

113 年度 提升服務品質執行計畫



中華民國 112 年 12 月 6 日

臺中市北屯區戶政事務所 113 年度提升服務品質執行計畫

112 年 12 月 6 日

壹、依據：

依據臺中市政府民政局 104 年 4 月 24 日中市民秘字第 1040013588 號函轉行政院 104 年 4 月 7 日院授發社字第 10413004711 號函修正「政府服務創新精進方案」辦理。

貳、計畫目標：

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的服務形象與聲譽。
- 二、導入資訊流通運用觀點，促進政府資訊透明化，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、深化創新服務績效，提供多面向整合服務。

參、實施對象：

全體員工。

肆、計畫內容：如附件。

伍、實施步驟及分工：

行政課擬訂提升政府服務品質執行計畫，各課應參酌本所業務特性，依「執行計畫內容」所列各大工作項目及推行作法，據以實施；持續改善本所辦公環境，充實各項服務設施，並加強同仁教育訓練，辦理民眾意見調查，蒐集民意加以分析，作為改進之參考，俾以提升為民服務品質。

陸、考核規定：

本實施計畫督導考核：

一、平時查核：

各課應建立內部稽核制度，由主任、秘書、課長對各課業務實施機動督導、考核，抽查工作人員服務態度與工作績效，適時予以檢討改進。

二、年度查核：

配合市府排定考核時程，各課將實施成果及績效彙集整合受考。

柒、績效檢討：

對於辦理業務及為民服務工作經評比工作績優或工作不力者，將依權責予以獎勵或懲處，並作為年終考績考核之參據。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或補充之。

實施要項	推行作法	完成期限	承辦單位	預期效益
<p>一、 提升服務品質， 深化服務績效。</p>	<p>(一)訂定機關年度『提升服務品質執行計畫』，具體規劃為民服務工作範圍。</p>			
	<p>1. 訂定「提升服務品質執行計畫」，具體規劃為民服務工作範圍，並主動公布於本所網站。</p>	<p>1月31日前</p>	<p>行政課</p>	<p>依據計畫規劃範圍，逐一檢視為民服務工作項目，以提升服務品質。</p>
	<p>2. 定期召開所務及課務會議，檢討各項業務執行績效，持續提出各項為民服務工作改善之建議。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>各課</p>	<p>藉由定期會議，檢討執行成效，瞭解各課業務之橫向連繫及縱向連繫，以求效率及效能之提升。</p>
	<p>(二)考量民眾洽公之便利性、實用性及合宜性，維護並適時更新各項服務設施。</p>			
	<p>1. 排定「辦公廳環境清潔維護分工表」，每日由同仁依責任區負責環境整潔，並定期辦理本所環境大掃除。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政課</p>	<p>同仁依權責範圍排定清潔範圍，培養團隊精神及維持辦公環境之整潔。</p>
	<p>2. 每年辦理洽公環境及服務設施民眾滿意度調查，做為改善檢討之依據。</p>	<p>12月31日前</p>	<p>行政課</p>	<p>以滿意度調查的結果，作為本所改善及檢討之依據，並增加與民眾間的雙向溝通。</p>
	<p>3. 營造友善環境、力行節能減碳。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政課</p>	<p>透過具體設施營造友善環境，力行節能減碳，彰顯環保理念。</p>
	<p>4. 取得AED安心場所認證，保障公共場所安全環境。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政課</p>	<p>透過本所AED設備管理及定期落實員工緊急救護技能訓練，提供民眾安全洽公環境。</p>
	<p>(三)塑造專業、便民、高效率的優質服務形象。</p>			
	<p>1. 選派優秀人員擔任綜合受理櫃檯工作，定期施以法令測試及服務禮儀教育訓練，期能提供優質第一線服務。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>登記課</p>	<p>透過定期之法令測試及服務禮儀訓練，提升服務人員之專業素養及服務品質。</p>

