	反應管道	案件主旨	因應情形
1	102.8.5	口頭陳訴	填寫文件無書寫範例	二週內完成資料建置
2	102.9.18	為民服務工作意見調查表	等候區沒地方填資料	改善等候區(增置書寫桌椅)
3	103.2.8	口頭反映	等待人數多，於暫離現場後返所發現已經過號，無人告知或引導如何繼續辦理	1.擬訂人力備援計畫 2.加強主管走動管理 3.志工在職訓練
4	103.3.17 三月 NO.44	為民服務工作意見調查表	可先讓等待民眾先填資料，節省時間	103.3.19 舉辦志工講習(加強引導服務)
5	103.3.25 A-TB-2014-7762	臺南市政府線上即時服務系統(非網路部分)	民眾洽公時提到與查詢內容無關的事，煩請有關單位加強對人員之訓練	103.4.8 舉辦服務禮儀及溝通技巧講習
6	103.3.31 三月 NO.96	為民服務工作意見調查表	環境設施不滿意(很熱很悶)	天氣多變偶發高溫，已置多台電扇因應
7	103.4.2 B-43924	臺南市政府民政局函轉	受託申辦印鑑證明，遭到戶政人員的惡意刁難，向管轄機構民政局電話申訴時答覆令人不滿意。	製作「印鑑證明小叮嚀」臨櫃發放民眾。(印鑑百寶盒103年7月完成設計8月發放)
8	103.4.30 四月 NO.178	為民服務工作意見調查表	本所/蚊子太多，沒冷氣	待辦人數較多，或室溫達30度即開冷氣

C. 民意輿情反映之回應及滿意度調查

(A)您的需要，我們重視：

本轄建南里居民魏先生反應第1案：填寫文件無書寫範例，主任立即指示同仁製作書表填寫範例，供民眾參考。為便利民眾查閱，於經費許可下，購置活動式書表及填寫範例展示架2個，並設置二種以上書寫桌。針對本所改善情形，訪問魏先生，就回應速度、改善內容及方式，進行滿意度調查，魏先生表示，滿意度100%，超乎預期的滿意。

一、優質便民服務-顧客滿意情形

a. 改善情形：

針對民意輿情反映列管事項編號 1~4 項，本所於民眾等候區設置五種不同椅子、二種以上書寫桌、提供書寫範例展示架及辦理志工教育訓練等 4 項作為因應，進行滿意度調查。

(a) 因應客群，設置五種不同高度座椅

民眾反映等待區原為沙發式座椅，高齡客群易造成起身不易情形；本所於經費不足下，仍重視並決心滿足民意需求，於 103 年 4 月完成五種不同高度座椅設置，並進行民意回饋調查，針對本項改善獲得滿意度 92.11%。

(b) 二種以上書寫桌椅

民眾反映等候區未提供申請書表及填寫範例，希望改善；且附於椅子一側之書寫小桌，不僅需手動操作，且無法攤開二張 A4 文件，令人感到不便，本所立即進行，二周內完成改善，針對本項改善獲得滿意度 93.23%。

(c) 設置書表及填寫範例展示架

為便利民眾查閱申請書表及填寫範例，及三代同堂洽公時書寫需求，本所購置活動式書表及填寫範例展示架 2 個，針對本項改善獲得滿意度 90.67%(如圖 26)。

b. 調查結果：

考量減紙及運用既有調查措施，利用為民服務工作意

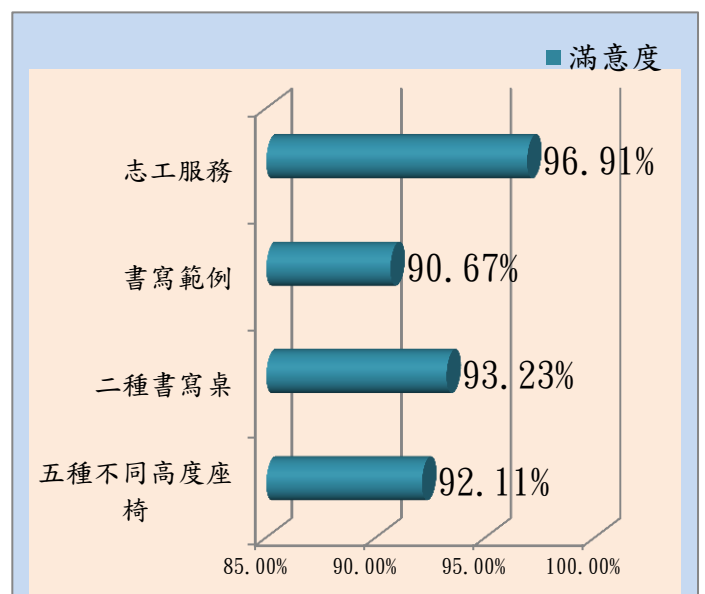


圖 26 「民情回饋」專案調查統計表

見調查表背頁，新增「民情回饋調查單」，自 103 年 4 月 14 日至 6 月 30 日期間，以隨機抽樣方式分發問卷，共計發出 380 份，回收 379 份，有效問卷 379 份，整體平均滿意度 93.23%，本次調查志工服務滿意度 96.91%，深受民眾肯定。

c. 檢討與改善：

有關書寫範例和申請須知不滿意部份，已將書寫範例移置於書寫桌上，便利民眾參閱。

(B)您的困擾，我們關心

針對民意輿情反映列管事項編號 7，委託申辦印鑑證明，民眾因證件不齊，往返奔波，產生抱怨，本所組成專案小組，集思廣益，研擬對策。

a. 改善情形：

研發印鑑百寶盒，以金色篆體印刷（取"金賺、真賺"之意，祝福民眾都能日日發財），內附之辦理印鑑證明貼心小叮嚀，現場發放民眾，此一貼心作為感動鄉親，更獲多家媒體報導披露。

b. 滿意度調查：

103 年 8 月 6 日至 20 日針對提醒功能、減少奔波、明瞭規定及貼心便利四項，進行印鑑百寶盒滿意度調查，共回收 80 份意見回饋表，整體平均滿意度獲得 94.38% (如圖 27)。

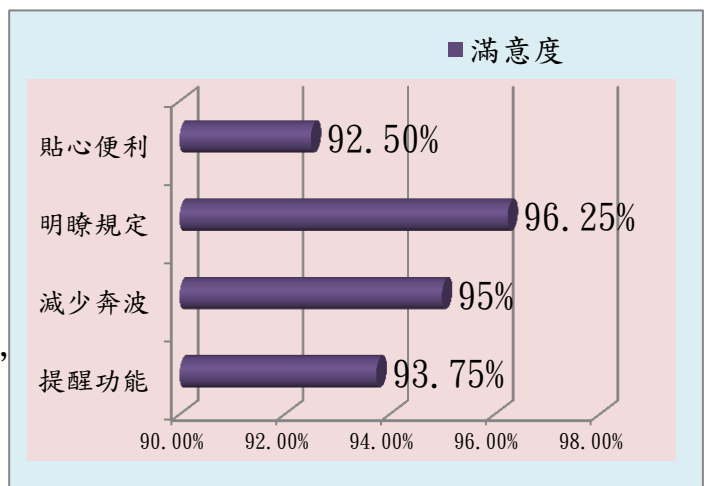


圖 27 貼心作為一印鑑百寶盒滿意度調查

D. 新聞輿情之處理與回應

(A)每日由專人檢視新聞輿情報導，以隨時了解民意動向，修正本所為民服務作為，有關本所報導，詳如下表：

表 14 創意貼心作為新聞報導一覽表

編號	主題	日期、報別-新聞內容
1	資源再生	103.1.14 自由時報 AA2 版-南戶玩創意，廢棄物玩意象
2	入口藝象	103.1.14 中國時報 B2 版-南戶入口好有藝象，鄉親說讚
3	揮毫迎春	103.1.15 中華日報 B4 版-南區戶政揮毫迎春贈名家春聯

一、優質便民服務-顧客滿意情形

4	歲末奉茶	103.1.18 自由時報 AA1 版-南戶歲末奉茶服務民眾足甘心
5	愛心關懷	103.1.24 中華日報 B3 版-小資大愛!南戶愛心年菜送家扶
6	親友協尋	103.1.24 聯合報大台南 B 版-爺爺客死台灣家屬感謝協尋
7	危機因應	103.2.7 中華日報 B2 版-新戶政系統慢，南戶民眾不久候
8	幸福立可拍	103.2.14 中華日報 B3 版-南戶甜蜜牆迎新人，幸福立可拍
9	祝福小物	103.2.15 自由時報 A4 版-希望愛一世，南戶新人贈禮多
10	結婚客服	103.2.15 聯合報 B2 版-情人節搶結婚登記，南戶貼心服務
11	古禮迎新人	103.2.15 中華日報 B3 版-2014 愛妳一世，南戶古禮迎新人
12	跨域合作	103.5.1 中華日報 A4 版-高南與離島 3 縣戶政跨域合作
13	異業協同	103.5.29 自由日報 AA2 版-擁抱弱勢秀格樓商品進駐南戶
14	鼓勵成家	103.6.3 中華日報 B8 版-鼓勵小資男女成家南區戶所有禮
15	結婚預約	103.6.13 中華日報臺南綜合 B4 版-新人預約南戶貼心送禮
16	印鑑有家	103.7.23 中華日報 B2 版-南區戶所設計印鑑百寶盒
17	專碼查詢	103.8.7 自由時報-首創戶政 QR Code 查詢 掃一下就 ok
18	弱勢關懷	103.9.10 中華日報 A4 版-視障按摩師進駐南區戶政所
19	服務設施	103.11.27 中華日報 B5 版-優良哺乳室南區戶政所獲第一
20	服務設施	103.12.16 中華日報 B5 版-南區戶政所設結婚禮俗專區
21	服務設施	103.12.24 聯合報大台南版-南區戶政所親子櫃台啟用

(B)因應 103 年 2 月 5 日新一代戶役政系統上線，衍生諸多問題，造成民怨，本所配合相關新聞輿論作適當回應，重視大眾需求，因應作為詳如下表：

表 15 103 年戶政新聞輿情回應情形表

新聞訴求	日期／來源／標題	回應情形
戶役政系統升級暫停服務	103.1.23 中時電子報 春節結婚登記 28 日前要辦好	一、102.12.20 預作醒目海報，於公告欄張貼，提醒洽公民眾知悉。 二、102.12.20、103.1.24、1.25、1.28，於本所 FB「南區戶政元氣站」進行 5 次網路宣導。 三、府城廣播電台宣導
	103.1.23 UDN 網路新聞 戶役政系統升級 7 天暫停服務	
	103.1.24 TVBS 電視新聞 生死結離都不行 1/29 暫停服務	
新系統上路全國民眾久候	103.2.7 中華日報 新戶政系統慢 民眾久候抱怨	一、「針對新系統已進行先前的宣導，除請內政部儘快想辦法進行系統修正，現場全員受理，減少民眾等待的時間，沒辦法辦理完成的就先收件，等辦好再請民眾來拿或到府服務…」。(本轄民眾無久候情形，主任受訪回應內容) 二、實施人力調節計畫，成功紓解人潮，待辦人數從未超過 20 人，為本市唯一未被投訴戶所。
	103.2.11 中華日報 戶政系統當機 民眾久候開罵	
	103.2.11 中華日報 身分證無法製證 全國 77 件	
新式戶口名簿宣導不足	103.4.18 自由時報 新戶口名簿 辦社福公所搞不清	一、103.1.21、1.25、1.28、2.17 迄今於本所網站、FB 多次宣導。 二、103.4.19 於本所網站「常見問答/戶口名簿」增列說明及相關便民措。 三、103.4.19 於本所 FB「南區戶政元氣站」進行擴大宣導，製作大型美觀看板。 四、列為法令測驗題，加強全所的認識，能向民眾或區公所清楚正確說明。
	103.4.19 coolanews 府城報 新式戶口名簿上路沒有充分做好與社政單位的協調工作	

E. 南戶溫馨，感動民心：《跨海尋親，從一個名字開始》

大陸地區人民—黃鐵夫先生，睽違半世紀，仍放不下對父親的思念，得知本所有協尋親友的服務，積極與本所聯繫，有感於黃先生的孝心及尋親的決心，自民國 99 年到 103 年，歷時四年，接下此一非戶政業務。

黃氏家族透露曾多年尋找爺爺骨灰，總是碰壁無果，南戶團隊以視民猶親心情，化想法為行動，從一個名字開始查訪、追溯，其間不僅專人協助跨機關聯繫，並派員陪同黃氏姐妹至其他戶所、殯葬管理所、仁愛之家及葬儀社，市府亦動員積極協尋，希望完成孝子黃鐵夫先生將其父靈骨迎回大陸祭祀心願，可惜時代久遠，木製牌位早腐朽於荒煙漫草間，僅知黃老先生墳位可能所在。103 年 1 月黃鐵夫先生偕同祖孫三代十餘人來台，他激動的說，由於這四年來市府及南戶團隊的積極協助，所以今天能夠站在黃老先生安息土地，望天祭祖，對於本所溫情及為民服務精神，深深感佩，堅持親自來台當面贈匾感謝，並獲大陸當地最大報—中國青年報大幅盛讚臺灣及本所服務品質。

民國 99 年至 103 年南區戶政協助黃氏家族來台尋根大事紀
民國 99 年 6 月 9 日接獲黃氏姐妹跨海電話及傳真求助，為癌父尋找爺爺骨灰。
民國 99 年 7 月 6 日黃氏姐妹跨海來臺，本所專人陪同跨機關多處，協助查訪祖墳所在。
民國 99 年 11 月 10 日對岸媒體最大報—中國青年報大幅盛讚臺灣及本所服務品質。
民國 103 年 1 月 22 日黃鐵夫先生偕同祖孫三代十餘人來台贈匾感謝，完成拜墳祭祖心願。



圖 28 黃氏三代家族來臺當面感謝臺南市政府民政局長及戶政團隊

二、資訊網路服務



二、資訊網路服務

本所為第一線為民服務的機關，以民眾為核心的導向裡，網站善用資訊科技並激發創意，透過『便民、創新、宣導』等措施，建立線上服務資訊平台永不打烊窗口，吸引民眾參與利用，帶給民眾發自內心驚訝的感受。

(一) 資訊提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性與內容有效性

(1) 資訊公開程度及內容正確度

依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站：

A. 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站(頁)比例

(A)本所以「政府資訊公開法」第 7 條所定應主動公開，除依第 18 條規定限制公開或不予提供者外，刊登 8 類政府資訊應主動公開項目，均呈現在本所網站，實際公開數量計 34 項，公開比例達 100% (如表 16)。

計算式：(已主動公開資訊項目數/應主動公開資訊項目總數) * 100%
= (34/34) * 100% = 100%

(B)公開主動登載本機關網站並設置主動公開資訊專區：

本所在網站「便民服務」項下，設置「政府資訊公開」專區，依「政府資訊公開法」第 7 條規定建置，分為八大項，所列項目內容如下(如表 16)。



網頁 QRcode

<http://tnscg-agr.tainan.gov.tw/scontent.php?ms=ZnVfSUQ9MzQ=>

表 16 政府資訊公開目錄及摘要情形

項目	相關連結	提供機關	數量
一、條約、對外關係文命書、法律、緊急命令、中央法規標準法所定之命令、法規命令及地方自治法規	戶政法規 全國法規資料庫 臺南市現行法規 臺南市各區戶政事務所辦理道路及門牌整編作業要點 最新戶政法令彙編	內政部戶政司 法務部 臺南市政府法制處 臺南市政府民政局 臺南市政府民政局	5 項
二、政府機關為協助下級機關或屬官統一解釋法令、認定事實及行使裁量權，而訂頒之解釋性規定及裁量基準	戶政法規解釋函令(內政部戶政解釋函令查詢系統) 行政院公報資訊網 臺南市政府公報	內政部戶政司 行政院 臺南市政府	3 項
三、政府機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件	首長簡介、組織編制、服務時間(含地址、電話、傳真、電子郵件信箱)、各業務承辦電話、機關位	本所	6 項

