

臺中市太平區戶政事務所提升戶政為民服務創新精進執行計畫

112.12.12 訂定

壹、依據：

國家發展委員會 111 年 12 月 30 日發社字第 1111302394 號函頒第 6 屆政府服務獎評獎實施計畫辦理。

貳、目標：

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、鼓勵機關積極進行多面向整合各級政府服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

參、實施對象：本所全體同仁。

肆、執行期程：每年1月1日起至12月31日止。

伍、管制考核與獎懲

- 一、每月召開所務會議檢討為民服務績效，績效優良單位及人員於會議中表揚獎勵；考評不佳者提報檢討改進措施。
- 二、各單位與人員推動為民服務情形及執行績效依據相關規定辦理獎勵，並列入平時考核、年終考評之參據。
- 三、各主管平時應就承辦單位、人員之執行情形，適時督導考核。

陸、經費來源：由年度相關預算項下支應。

柒、本計畫奉主任核定後實施，如有未盡事宜，得隨時補充修正之。

捌、實施內容：

實施要領	推行作法	預期效益
<p>一、數位創新策略與措施</p> <p>(一) 服務公開及時性</p> <p>(二) 服務友善便捷性</p>	<p>(一) 服務公開及時性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 申辦業務標準作業流程：建立業務標準作業流程、訂定案件申辦期限表等，各項戶籍登記案件皆採隨到隨辦方式受理。 2. 服務及時性：對於即將逾申辦期限之戶籍登記案件，以電話或公文通知民眾辦理，提供臨櫃、線上、專人、電話、書面及傳真等申辦方式。 3. 資料開放：每月定期更新提供人口統計資料供使用者下載及利用，可線上查閱人口數、人口結構、原住民人數等12大類數據。 4. 網站使用便利性：網站公開之資訊或政策內容以簡明、易讀、易懂之型式呈現；建置「網站導覽」、「關鍵字搜尋」、業務資訊、便民服務、專區服務等，以提供便利之資訊檢索服務並提升分眾使用網站的友善度。 5. 資訊公開：依政府資訊公開法第7條主動於網站公開資訊，另將服務項目、業務資訊、相關法規等以簡明、易讀易懂及易善用數位科技，建立標準作業流程，主動提供多元申辦管道，型塑機關專業形象。 <p>(二) 服務友善便捷性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 因應社會變遷頻繁，民眾辦理遷 	<p>提供多元整合服務，強化專業知能訓練，簡化申辦流程，提升作業效率，縮短民眾等候時間，落實資訊公開，維護民眾權益。</p>

實施要領	推行作法	預期效益
	<p>徙、改名等相關案件隨之增加，整合稅務、地政、監理、健保等機關，異動資料即時通報；另結合勞保局，提供民眾申請生育及家屬死亡給付等，簡化作業流程及行政程序，提供民眾便捷服務，提升機關服務品質及行政效率。</p> <p>2. 提供首次申請護照親辦一處收件全程服務，線上傳送資料予外交部，另提供辦理自動通關註冊服務，免除民眾往返奔波。</p> <p>3. 將出生、死亡、結婚、離婚等永久保存之申請書數位化建檔，提供便捷快速服務。</p> <p>4. 引進印鑑數位化系統，運用機台快速、精確核對，除掃描印鑑印模外，同時建置印章外觀及當事人簽名檔，加強日後辨識功能。</p> <p>5. 運用新科技新增「人臉辨識系統」，其比對結果供櫃檯同仁辨識人臉參考，有效嚇阻民眾偽冒辦理案件。</p> <p>6. 響應SDGs13環境永續，推行綠色櫃檯電子板數位簽名、規費收據無紙化及電子支付，落實環保政策，營造環保低碳生活。</p>	

實施要領	推行作法	預期效益
<p>二、社會關懷服務</p> <p>在地及客製服務</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主動服務：對於年邁、重病、行動不便或偏遠地區民眾提供到府、到院、到校等服務。 2. 客製化服務： <ol style="list-style-type: none"> (1) 因應高齡化、少子女化及新移民人口政策議題，對於老人、行動不便者、兒童婦女及新住民提供客製化服務。 (2) 提供國語、台語、英文及客語等語言服務各個族群。 (3) 規劃新住民服務策略，從受理、電話訪問、個案諮詢到轉介服務等。 3. 服務設施友善性：設置愛心櫃檯、服務鈴、無障礙坡道、身心障礙停車位及哺集乳室等，並針對老人及身心障礙者提供放大鏡、老花眼鏡、愛心輪椅等合宜服務設施。 4. 服務行為友善性：注重服務人員的禮貌態度，製作服務禮儀貼心叮嚀小卡，及電話禮貌接聽流程，提醒同仁注意並內化為自然的表現，提升服務品質。 5. 關懷弱勢團體：持續優先採購身心障礙機構團體或庇護工場產品，每年皆達成預期效果且持續多年。 6. 兒少高風險家庭通報：強化社會安全網計畫，落實兒少高風險家庭通報，並針對高風險家庭進行追蹤列管並適時提出協助。 	<p>型塑機關主動積極形象，營造舒適及友善的洽公環境，提供關懷服務，迎合民眾多元化需求</p>