實施要項	推行作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	2. 服務檯置服務員提供引導及接聽電話服務，另排定志工輪值走動式服務，協助服務檯引導及招呼顧客。	持續辦理	行政課	顧客進入本所時能於第一時間接受親切招呼及引導服務，使其倍感尊榮，樹立機關良好形象。
	3. 訂定「資訊傳達標準作業要點」，有效轉達戶政法令或函釋之修正廢止，及其他上級機關交辦事項。	持續辦理	各課	透過直向及橫向資訊連繫，及雲端法令資料系統查閱，隨時掌握最新法令資訊，並落實各項交辦事項。
	4. 每年定期測試服務人員專業知識及回答民眾問題正確率。	12月31日前	各課	加強法令訓練、充實員工專業智能，以保障民眾權益，提升服務品質。
	5. 每月定期辦理測試各同仁電話禮貌及櫃檯服務禮儀，並做為年終考核依據。	12月31日前	行政課	透過定期測試，有效掌握同仁服務禮儀之品質，增加服務人員之親和度。
	6. 每年辦理「為民服務現場滿意度問卷調查暨最佳禮貌服務人員選拔」，選拔最佳禮貌人員予以獎勵，提升同仁士氣。	12月31日前	行政課	藉由問卷調查分析結果，檢討須改善之缺點，提升本所專業之優質形象。
	7. 加強各項便民服務措施，提供到府、到校、到院服務。	持續辦理	各課	以客為尊、加強便民服務，塑造本所服務熱忱之服務理念。
(四) 針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。				
	1. 運用多元傳播工具(如網站、臉書、電子看板、電視牆、跑馬燈及文宣資料等)，宣導各項施政措施及執行成效，促進民眾瞭解施政及服務內容績效。	持續辦理	行政課	運用傳播媒體，可大幅提升民眾對各項施政措施及執行成果效益之瞭解。
	2. 參與各機關或社區辦理之活動(會議)，宣導政府施政措施及執行成效，促進民眾瞭解施政及服務內容績效。	持續辦理	各課	透過各項活動，深入社區，宣導各項服務事項，促進民眾瞭解戶政新訊。

實施要項	推行作法	完成期限	承辦單位	預期效益
(五)結合社會資源主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。				
	1. 鼓勵民間團體、退休人員或一般民眾擔任本所志工，協助諮詢及公益服務，達到機關、企業、民眾三贏局面。	持續辦理	行政課	運用現有志工36名，結合政府與民間力量，發揮民眾服務參與最大效益，達到全民參與社會服務的目標。
	2. 聘請義務律師，免費協助本所法律諮詢服務，確實解決民眾問題。	持續辦理	行政課	藉由民間企業提供專業性為民服務措施，解決政府人力之不足。
	3. 結合民間企業，預防各類突發事故發生，確保所有業務順利推展。 (1)由大同電腦公司維護戶役政資訊系統電腦軟硬體設備，以應變突發事件。 (2)與保全公司簽定安全服務契約，維護辦公廳舍設備的安全。 (3)與民間企業訂定合作契約，提供本所辦公設備、服務設施及各項機具之維護服務。	持續辦理	行政課	藉由民間企業專業性之協助措施，維護辦公廳舍各項設備及資料的完整性，確保人民資料隱私。
	4. 運用社區、民間活動場合，辦理戶政宣導活動，以擴散政府服務訊息。	持續辦理	各課	運用各項集會場合宣導政府施政，與人民生活結合，提升親民形象及便民措施。
(六)積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。				
	積極參加各類競賽(例如政府服務獎、服務稽核、戶政業務評鑑、數位學習競賽、英語能力檢定、各項創意提案等獎項)，藉由對外參獎提升服務品質，樹立機關良好形象。	12月31日前	各課	藉由各類獎項激勵同仁榮譽感，並獲得民眾的信賴及肯定機關優質的服務作為。
二、 便捷服務程序， 確保流程透明。	(一)加強櫃檯人員處理各項申辦案件統合運用知能，均衡各櫃檯承辦業務。			