二、資訊網路服務-資訊公開適切性與內容有效性

信箱帳號	置及交通路線、一樓平面圖		
四、行政指導有關文書	本所戶政法規函釋專區、戶籍登記申請須知(含應備文件自我檢核表暨提醒精靈)、常見問題集、戶政規費罰鍰、本所網站-戶政業務宣導提供其他機關參考、文宣品、出版品	本所	7項
五、施政計畫、業務統計及研究報告	提升服務品質執行計畫、為民服務白皮書、人口統計、辦理國家賠償事件收結情形	本所	4項
六、預算及決算書	年度預算表(96年至103年)、歲入來源別決算表(96年至102年)、歲出機關別決算表	本所	3項
七、請願之處理結果及訴願之決定	訴願審議線上服務 人民陳情案件受理流程圖	臺南市政府法制處 本所	2項
八、書面之公共工程及採購契約	行政院公共工程委員會、政府電子採購網 臺南市政府採購公告區 臺南市政府採購民政局招標公告區	行政院公共工程委員會 臺南市政府 臺南市政府民政局	4項
合計	實際主動公開資訊達 100%		34項

(C)相關公開資料內容回溯：如法規、函釋、機關組織、文書表單、人口統計、預算/決算書等等，所提供公開資料均回溯至民國96年，增進資訊透明度，便利民眾（產業）共享及應用，活化政府資料加值。

B. 服務措施及出版品資訊周知度

(A)本所網站公開登載資訊：

本所網站自102年改版，結合多元化資訊服務與提供民眾互動管道，到訪獲取資訊之瀏覽人次計有228,000人次以上，各項公開服務措施及內容等相關資訊，詳見如後（表17-18）。



圖 29 網站首頁構圖

表 17 網站公開服務措施及內容

公開服務措施	摘要內容	數量
熱門焦點	本所網站左方設有「熱門焦點」，列出民眾最常使用的資訊種類，分別為最新消息、戶政宣導、影音宣導、人口政策宣導、戶籍登記自我檢核、原住民專區、門牌專區、新移民專區、自然人憑證專區、護照人別確認、英文戶籍謄本、生育獎勵金、感動分享(出版品)、廉政園地、專書閱讀、性別主流化及檔案應用服務推廣。 http://tnscg-agr.tainan.gov.tw/mcontent.php?ms=ZnVfSUQ9NDM=	17 項
線上服務	網站左下方「線上服務」設有申辦須知、申請書表下載、線上預約、預約取件服務、線上查詢、申辦案件進度查詢、訪客留言、滿意度調查、民眾意見反映處理流程、線上 e 櫃台及國民身分證專區。 http://tnscg-agr.tainan.gov.tw/kcontent.php?ms=ZnVfSUQ9MTg5	11 項
友好連結	方便民眾搜尋相關資訊，連結項目包括臺南市政府全球資訊網、內政部戶政司、臺南市父母未就業家庭育兒津貼、戶口名簿請領紀錄查詢、戶政業務小精靈、內政部幸福小站、育兒親職網、內政服務熱線 1996、臺南市門牌資訊系統、外籍與大陸配偶照顧與輔導專屬網站……等等 25 種相關連結方便民眾使用。 http://tnscg-agr.tainan.gov.tw/index.php	25 項
自我介紹	本所簡介、首長簡介、組織編制、服務項目、各業務承辦電話、機關活動及宣導、本所徵才。 http://tnscg-agr.tainan.gov.tw/ccontent.php?ms=ZnVfSUQ9MTE=	8 項
戶政資訊	申辦須知、常見問題 FAQ、戶籍登記流程表、戶政規費收費標準、戶籍罰鍰處罰金額標準表、罰鍰金額試算表及網站相關公告。 http://tnscg-agr.tainan.gov.tw/mcontent.php?ms=ZnVfSUQ9MTE2	7 項
便民服務	政府資訊公開、個人資料保護區、便民服務措施、提升服務品質執行計畫、戶籍遷出國外影響一覽表、改名(統號)需更換之證件一覽表、死亡登記及後續處理事項一覽表、協尋親友及指定送達地址。 http://tnscg-agr.tainan.gov.tw/ccontent.php?ms=ZnVfSUQ9MzY=	9 項
人口統計	全國人口統計、臺南市人口統計資料、南區人口統計(按年)、南區人口統計(按月)及村里人口統計。 http://tnscg-agr.tainan.gov.tw/ppInum01.php?ms=ZnVfSUQ9MTY5	5 項
法令分享	提供臺南市戶政法令彙編、案例分享、戶政相關法令及本所法令庫房檢索系統。 http://tse.summerhost.info/tsepublic/	4 項
常見問題	依戶政業務分類，詳盡列出戶籍申辦常見問題。 http://tnscg-agr.tainan.gov.tw/mcontent.php?ms=ZnVfSUQ9NTQ=	17 項
skype 線上客服	透過 skype 在全球的民眾也可方便詢問，以達到服務無國界的目標。 http://tnscg-agr.tainan.gov.tw/index.php	每頁
網站跑馬燈專區	攸關民眾相關權益或重要政策訊息，即時在跑馬燈專區刊登提示。 http://tnscg-agr.tainan.gov.tw/index.php	每頁
Line 客服	建置有 Line QRcode，提供多元諮詢服務管道，減少舟車勞頓往來之苦，輕鬆諮詢戶政業務，省時又便利。 (註：本所依 103 年 6 月 24 日行政院國家資通安全會報第 26 次委員會議紀錄，即日起已停止 Line 客服使用。)	每頁

二、資訊網路服務-資訊公開適切性與內容有效性

(B)本所提供機關網站公開服務措施等資訊目錄(含項目數統計)及摘要：

表 18 網站公開服務措施資訊

線上服務項目	線上服務內容	項目
線上申辦須知	出生登記、結(離)婚登記、收養登記、姓名變更登記...等，貼心提醒民眾申辦時應帶證件，並有提醒精靈只要設定好預定申辦的日期，便會透過 e-mail 於當日早上七時通知。 http://tnscg-agr.tainan.gov.tw/kcontent.php?ms=ZnVfSUQ9MTg5	24 項
申請書表下載	提供各項戶籍登記案件常用表單，供民眾線上服務，表單下載使用又便利。 http://tnscg-agr.tainan.gov.tw/fcontent.php?ms=ZnVfSUQ9NTY=	41 項
線上預約	連結「內政部戶政司全球資訊網」，提供最新線上預約服務項目。 https://www.ris.gov.tw/zh_TW/webapply/458	32 項
預約取件服務	針對民眾最常申辦之戶籍謄本提供網路申請，以簡訊及 e-mail 通知取件 http://tnscg-agr.tainan.gov.tw/form1.php?ms=ZnVfSUQ90TE=	1 項
線上查詢	提供南區里長查詢、國中小學區一覽表、可異地申辦案件查詢、中文地址英譯查詢、日據時期州郡與目前行政區對照查詢。 http://tnscg-agr.tainan.gov.tw/scontent.php?ms=ZnVfSUQ90DE=	12 項
申辦案件進度查詢	舉凡申辦處理時效 3 天以上之案件，提供戶政貼心進度查詢服務，計有：逕遷戶所申請案、人民陳情案及國籍歸化案共 3 項。 http://tnscg-agr.tainan.gov.tw/casequery.php?ms=ZnVfSUQ9MjE0	3 項
訪客留言	設置「訪客留言區」主動 e-mail 回應機制，提供電子參與途徑與民眾互動。 http://tnscg-agr.tainan.gov.tw/form2.php?ms=ZnVfSUQ9MTEz	1 項
滿意度調查	針對本所戶政業務、洽公環境設施、網站服務等整體服務內容調查。 http://tnscg-agr.tainan.gov.tw/question.php?ms=ZnVfSUQ9MTE3	12 項
民眾意見反應處理流程	本所重視民眾給予之意見反應，於網站提供民眾意見箱，並公開處理流程。 http://tnscg-agr.tainan.gov.tw/scontent.php?ms=ZnVfSUQ9MjM0	1 項
線上 e 櫃台	提供指定送達地址、戶籍資料異動跨機關通報服務、教育程度註記申請等線上申辦服務項目。 http://tnscg-agr.tainan.gov.tw/scontent.php?ms=ZnVfSUQ9MjE5	10 項
國民身分證專區	連結「內政部戶政司全球資訊網」，提供身分證電話掛失暨撤銷掛失申辦作業、辦理方式及資料查詢作業等線上申辦服務措施。 http://www.ris.gov.tw/zh_TW/305	5 項

公開服務措施統計一覽表

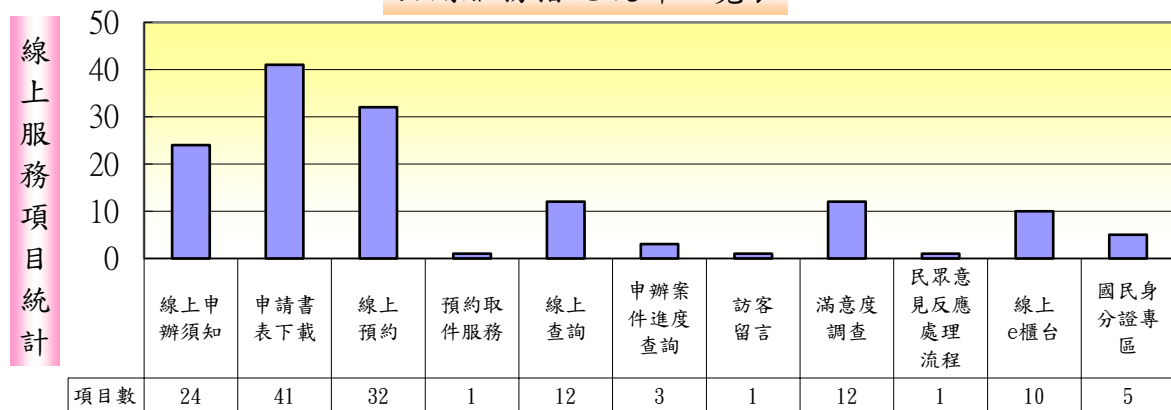


圖 30 網站公開服務措施一覽表

(C)機關活動、文宣、出版品及其他重要資訊公開登載：

a.機關活動訊息：

特色：網站服務網頁如『最新消息、戶政宣導、文宣出版品』等共 94 項，提供多樣化豐富訊息，讓民眾粉絲好友互動管道更加活絡。

效益：透過 e 化網站傳播活動廣宣訊息，以增加其曝光率。

b.文宣品：

特色：公開資訊除海報宣導，另結合文宣品如愛心雨衣、LED 夜光運動手環、便利袋、防水 U 型夾、便利貼、宣導面紙、蘋果型 LED 鎖圈、三色原子筆、零歲新生兒閱讀禮袋、申辦須知、常用表單下載、以及 e 政府提供電子表單等。



圖 31 本所提供文宣品情形

效益：

(a)藉由宣導服務措施，便利民眾取得，以達機關行銷之效。

(b)愛心雨衣：

本轄民眾大多是騎摩托車洽公，愛心雨衣更受民眾肯定，讓洽公民眾感受遇雨不用愁，同時體驗善用各項方便、貼心、創新的戶政優質服務。

(c)LED 夜光運動手環：

轄區內長者或民眾常在傍晚或夜間散步、運動，考量民眾或長者自身安全，結合戶政宣導有獎問答活動提供 LED 夜光運動手環，使長者或民眾感受本所貼心、用心及安心的服務。

c.感動分享（出版品）專區：

特色：讓員工及戶政小志工，記錄生活點滴深受感動園地，計有「南戶溫馨感人小故事」、「102 年、103 年這個暑假我在南戶」及為民服務白皮書等 4 項出版品。

效益：優化內部建構優質辦公環境，有效提升互動資訊及行政效能。

二、資訊網路服務-資訊公開適切性與內容有效性

d. 常見問答 FAQ：

特色：分析民眾時常以口頭、電話或 e-mail 等方式，諮詢戶政申辦問題，預先提供民眾洽公可能需求及常見問題。

效益：本所彙集共分 17 大類，解答民眾所「在乎的事情」，公開數量統計有 57 則，大幅減少投訴抱怨或陳情反映案件。



e. 申辦須知自我檢核表暨提醒精靈(全國首創)

特色：戶籍登記申辦應備文件項下，新增「檢核項目」按鈕，便利民眾可以透過此功能，進行線上自我檢核，同時可預先填寫要至戶所辦理登記之日期及 e-mail 信箱，於當日早上七時主動再提醒。

效益：透過檢核及提醒精靈，一次辦妥申辦案件，創新服務再升級。



圖 32 申辦須知暨提醒精靈

C. 資訊內容正確程度

(A) 網站 (頁) 資訊內容及連結抽測正確度：

a. 網頁內容更新：

本所雖無資訊專長人員，本所團隊成員仍依職掌及業務類別，每月查核維護，並負責更新頁面，檢視有無過期資訊外，倘發現異常情形並及時處理記錄於網站檢核表，陳核主管。103 年經統計有 43 項更新，頻率達 335 次。

b. 標示更新日期：

對於新增網頁，隨時更新充實網頁內容，提供刊登日期；不常變動的網頁，提供更新日期。

c. 專人管理網站：

由專人進行網站管理維護，落實資訊安全管理工作。

(B) 資訊連結正確度：

a. 提供路徑連結列：

告知使用者目前網站所在位置，引用他人資料，尊重知識產權，網頁資訊揭露呈現方式，如出自他上級機關或他機關，清晰註明來源或出處或超連結提示；有利於使用者依據清楚線索來追溯資料的原出處。

b. 檢測軟體工具輔助：

(a) 本所網頁內外部連結，以「人工檢查」搭配 A1 Sitemap Generator 網站連結軟體輔助進行檢測，結果顯示內部有 725 個連結部份（包含一般網頁頁面、檔案下載與 RSS 連結）、外部有 309 個，沒有不正確情形，網站（頁）資訊連結正確度達 100%。

(b) 死連結檢測部份(由 www.brokenlinkcheck.com 進行雲端檢測)共有 495 個內部網頁頁面(不含檔案下載與 RSS 連結)，有 19 個無法正常連線的對外連結，如 PDF。

(C) 訂定網站資料定期更新規定（含標準作業程序），並據以執行：

a. 擬訂網頁更新機制：

訂定本所「網站維護管理實施計畫」，透過全員參與網頁檢核維護機制，適時修正資訊內容，改善錯誤，公布正確資訊，經統計 103 年度更新次數 335 次以上。

b. 網頁定期檢核：

為確保網頁內容正確性，每月定期全面檢核本所網頁內容，記錄於網站檢核表，陳核主管(如圖 33)。

主旨：檢陳103年度6月份網站檢核報告，陳 請核示。
說明：

一、網站新增功能(如附件)：
(一)網站滿意度調查以圖表顯示。
(二)訪客留言即時E-mail回應機制及回覆E-mail可連結滿意度回饋單進行答覆。
(三)申辦案件進度查詢增加列印回執聯功能及可用智慧型手機WebApp查詢進度機制。
(四)網站麵包屑
(五)法令月刊
(六)交叉檢核

二、於線上服務
三、本月份新增
四、人口統計
五、最新消息
六、6月份網站

頁碼	子網頁	管理人員	檢核項目						本月更新次數	備註
			內容正確	內容完整	內容可讀	內容安全	內容隱私	內容授權		
1	首頁	張麗珍	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2	無誤
2	民安網	張麗珍	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2	無誤
3	服務指南	張麗珍	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2	無誤
4	網站地圖	張麗珍	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2	無誤
5	申辦服務	張麗珍	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2	無誤
6	常見問答(連結)	張麗珍	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2	無誤
7	法令專區	張麗珍	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2	無誤
8	本區南戶YouTuber	張麗珍	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2	無誤
9	研習連結	張麗珍	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2	無誤
10	研習連結	張麗珍	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2	無誤

