

第6屆

新北市

區戶政事務所

政府服務品質獎

參獎申請書 參獎類別：第一線服務機關

汐止



SMILE

新北市汐止區戶政事務所
Xizhi District Household Registration Office, New Taipei City
中華民國103年1月

目 錄

基本資料.....	1
壹、為民服務現況簡介.....	2
一、前言.....	2
二、服務願景與推動策略.....	3
三、提升為民服務品質創新作為執行情形.....	4
四、具體績效，成果展現.....	5
貳、提升為民服務品質績效.....	6
一、優質便民服務.....	6
(一)服務流程.....	6
1.服務流程便捷性.....	6
2.服務流程透明度.....	21
(二)機關形象及顧客關係.....	27
1.洽公環境及服務行為.....	27
2.服務行銷有效性.....	39
3.顧客滿意度.....	43
4.民眾意見處理有效性.....	50
二、資訊流通服務.....	55
(一)資訊提供及檢索服務.....	55
1.資訊公開適切性與內容有效性.....	55
2.資訊檢索完整性與便捷性.....	60
(二)線上服務及電子參與.....	61
1.線上服務量能擴展性.....	61
2.電子參與多樣性.....	66
三、創新加值服務.....	68
(一)有價值的創新服務.....	68
1.不出門能辦大小事 <i>Service online</i>	69
2.臨櫃服務一次ok <i>Multiple service</i>	73
3.主動關心 服務到家 <i>In-home service</i>	75

4.獨步創新 服務用心 <i>Leading-edge</i>	78
5.智慧辦公 優化服務 <i>Efficient Office</i>	82
(二)創新服務標竿學習效益	86
1.標竿學習效益	86
2.創新服務之擴散效果	87
(三)組織內部創新機制及運作情形	87
1.建立創新提案機制，落實提案制度	87
2.落實品管圈組織運作	89
參、未來努力方向	90
肆、附件	91
附件 1	91
附件 2	95
附件 3	97
附件 4	98
附件 5	100

表目錄

表 1	102 年本所服務效能與五都人口相近之戶所比較	02
表 2	本所提升為民服務創新作為執行情形	04
表 3	本所及延伸服務據點受理櫃檯數及受理案件比率表	07
表 4	跨機關整合服務前、後登記事項暨受理機關一覽表	08
表 5	本市與金門縣及離島地區跨機關整合服務前、後比較表	09
表 6	「愛心、快、易站」具體績效	12
表 7	88 加值服務列車受理案件績效	15
表 8	出走 880(幫幫您)巡迴服務隊服務績效表	16
表 9	「揪甘心」到府服務隊服務具體績效	17
表 10	各項書表減量情形績效表	19
表 11	使用跨機關電子開門績效表	19
表 12	書表減量研提改善項目一覽表	20
表 13	退件補救服務一覽表	21
表 14	多元查詢管道服務內容	22
表 15	各種案件收件確認功能	23
表 16	事前主動通知項目一覽表	24
表 17	事中主動通知項目一覽表	24
表 18	事後主動通知項目一覽表	25
表 19	逾期登記主動通知項目一覽表	25
表 20	服務設施合宜程度 5 大特色內容	27
表 21	本所各項設施管理維護情形	31
表 22	本所實施環保綠能措施後水電節約率	32
表 23	本所三聲五捺細項說明	34
表 24	102 年新住民專區各項服務項目人次	35
表 25	一次告知單案件成長率	37
表 26	標準化作業規範、流程及具體績效	38
表 27	本所各項施政宣導項目成效	39
表 28	本所電子媒體宣導管道	40
表 29	本所網路無線宣導管道	41

