

臺中市西區戶政事務所

113 年度

提升服務品質執行計畫

中 華 民 國 **113** 年 **1** 月

臺中市西區戶政事務所

113 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

106 年 1 月 9 日行政院院授發社字第 1061300008 號函頒之「政府服務躍升方案」、行政院國家發展委員會 110 年 1 月 8 日國家發展委員會發社字第 1091302284 號函暨臺中市政府 111 年 12 月 27 日府授研服字第 1110347559 號函辦理。

貳、計畫理念：

- 一、專業 (Professional)：身為戶政人員，專業不只是戶政業務，專業不應該被受限。
- 二、便捷 (Convenient)：服務不只是「做好」，我們不斷思考如何讓服務做到「更好」、「更便捷」。
- 三、熱忱 (Enthusiastic)：我們藉由「熱忱」創造更舒適、便利的加值服務，讓自我不斷提升。
- 四、同理 (Concern)：站在民眾角度去思考民眾在乎的、需要的是什麼。

參、計畫目標：

希望藉由對自我的要求與期許，透過四項服務理念「專業」、「便捷」、「熱忱」、「同理」，踐行專業創新、服務不設限之目標。

肆、實施對象：

本所全體同仁。

伍、管制考核：

各單位與人員辦理情形及執行績效列入平時考核及年終考評參據，各主管並應適時督導考核。

陸、本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜並得隨時補充修正之。

柒、 推行做法：

實施要項	實施重點	實施步驟
	<p>1-1 運用數位創新策略及措施，有效增進經濟發展及就業機會，促進資源有效利用。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過 e-Eyes 科技監控機制，在抽取號碼牌等待辦理時，等待人數超過 7 人以上或等候時間超過10分鐘，e-Eyes 監控系統即發出警示訊息，讓主管真實掌握現場情形，可立即啟動支援機制，節省洽公民眾等候時間及有效紓解人潮。 2. 印簽比對數位系統作業取代人工作業。 3. 檔存資料影像化，民眾臨櫃申請，可由系統快速列印核發，大幅縮短民眾洽公等候時間。
<p>數位創新加值</p>	<p>1-2 連結政府及民間巨量資料，公私協力解決民眾關切問題。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供臺中市市民全市跨區辦理印鑑登記及申請印鑑證明服務。 2. 提供全國跨縣市傳真及 e 化方式調閱檔存申書及附件，由本所代發，民眾無需返回登記地戶所申請。 3. 透過「戶政便民服務作業系統」，櫃檯人員以戶政電腦完成戶籍登記、文件核發及戶籍行政作業，以資訊化取代傳統人工作業，辦理案件更簡便。

		<p>4. 本所網站主動公開機關簡介、戶政業務及便民服務措施、人口統計、線上預約等重要資訊，並設戶政FAQ 常見問答，提供學術研究及民間企業加以運用。</p> <p>5. 網站提供各項戶籍登記申辦須知、服務項目、法規、申請書表、各承辦人業務項目及電話，方便民眾上網查閱及聯絡。</p>
	<p>1-3 運用人工智慧、物聯網、區塊鏈等數位科技，創新為民服務模式。</p>	<p>1. 建置人臉辨識系統，利用科技查驗，以強化身分查核，防杜不法人士冒用他人身分申辦戶籍業務，確保民眾權益。</p> <p>2. 利用戶政便民服務作業印簽比對系統，印鑑由人工核對改為電腦比對，提升印鑑比對之速度及精確度。</p> <p>3. 提供戶政規費收據上傳雲端無紙化服務，以達減能減紙落實環保政策。</p>
	<p>1-4 針對民生攸關之政府申辦業務，推動整合跨機關業務流程，提供民眾線上便捷服務。</p>	<p>1. 使用跨機關電子閘門認證系統 e 化服務，減少申請人向不同機關申請書證之困擾。</p> <p>2. 運用跨機關通報服務包含戶籍資料異動跨機關通報服務、跨機關通報健保卡服務及健保退保、通報勞保局申請生育及家屬死亡給付、壽險保單清查通報服務及國軍人員或國軍人員遺族通報申請結婚、生育、喪葬或殮葬補助等服務。</p> <p>3. 與臺中市地方稅務局合作 HTCC-戶稅 e 網通跨機關</p>

		<p>視訊增值服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. 與內政部移民署臺中市服務站跨機關合作以遠距視訊方式，提供「新住民視訊通譯服務」。 5. 提供各項案件進度查詢，民眾只需輸入查詢資料，即可查得案件辦理進度。 6. 辦理首次人別確認後同時為民眾向外交部領務局申請護照及自動通關註冊。 7. 透過自然人憑證線上申辦電子戶籍謄本及多項戶籍登記案件，如：死亡登記、法院裁判、調解或和解確定之離婚登記、出生登記等。 8. 繼承案件戶籍謄本線上申辦，省時又方便。 9. 新增土地登記「線上聲明」措施，免再往返奔波戶政事務所申辦印鑑證明。
	1-5 創新服務策略或措施有別於現行作法。	透過 e-Eyes 科技監控機制，現場等待人數超過 7 人以上或等候時間超過 10 分鐘，e-Eyes 監控系統即發出警示訊息，立即啟動支援機制有效紓解人潮。
	1-6 服務策略或措施對服務對象產生正面影響，或解決公眾關注的重大問題。	建置人臉辨識系統，利用科技查驗，以強化身分查核，防杜不法人士冒用他人身分申辦戶籍業務，確保民眾權益，並節省調閱文件時間。
	1-7 服務策略或措施具有可持續性，且達成預期成果。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾辦理戶籍遷移後，廣續與臺中市地方稅務局合作 HTCC-戶稅 e 網通跨機關視訊合作，提供自用住宅申請之增值服務。 2. 戶政便民服務作業系統將檔存資料影像化，民眾臨櫃申請，可由系統快速列印核發，大幅縮短民眾洽公等候時間。