圖 33 本所網站檢核情形及簽呈

(D) 除檢視定期更新規定外，更著重資料內容檢測正確：

a. 資訊安全管理：

除前項維護更新措施外，隨時留意網站資訊安全，強化網頁內容，持續更新修補程式與定期更新密碼。

b. 不定期網站壓力測試：

作法：採 ApacheBench 進行主機壓力測試，仿 100 主機同時進行 1,000

二、資訊網路服務-資訊檢索完整性與便捷性

次網頁存取 (針對網站內 loading 最重的首頁)。

結果：檢測結果錯誤次數：0

效益：以程式模擬，進行相同/不同的動作，可瞭解承受多少訪客人數，而不會讓本所網站無法運作，避免人數眾多時，會影響到使用者開啟網站的速度，同時協助找出是否有漏洞。



D. 網站通過無障礙檢測，並取得認證標章

(A) 網站符合「身心障礙者權益保障法」第 52 條之 2 要求：

本所網站由「國家通訊傳播委員會」無障礙網路空間服務網，檢測等級以第二優先等級，共檢測 691 個網頁，其中查得無效連結共 0 個，並以 FreeGo 無障礙檢測工具 V3.1.1 版，通過無障礙檢測，取得 AA 優先等級無障礙網頁標章。

(B) 網站登載最近通過檢測日期供查核：

本所展現為民服務之簡政便民績效，網站架構在 102 年期間改版，最近一次檢測日期為 103 年 8 月 28 日通過檢測網站之無障礙環境，在「全面參與、機會均等」條件下，「適用於每一個人」，更有利於服務視障人士使用網路資訊，沒有任何特殊限制 (如圖 34)。

標章查詢	
標章狀態	啟用
機關代碼	395022100A
網站名稱	臺南市南區戶政事務所
網址	http://tnscg-agr.tainan.gov.tw/
標章等級	AA
最近檢測日期	103/08/28
修正日期	103/08/28
登錄日期	103/08/19
備註	
FreeGo 檢測紀錄	連結

圖 34 本所網站通過無障礙標章

2. 資訊檢索完整性與便捷性

運用 SEO 搜尋引擎最佳化 (Search Engine Optimization) 運作規則進行優化，在有關搜尋引擎內，有助於本所網站的排名，相對地也提升能見度。

(1) 資訊檢索服務妥適性及友善程度

本所網站提供包括「網站導覽」、「分類檢索」、「站內查詢」、「全文」、「交叉」、「關鍵字」及其他方式分類清楚，民眾查詢容易且迅速按需求檢索到所需資訊，提供友善的資訊環境。

A. 機關網站資訊提供檢索服務情形及相關作為

(A)網站資訊內容：包括公報、公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等。

a.分類檢索服務建置：

本所網站資訊均配合電子化政府入口網 MyEGo，提供主題、施政與服務 3 種分類檢索加註分類標示，且符合詮釋資料及分類檢索規範標示。

b.整合瀏覽功能：

目前民眾 PC 所使用之瀏覽器軟體多元，如 IE、Firefox、Chrome、Monilla 與 Safari 等，本所網頁所提供友善環境，都能在不同瀏覽器中，正常顯示完整資訊內容。

c.行動裝置嚟也通：

提供經使用者體驗(User Experience,UX)優化「手機版專用 Web 網頁」，民眾持各系統行動載具均可輕鬆檢索本所資訊，達到和電腦使用一致效果。

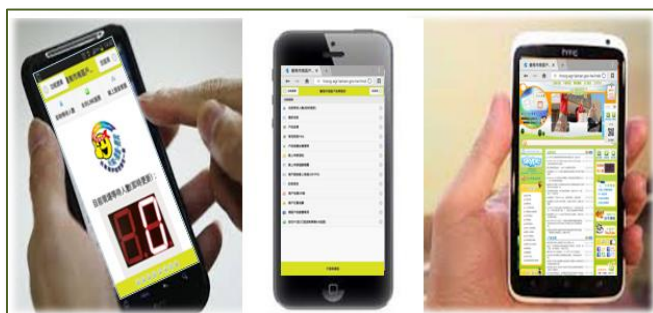


圖 35 行動裝置瀏覽 Web

d.文件表單編號管理：

提供電子文件表單、範例等，文件標示註記資訊分類，提供檔案類型分為 Word 檔、Pdf 檔及範本，並對所有電子表單格式予以標準化管理（表單頁尾左側：機關代碼 10 碼+服務分類代碼 3 碼+流水號 3 碼，頁尾右側 7 位日期+2 位版本別）符合國際通用之詮釋資料基準-都柏林核心集 Dublin Core。

(B)檢索方式：

為方便民眾在本所網站，容易且快速找尋所需之資訊，除「網站導覽」外，更可利用「分類檢索」、「站內查詢」、「關鍵字」、「交叉」、「全文」等方式查詢，快速搜尋各項戶政相關資訊，結構化分類呈現所需項目或資料。



圖 36 Web 檢索方式

二、資訊網路服務-資訊檢索完整性與便捷性

(C)提供分類檢索服務及訊息訂閱服務 (RSS)：

本所網站除了檢索服務外，更提供 RSS「內容訂閱」的功能。民眾只要利用 RSS 閱讀器訂閱內容，更新就主動傳送，獲得資訊更方便和省時。

(D)提供檢索功能說明、檢索功能使用範例，及找不到資訊時的建議：

a.本所網站民眾查詢資訊容易，係參照國家發展委員會 MyEGov OPEN 分類代碼為依據，並於網頁內容詳載檢索功能說明，只要輸入欲查詢關鍵字 (keyword)，相關資訊即可立即出現 (如圖 37)。

b.若找不到資訊時的建議：

如果民眾搜尋後，倘找不到符合關鍵字的資料，本所網站主動給的建議再重新搜尋，以及顯示另行建議其他方案，例如建議以 google 公司提供的免費搜尋引擎，進階搜尋或改向上級機關「臺南市政府民政局」(網址 <http://www.tainan.gov.tw/agr>) 或內政部戶政司全球資訊網 (網址 <http://www.ris.gov.tw>)，依需求設定符合條件的「關鍵字」，縮小搜尋範圍的方式，找尋所需資料一點都不難。



圖 37 多元檢索功能及提供搜尋建議

(E)提供檢索資訊過多時分頁方式檢

索，及檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列：

網站內容分類目錄服務環境，使用資料庫建立索引功能，針對搜尋結果排列，依資料主題類型、相似程度、日期、資料來源(網站/單元)分類。另檢索結果可依相似程度、時間、主題等方式



圖 38 Web 檢索結果方式排列

排列，如果民眾不了解本所網站檢索功能如何使用，我們也提供詳細的查詢說明及範例，讓民眾輕輕鬆鬆了解遊戲規則，搜尋資料一次搞定。

(F) 網站首頁版面配置：

為提供網站更便捷 e 化服務，符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用，本所以原 102 年與 103 年改版後，網站服務功能差異性比較分析，如下表顯示：

表 19 網站服務功能的差異性比較

網站服務功能的差異性比較分析構面				
構面	項目	原 102 年版	103 年新版	備註
內容面	基本資料	○	○	
	動態資訊	△	○	103 年新增
	機關業務核心資訊	○	○	
	資料庫存取及資料互通性	△	○	103 年新增
	內容更新與維護	△	○	
資訊面	分類架構	△	○	
	導覽動線	×	○	103 年新增
	網頁版面設計	○	○	
	無障礙及分眾存取	△/○	○	
	隱私權保護	△	○	
	網站安全	△	○	103 年新增
服務面	申辦服務	△	○	103 年新增
	檢索搜尋	△	○	103 年新增
宣導面	網站推廣	△	○	
互動面	互動服務	×	○	103 年新增
	創新服務/Web2.0	×	○	103 年新增

註：「○」表示功能完善、「△」表示部分符合、「X」表示無此功能

二、資訊網路服務-線上服務量能擴展性

(二)線上服務及電子參與

1. 線上服務量能擴展性

(1) 線上服務提供及使用情形

A. 線上服務量能

(A) 線上服務項目：

分「線上申辦服務項目」與「線上友善服務項目」等二大類，本所網站包括提供線上申辦須知、線上預約、預約取件服務、線上查詢、申辦案件進度查詢、訪客留言回應機制、申請書表下載等計有 191 項，二大類經統計分析，所佔線上服務總數分別為 23.6% 及 76.4%，合計整體線上服務功能達 100%。

a. 線上申辦服務項目：

表 20 線上申辦服務項目一覽表

線上申辦服務	項目數	應用服務功能	佔線上服務總數%
線上預約	32	連結「內政部戶政司全球資訊網」提供例假日結婚登記及網路受理一般預約公告項目之戶籍登記服務。	16.4%
線上謄本申辦暨預約取件服務	1	提供線上申請戶籍謄本預約取件服務，並以簡訊或 mail 通知取件服務。	0.5%
線上 e 櫃台	10	提供指定送達地址、戶籍資料異動跨機關通報服務、教育程度註記申請等線上申辦項目。	5.1%
My Egov 線上申辦	3	提供預約結婚及出生登記、電子戶籍謄本等線上申辦服務措施。	1.5%
小計	46		23.6%

b. 線上友善服務項目：

表 21 線上友善服務項目一覽表

線上友善服務	項目數	應用服務功能	佔線上服務總數%
分眾導覽	4	除了英文網頁外，提供線上申請與服務、一般民眾、原住民專區、新住民專區等 4 項專區功能	2.1%

二、資訊網路服務-線上服務量能擴展性

線上申辦須知	24	提供各項戶籍登記案件等戶政業務，具有自我檢核功能，提醒精靈於預定申辦的日期，透過 e-mail 於當日早上七時貼心提醒通知	12.3%
申請書表下載	41	提供各項戶籍登記常用表單，word、pdf 及範例，供民眾參考及下載使用	21%
My Egov 電子表單下載	41	藉由「電子化政府服務平台」，提供多元便捷的戶政申辦常用電子表單，民眾可透過網路查詢，輕鬆下載又便利	21%
申辦案件進度查詢	3	提供行動裝置線上查詢進度服務，申辦處理時效 3 天以上之案件，舉凡「逕遷戶所申請案、人民陳情案及國籍歸化案」等 3 項	1.5%
線上查詢	12	提供南區里長查詢、國中小學區一覽表、中文地址英譯查詢、日據時期州郡與目前行政區對照查詢等線上查詢服務	6.2%
訪客留言	1	設置「訪客留言區」即時以 e-Mail 回應，透過電子參與途徑，提供主動回饋與民眾互動	0.5%
民眾回應機制	5	結合 e-mail 即時回應、線上滿意度調查、主任信箱、民眾意見反應處理流程、及連結臺南市政府 1999 市民服務熱線等 5 項，提供多元的意見交流平台，即時透過回覆訊息及滿意度回饋，作為改革參考	2.6%
國民身分證專區	5	連結「內政部戶政司全球資訊網」，提供身分證電話掛失暨撤銷掛失申辦作業等 5 項線上服務	2.6%
門牌專區	7	提供門牌申辦、街路查詢及本市門牌資訊系統查詢等 7 項線上服務，便利民眾查詢及運用	3.6%
線上等待人數即時影像	1	擴大網站線上多元服務功能，提供櫃檯申辦線上等待人數即時影像，便利民眾選擇避開擁擠人潮，提升優質便民措施及多元創新服務	0.5%

二、資訊網路服務-線上服務量能擴展性

南區戶政線上法令庫房	1	蒐集分類彙整相關戶政法規函釋、案例分享，民眾可以在本所法令庫房，便捷又快速查詢所需資訊	0.5%
Skype 線上客服	1	即時語音溝通工具（網際網路電話），雙向資訊傳遞，打破空間藩籬，提供國人諮詢戶政業務，以網路代替馬路	0.5%
Line 即時通	1	貼近民眾生活習慣，不論身在何處只要透過即時通訊軟體「Line」，直接諮詢與回覆戶政問題，讓服務更迅速	0.5%
南戶 FB 粉絲頁	1	結合各項最新消息、活動訊息、提供民眾互動多元管道，採用粉絲專頁平台的力量，讓更多人瞭解本所相關資訊，本所用心的經營下，粉絲數已有 403 人，分享瀏覽人數已突破 2,000 人以上，粉絲對本所臉書給予高度的評價	0.5%
南戶 You Tube	1	網頁開放此園地鼓勵同仁參與創作，103 年自製 51 部各式宣導形象短片，影片中有效傳遞本所服務理念，增進機關行銷可見度	0.5%
行動裝置 QR code		每一網頁依類別產生 QRcode 及 Line 版 QRcode 更加便利，民眾不必用點手機鍵盤，立即呈現減少搜尋時間，提升實際效益	
小計	145		76.41%

註：南戶官網 <http://tnscg-agr.tainan.gov.tw/index.php>
 臺南市門牌資訊系統 <http://address.tainan.gov.tw/>
 內政部戶政司全球資訊網 <http://www.ris.gov.tw/>
 法令庫房 <http://tse.summerhost.info/tsepublic/>
 FB 粉絲頁 <https://www.facebook.com/tnscg.gov>
 YouTube <https://www.youtube.com/channel/UCrTqpfeoQSkbQZnJx0oZHWw/feed>

(B)本所網站提供線上服務，應發展民眾需求的重點項目及成長率

網站改版後新增多項線上服務項目，提供民眾更便捷管道，102 年及 103 年比較，共新增 107 項線上服務項目，成長率達 248%（如表 22）。

表 22 線上服務新增項目及成長率

新增項目	102 年度	103 年度	備註
線上預約	12	32	
預約取件服務	—	1	103 年新增
線上 e 櫃台	2	11	
分眾導覽	—	4	103 年新增
申請書表單下載	23	41	
申辦案件進度查詢	—	3	103 年新增
訪客留言	—	1	103 年新增
民眾回應機制	3	5	
線上即時等待人數	—	1	103 年新增
南戶 YouTube	3 部影片	51 部影片	
總計	43	150	
成長率	248%		

計算式：(本年度提供線上服務項目數－上年度提供線上服務項目數) / 上年度提供線上服務項目數*100% = (150－43) / 43*100% = 248%

(C)線上服務量能之績效：

服務就是要足感心，除此之外，還要一點點「創意」或「意想不到」來創造感動；本所網站除了提供便捷服務資訊，103 年我們再整合創新，推出了「現場等待人數」、「申辦案件進度查詢 WebApp」免安裝軟體、「手機版專用 Web 網頁」、「騰本線上預約取件」等提供多元化資訊服務作為，貼心服務有別於其他第一線服務機關，提升卓越服務品質。經統計 103 年，民眾使用線上服務效能平均成長率為 244.57%（如表 23）。

二、資訊網路服務-線上服務量能擴展性

表 23 民眾使用線上服務案件數成長率情形

線上服務項目	102 年度	103 年度	成長率
Skype 線上客服	16 件	33 件	106.25% ↑
Line 即時通	13 件	23 件	76.92% ↑
FB 粉絲頁	200 名粉絲	203 名粉絲	1.05% ↑
線上預約	4 件	21 件	425% ↑
訪客留言	15 筆	35 筆	133.33% ↑
南戶 YouTube	90 人次觀看	742 人次觀看	724.44% ↑
線上滿意度調查	7 人次樣本數	9 人次樣本數	28.57% ↑
謄本線上預約取件	—	4	103 新增
申辦案件進度查詢	—	184 件	103 新增
手機版專用 Web 網頁	—	8,600 以上瀏覽人次	103 新增
平均成長率 244.57%			

使用線上服務案件成長率計算式：(本年度使用線上服務案件數-上年度使用線上服務案件數) / 上年度使用線上服務案件數 * 100%。

(D) 申辦表單及線上申辦項目：

本所透過 MyGov 電子化政府入口，主動登錄常用書表共 41 項，另本所網站同步提供電子文件書表 41 項，共計 82 個檔案，並依文件屬性予以分類及管理。其刊載表單之「檔案名稱」、「檔案類型」有 Word 檔、PDF 檔、「範例」及「更新日期」以便利民眾下載使用（如圖 39）。