實施要項	推行作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	積極推動全功能櫃檯(單一窗口)，提升單一窗口全功能的比例，均衡各櫃檯承辦業務，縮短民眾等候時間。	持續辦理	登記課	民眾受理各類案件時無需轉換專門櫃檯，以達單一窗口全功能之目標，並可彈性運用人力，強化同仁多元服務功能。
(二)簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。				
	1. 不定期檢討更新有關民眾申辦案件所需繳附證件、作業流程、辦理時間、審核權責及收繳規費等資料。	持續辦理	各課	不定期檢討更新，以簡化作業流程，提升行政效率。
	2. 運用電子化服務(如提供表單下載、線上申辦、線上回復等)以及擴大運用電子化設施情形。	持續辦理	行政課	藉由電子化多樣服務，積極推動電子化參與程度，以建立即時且有效的服務。
	3. 於本所網站及宣導櫃提供各項戶籍登記作業須知與流程、各類申請書表書寫範例供民眾參閱。	持續辦理	各課	藉由標準化作業須知與流程，簡化各項作業办理流程，以期流程透明。
	4. 訂定標準化作業規範及作業流程，定期更新網站戶政人員工作手冊並與民政局資訊同步。	持續辦理	行政課	提供員工作業依據，減少作業疏失及錯誤，提升行政效能。
	5. 申辦業務流程及所需證件一次告知，持續實施「一次告知單」之開立。	持續辦理	登記課	办理流程及所需證件一次告知，避免民眾來回奔波。
	6. 與國稅、地稅、健保等機關合作，提供N+e跨機關便民服務。	持續辦理	各課	藉由跨機關合作之機制，落實「一處受理、全程服務」之目標。
	7. 建立內部稽核制度，加強申辦流程之正確性及案件品質之精準性，並列入年終考核之依據。	持續辦理	各課	建立流程控管制度，正確戶籍登記，確保服務之品質。

實施要項	推行作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	8. 訂定「戶役政資訊系統異常處理程序」，有效管理系統異常時之應變處理事宜，加強為民服務之推行。	持續辦理	各課	建立流程並加強與民眾溝通，避免現場民眾久候，滋生民怨，俾利提升本所為民服務之專業形象。
(三)檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。				
	1. 善用資訊科技，協助業務資料查詢，減少申請人檢附書證謄本數量。	持續辦理	各課	經由各項資訊連結及跨機關查詢服務，促使書表減量，兼具便民及環保之效能。
	2. 積極推動跨機關便民服務合作，運用各機關電子閘門系統，查詢各項戶籍登記案件所需資料。	持續辦理	各課	
(四)建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。				
	1. 提供承辦單位及電話，且於服務場所及機關網站(頁)公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序。	持續辦理	各課	確保流程公開透明，讓民眾瞭解案件處理流程及作業時間，以減少對機關的誤解與疑慮，確保民眾知的權利。
	2. 提供案件處理查詢管道，包括現場、電話、網路，並注意民眾查詢回應處理時效。	持續辦理	各課	
	3. 受理案件後提供申請人收件確認訊息，且處理案件超過標準作業時間主動告知申請人。	持續辦理	各課	
三、 探查民意趨勢， 建立顧客關係。	(一)建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。			

實施要項	推行作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	1. 訂定「人民陳情案件作業要點」、「受理民眾意見(抱怨)處理程序」及「民眾意見(抱怨)處理流程圖」，且定期進行演練及檢討，即時提供協談諮商服務。	持續辦理	行政課	經由完備之申訴管道及處理流程，重視民眾之意見與需求，做為本所檢討改善之依據，並強調本所尊重民意及以客為尊之服務理念。
	2. 列管追蹤人民陳情案件及興革建議，各陳情案件之處理，應限期函覆陳情人，若有逾期未結案件即予書面查催並調卷分析原因至結案為止。	持續辦理	行政課	
(二)廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言。				
	1. 設置民眾意見信箱及電子信箱，擴大溝通管道。	持續辦理	行政課	廣納各種管道意見，即時掌握民情民意，做為政策改善之依據；進而研訂符合民意之服務政策措施，提升民眾滿意度。
	2. 定期舉辦為民服務滿意度問卷調查，廣納各類意見及建議。	12月31日前	行政課	
	3. 提供獎勵機制，經民眾創新建議並由本所採納者，致贈精美宣導品表達本所謝意。	12月31日前	行政課	
(三)透過民眾需求調查規劃相關服務政策或措施。				
	對於民眾提出之建議、抱怨與新聞輿情回應，有系統的分析評估，進而產生新的服務政策或措施。	持續辦理	行政課	藉由系統性的規劃及分析報告，做為服務措施改進之參考。
(四)辦理民眾意見及滿意度調查，分析調查結果，並回饋改進服務缺失。				
	1. 定期辦理民意調查，並強化問卷內容公正性、測量方式之妥當性、評價結果分析之客觀性。	12月31日前	行政課	將民意調查加以檢討分析，創造『以客為尊』的新思維，提出改善對策，真正落實為民服務工作。