表 30	本所平面宣導管道	41
表 31	自行辦理宣導活動	41
表 32	結合機關、社區辦理宣導活動	42
表 33	結合機關會議宣導	42
表 34	親民服務滿意度調查方式一覽表	43
表 35	親民服務滿意度一覽表	44
表 36	親民服務滿意度調查檢討及改善一覽表	44
表 37	「汐心服務 5 go 讚」滿意度調查方式一覽表	45
表 38	「汐心服務 5 go 讚」滿意度一覽表	45
表 39	「汐心服務 5 go 讚」滿意度調查檢討及改善一覽表	46
表 40	社區宣導活動滿意度調查方式一覽表	46
表 41	社區宣導活動滿意度一覽表	47
表 42	社區宣導活動滿意度調查檢討及改善一覽表	47
表 43	網站滿意度一覽表	48
表 44	員工滿意度一覽表	49
表 45	提升員工滿意度辦理情形一覽表	49
表 46	各種管道抱怨情形一覽表	50
表 47	民眾抱怨平均處理時間	51
表 48	抱怨及陳情改善因應情形	52
表 49	民眾意見具體改善情形	53
表 50	民眾意見處理滿意度成長率	54
表 51	本所網站公開資訊目錄及摘要內容	56
表 52	本所提供線上文宣品及出版品統計表	58
表 53	網站特色服務	58
表 54	本所 5 大類資料檢索服務	60
表 55	線上服務新增項目及成長率	63
表 56	民眾使用線上服務案件數成長率	64
表 57	本所各項推廣線上服務宣導方式	65
表 58	各種電子參與多元程度	66
表 59	數位化族譜各項特色及功能	69

表 60	新北市門牌地理資訊系統具體效益	72
表 61	各項電子閘門查驗服務作法	75
表 62	各項貼心駐點服務具體效益	76
表 63	到府服務具體效益	77
表 64	無三不成禮創新措施具體效益	80
表 65	延時服務具體績效	81
表 66	新北市政府公務雲各項服務具體績效	83
表 67	各種 E 化溝通管道具體績效	84
表 68	標竿學習效益	86
表 69	本所創新服務之擴散效益	87
表 70	本所獲參採之各項創新提案	88
表 71	本所各工作圈具體績效	89
表 72	本所各工作圈具體績效	89

圖目錄

圖 1	汐止區相對位置圖	02
圖 2	本所服務理念至願景之金字塔圖	03
圖 3	100 年榮獲親民服務績優機關	05
圖 4	102 年戶政為民服務考核第一名(甲組)	05
圖 5	102 年新北市政府績優研考人員	05
圖 6	100 年新北市政府戶政研提案件績優人員	05
圖 7	服務流程便捷性之三高服務	06
圖 8	本所廳舍及受理櫃檯	07
圖 9	跨機關整合服務具體績效	09
圖 10	新北金門跨區服務具體績效	09
圖 11	「證」「健」合一具體績效	10
圖 12	跨機關通報案件折線圖	10
圖 13	自然ㄟ卡好便利站實施績效	11
圖 14	書件縮影資訊化具體績效	12
圖 15	公文線上簽核比率	14
圖 16	出走 880(幫幫您)巡迴服務隊	15
圖 17	預約件數長條圖	18
圖 18	多元查詢管道	21
圖 19	主動通知機制三部曲	23
圖 20	戶役政異常櫃檯案件緊急處理機制流程圖	26
圖 21	公文(人民申請案)即將逾期或逾期處理機制流程圖	26
圖 22	服務設施合宜程度 5 大特色	27
圖 23	本所哺(集)乳室照片	28
圖 24	創新加值服務設施	30
圖 25	各項引導標示	30
圖 26	櫃檯標示改善前後比較	31
圖 27	電話禮貌測試執行流程圖	33
圖 28	電話禮儀四重驟	33
圖 29	本所服務禮儀創新措施	34
圖 30	102 年 9 月 9 日蘋果日報 報載本所創意結婚專區	36
圖 31	各項親民服務成果	36
圖 32	戶籍案件正確率比較長條圖	37