圖 39 提供電子表單及線上申辦

B.線上服務推廣績效

(A)透過推廣行銷活動提升民眾對於線上服務的認知與回應

a.祝福有心，民眾肯定：

本所自製彩色特別版「結婚書約」及一般性「共通版」共 4 款，放置網路上供民眾線上下載或臨櫃選用，民眾甚為讚許肯定，為線上表單服務使用率最高項目；103 年下載 420 次，與 102 年下載 100 次比較結果，使用成長率為 320%。

(線上表單服務使用下載成長率計算式：本年度線上表單服務使用下載數-上年度線上表單服務使用下載數/上年度線上表單服務使用下載數*100%)

b.造福鄉里、皆大歡喜：

103 年 5 月 17 日本所舉辦「假日不打烊、行動辦公室」便民措施多合一聯合活動（本所辦憑證+國稅局報稅+稅務局發票換好禮+戶政業務綜合宣導+社福設點義賣），並發放問卷 100 份，九成以上民眾肯定政府便民美意，並表示有意願使用線上服務。

(B)各項推廣線上服務宣導成果

民眾對於公部門在網路上，所提供服務項目之需求日益增加，本所「用心 Touch」民眾需求，讓民眾能夠「免出門即能獲知服務資訊辦大小事」的終極目標，運用各種場合機會，持續推廣更多元的線上服務項目（如表 24），宣導成果效益，令民眾獲得感動，大幅節省往返奔波的洽公時間及金錢。

表 24 各項推廣線上服務宣導方式

宣導項目	各項推廣線上服務宣導方式
戶政宣導活動	主動結合其他公務機關或民間社會團體辦理宣導活動，包含有獎問答、填問卷發放文宣品，如「宣導面紙、三色原子筆、零錢包、便利貼」等等，103 年共計 15 場次。
南戶 YouTube	103 年上傳推動各式戶政服務宣導影片計 51 部影片，共計有 742 以上觀看人次。
E 化行銷	運用本所網站、Facebook 粉絲頁，行銷線上服務提供互動多元管道，103 年共發佈 561 則訊息。
LED 跑馬燈字幕	運用本所 LED 跑馬燈字幕，輪播本所線上提供服務訊息，103 年度計有 47 則訊息。

二、資訊網路服務-線上服務量能擴展性

液晶電視播放	設置於本所民眾等待區，將錄製各項戶政宣導圖片、海報等透過線上輪流播放，103 年度計有 40 則資訊。
Skype 線上客服	提供國人或旅外國人等，提供線上諮詢戶政業務管道，互動效益可以網路代替馬路，減少往返時間及金錢支出，103 年度共有 33 件。
Line	民眾只要透過即時通訊軟體「Line」通訊方式，提供線上諮詢服務，直接諮詢與回覆戶政問題，讓諮詢服務更多元、更迅速及有效率，103 年度計有 23 次數。
聯繫里長	運用 Line、簡訊及電話，與本區 39 位里長互動，宣導本所各項服務訊息及因應措施，至少計有 117 次。
電話/臨櫃方式	民眾以電話諮詢或臨櫃洽公時，同仁提供本所相關線上服務訊息或櫃台張貼最新便民事項宣導海報。
內部 e 化公告傳閱	強化無紙化作業，建置內部員工電子化公告欄，結合公文傳閱或教育訓練教材等線上資訊，同仁透過線上瀏覽點閱，系統並紀錄線上閱讀資訊。
『設籍本市』跨機關查詢傳真服務	市民向本市殯葬管理所申請殯葬設施設備規費減免，須檢附戶籍謄本審查，本所為主動解決往生者家屬因申辦，來回奔波之苦，結合殯葬管理所共同合作運用跨機關查詢傳真服務，103 年度計有 1,071 件；以每件預估往返申辦須 20 分鐘×1,071 件，有效節省時間為 21,420 分。
文宣刊物	製作宣導海報計 45 則，運用櫃台空間張貼；另結合民眾洽公申辦各項戶政業務，櫃台置放「宣導摺頁」、「面紙」等 2 項措施。並另主動提供宣導之「便利袋」、「防水 U 型夾」、「印鑑百寶盒」或服務台「愛心雨衣」等服務，由櫃台同仁主動向民眾解說本所服務訊息，共計有 51 種文宣。
廣播電台-現場專訪	本所張主任惠雯接受「府城廣播電台」現場專訪，暢談戶政便民服務及線上申辦措施，透過媒體表示運用跨機關合作服務，並擴展線上申辦及查詢服務，讓民眾利用資訊科技，隨時取得各項戶政申辦流程之訊息，精準掌握戶政脈動，不僅獲取最新資訊及宣導措施，落實 24 小時不打烊之全方位服務。



C. 電子表單簡化績效

本所同仁在各自不同業務領域皆有專業表現，電子表單由同仁腦力激盪凝聚大家的經驗，針對實務上使用性質，評估適用性及必要性予以簡併及改善，目前有效整合簡化「委任（同意）書」、「特殊情形委託證明書」、「認領協議書」及「原住民身分約定書」等，共計 4 項表單。

(A) 簡化電子表單績效

- a. 「委任（同意）書」格式：適用戶籍登記申請案件、文件核發以及國民身分證初、換領作業，提供民眾線上下載填寫取用，有效提升櫃檯受理速度，減少錯誤機率。
- b. 「原住民身分約定書」格式：適用原住民身分約定，將原 3 種須填寫表格簡化共用 1 種格式。



(B) 專人管理電子表單

本所迄今提供網站線上電子表單(如圖 40)，計有 3,405 次下載瀏覽；103 年度表單下載達 2,747 次數，比較 102 年表單下載為 658 次數，成長率達 317.47%。



圖 40 專人管理電子表單

計算式：(本年度線上表單下載次數－上年度線上表單下載次數) / 上年度線上表單下載次數 * 100% = (2,747 - 658) / 658 * 100% = 317.47%

(C) 電子表單同步簡化：

鑑於民眾於申辦登記案件時，常需要跨各行政機關辦理，為便利民眾網路下載申辦案件時準備應檢附書表，本所將相近性質之表單予以合併減量，增進行政效率。

- a. 將本所表單先行整合為相同版本，採以直式橫書方式，執行表單簡化作業及 e 化設置網站上，並隨時更新表單，俾利區別版本。
- b. 為使民眾能節省時間，享受單一網站櫃檯多功能性之服務，可在網站

二、資訊網路服務-電子參與多樣性

直接下載相關表單，設置「申請書表下載區」，提供了 39 種常用表單，本所特別整理並合併簡化委託書、約定書、證明書、協議書等三大類民眾較常申辦之案件所需之書表，加強共通效益，方便民眾查詢下載及應用(如表 25)。

表 25 電子表單簡化績效表

簡化前	簡化後	使用效益
印鑑證明申請委託書	→單一委任書 (多合一)	適用戶籍申請 21 項、核發文件 12 項及身分證初、換等 2 項，原 35 項簡化後共用 1 種
一般戶籍登記委託書		
夫妻原住民身分約定書	→原住民身分約定書 (三合一)	適用原住民身分約定，原 3 種約定書，簡化後共用 1 種
未成年子女取得原住民身分約定書		
未成年子女約定從姓取得原住民身分約定書		
部隊證明書	→單一證明書 (多合一)	適用特殊情形委託證明，原有 4 種，簡化後共用 1 種
里鄰長證明書		
學校證明書		
醫院證明書		
認領書約	→單一協議書 (三合一)	適用認領登記，須填寫 3 種協議書約，簡化後共用一種
未成年子女權利義務之行使、負擔		
未成年子女之從姓協議		

2. 電子參與多樣性

(1) 電子參與多元程度及互動回應情形

A. 提供民眾意見反映、討論區與其他電子參與方式之互動機制

電子參與途徑包括提供民眾意見反映及討論區(如留言板、民意論壇、專業論壇...)等基本服務：

本所網站運用資訊措施，規劃提供電子參與途徑互動管道，計有 10 類，大幅提升為民服務效能，所提供電子參與服務之便利性及時效性如下：

(A) 申辦案件進度查詢 WebApp：計有 3 項服務

互動方式：103 年新增申辦案件 WebApp 查詢，處理時效達 3 日以上之

案件，如逕遷戶所案件、人民陳情案件及國籍案件等 3 項服務，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（如圖 41）。



具體效益：全國首創最具人性化 WebApp 申辦案件查詢服務，最大特色為免下載及免安裝軟體，無論民眾所持智慧型手機係 Android 系統、iOS 系統或 Winphone 系統均可直接於網頁使用，提供民眾簡易又方便的戶政申辦案件線上查詢服務，103 年度計有 184 件。



圖 41 手機 WebApp 查詢顯示

(B) 手機版專用 Web 網頁：計有 12 項服務

互動方式：現代人幾乎人手一支智慧型手機，因應網路多元服務，本所 103 年導入使用者體驗概念，新增「手機版專用 Web 網頁」，並於首頁連結「功能選單」，使用者不必再為了看清楚網頁內容辛苦地在螢幕上調整縮放，任何系統或廠牌均可使用，輕鬆掌握本所網站資訊（如圖 42）。

具體效益：除了提供線上即時查詢申辦「現場等待人數」即時影像 1 項資訊外，又整合 12 項民眾常用查詢簡易服務功能，不僅提供更人性化的介面，也提升操作動線的便利性，經統計目前手機 Web 網頁版瀏覽計有 8,600 人次以上瀏覽。

二、資訊網路服務-電子參與多樣性



圖 42 手機版專用 Web 網頁顯示

(C)訪客留言：計有 1 項服務

互動方式：屬非同步的溝通，本所於 103 年改版新增線上互動功能，開放民眾表達本所便民服務等相關議題，參與互相討論及溝通意見之公開園地。

具體效益：對於民眾發言內容，網站即時 e-mail 回應機制，俾利做適當的回應，同時民眾會收到本所 e-mail 回覆之電子郵件，信末並附滿意度回饋單快速連結，藉以瞭解民眾需求及回覆問題解決，103 年共有 35 筆。

(D)Facebook 粉絲專頁：計有 1 項服務

互動方式：臉書已成為現代人不可或缺的社交活動之一，本所為了與民眾有更多互動，增設臉書粉絲專頁，利用臉書平台，讓國內外網民也能瞭解戶政相關便民措施及活動資訊。

具體效益：除了架設官方網站提供相關訊息外，



圖 43 南戶 Facebook 粉絲專頁

二、資訊網路服務-電子參與多樣性

更化被動為主動，利用 facebook 粉絲專頁來增加與民眾溝通管道，瞭解民眾的需求。除定期於該平台提供戶政相關資訊外，也會發布一些屬於本所的趣聞軼事喔！經統計目前已有 403 名粉絲成員加入。

(E)Skype 線上客服：計有 1 項服務

互動方式：特別運用 Skype 系統線上即時回覆的特性，我們提供客服人員一對一即時應答，解決民眾戶政申辦的相關問題，無論身處本國或旅外國人，專人迅速回覆解答疑問。

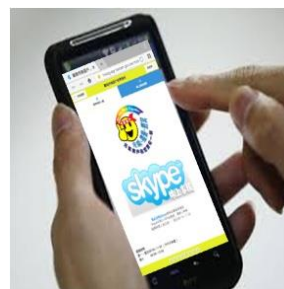


圖 44 手機版 Skype

具體效益：本所「雲端客服」於 102 年 5 月 15 日啟用，甫上線即接獲旅加拿大國人來電諮詢，迄今服務延伸觸及全球各地，海內外國人均免費受益，有效節省遠距洽詢不便，縮短往返奔波時間及金錢，深獲讚許，103 年度經統計有 33 件。



圖 45 Skype 線上客服

(F)Line 即時通：計有 1 項服務

互動方式：民眾使用之通訊媒介逐轉向網路通訊方式，為順應潮流趨勢，落實便民服務，提供「Line」線上諮詢服務，並結合電子化服務宣導措施，讓民眾有多樣諮詢管道。

具體效益：配合民眾通訊方式需求，減少民眾舟車勞頓往來之苦，提供線上軟體



圖 46 Line 即時通

二、資訊網路服務-電子參與多樣性

「Line」諮詢服務，民眾可隨時隨地輕鬆洽詢戶政業務，省時又便利，本項服務年度內使用 23 件。

(G)滿意度調查：計有 1 項服務

互動方式：為洞察客戶需求，真正建立「顧客導向」的優質服務，本所亦於線上實問卷調查，瞭解民眾對於本所同仁所提供之服務禮儀、態度、效率、洽公環境及網站資訊等意見，隨時反應整體性滿意度，供本所作為日後改善之參考。

具體效益：透過線上問卷調查發現問題，進而改善問題，以做為本所努力及創新方向，藉以提供民眾更便捷、貼心的服務。

表 26 線上滿意度問卷調查分析表

項目	很滿意 (%)	滿意 (%)	尚可 (%)	不滿意 (%)	很不滿意 (%)
洽公環境	75	12.5	12.5	0	0
提供服務設施	75	12.5	12.5	0	0
櫃台服務禮儀	75	12.5	0	0	12.5
承辦人員之法令解釋	75	12.5	0	0	12.5
提供最新法令宣導	75	12.5	12.5	0	0
網站提供資訊內容正確度	77.78	11.11	11.11	12.5	0
網站提供申請書表	77.78	22.22	0	12.5	0
提供各項線上申辦服務	77.78	22.22	0	0	0
主任信箱、網站留言之回覆	77.78	11.11	11.11	0	0
網站連結其他機關正確度	77.78	11.11	11.11	0	0
網站整體服務內容	77.78	22.22	0	0	0

註：本線上問卷調查有效樣本 9 人次。

分析結果顯示：

- 洽公環境：很滿意及滿意達 87.5%、尚可達 12.5%。
- 提供服務設施：很滿意及滿意達 87.5%、尚可達 12.5%。
- 櫃台服務禮儀：很滿意及滿意達 87.5%、很不滿意 12.5%。
- 承辦人員之法令解釋：很滿意及滿意達 87.5%、很不滿意達 12.5%。
- 提供最新法令宣導：很滿意及滿意達 87.5%、尚可達 12.5%。
- 網站提供資訊內容正確度：很滿意及滿意達 88.89%、尚可達 11.11%。
- 網站提供申請書表：很滿意及滿意達 100%。
- 提供各項線上申辦服務：很滿意及滿意達 100%。

- i. 主任信箱、網站留言之回覆：很滿意及滿意達 88.89%、尚可達 11.11%。
- j. 網站連結其他機關正確度：很滿意及滿意達 88.89%、尚可達 11.11%。
- k. 網站整體服務內容：很滿意及滿意達 100%。

整體平均滿意度：

整體而言，民眾對本所各項措施及服務人員之整體平均滿意度，感到很滿意及滿意者占 91.29%、依序尚可者占 6.44%、很不滿意者占 2.27%，故綜上各項分析，這數據表示本所表現仍有改善的空間。

(H)主任信箱：計有 1 項服務

互動方式：民眾得以電話、臨櫃、書面或網路留言等方式，對本所提出行政興革之建議、法令諮詢或提出之具體陳情事項。

具體效益：「速度、愉快、革新、學習、效率」，是本所對民眾的承諾，也是我們對戶政品質的自我要求，以最好的服務態度來為民服務，經統計 103 民眾使用「主任信箱」意見反映計有 8 件。

(I)YouTube 線上影音：計有 51 部線上影音

互動方式：運用 YouTube 網站上傳本所各項戶政宣導活動影片，全部均由同仁自行蒐集相關題材製作，希望民眾線上點閱時，更能引起不一樣的感動及共鳴，藉以達到宣傳之效。