	<p>1-8 服務策略或措施具有可學習、推廣或應用價值。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過手機「QR-Code 掃描」提供「快速線上預約專區」預約服務，至現場免取號免排隊等待，即有專屬服務員服務，既省時又便利。 2. 繳納戶政規費可選擇，使用現金、悠遊卡、信用卡、LINE Pay、臺灣 Pay、街口支付或行動支付(Apple Pay、Google Pay、Samsung Pay)等多元支付方式。 3. 戶政便民服務作業印簽比對系統，印鑑由人工核對改為電腦比對，提升印鑑比對之速度及精確度。
<p>社會關懷服務</p>	<p>2-1 關注服務對象社會經濟背景多樣化，解決年齡、性別、族群等因素所造成之服務機會落差不均等現象，有效促進社會包容及社會資源平衡使用。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依業務性質設置愛心親善櫃檯、疼您櫃檯及新住民諮詢櫃檯等多種功能服務櫃檯。 2. 依服務對象需求提供核心設施如音聲擴音器、A4放大片、血壓計、哺集乳室及手機充電區等。
	<p>2-2 因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 年滿14歲以上國中生應辦理初證，派員到校受理，讓學生無須請假安心就學。 2. 針對年邁、重病、行動不便或住醫療院所，無法到所洽辦者，提供到府、到院服務，維護民眾權益。 3. 設置新住民專櫃提供專人諮詢服務，針對歸化測試提供「隨到隨考」、「考前專人輔導」貼心服務。 4. 建置新住民 LINE 群組，提供暢通的資訊管道及互動平台。 5. 本所針對臨櫃民眾辦理出生、結婚、遷徙、死亡及新住民國籍登記，依其需求客製化解說並提供五種秘笈關懷包，另將紙本資料產製「QR-Code 掃描」，讓資訊隨時帶著走。

	<p>2-3 透過法規調適及流程簡化，務實解決服務或公共問題。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過「戶政便民服務作業系統」，櫃檯人員以戶政電腦完成戶籍登記、文件核發及戶籍行政作業，以資訊化取代傳統人工作業，辦理案件更簡便。 2. 印簽比對數位系統作業取代人工作業。 3. 檔存資料影像化，可由系統快速列印核發。 4. 將戶政常用116種紙本書表，整合分類成23項電子表單總歸納於「各項表單系統」。 5. 主動以戶役政系統及其他方式，便利申請人申辦案件免附各項書表，免往返補件，簡政便民，並達減紙效益。
	<p>2-4 運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主動建置新住民 LINE 群組，提供暢通的資訊管道及互動平台，成員來自11個國家，共267位新住民，且群組內邀請本轄新住民據點(台灣陽光婦女協會)、臺中市新住民多元圖書室及臺中市市區托育資元中心等團體加入，除豐富群組內活動與課程訊息，並在新住民有疑問時及時獲得解答。 2. 與民間律師事務所合作，提供免費法律諮詢服務，降低民眾對法律不瞭解的惶恐。 3. 關懷在地兒童之家院童，主動與院方合作由老師們帶院童到所申辦身分證、謄本，院童藉由實務學習，開啟社會聯結。

	2-5 創新服務策略或措施有別於現行作法。	本所針對臨櫃民眾辦理出生、結婚、遷徙、死亡及新住民國籍登記，依其需求客製化解說並提供五種秘笈關懷包，另將紙本資料產製「QR-Code 掃描」，讓資訊隨時帶著走。
	2-6 服務策略或措施對服務對象產生正面影響，或解決公眾關注的重大問題。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為使外籍與大陸配偶順利融入我國生活，舉辦「新住民特色班」協助新住民習得一技之長，且讓他們建立未來的生涯規劃、融入在臺生活。 2. 戶政業務與每個人生活關係密切，本所舉辦「小小戶政體驗營探索之旅」活動，期望透過戶政相關資源讓親子們一步步讓親子瞭解與自己息息相關的身分脈絡，深化戶籍觀念。 3. 為積極推廣內政部人口政策，本所規畫辦理具有特色的人口政策宣導活動，透過活動過程倡導性別平等觀念，強調女孩男孩一樣好，促使性別比例不失衡，進而營造不同性別皆能平等自在的理念。 4. 為鼓勵單身男女踏入婚姻，本所舉辦結合在地化的單身聯誼活動，藉以提升婚育率。
	2-7 服務策略或措施具有可持續性，且達成預期成果。	新住民客製化服務，設置新住民專櫃及新住民 LINE 群組。
	2-8 服務策略或措施具有可學習、推廣或應用價值。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主動提供加註注音符號版之歸化測試題庫，對於外籍人士初學拼音時於閱讀題庫可多一項選擇，提升

		<p>外籍人士閱讀方便性，並納入民政局業務改進建議案中，推廣本市24區戶政施行。</p> <p>2. 設置新住民專櫃提供新住民專人諮詢服務，並針對歸化測試提供「隨到隨考」、「考前專人輔導」貼心服務。</p> <p>3. 為營造新住民友善洽公環境，減少其因語言差異所產生之不便與隔閡，提供適當協助，本所配合市府民政局運用即時通訊軟體，提供新住民跨機關視訊服務，包含業務諮詢及通譯服務，近而提升行政效率及為民服務品質。</p>
--	--	---