

臺中市西區戶政事務所
115 年度
提升服務品質執行計畫

中 華 民 國 115 年 1 月

臺中市西區戶政事務所

115 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

行政院國家發展委員會 114 年 1 月 14 日國家發展委員會發社字第 1141300004 號函暨臺中市政府 115 年 1 月 9 日府授研服字第 1150009362 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
數位創新加值	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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 導入 e-Eyes 智慧監控機制，於民眾取號等候辦理期間，當等候人數超過 7 人或等候時間逾 10 分鐘時，系統即自動發出警示訊息，協助主管即時掌握現場狀況，迅速啟動支援調度機制，有效縮短民眾等候時間並紓解現場人潮。 2. 建置印鑑簽名數位比對系統，以數位化作業取代傳統人工比對流程，提升作業效率與正確性。 3. 推動檔案資料影像化管理，民眾臨櫃申請時可由系統即時調閱並快速列印核發，大幅降低辦理時間，提升整體洽公效率與服務品質。
	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。	<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. 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。 4. 建置完善網站資訊服務，提供各項戶籍登記之申辦須知、服務項目、相關法規、申請書表，以及各承辦人之業務分工與聯絡電話，便利民眾透過網路即時查詢與聯繫，提升資訊透明度與洽公便利性。
	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。	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 4. 為達節能減碳目標，實施「綠色櫃檯文件電子化」功能，透過數位簽名板顯示電子申請書提供民眾簽名，並利用拍攝式掃描器掃描附繳證件留存於戶政資訊系統，以減少紙張使用，降低實體儲存空間，並可透過戶政資訊系統線上調閱全國之戶籍申請書及相關附件資料，大幅減少作業時間、提高行政效率。
	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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。

		<ol style="list-style-type: none"> 2. 與臺中市地方稅務局合作 HTCC-戶稅 e 網通跨機關視訊加值服務。 3. 與內政部移民署台中第一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」。 4. 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。 5. 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。 6. 運用自然人憑證提供線上申辦服務，民眾可於網路辦理電子戶籍謄本申請及多項戶籍登記案件，包含死亡登記、法院裁判確定之登記事項、調解或和解成立之離婚登記，以及出生登記等，提升申辦便利性並減少臨櫃等候。 7. 為實現「多用網路，少用馬路」的便民目標，並支持政府服務雲端化和推動淨零排放等政策推動，積極推廣「行動自然人憑證」，達成數位化政府之目標。 8. 提供繼承案件戶籍謄本線上申辦服務，讓民眾免於臨櫃辦理，節省時間並提升申請便利性。 9. 推動土地登記「線上聲明」新措施，民眾無須再親赴戶政事務所申辦印鑑證明，即可完成相關程序，有效降低往返奔波的不便。
	<p>1-5 創新服務策略或措施有別於現行作法。</p>	<p>透過 e-Eyes 智慧監控機制，當現場等候人數逾 7 人或等候時間超過 10 分鐘時，系統即自動發出警示，立即啟動人力支援與調度措施，有效紓解人潮並縮短民眾等候時間。</p>
	<p>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。</p>	<p>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。</p>
	<p>1-7 服務策略或措施具有可持續性，且達成預期成果。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾辦理戶籍遷移後，賡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加值服務。 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. 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)、一卡通及悠遊付等多元支付方式。 2. 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>1-9 服務策略或措施融入永續發展目標 SDGs、臺灣 2050 淨零排放等環境概念設計。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推動規費收據無紙化並搭配繳納戶政規費多元支付，以達到永續發展目標。 2. 辦理「行動自然人憑證」業務，推動淨零排放之目標。 3. 實施「綠色櫃檯文件電子化」功能，透過數位簽名板顯示電子申請書提供民眾簽名，並利用拍攝式掃描器掃描附繳證件留存於戶政資訊系統，減少紙張使用，達成節能減碳的目標。
<p>社會創新共融</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衡平使用。</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. 為打造新住民友善洽公環境，設置新住民專屬服務櫃檯並配置專人諮詢，於歸化測試提供「隨到隨考」及「考前一對一輔導」等貼心協助措施，今年度更將新住民諮詢櫃檯升級至2.0版本，提供多國語言服務支援，協助來自不同國家的新住民克服語言隔閡，順利辦理各項戶政業務。 2. 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。 3. 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。 4. 建置新住民 LINE 群組，提供暢通的資訊管道及互動平台。
	<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>	<p>為落實簡政便民，針對國籍業務，與內政部移民署服務站合作，透過簡化申辦流程方式，提供一站式服務，只要在戶所就可以把歸化、居留、定居、初設戶籍一次搞定，免除申請人於戶所及服務站間來往奔波。</p>
	<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，且群組內邀請臺中市新住民多元圖書室及臺中市市區托育資源中心等團體加入，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。 4. 與臺中市政府社會局合作，針對面臨離婚對於未成

		<p>年子女監護權、扶養費、探視、生活照顧與教養等議題需要協商之家庭，提供社區式家事商談服務，藉以降低家庭脆弱性及相關衍生之危機。</p> <p>5. 落實兒少高風險家庭通報機制，臨櫃遇有高風險個案，啟動通報機制提供協助並進行列管。</p>
	<p>2-5 創新服務策略或措施有別於現行作法。</p>	<p>1. 為鼓勵民眾適齡婚育，攜手邁向幸福，本所創新打造結婚雙拍照主牆-「Live in the present」及「幸福製造所營業中」，讓新人依自己的風格決定拍攝場景。</p> <p>2. 為讓戶政知識向下扎根，本所設計幼兒童書，內容以我家的「族」跡為主題，透過親子共讀的方式，使戶政業務相關知識從小深化，後續又將我家的「族」跡延伸以新住民朋友為主的童書-我家的故事，介紹與他們息息相關的國民身分證演進及解密身分證上的密碼，且貼心加上注音符號，透過這本童書讓新住民的大、小朋友認識戶政。</p>
	<p>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。</p>	<p>1. 為使外籍與大陸配偶順利融入我國生活，舉辦「新住民主題專班」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。</p> <p>2. 為積極推廣內政部人口政策，本所規劃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。</p> <p>3. 為鼓勵單身男女踏入婚姻，本所融入臺中市觀光景點，舉辦單身聯誼活動，藉以提升婚育率。</p>
	<p>2-7 服務策略或措施具有可持續性，且達成預期成果。</p>	<p>新住民客製化服務，設置新住民專櫃，由專人提供諮詢及協助，並建置新住民 LINE 群組，強化新住民資訊管道及溝通平台。</p>
	<p>2-8 服務策略或措施具有可學習、推廣或應用價值。</p>	<p>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，本所與內政部移民署台中第一服務站合作，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>

	<p>2-9 服務策略或措施融入永續發展目標 SDGs、臺灣 2050 淨零排放等環境概念設計。</p>	<p>主動建置新住民族群專屬資訊平台，取代以往以紙本傳遞訊息之方式，以 LINE 群組模式，提供暢通的資訊管道與互動平台，除有豐富的活動與課程資訊外，在新住民有疑問時，可即時獲得解答。</p>
--	--	--