具體效益：103 年本所自製 51 部各式宣導形象短片傳遞本所服務理念，以增進機關可見度，網站影音點閱瀏覽累計達 742 人次以上。



圖 47 YouTube 線上影音

(J)協尋親友：計有 1 項服務

互動方式：提供民眾協助尋找於本轄失聯親友，有效營造政府關心、貼心與同理心的服務形象。

二、資訊網路服務-電子參與多樣性

具體效益：本所開辦「協尋親友服務」，在合法、合理、合情且無違反戶籍法原則下，有效運用戶政所現有資源，協助民眾尋找於本轄失聯親友之管道，藉以協助民眾解除心中縈繞的牽掛，經統計有 16 件。

B. 除提供民眾參與途徑及工具外，亦重視強調與民眾的互動與回應

舉凡民眾以口頭、電話、書函、傳真、電子郵件或問卷調查等方式，所提出之具體抱怨、行政上權益之維護或陳情建議，本所均能有效處理民眾陳情抱怨事項、紓解民眾不滿情緒，且藉此蒐集相關建言，進行追蹤、分析、及提出改進建議，作為未來改進之參據，以提升行政效能，增進整體服務品質。

案例分享：102 年 5 月 15 日本所網站改版上線，即於當日早上 8 點 06 分，一位遠在加拿大的民眾，即透過 Skype 來電詢問關於委託親友辦理印鑑證明事宜，除讓旅外僑民能一次備妥相關文件外，亦能節省國際電話費用。



本所率全國戶政之先，利用現代資訊工具，自 102 年起啟動『六星級雲端客戶服務』，提供 Skype、Line、FB 等即時互動途徑，便民、經濟效益堪稱「無遠弗界」，尤本項 Skype 線上客戶服務，更使海外的民眾備感窩心，連媒體記者都爭相報導我們南區戶政的這項創舉(如圖 48)。



圖 48 Skype 線上客服成效

SKYPE 專屬電話機

三、創新增值服務



三、創新加值服務-有價值的創新服務

三、創新加值服務

為期持續有效創造優質服務品質及工作團隊，本所長期以來皆以 SMILE（速度、愉快、革新、學習及效率）為核心，提出各項創新服務策略，迎接多元民意的需求。

(一)創新服務情形

1. 有價值的創新服務－核心策略



(1)創新專業

A. 跨域通報效益高，行政協助到離島－專人全程服務：

為免除鄉親於戶籍資料異動後，須四處奔波逐一向多處機關變更資料情形，103年建立「跨機關通報服務網絡」，為市民受理指定跨機關通報服務；又感於本市鄉親及離島民眾為辦理戶籍登記需往返兩地困擾，於5月1日推動「離島雙向行政協助」機制，為南臺灣戶政機關首創，減輕金門、澎湖、連江縣等縣市離島鄉親洽公負擔。

(A)作法：

為降低民眾往來其他機關更改資料耗費之時間，本所於民眾申辦案件即主動詢問民眾之需求，除了內政部系統提供與稅務、監理及地政機關間資料異動通報外，另行與公所、殯葬管理所、社會局、衛生所、學校、台電、自來水、電信、銀行等機關合作，提供更多向的跨機關服務，將服務的範圍擴大化(如圖 49)。

103年5月1日更領先南臺灣其他戶所，首先促成與離島—金門、澎湖、連江縣，雙向行政協助，臺南市另36區戶政事務所也隨之同步實施，提供出生、死亡、姓名變更、戶長變更、身分證統號變更、原住民身分登記、教育程度註記、英文戶籍謄本等8項戶籍服務，103年共計3件。

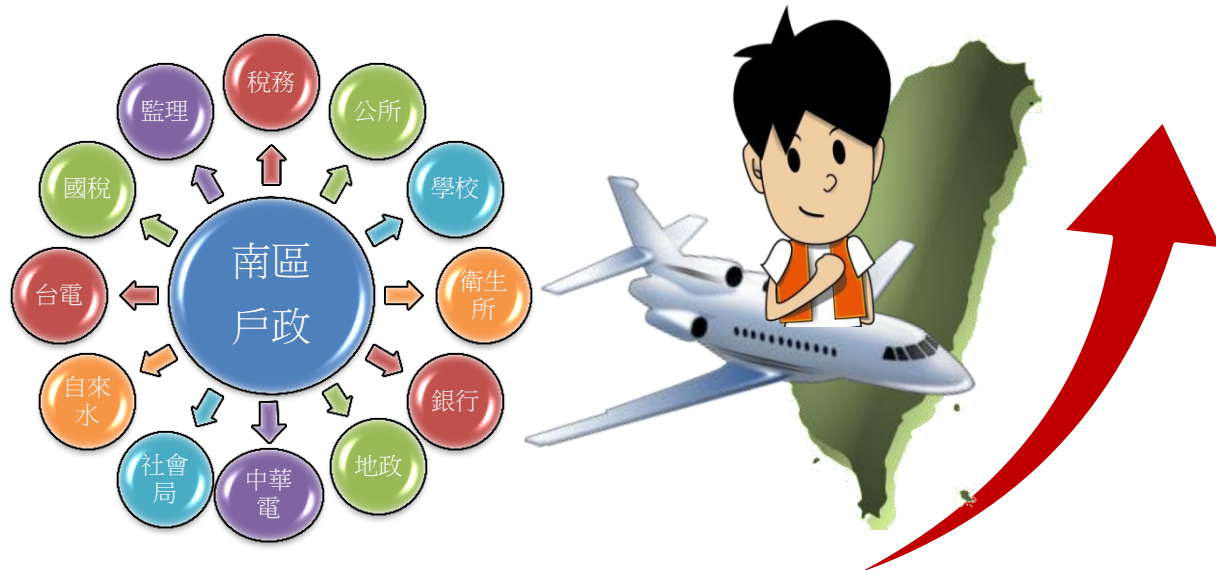


圖 49 跨域通報效益高，行政協助到離島

(B)效益：

由於此服務的提出，引發內政部部的重視，因而開放結婚、離婚及身分證初補領等案件，持續擴大異地戶籍登記案件申辦的範圍。也因為此項服務的實施，使離島及本轄居住離島之民眾受惠，免除往返奔波之苦，在103年7月2日的澎湖空難發生後，本所即接獲民眾求助（如下案例—離島父母的期盼），本項創新服務及時為民眾去憂解難，更顯其價值與意義。



故事溫度記：《離島父母的期盼》

初為父母的賴姓夫妻，正為新生寶貝的到來雀躍不已，然而忙碌的工作，忘卻女兒的出生登記將屆期，直到澎湖空難發生時才記起此事，然而飛安的問題，令人卻步，使得這對設籍澎湖的父母焦急不安不知所措，電話中憂心的聲音，使得承辦同仁感受問題的重要性，隨即主動與所在地戶所聯繫。

在啟動離島行政協助的過程中，同仁除積極與澎湖望安戶政事務所連繫處理出生登記的事宜外，生育獎勵金的請領更是重點，因生育獎勵

三、創新加值服務-有價值的創新服務

金原需親赴澎湖洽領，經過不斷的溝通後，本所傳真賴先生的相關證件至望安後逕匯賴先生帳戶，所有事情於7月25日獲得圓滿解決。

對於本所的服務，賴先生夫婦倆深表感謝，不僅完成女兒出生申報登記，同時為其解決生育獎勵金無法親領問題，且免除搭機恐懼，更節省金錢時間，對於此項創新的服務，非常滿意！



B. 傳統姓名四合一，貼心服務原住民—臨櫃服務一次 OK：

近年來原住民族的自我認同，一直受到各方注目，亦為戶政業務的推動重點。臺南市目前約有六千六百多位的轄民具有原住民身分，本所採取多項的推廣方式，除於網站設置「原住民專區」宣導外，更積極推動「原民四合一換證免費」，首開全國之先!(如圖 50)。

(A)作法：

此項工作由本所主動與監理站、健保局、國稅局三機關連繫協調，服務對象為欲回復傳統姓名之原住民，於本所辦理回復時因姓名變更需換發身分證之同時，可向申辦櫃台一併申請換發健保卡、行照、駕照與稅務資料等，為避免民眾久等，受理時間訂於 20 分鐘內辦好且完全免費。

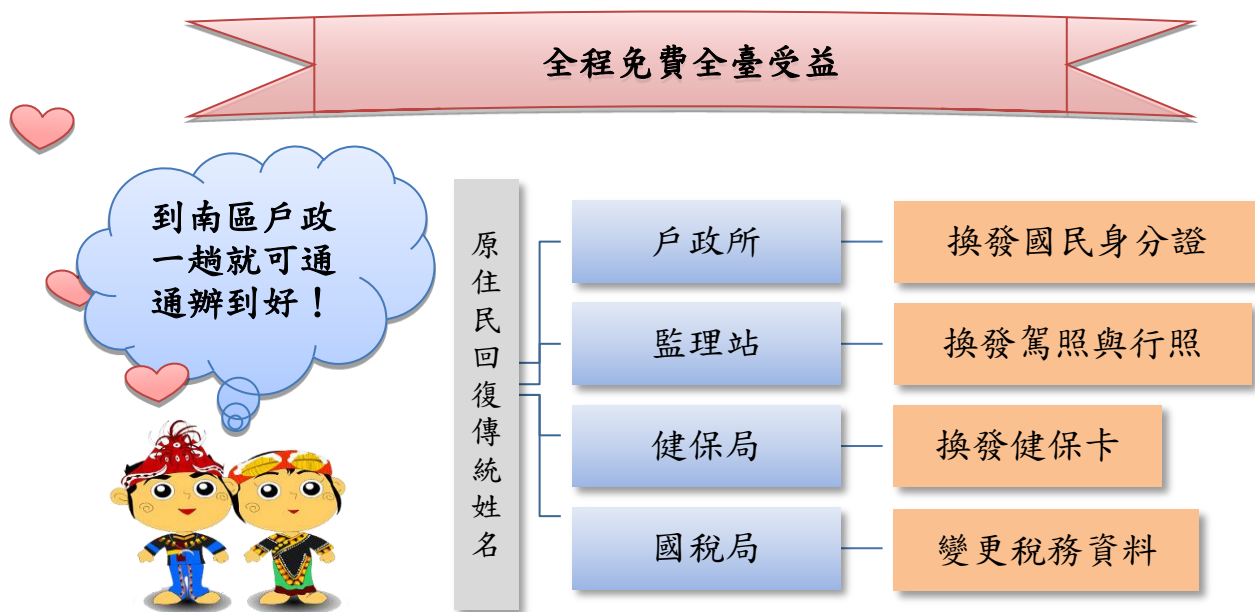


圖 50 全國首創原住民四合一免費換證服務

(B)效益：

本所以「點燈傳承」的心情提出「原民四合一換證免費」的政策，受到各方的讚揚，實質效益獲得全市各戶所認同，由本所擔任種籽戶所，帶動、指導其他戶所推動此項政策，全臺南市所有戶所皆投入推動此項業務。由於「全程免費、全臺受益」，迄今已有花蓮、新北、屏東等地原住民向本所洽詢申辦，迄今共 22 名原民朋友受益。

(C)迴響：

本全國專案推出之時深受多家媒體盛情採訪，原民新聞台亦以專題報導的方式大為推廣，前原住民族電視台台長馬躍·比吼 (MayawBiho) 更公開表示肯定並支持本項創新作為，期待各地方政府可以跟進，提供更方便的處理模式，使得原住民的認同更向前跨一大步(如圖 51)。

<http://titv.ipcf.org.tw/news-8173>



圖 51 原住民族新聞台報導肯定



C. 有了金賺傳家寶，印鑑有家不白跑—其他創新服務策略：

全國獨創「印鑑百寶盒」！本所團隊以「不讓民眾多走一步路，多等一分鐘」之服務宗旨，希望能有效改善最易引起民眾抱怨的印鑑申辦業務。於歷經四個月的通力合作，自行設計研發「印鑑百寶盒」(如 p. 98 圖 76)，以小成本之貼心作為感動鄉親，得到民眾回饋及高度肯定。

三、創新加值服務-有價值的創新服務

(A)緣起：《一份不便十足重視》

103年4月方小姐因父親年邁行動不便，所以代父親到戶所申請印鑑證明，因不諳辦理程序及相關規定，來所時僅攜帶父親的印鑑章及其本人身分，並未攜帶委任書及父親國民身分證影本，因而被退件。

方小姐因為急用印鑑證明，卻因為缺少一份委託書無法申請。經本所主動到府辦理後，方小姐一案得到圓滿的解決，然而同理心的趨使下，團隊十分重視此一份造成民眾的不便、奔波困擾情事，故組成研發小組，經過大家的腦力激盪下，努力尋求可行的解決方法，在不斷的嘗試中，「印鑑百寶盒」終於產生！

(B)作法：

由於民眾對委託辦理印鑑證明手續不甚明瞭，常因欠缺委託書而往返奔波。為避免此一情事屢屢發生，本所團隊經過檢討及改善，自103年5月起，同仁自行設計「印鑑百寶盒」，不論外型或內裝文件，經過多次研議，盒內除可放置印鑑章，並附有委託書、辦理印鑑注意事項及貼心小叮嚀，盒面印有QRcode，以智慧手機掃描即可直接進入本所印鑑登記、變更等申辦須知、自我檢核表暨提醒精靈網頁。百寶盒更以金色篆體印刷，取「金賺、真賺」之意，希望民眾都能日日發，103年8月起於辦公室發送予辦理印鑑登記或印鑑變更之民眾。

(C)效益：

為了解使用者的經驗及改善建議，本所於發放「印鑑百寶盒」時，同步發放「貼心作為」滿意度調查問卷，自8月6日至8月20日止，針對「提醒功能」、「減少奔波」、「明瞭規定」及「貼心便利」四項實施行問卷調查，共回收80份意見回饋表，獲得94.38%滿意，足見百寶盒帶給民眾的便利之處(如表27)。

表 27 印鑑百寶盒滿意度調查

貼心作為-印鑑百寶盒滿意度調查	
項目	滿意度
提醒功能	93.75%
減少奔波	95.00%
明瞭規定	96.25%
貼心便利	92.50%
平均百分比	94.38%

(2) 資訊便民



A. 南戶 WebApp，雲端客服再升級—不出門能辦大小事：

面對科技進步的日新月異，戶政服務的方式與思維也隨之變異，本所不斷精進自我，戮力提升網站便捷應用。率全國戶政之先，利用現代資訊工具，自 102 年起啟動『六星級雲端客戶服務』，提供 Skype、Line、FB 等與民眾即時互動途徑(如圖 52)。103 年再次完成不可能的任務，全國第一線服務機關首創免下載、免安裝的「南戶 WebApp」，一指搞定申辦服務或資訊查詢！



圖 52 六星級雲端客戶服務

(A)作法：

本所除原有的官方網站呈現的功能及資訊外，自 102 年 5 月啟動雲端客服，積極經營 Facebook 粉絲平台，提供戶政相關資訊及設置 Skype 免費電話諮詢服務及應用 Line 提供線上諮詢。民眾可利用我們的雲端服務，輕鬆洽詢各項戶政業務，了解我們的各項宣導政策及活動。

103 年 7 月更推出高度人性化、操作方便的「南戶 WebApp」，民眾洽詢途徑更加快捷便利，只需以智慧型手機連結本所網站，不需下載安裝，不限平台，iOS/Android/Windows 都嘛ㄟ通；舉凡「目前現場等待人數」、「線上語音客服」、「常見問答 FAQ」、「線上申辦提醒精靈」等十二項熱門查詢資訊，均整合於首頁「功能選單」提供連結查看(如圖 52)，藉由南戶 WebApp 與雲端客服工具 Skype、Line 及 Facebook 熱門客服的整合，即連即用，本所的雲端服務配合資訊科技發展推陳出新，服務等級不斷提升！

三、創新加值服務-有價值的創新服務

(B) 效益：

對於分秒必爭的民眾，來所申辦案件前，只需上網連結南戶網站後，手機版即時觀看待辦人數，可以選定最佳洽公時機，超級便利。另民眾亦可透過本所 WebApp 首頁「功能選單」於訪客留言板留言，或利用雲端客服工具申請到府服務，本所隨時提供到府（到院）服務，為身心障礙、行動不便及老年人提供貼心服務，服務層面更為擴大。



