

臺東縣臺東戶政事務所 104 年度提升服務品質實施計畫

中華民國 104 年 7 月 1 日訂

定

壹、計畫依據：

臺東縣政府 104 年 4 月 27 日府計展字第 1040080195 號函頒「臺東縣政府 104 年服務品質評鑑計畫」。

貳、目標：

- 一、落實「以民為尊、創新服務」的理念，以主動式服務提供民眾最完善的服務。
- 二、持續塑造專業、便民、高效率的公共服務形象。
- 三、公開資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 四、整合多項機關服務功能，統合運用資源，持續創新以提升卓越服務品質。
- 五、積極推動學習型組織，透過目標管理、標竿學習，打造體貼民意、客製化的服務。

參、實施對象：

本所全體同仁。

肆、實施策略與方法

優質服務構面實施策略與方法

(一) 優質便民服務構面

實施要項	實施策略	執行方法
強化服務流程便捷性、強化流程透明度	提供便捷服務流程	1. 建置全方位（單一窗口）服務，落實「一處收件，全程服務」。 2. 因應不同需求民眾，設置各項專櫃。 3. 強化服務臺功能。 4. 透過行政作業流程及申辦案件流程簡化，改進申辦案件流程，縮短申辦案件時間及簡化各類書表證件。 5. 透過跨機關部門的互助合作，達到流程再造之效率。 6. 建立「支援櫃檯」機制，縮短民眾等待時間及紓解洽公人潮。 7. 推動電子公文節能減紙，增加線上簽核比例並減少核章數，以提升公文效率。 8. 協助外交部辦理「首次申請護照親辦人別確認」服務。 9. 積極推動核發自然人憑證及結合機關單位、公司行號辦理集體申辦。民眾經由網際網路享受政府 E 化服務。 10. 臺東縣 e 化服務宅配到家計畫—與縣府計畫處建立夥伴關係，推動縣民服務中心功能延伸，戶政人員攜帶行動載具到宅協助辦理。
	促使服務流程透明化	1. 提供案件處理流程多元管道查詢（含現場、電話及網路查詢等）並保持查詢管道之暢通。 2. 規劃網路線上查詢功能，提供案件流程查詢回應情形。 3. 對證件不齊無法辦理之案件，開立「一次告知單」，使民眾了解案件應備證件及處理程序。

提升機關服務形象	促進服務場所便利性、服務行為友善性及服務行銷有效性	營造規劃完善親切便民的服務洽公環境，充實服務設施，提升機關形象。 1. 加強洽公環境適切程度，如： (1) 機關環境標示（含雙語）及引導標示。 (2) 申辦動線規劃及環境規劃。 2. 強化民眾休息等候區功能，增設博愛座，使老弱婦孺安心洽公；提供雜誌、書報供民眾閱覽。 3. 設置WiFi 熱點，提供友善網路環境。 4. 由專人辦理及檢視服務設施合宜性，各項設備安全及定期檢測維護。 5. 落實走動式管理主動協助引導民眾。 6. 持續辦理電話服務禮貌測試，建立服務人員專業、親切具責任感之優質形象。 7. 鼓勵需求民眾多利用哺（集）乳室。 8. 充實「戶政宣導」專區。 9. 善用傳播媒體（戶政網頁、公布欄、電子字幕機、FACEBOOK、文宣資料、戶外宣導活動等），加強宣導各項服務措施。
建立良好的顧客關係與回應機制	經由民眾意見調查辦理統計及分析民眾滿意度	1. 以問卷調查探查服務滿意度並分析及檢討服務滿意度趨勢、服務滿意度成長率等，並依民眾建議改進服務缺失。 2. 針對陳情案件、1999 專線或主任信箱管道反映案件，依相關規定辦理。
	縮短民眾意見處理時效與有效處理民眾意見	1. 建立民眾意見及抱怨處理機制。 2. 加強民眾意見及抱怨之處理績效及後續追蹤處理。 3. 針對陳情案件及依 1999 專線或主任信箱管道反映者，應依陳情案件及 1999 專線或主任信箱處理之規定辦理。 4. 新聞輿論回應處理：設置新聞輿論回應機制、儘速針對新聞輿論回應。

(二) 資訊網路服務構面

實施要項	實施策略	執行方法
強化政府資訊提供運用及檢索服務	強化可公開性資訊公開並提供有效之資訊內容	1. 公開相關法令及重要政策資訊如： (1) 機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號。 (2) 服務相關法律、命令及地方自治法規。 (3) 施政計畫、業務統計。 (4) 其他法定主動公開資訊項目。 2. 宣導或公開本所服務措施及出版品資訊如： (1) 機關服務措施。 (2) 戶政常見問答集 (Q&A)。 (3) 宣導機關活動。 (4) 機關文宣品 (如宣導手冊)。

		3. 應確保公開之資訊內容正確並定期檢視網站資訊內容與連結之正確。 4. 依據《 政府資訊公開法 》第7條規定，網站設置主動公開專區。
	提供資訊檢索之完整性與便捷性	1. 建置分類檢索服務 提供包括主題、施政與服務3種分類檢索。 2. 促使檢索服務操作友善性，以多樣化及簡單易用的資訊檢索方式提供服務。
提升線上服務及網路參與	線上服務量能擴展性及網路參與應用情形	1. 線上服務（包括申請書表下載、網路申辦及預約等服務）提供情形。 2. 統計網路申辦案件數及每月成長率，了解民眾使用情形。 3. 透過線上行銷推廣網路服務，增加網路申請案件量。

(三) 創新加值服務構面

實施要項	實施策略	執行方法
實施及開創有價值的創意服務	利用創意性服務措施提供為民服務並加強簡政便民服務措施增進顧客滿意	1. 提供中午彈班及假日預約結婚登記等措施。 2. 於本所辦妥出生登記者可一併申辦生育津貼、新生兒投保及申請健保卡，以縮短民眾申辦時間。 3. 設置民俗禮卡專區，提供民眾更認識風土民情。 4. 成立戶政法規研議小組。 5. 訂定強化戶政人力資源計畫。 6. 訂定提案制度獎勵計畫。 7. 招募志工引導協助民眾申辦案件。 8. 簡化行政作業及申辦案件流程，推動跨機關合作，整合服務窗口，以節省民眾洽公時間，提高行政效能。 9. 出生即時通：以簡訊即時通知辦理出生登記及生育補助資訊。 10. 戶政社政新連線—攜手服務計畫：由社會處轉介行動不便或弱勢民眾，由本所派員提供主動、積極、親切的到宅(院)戶政業務愛心服務。
	強化服務措施延續性及標竿學習效益	創意服務措施訂定標準作業流程，並因應計畫或標準作業流程之規定而檢討改善。定期安排優質機關觀摩，借鏡觀形，賡續改善推動便民服務。
	提升服務措施執行方法的效能性	計畫及服務措施的實施應考量使用服務的民眾人數多寡、受益程度，與所需成本是否相當；惟不符成本效益時，應考量社會公平正義價值及提供該項服務的責任與義務。

伍、 執行期程

本計畫自104年1月1日至104年12月31日止。

陸、執行方式

- 一、本所(含卑南、蘭嶼及綠島辦公室)於本計畫訂定後，依工作要項執行表內容及實際需要切實執行，並應於期限內達成目標。

二、各執行單位除例行性服務項目應持續推動外，應鼓勵同仁隨時創新研發便民服務，提升服務品質。

柒、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充與協調辦理。