實施要項	推行作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	2. 對於調查結果提出改善服務措施及執行績效。	12月31日前	行政課	
四、 豐富服務資訊， 促進網路溝通。	(一)提供正確連結之機關網站、資訊內容並即時更新。			
	1. 機關網站設置「主動公開資訊專區」，依「政府資訊公開法」第7條規定主動公開政府資訊。	持續辦理	各課	政府資訊主動公開，便利人民共享及公平運用政府資訊，保障人民知的權利。
	2. 主動公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品等其他重要資訊。	持續辦理	各課	
	3. 訂定網站(頁)資料定期更新規定，檢視網頁資料之正確性及即時性，並填具網站檢視紀錄表。	持續辦理	行政課	定期更新各項資料，確保民眾獲得最新資訊。
	4. 定期檢查機關網站(頁)超連結正確性，引用他人資料要標明來源出處或版權。	持續辦理	行政課	正確連結其他機關網站，提供民眾多元管道使用之便。
	(二)機關網站或網頁設計應符合國際評比。			
	1. 網站(頁)資訊檢索配合電子化政府入口網，規劃提供多樣性檢索方式，如提供主題、施政與服務等分類檢索。	持續辦理	行政課	使民眾可用符合習慣、標準化、一致化的方式到各機關網站找到所需的資訊。
	2. 建置設計符合無障礙網站標準之機關網站(頁)，提供友善多元的網路環境，並取得認證標章。	持續辦理	行政課	為保障身心障礙者權益，並提升網站整體使用的親和力，打造全民溝通無障礙網路環境，使民眾網路資訊取得更為便利。
	(三)建置多元化電子參與管道，暢通民眾參與管道。			

實施要項	推行作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	1. 建置本所服務信箱、市府便民服務信箱等多元公眾參與管道，提供民眾友善網路溝通環境。	持續辦理	行政課	建置多元化網站，24小時不打烊，藉由溝通橋樑，供民眾提供建言，並適時予以回覆，以達到雙向溝通之效。
	2. 對於民眾透過電子參與管道反映意見，應設有互動及回應機制。	持續辦理	行政課	
	3. 「常見問題集」管理機制。	12月31日前	各課	
(四) 賡續推動網站（線上）申辦業務及服務項目，提高線上申辦使用率。				
	1. 擴展網路申辦量能，並提供完整申辦資訊及強化安全申辦認證。	持續辦理	行政課	賡續推動網路申辦業務及各項表單下載，實現「多用網路，少用馬路」之電子化政府願景。
	2. 定期蒐集民眾需求，選擇使用率高且適合線上服務的項目，加強辦理推廣行銷活動。	12月31日前	各課	
	3. 檢討現行電子表單必要性與合宜性。	持續辦理	各課	
(五) 鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。				
	強化各課對跨機關合作之認知及需求，透過各課之內外部流程整合及簡化，加強延伸跨機關合作之程度，以達到流程再造之效能，提升資訊資源共享及使用效率。	12月31日前	各課	透過各機關整合提供便民服務，延伸服務據點，減少民眾往返各機關奔波之苦，享受政府機關便捷服務。
五、 創新服務方式， 整合服務資源。	(一) 主動檢討、發掘服務遞送過程之問題，並提出具體解決方案。			
	積極運用法令鬆綁、流程再造、引進民間資源、資訊科技應用等工具，規劃創新的措施，解決服務問題，提升行政效能。	12月31日前	各課	運用創新作法，提升服務產出的附加價值及便民程度。

實施要項	推行作法	完成期限	承辦單位	預期效益
(二)主動協調、整合性質重複或相關聯服務工作。				
	透過民眾需求調查規劃服務政策或措施，進行服務項目改造(例如檢討非必要之服務予以終結，或新增服務項目)。	12月31日前	各課	針對民眾需求，協調整合性質重複或相關聯服務工作，進行改造，重新設計更有創意的加值服務。
(三)規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。				
	從政府服務資源整合及共享角度出發，強化各機關橫向聯繫，及垂直服務整合，提升行政效能。	12月31日前	各課	達到資源共享，減少民眾退、補件困擾，簡化行政程序。
(四)持續推動本所各項創新措施，提升服務品質。				
	1. 賡續辦理各項以「愛在北屯」為服務理念之各項便民創新措施。	12月31日前	各課	以積極溝通、主動關懷之精神，以民眾立場考量各項改進創新措施，藉以增加與民之雙向溝通，提升本所服務之品質。
	2. 配合各項創新措施，積極辦理各項專案活動。	12月31日前	各課	
六、其他。	因應社會脈動、民意需求及配合內政部、上級機關暨本所首長及各主管指示事項或措施。			