圖 53 南戶 WebApp 十二項熱門查詢

提供即時線上 Skype、Line、FB 等雲端服務工具，更展現本所服務無國界的理念，不僅便利旅外僑民能一次備妥相關文件外，亦能節省國際電話費用，另 FB 取代傳統文宣傳單發布戶政重大訊息、申辦注意事項與滿意度問卷調查，更達到節能減碳。本所提供的線上服務，民眾的使用情形如下表所列，由此可見民眾對於此項服務相當的支持，臺南市其他戶政所也隨之跟進。

表 28 線上服務年度效益一覽表

線上服務項目	102 年度	103 年度
Skype 線上客服	16 件	33 件
Line 即時通	13 件	23 件
FB 粉絲頁	200 名粉絲	203 名粉絲
線上預約	4 件	21 件
訪客留言	15 筆	35 筆
主任信箱	20 筆	8 筆
南戶 You Tube	90 人次觀看	742 人次觀看
線上滿意度調查	7 人次樣本數	9 人次樣本數
謄本線上預約取件	—	4 件
申辦案件進度查詢	—	184 件
手機版專用 Web 網頁	—	8,600 以上瀏覽人次



B. 網路預約取件快，通知服務採雙重—不出門能辦大小事：

為減少民眾現場等候時間，本所網站採取開放預約申領戶籍謄本的方式，民眾可選擇合宜的時間至本所領取。另對於民眾相當在意的案件處理過程及結果，全國首創「案件進度查詢 WebApp」服務，民眾可利用手機掃描案件專屬 QRcode 隨時追蹤處理進度，結案時以簡訊及電子郵件雙重通知（如圖 54）。

(A)作法：

103 年起，本所開辦網路預約戶籍登記達 32 項，涵蓋所有戶政業務，7 月再針對民眾來所申辦業務量最多的戶籍謄本一項，新增「線上預約取件服務」，民眾不僅可於線上預約戶籍謄本，並約定取件時間，本所收到系統通知後，交由承辦人先電話確認後辦理，辦理完成即以簡訊和電子郵件雙重通知。

針對處理時間需 3 天以上人民申請案件，如逕遷戶所、國籍及人民陳情等，民眾於申請時當場即可接獲受理簡訊及「QRcode 申辦案件進度查詢回執聯」，民眾憑此該案掃描回執聯上的 QRcode 隨時查詢案件進度；俟案件辦結後，本所更有簡訊及 mail 雙重機制通知民眾，確實通報案件結案訊息。

本所開立案件回執聯

同時發送簡訊通知

民眾：哇，好先進！

申請進度 QR Code 追透透

推出時間	創新服務	特色優點
102年5月	提供旅居國外市民上網站撥skype網路電話查詢戶政服務	可節省越洋電話費、時間或機房費
103年7月	印盧百寶盒	提供民眾申辦印盧登記或變更登記使用，可放印盧章，內附委任書，讓民眾委託他人申請時可使用，無需上網下載或到戶所索取，節省時間
103年8月	申辦三大類帶等候三天以上的戶政案件，可用智慧型手機掃描QR Code查詢與手機簡訊通知服務	民眾用智慧型手機掃描回執聯上QR Code，可隨時了解案件申辦進度，不必費時撥電話到戶所查詢

圖 54 案件進度查詢 WebApp 服務

三、創新加值服務-有價值的創新服務

(B)效益：

此項服務開辦迄今，得到申辦民眾相當大的支持，103 年利用手機查詢案件數計有 184 件。除有數據的支持外，為得知民眾對於使用此項創新服務的滿意度，我們於案件進度查詢同時連結「滿意度回饋調查」。自 8 月份開辦以來，本項創新便民措施獲得 8 件案件回饋，對於「回應速度、受理態度、處理結果」進行調查，整體滿意度高達 94.44%(如表 29)。

表 29 案件回饋滿意度調查表

103 臺南市南區戶政事務所案件回饋滿意度調查表					
	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意
回應速度	83.33%	16.67%	0.00%	0.00%	0.00%
受理態度	83.33%	16.67%	0.00%	0.00%	0.00%
處理結果	50.00%	33.33%	16.67%	0.00%	0.00%
平均百分比	72.22%	22.22%	5.56%	0.00%	0.00%



故事溫度記：《叮咚的驚奇》

八月中旬的午間時光，金小姐手挽著一臉稚氣的女兒走進戶所，臉上儘是靦靦的笑容，心中有充滿著期待，因為自越南來台灣落地深根多年，總算可以申請歸化為國人，然而心中有著一絲的不安。

國語不甚流利的她，表示想要辦理國籍歸化，因為先生上班很忙，所以她才自己一個人來戶政所辦理，希望知道何時可以完成歸化。

承辦人員回應了金小姐，親切的為她點收文件無誤後，即於網站申辦案件查詢系統輸入資料，案件回執聯交到金小姐的手，同時，金小姐的手機發出了簡訊通知叮咚聲。

金小姐在第一時間看到本所傳送的簡訊時，感到十分驚奇，承辦人員為她說明，這是本所的創新服務，上面註明了辦理期限，想查詢案件處理進度或是先生想知道申請結果，都可以用手機掃描案件回執聯 QRcode，就可以知道了。金小姐興奮的露出滿意表情，她說這樣好方便，不用怕忘記日期，而且想知道辦好了沒，用手機掃描就可以知道，先生也不用擔心她到底有沒有辦好，回去也不用一直說明，先生知道了一定也很高興，小女兒也笑著說「媽媽終於要當台灣人了」。



C. 互動精靈超貼心，檢核文件雙提醒—不出門能辦大小事：

為免除民眾未備齊應繳驗證件而往返奔波，全國首創**互動式「戶籍登記自我檢核表」**及**「提醒精靈」**，讓民眾在家即可上網預審檢核，出門前再以簡訊及 email 雙重提醒超貼心(如圖 55)。

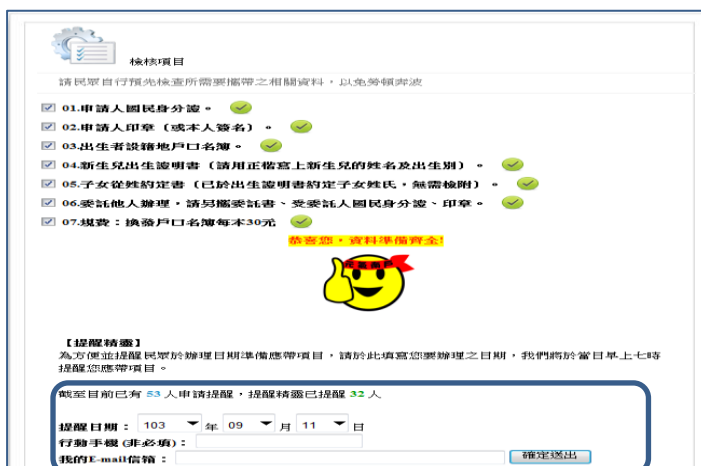


圖 55 互動式自我檢核

(A)作法：

於本所網站首頁/線上服務/申辦須知暨提醒精靈項目中，我們建置各類戶籍登記案件的「申辦須知自我檢核表暨提醒精靈」，只要點入申請類別的檢核表，即可知道所須攜帶文件，並於填寫相關資料，即可啟動提醒精靈。

「提醒精靈」為全國首創服務項目，只要民眾於提醒精靈填寫要到戶所辦理登記之日期、手機號碼與 E-mail 信箱，本所會於當日早上七時發送簡訊及電子郵件，雙重提醒民眾於辦理日期準備應帶文件(如圖 56)。



圖 56 提醒精靈應用三部曲

三、創新加值服務-有價值的創新服務

(B)效益：

令人振奮的是 103 年開辦迄今已有 66 人申請提醒服務，雖然使用的人數只為本轄區少數比率的民眾，然而相對的也減少了 66 件可能發生爭議的案件，對於追求速度、愉快的服務目標而言，是一重要指標，促使服務團隊更努力精進我們的服務範圍與內涵，以滿足每一個民眾的要求。



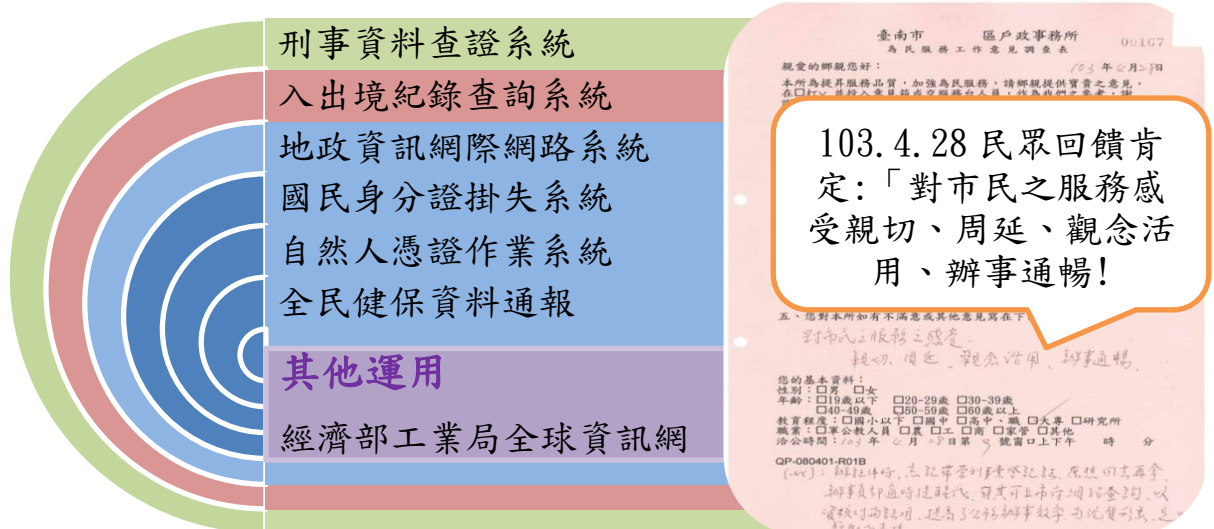
D. 突破經驗一點心，簡政便民真效益—跨機關電子查驗：

身為第一線服務機關，本所不僅運用刑事、入出境、地政、自然人憑證、全民健保等多項電子閘門系統，跨機關查驗當事人附繳證件，為民眾完成查驗及佐證，節省大量提證往返時間及金錢，也積極突破既有經驗，創新運用其他電子閘門獲得民眾高度肯定(如圖 57)。

緣由：103 年 4 月 28 日，○○公司負責人來所申請債務人戶籍謄本，其所持法院出具之債權證明公文書，惟未帶營利事業登記證，無法證明其為○○公司負責人。

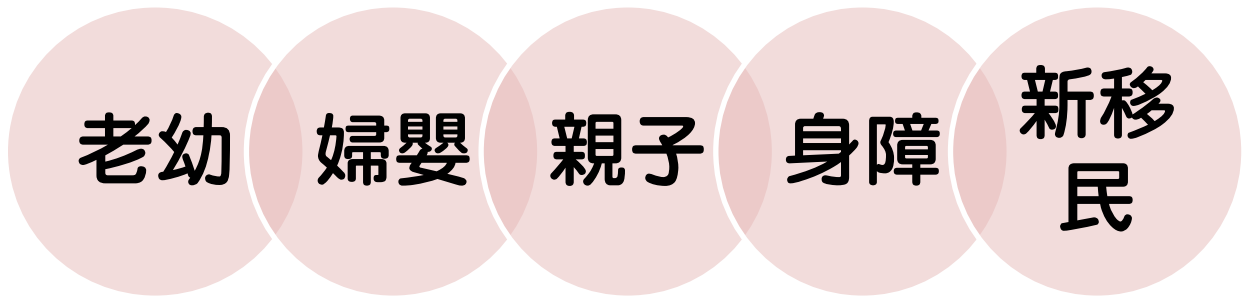
處理流程：受理同仁請民眾稍候尋求解決方法，向主管報告後獲得指導，進入「經濟部工業局全球資訊網／工商登記查詢／工廠公示資料查詢系統」，取得○○公司負責人姓名，完成本案公司名稱與負責人姓名查驗，即予核發所需戶籍謄本。

回饋肯定：當事人曾於公務單位工作，對本所解決民眾困境表現，非常感佩，故向本所反應如下：「對市民之服務感受親切、周延、觀念活用、辦事通暢」、「...辦證件時，忘記帶營利事業登記證，原想回去再拿，辦事員卻適時提醒我，其可上網查詢以資核對與證明，提高公務辦事效率與優質形象，足以鼓勵與表揚。」



(3) 人本關懷

身為與民眾最親近的公務部門，我們為鄉親紀錄每一階段人生態樣（如買厝遷徙到成家育兒），南戶團隊珍惜這樣的緣份，更注意到高齡社會來臨，尤需重視老人洽公需求，面對弱勢族群，更盡微薄之力，盼能拋磚引玉。



A. 量身客製軟硬體，用心關懷各族群—其他創新服務策略：

(A) 二種書寫桌及五種座椅：

經過半年觀察及評估，我們得知經常性來所洽公人口，以高齡者及菜籃族居多，考量老人家腳力和孕婦起身便利性，同時兼顧洽公人數一至多人情形，103年3月建置二種書寫桌及五種不同高度、材質及組合的洽公座椅，民眾可依需求選擇書寫桌填寫書表及舒適座椅安心等待。

(B) 親子櫃台：

我們為學齡前兒童打造一座迷你城堡，並緊臨洽公櫃台，貼心置放安全有趣玩具吸引孩子目光，藉由玩耍降低孩子的不安或焦躁哭鬧，使新手爸媽，及祖孫同行的阿公阿嬤安心洽公(如圖 58)。



圖 58 安全有趣親子櫃台

(C) 特優哺乳室：

為營造友善之公共哺集乳空間，本所特為嬰兒與母親準備隱密安心處所，內置冰箱、冷氣、冷熱二用 RO 逆滲透飲水機、換尿片工作檯，並有溢乳片等育嬰用品一應俱全，榮獲 103 年臺南市優良哺（集）乳室法定組全市第一名(如圖 59)!



圖 59 全市第一名哺乳室

三、創新加值服務-有價值的創新服務

(D)安心諮商區：

本所特於廳舍隱密一隅設置「安心詢商區」，輔導外籍配偶歸化測試，或提供民眾諮詢；另有「調閱資料區」由本所同仁或主管進行服務，同時備有「閱覽戶籍資料須知」，善盡個資保護守門人之責。

(E)祝福新移民：

我們主動關心 290 位陸續加入南區大家庭的新移民，寄送美觀大方的生日卡片，代表對她們在此展開新生活的祝福。

(F)延伸便利站：

在寒、暑假就學貸款期間，為落實政府照顧莘莘學子之美意，於臺灣銀行設置臨時便民服務工作站，方便學子及家長申請戶籍謄本，無須奔波往返各機關，省時、省事、省錢，效益大(如圖 60)。



圖 60 臺銀學貸駐點

(G)目標零等待：

為節省上班族寶貴時間，本所提供公用電腦連結本所網站「申辦須知自我檢核表」，供民眾預先線上自我預審及檢核文件。

(H)假日貼心辦：

為便利平日無暇洽公之廣大鄉親，民國 99 年即實施週六上班迄今，民國 102 年 11 月起更開放週日，全天可受理預約結婚登記。

(I)到府（到院）服務：

為強化為民服務，增進行政效能，對於身心障礙、行動不便及老年人等無法親至戶所申辦戶政業務者，提供到府（院）貼心服務。

(J)愛心要直達：

為了便利身障人士，102 年主動與公所、工務局及交通局溝通聯繫，於人行斜坡道起點設有免下車愛心鈴；同時爭取加大身障車位，身障車輛可直抵本所大門口。本所貼心及用心服務，深獲鄉親讚許(如圖 61)。



圖 61 愛心服務鈴

(K)免下車禮遇：

對於老人或行動不便人士，我們設有愛心櫃檯，免抽號碼牌，直接入座辦理；並提供免下車、免等待禮遇，全程專人服務。



效益：

自 103 年 4 月 14 日於民眾等候區設置二種以上書寫桌及五種不同高度的座椅後，我們以「民情回饋調查單」，向現場洽公民眾進行問卷調查，計 379 份有效問卷，獲得 92.11%滿意肯定。

B. 人本關懷基層起，拋磚引玉盡棉力—其他創新服務策略：

將「人民需求」放在心中，積極為民興利造福，本所的核心策略中也不忘列入「人本關懷」，破除行政機關冷漠的刻板印象，進一步深入民心的底層，從體恤家屬、弱勢兒童、外籍配偶到視障人士，服務的層面擴及社會中的每一個人。

(A)協查亡者設籍服務：

基於地緣關係，與本轄內唯一的殯葬管理所合作，為體恤親人離世的市民，創全國戶政之先，協查亡者設籍服務。為市民查證亡者設籍時間以享大體火化規費優惠減免 4,000 元，免於殯葬所及戶所間往返奔波，我們的關懷之心由此不斷的擴展。

(B)愛心義賣捐助家扶：

於 101 年歲末發起愛心義賣活動，募集物資，自製祈福樹，除認購祈福卡替親朋好友祈福外，還能幫助弱勢，民眾踴躍響應，義賣所得全數捐予家扶中心(如圖 62)。



圖 62 愛心義賣捐家扶

(C)齊心助餐弱勢兒童：

102 年春節前夕，本所自辦「南戶送愛心，元氣九百米」愛心饗宴活動，由同仁親自將兩百五十份邀請函交到轄內弱勢兒童手上，並向家長說明活動情形。在地愛心商家因感動本所愛心付出，自願性酌收成本費用，社區志工媽媽亦主



圖 63 齊心助餐弱勢兒童



三、創新加值服務-有價值的創新服務

動到場照護小朋友們(如圖 63)。

(D)集小資成大愛，南戶揪團捐年菜：

103 年 1 月我們響應臺南家扶中心「愛心物資銀行—集小資送大愛」的活動，期能拋磚引玉(如圖 64)；家住關廟的阿美阿嬤因兒子生重病無法工作，肩負起照顧家庭責任，平日需辛苦撫養 4 位孫子，正當她還在擔心「這個年要怎麼過？」時，本所自發性的捐助，讓她們一家人都能有暖呼呼的愛心年菜可以享用。



圖 64 捐助愛心物資銀行

(E)支持弱勢族群：

103 年 5 月起我們擴大關懷職能培育的工作上，於本所設點「臺南市新世代社會福利關懷協會」手工作品義賣；與勞工局「秀閣樓」跨機關合作，協助在地新住民及弱勢婦女手工作品長期駐所展售；支持視障團體，提供民眾免費專業按摩(如圖 65)。



圖 65 支持視障團體



效益：

經由一連串社會關懷活動的推動，103 年度協查戶籍者共計服務 1,071 件，不僅免除家屬往返機關間奔波之苦，更為減免殯葬規費總計 4284,000 元以上(市民身份殯葬規費每件減免 4000 元)。而義賣活動感動了報章媒體，積極報導南戶喜捨精神，促使本所陸續推出的社福活動廣受支持；弱勢兒童的愛心餐會活動因在地商家、社區里鄰主動參與、凝聚愛心的理念下，兩百多位弱勢學童在七彩汽球環繞的戶外餐廳享用大餐，綻開滿足的天真笑靨。年菜的捐助共募得愛心年菜 120 份，分贈北台南及南台南的受助家庭，一系列的活動受到各界的熱烈支持。我們也藉由各項活動與義賣，經由媒體的傳播，讓社會對於弱勢團體與族群能夠更多一層的了解與關注。



C. 幸福成家多鼓勵，特設傳統禮俗區－其他創新服務策略：

因應年輕族群婚育意願逐年降低情形，本所團隊積極推展婚育政策，以「一生幸福，南戶祝福」為藍圖，102年打造「結婚四部曲」新人客製化專屬服務，103年接著推出全國首創「小資男女成家專案」，並完成「咱府城」傳統禮俗區，鼓勵全國新人上網預約結婚登記，分享府城古早禮俗(如圖66)。



圖 66 咱府城「傳統禮俗區」

(A)作法：

結婚四部曲的首部曲「愛的禮讚」，對於到所完成人生重大決定的新人們，播放浪漫婚禮歌曲，表達衷心的祝福。第二部「情定南戶 e 幸福」，於洽公大廳精心布置『一生幸福，南戶祝福』結婚牆，邀請新人拍照並致贈甜心棉花糖，新人儷影於當日 e-mail 新人，且將照片上傳於「南戶元氣站」，供新人的親友點閱，分享新人的喜悅。第三部致贈「結婚相框賀卡」，為新人獻上最誠摯的心意與祝福。第四部「封存愛的誓約」，新婚夫婦將心意寫於信箋中，投入由戶政人員手作裝飾的「甜蜜瓶中信」，作為彼此愛的見證，這項環保創意作為獲得新人認同及大眾的迴響，報社媒體也大幅報導(如圖 67)。



圖 67 新人結婚服務報導

三、創新加值服務-有價值的創新服務

鑑於臺南是一古城，其婚嫁禮儀可是全國之最，傳承至今，103年6月1日起結合結婚四步曲，為全國新人推出「南戶包幸福」服務，並完成「咱府城入傳統禮俗」區，希望府城傳統禮俗文化得以完整傳承。全國新人於網路預約結婚登記，不僅享有「結婚四步曲」客製化服務，另備有府城傳統嫁娶禮品，提供新人留影，享受中西合璧及穿梭古今之包套客製化服務。

(B) 效益：

本所『一生幸福，南戶祝福』結婚牆及客製化服務，受到各方的讚揚，開創臺南市戶所之先，多區戶政事務所皆至本所觀摩，36區戶政事務所目前也陸續完成結婚專區的設置。對於來所辦理結婚的新人所提供的客製化服務，獲百餘對新人於本所FB粉絲團按讚的肯定，使我們對於婚育政策的推動更有信心。

(4) 環保永續

A. 入口意象大改造，廢材應用添新意—其他創新服務策略：

本所係與公所合署辦公，二十年來辦公大樓及廳舍風貌幾無改變，為活化原有呆板、生硬形象，本所團隊以活潑、跳躍思維一起腦力激盪，結合廢材重生和裝置藝術，活化入口意象，致力營造更親民、舒適之洽公環境(如圖68)。



圖 68 入口意象活化-當廢五金遇見美

(A)作法：

為打造生動、活潑，兼具藝術價值之入口意象。首先於入口牆面繪出黃金海岸情境，不僅風箏放飛藍天之上，還於牆角鋪上美麗的白色細沙，以裝置藝術手法，將鋼筋、銅鐵、鍋子及二仁溪漂流木等廢材，轉化為美感獨具之可愛生物，有貓頭鷹、黑面琵鷺、海星、寄居蟹等，彷彿在海灘上開 party，歡慶黃金海岸未來光明遠景。

(B)效益：

透過裝置藝術為入口意象營造新風貌，使得辦公室入口一片新意，同仁們於其中工作身心靈皆有所感，不但響應市府推廣資源重生工作，且使往來洽公鄉親感受「廢五金遇見美」的驚艷，以「藝術入公門，廢材變黃金」的思維，吸引市民認同及參與資源重生工作，期望新思維的發酵，能使在地的著名景觀黃金海岸及二仁溪重現自然的遠景。

B. 智慧辦公再進化，創意節能作永續－其他創新服務策略：

本所秉持「善用科技、生態永續」為目標，102年起善用現代資訊工具，啟動「智慧節源大改造」，103年確實執行「五節四省有一套」模式，資訊流通更為快速，便利同仁提高辦公效率，同時達到人力、電耗、碳粉節約及減紙效益。

(A)作法：

a. 102年「智慧節能大改造」

為達到節能，辦公廳室內部空間的重新規劃與改善，為本所創意節能首要之務。於102年首先進行空間廳舍機房改造搬遷，動員本所全體同仁，完成戶籍登記簿冊搬遷工程，同時將二樓機房移置一樓，大房換小免冷氣。再者將洽公場所傳統燈具汰換 T8 改為 T5 省電燈管，並將廁所燈光改為暖色調，省電同時更顯溫馨。整理清潔辦公室各通道，保持空氣對流暢通，且於室內種植綠色植栽，使得室溫不易升高。隨手關燈小叮嚀的製作，貼心的提醒同仁節能的目標。空間的規劃與改善的同時，積極的推動紙張減量是另一工作要項。

三、創新加值服務-有價值的創新服務

b. 103 年「五節四省有一套」

為了真正達到紙張減量及儲存空間的改善，沿續「智慧節能大改造」精神，103 年進行「智慧辦公五大節能」模式(如圖 69)，並同步執行「四省節能措施」—減紙省碳、省水、省電、資源再生等，分述如下：



圖 69 智慧辦公五大節能

- (a)會議研習簡報化：每月所務會議及法令研習，放大字幕投影進行，會議電子化，節能減碳愛地球。
- (b)法令共享化：善用內部網路交流，便利同仁任何時段，皆可上機讀取重要訊息，103 年度共計建置 761 則。
- (c)訊息即時化：由同仁組成南戶 Line 群組，所內重大或周知性訊息得以即時發布，同時便利同仁即時讀取。
- (d)資訊平台化：建置線上法令庫房，便利同仁或民眾檢索戶政法令，迄今累計建置 1,407 則。
- (e)公文線掃化：公文收、發電子無紙化，如有紙本亦執行線上掃瞄，103 年度電子公文共計 4,821 件。

(B)效益：



本所 102 年起創新啟動之「智慧節能大改造」的成果相當顯著，全年節約電耗 16,400 度以上，較前一年省下電費 102,336 元以上，獲頒臺南市「節能減碳成效評比-年度進步獎第二名」獎座。103 年接續執行「五節四省」創意節能措施，效益如下：

表 30 四省節能措施及效益一覽表

編號	項目	設施說明	效益
1	省約電耗	耗電幅度大變小，智慧節能有一套： (1)二樓機房移置一樓，大房換小免冷氣。 (2)照明設備汰換汰換 T8 改為 T5 省電燈管。 (3)通道與空間簡潔，保持空氣對流暢通。 (4)隨手關燈小叮嚀，貼心提醒不會忘。 (以上移機改造於 102 年完成)	移機改造前後 101 年：54,160 度 103 年：37,760 度 同期用電 (1-8 月) 節約電耗:16,400 度，共節約 102,336 元！
2	省碳減紙	隨手減紙成習慣，地球少砍樹千萬： (1)公文收、發電子無紙化，影印用紙減量。 (2)善用內部網路交流，公文傳閱無紙化。 (3)建置線上法令庫房，法令查詢無紙化。 (4)文書、文件、宣導品採雙面列印處理。	影印機用紙(指標) 102 年:214,850 張 103 年:158,520 張 紙張減量:56,330 張 節約 563,300 元以上
3	節約省水	(1)廁所及廚房用水之水龍頭全部加裝節水墊片，並由傳統式改裝為節水噴霧式。 (2)馬桶沖水裝置加裝二階段省水閥，確實節水。	(1)102 年:318 度 (2)103 年:288 度 節水達 9.4%以上
4	資源再生	當廢五金遇見美，南戶創意得民心： (1)捐贈二手物資，傾力參與義賣活動。 (2)本所入口意象重新賦予二仁溪廢五金、漂流木新生命，如黃金海岸美麗遠景。 (3)空瓶添置喜氣小物、用心造福結婚新人。 (4)公告架結合回收品，小學堂課桌椅迎賓。 (5)製作文宣環保袋，供民眾免費取用。	

三、創新加值服務-有價值的創新服務

C. 創意節能亮社區，環保教育從小起

本所有感於在地惡景「台灣黑龍江一二仁溪」廢五金污染帶來之警惕，我們認為「環保永續」概念需要從小培養，所以參與轄內環保教育工程不遺餘力，希望藉由教育的傳遞，帶給新生的一代更多的體會與成長(如圖 70)。



1. 從小紮根作教育，
南戶娃娃看永續



2. 當廢五金遇見美，
環保永續教材區



圖 70 環保教育從小扎根

(A)作法：

- 102 年我們利用 LED 燈串連整個牆面，變幻出五彩燈海明滅閃爍著，伴隨著可愛的麋鹿、雪橇、聖誕老人，營造出濃濃聖誕氣氛。
- 103 年推出「環保永續教育工程」，以二手物資回收再利用等多項創新應用作為，為在地小朋友導覽解說，環保教育從小扎根。

(B)效益：

原本單調陰暗的辦公大樓，頓時亮起五彩繽紛的燈光，使得路人及小朋友發出驚嘆的歡呼聲。這給了我們另類的啟示，決議將節能的理念傳給新生的一代，積極推廣社區節能教育工程。幼稚園的小朋友是開啟工程的第一步，我們主動的與社區的幼稚園連繫，邀請小朋友至戶所，詳細講解說明本所節能的各項措施及想法，努力的藉由說明及教學的過程中，使節能的種子在小朋友的腦海中落地生根。

(C)永續：

本所重視資源再生，運用廢五金、漂流木、鍋子等，結合裝置藝術，塑造本所入口意象；將小學廢棄課桌椅再利用，多次獲得學校及教育機構預約觀摩及參訪，成為本轄推動環保教育永續工程之最佳教材與新地標。

2. 創新服務標竿學習效益

「服務創新，存乎一心」，為求服務更臻完美，同仁們持續的調整心態及接受新資訊的衝擊，不斷的外求新知、內求改變，致力於服務品質的無限提昇，學習及創新的成效，於創新的核心策略中展現無遺。

(1) 本所創新服務效益擴散途徑

「和您讚在一起」是本所為民服務標幟，更是與他機關互相砥礪的心情；我們透過以「共同研習」、「上級表揚」、「媒體發布」、「實地參訪」、「網路分享」等五大擴散方式(如圖 71)，吸引各機關來訪標竿學習，一起追求創新！

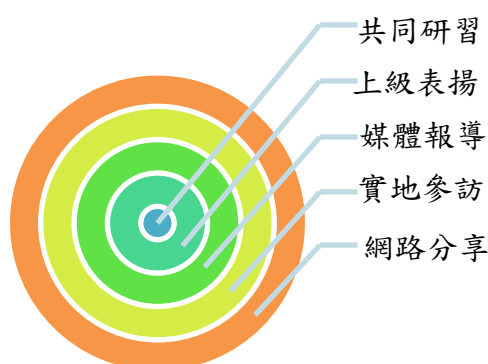


圖 71 創新服務效益擴散途徑

A. 共同研習：

作法：針對「服務接待」一項，本所團隊全員進行「服務禮儀標竿學習訓練」，特聘專家（凱爾服務管理訓練學苑）實地輔導，全面提昇同仁之觀察力、應變力、溝通力，為民眾提供一致性優質服務。

擴散：由本所擔任「服務禮儀標竿學習訓練」種子戶所，邀請新營、歸仁等他戶所於 102 年 12 月 7 日至 102 年 12 月 21 日止，進行為期三週分組討論及實際演練。

效益：

- a. 完成訂定戶所「接待(志工)人員」及「櫃台人員」二項符合本市各戶所標竿學習之「服務禮儀 SSOP」；103 年 1 月起全面實施，本所「服務態度」一項滿意度達 96.89%，較去年 96% 成長 0.93% (如 p. 34 圖 22)。
- b. 經由本研習活動訂立之戶所服務禮儀，實施後滿意度受到民眾

三、創新加值服務-創新服務標竿學習效益

肯定，並獲臺南市政府民政局指示為本市其他戶所學習標的。

B. 上級表揚：

a. 102 年度市府評定本所「六星級雲端客服、Line、FB、Skype」為戶所創新服務便民措施，為其他戶所相繼參訪觀摩。



b. 103 年度再以「南戶 WebApp、官網同步我第一」、「印鑑百寶盒—有了『真賺』傳家寶，印鑑有家不白跑」及「案件收據 QRcode 一掃就瞭、查詢走著瞧」等三項為民服務創新措施，獲上級重視肯定，規劃其他 36 戶所同步實施，評定為「臺南市 103 年戶政業務為民服務評核甲組第一名」。

C. 媒體發布：

103 年經由媒體披露本所為民服務創新措施共計 21 則，其他機關藉由報導得知訊息，來電瞭解為民服務創新措施，或約定參訪觀摩。

D. 網路分享：

本所運用官方網站或 FB 粉絲專頁，網路即時分享各項為民服務創新措施，經由相互訂閱最新訊息及友好連結等機制，每則動態接觸人數最多可達千人以上，快速擴散其他機關或民眾知悉。

E. 實地參訪：

102 年度臺南市 36 區戶所相繼至本所觀摩結婚牆、新人幸福留影 e 到家服務、地下室改造、資料歸檔及機房搬遷節能改造工程等創新服務。103 年永康、新市及仁德等 12 區戶所，及他機關實地參訪學習(如圖 72)；本所具有標竿學習效益之創新服務措施，說明如下：



與他戶所經驗交流



地下室改造資料歸檔



六星級雲端客服

圖 72 他戶所實地參訪實況

a. 「入口意象」

將在地二仁溪廢五金及廢棄鍋子等資源，運用裝置藝術手法，重現黃金海岸海邊生物及美景，於本所入口歡迎往來貴賓，連小朋友都忍不住在此停留嘻戲，再添南戶小確幸。

擴散：獲內政部戶政司副司長及市府長官蒞所視察；另本市其他 36 戶所到訪觀摩，及臺南市南、安定、善化區公所規劃學習。



b. 「機房改造搬遷工程」

本所機房由二樓遷至一樓，增加同仁用餐休憩空間，並同步節省大量電耗，獲頒臺南市「節能減碳成效評比-年度進步獎第二名」。

擴散：獲本市其他 36 戶所到訪觀摩，及臺南市東、北區等戶所建置學習。

c. 「櫃台收納」

為臨櫃同仁受理方便性及功能性考量，本所團隊貼心設計「櫃台收納組」，整合收納日常需用文具，整齊美觀提昇民眾觀感及工作效率。

擴散：獲本市其他 36 戶所到訪觀摩，及新營區戶所規劃學習。

d. 「結婚牆」

以本轄三一教堂為背景，特為新人布置之留影專區，結合本所結婚四步曲及「E 幸福」創新服務，贏得鄉親盛讚，新人開心。

擴散：獲內政部戶政司副司長及市府長官蒞所視察；本市其他 36 戶所到訪觀摩，及臺南市東區、歸仁、將軍等戶所建置學習。



e. 「哺乳室」

為媽媽幼兒餵乳或換尿片之溫馨、隱密處所，103 年 10 月經網路暨實地二階段評選雙雙得冠，獲臺南市政府衛生局舉辦優良哺（集）乳室活動法定組全市第一名。

擴散：獲臺南市稅務局、南瀛科學教育館及本市其他 36 戶所蒞臨觀摩等其他單位建置學習。



圖 73 績優哺乳室

三、創新加值服務-創新服務標竿學習效益

f. 「環保永續教育工程」

為節能減碳愛地球，本所善用二手物資，回收再利用，環保概念深植人心，在地幼兒國小班級多次到所觀摩，為環保永續教育盡心。

擴散：獲本市其他 36 戶所到訪觀摩，及臺南市金華社區、南區公所藝術特區等單位建置學習。

(2)學習專業，標竿學習

「志工大台南、幸福美樂地」，本所響應政府期許，經由民間跟公部門的力量結合，招募幸福志工在職訓練，首創「戶警合一、志工有禮」精進課程，103 年起以業師制度(如圖 74)引導學生志工，一起學習接待，關懷人群。



圖 74 業師制度學習

A. 精進學習—「戶警合一、志工有禮」在職訓練

緣起：103 年 2 月 8 日林君口頭反應，因故暫離現場，返所發現已經過號，無人協助引導；為符合眾期待，立即規劃志工在職訓練。

作法：敦聘臺南市警察局第六分局志工大隊長擔任本所「戶警合一，志工有禮」擔任在職訓練課程講師，並於 103 年 4 月 10 日率隊參訪永康、新營戶所進行志工在職訓練暨標竿學習。

效益：103 年「民情回饋」滿意度調查專案，志工服務一項滿意度達 97.91 %。

B. 最美的情書—「這個寒(暑)假我在南戶」

作法：因應寒暑假學生志工加入公部門服務學習，本所團隊以業師制度，安排志工媽媽一對一陪同引領，師徒教學相長，一起關懷人群，學習接待禮儀，從做中學學習。

效益：網路相簿記錄學生學習情形，家長安心託付，學生愉快學習，並集結心得—「這個寒(暑)假我在南戶」，每篇都是最美的情書(如圖 75)。

103 年暑期小志工王○錡日記：「...當志工真的很好玩也很充實...我學到了如何禮貌待人及親切服務，能到南戶當志工真的很不錯！」

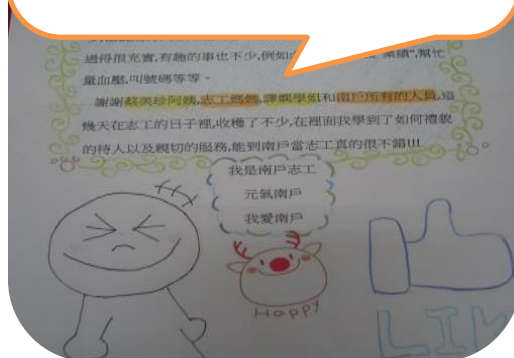


圖 75 最美的情書

3. 組織內部創新機制及運作情形

本所 102 年起訂定「戶籍行政創新提案實施計畫」，對於戶政業務及為民服務項目，團隊全員均可提出創新或改進措施，103 年延續實施，建立獎勵制度，確保創新提案源源不絕，服務持續精進。

(1) 提案運作，全員參與

為落實提案制度，促進組織活化，對於為民服務、戶政法令、業務措施相關實務之興革建議，同仁均可進行專題研究，提出創新點子；或因應民情成立專案，由秘書召集課長、相關同仁組成「研發小組」，負責研究並審查提案，有效提升研提案件、創意提案之獲參採率及可行性，落實全員參與。

(2) 獎勵表揚，績效豐碩

A. 獎勵制度：

為鼓勵同仁勇於主動建言，樂於研究創新，重大建議或貢獻經主管會議採用，均於所務會議公開表揚，如獲市府或內政部採納施行，每案另於年終考核加 0.1 分；103 年獲內政部採納施行之創新提案共計 3 件，其效益如下：

表 31 內政部採納創新提案及效益一覽表

編號	創新提案	施行效益
1	為民服務 — 建請建置「新式戶口名簿專區」，提供新式戶口名簿介紹	鑑於新式戶口名簿可取代戶籍謄本功能，各縣市政府均提出相關便民措施，內政部於網站建置「新式戶口名簿專區」後，不僅詳加介紹新式戶口名簿功能特色、查驗、申請方式及效益外，亦同時公告全國性一體適用及各縣市政府相關便民措施，全國民眾受惠。
2	戶政業務 — 建議修改「死亡資料通報辦法」第 9 條規定內容或新增系統功能	新一代戶役政單一簽入系統無作業功能，供戶政所將接獲之死亡通報書面或電子檔轉存於死亡通報系統，內政部參採同意本所建議，將擇期版本更新以增加系統功能，並通報戶政司，戶政所應將死亡通報書面轉為電子檔，並燒成光碟寄內政部處理，達成法規與實務作業一致性。
3	戶政業務 — 建請於「角色管理」中新增人員姓名為查詢選項，以利便於定期檢查使用者權限	戶役政單一簽入系統之管理功能分為角色管理及人員管理，「角色管理」，是以「角色」為查詢選項，內政部同意新增人員姓名為查詢選項，以求功能一致性及使用不易混淆。

三、創新加值服務-組織內部創新機制及運作情形



B. 研發小組運作成果—全國首創「印鑑百寶盒」

緣由：103年4月7日方小姐至本所代其父申請印鑑證明，因僅攜帶父親印鑑章及其本人身分證，未依規定出具委任書及其父國民身分證影本而無法辦理。方小姐表示法令並非人人熟悉，而且委託書又不是隨手可得，致抱怨連連。

執行：為一次解決民眾因對申辦印鑑證明手續不瞭解，免除多次往返奔波情形，103年4月7日接獲民眾反應後，隔日即召開主管會議及成立小組；經小組成員多次開會討論，決議設計相關文宣品，命名為「印鑑百寶盒」發送給民眾。

成果：研發小組歷時三個月餘，完成打樣設計(如圖 76)，印鑑百寶盒內除可放印鑑章外，並有委任書、辦理印鑑注意事項、貼心小叮嚀等，讓民眾於再次申辦或委託他人辦理時，即可辦理無退件(全國唯一)；盒面印有QR code，以智慧手機掃描，即可直接進入本所印鑑登記、變更、廢止申辦須知、自我檢核表暨提醒精靈網頁，便利民眾來所前即可帶齊文件，一次辦理完成免奔波。

效益：103年8月臨櫃發放「印鑑百寶盒」，同時進行貼心作為滿意度調查，共抽樣80份有效問卷，民眾對本文宣品肯定達94.38%。

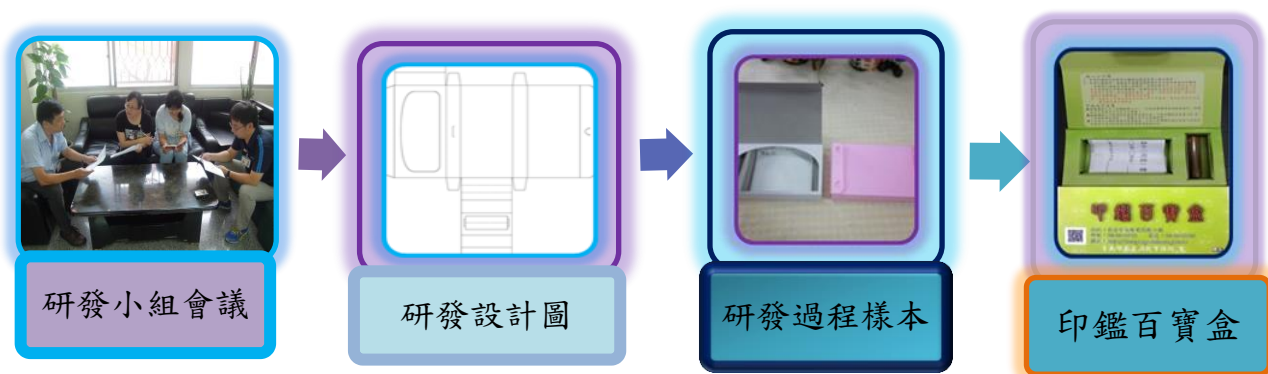


圖 76 全國首創—印鑑百寶盒

參、未來努力方向

未來本所將繼續秉持著「主動積極」、「以客為尊」的理念、再融入「專業、便民、效率、創新」之服務態度，尊重民眾感受，朝向以主動、走動式協助及貼心的互動式回饋，積極用心服務民眾，精益求精，以達成「最優質服務」的目標而努力。感於本所現行推動服務品質工作，尚有待努力之處，列舉說明如下，作為本所未來努力推動服務品質之方向：

- 一、效率與創新，唯有不斷創新，縮短行政流程，增進行政效率，朝民眾申辦案件時零等待、零錯誤之目標邁進，並賡續提昇本所同仁的服務品質，持續推動以顧客為導向之服務文化。
- 二、推行標竿學習，著重創新研發，運用知識管理，結合組織學習，不斷求新求變，提高施政滿意度，徹底為民眾解決問題，為持續改善與多元化辦理戶政服務品質之管理，繼續推行「建立改善提案制度」。
- 三、以「網路代替馬路」、「即時通代替對話」，加強網路化、電子化作業，及跨機關網路合作，提供更快速又便捷的服務，讓民眾「不多走一步路」，即可全程辦妥。
- 四、結合科技網路，朝向電子化政府入口網分類檢索目標邁進，建構優質戶政網站，運用最新資訊科技建立全面 e 化系統，提供民眾更便捷的服務。
- 五、邁向「作業標準化、戶籍數位化、資訊透明化、服務親切化」的全方位現代化服務。
- 六、營造數位辦公室文化，積極運用各項資訊設備以營建全面電腦化資訊化辦公環境，朝「無紙化」之目標前進。
- 七、注重為民服務，全面提升服務品質，加強內部溝通與人性化管理、時間管理、壓力管理、情緒管理。加強創新研發，自我超越、團隊學習，建立共同願景，朝政府服務品質獎目標邁進，由優秀變成卓越的一流服務機關。

肆、附件

臺南市南區戶政所事務所熱門客服Q&A

到府服務	
1	Q:家父現住安養院,身分證遺失,無法親自辦理補發,可否協助? A:是的(凡年老、行動不便或65歲以上老者,本所均可提供到府服務)。
印鑑	
2	Q:戶籍從外地遷回且需要印鑑證明,以前作過登記,現在還需重辦嗎? A:是的(戶籍遷離印鑑證明即失效,本人親自攜帶身分證及印鑑章來所重新登記)。
門牌	
3	Q:我家門牌搬來時就掉了,可以申請嗎? A:是的(門牌補發由房屋所有權人或現住人,都可來戶所臨櫃提出申請)。
結婚登記/預約結婚	
4	Q:辦理結婚登記可以在任一戶政事務所辦理嗎? A:是的(無遷徙情形時,結婚雙方當事人可至任一戶政事務所辦理結婚登記)。
5	Q:結婚當日很忙,不能在結婚當日辦理登記怎麼辦? A:可於結婚登記日前3個辦公日內辦理結婚登記並指定結婚登記日。
6	Q:婚期正好是例假日,如何預約申請結婚登記? A:例假日當日辦理結婚登記者,須於指定結婚登記日前3個辦公日向受理結婚登記之戶政所,以親自、電話、傳真或郵寄方式預約申請。
人別確認	
7	Q:聽說出國前要先辦理人別確認,護照遺失也需要嗎? A:不用(國人首次申請普通護照,需向戶所申辦人別確認,護照遺失並非首次辦理護照,無需再人別確認,逕向外交部申請補發即可)。
8	Q:首次申請普通護照是否可到任一戶政事務所辦理人別確認? A:是的(103年7月1日首次申請普通護照得親自向全國任一戶政事務所辦理)。
入出境業務	
9	Q:戶籍遷出國外者,應如何辦理恢復戶籍? A:當事人或戶長攜帶身分證、印章、戶口名簿及當事人入國證明文件,至遷入地戶政事務所辦理,自立新戶者,應附繳房屋證明文件。
自然人憑證	
10	Q:辦理自然人憑證需帶何證件? A:本人親自攜帶身分證及工本費250元,至任一戶所臨櫃辦理。
11	Q:自然人憑證使用效期? A:效期5年;到期日60天內以原卡線上或臨櫃展期成功,可續用3年。
身分證掛失	
12	Q:掛失身分證的適格申請人? A:成年人由本人申請掛失或撤銷掛失;未滿14歲未成年人由法定代理人申請,滿14歲之未成年人由本人或法定代理人申請。
13	Q:掛失身分證有無設籍限制? A:電話申請掛失或撤銷掛失須向戶籍地之戶政事務所為之;臨櫃申請掛失或撤銷掛失可至任一戶政事務所辦理。
生育獎勵金	
14	Q:領取生育獎勵金資格? A:新生兒之父或母一方需於新生兒出生前設籍本市連續六個月以上,且申請時仍設籍本市;出生六十日後逾報即無領取資格。
15	Q:本市生育獎勵金出生個數及金額如何計算? A:新生兒個數之計算,產婦生產之第一名新生兒發給生育獎勵金新臺幣六千元;第二名以後之新生兒,每名發給新臺幣一萬二千元。