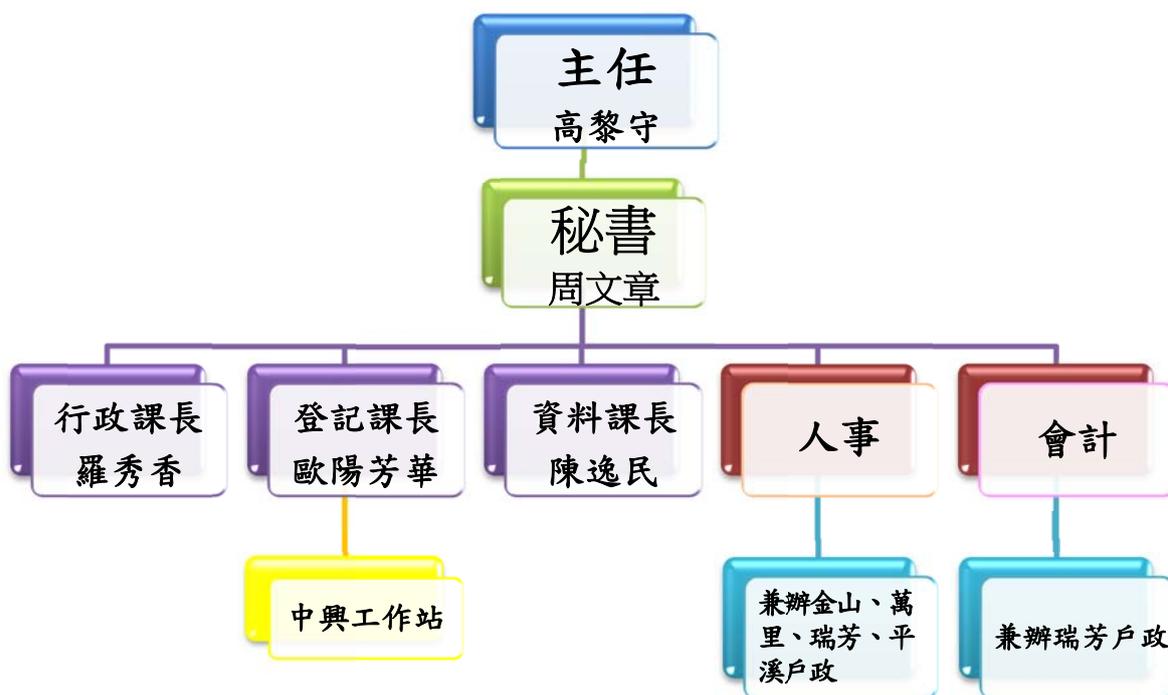
圖 33	門牌整編及行政區域調整專案宣導	40
圖 34	本所各種多元宣導管道	40
圖 35	各項傳播宣導管道	42
圖 36	各項服務滿意度調查種類	43
圖 37	親民服務滿意度比較圖	44
圖 38	「汐心服務 5go 讚」滿意度比較圖	45
圖 39	金龍湖宣導照片	47
圖 40	本所網站滿意度比較圖	48
圖 41	民眾抱怨陳情管道	50
圖 42	民眾抱怨處理機制	51
圖 43	新聞輿論處理機制及程序	52
圖 44	致贈「一通卡」予百歲人瑞	53
圖 45	追憶卡樣張	53
圖 46	民眾填寫意見調查表，對於追憶卡表達滿意之意	54
圖 47	資訊流通服務 6 大面向	55
圖 48	資訊公開示意圖	56
圖 49	本所網站說明示意圖	57
圖 50	本所各項出版品封面	58
圖 51	網頁更新流程圖	59
圖 52	本所無障礙網頁標章	60
圖 53	資料檢索服務 5 大面向	61
圖 54	分眾導覽服務	61
圖 55	本所多元電子參與管道	67
圖 56	Smile 微笑創新措施	68
圖 57	數位化族譜各項宣導	69
圖 58	數位化族譜發表會及到校宣導教學照片	70
圖 59	聯合報載本所創新數位族譜及黃氏家族感謝本所用心	71
圖 60	本所替代役男擔任小尖兵協助民眾請領電子謄本	71
圖 61	自然人憑證及電子謄本具體效益	72
圖 62	「證」「健」合 1 創新作法	73
圖 63	跨機關通報各項案件數	74
圖 64	跨機關通報案件成長率	74
圖 65	跨機關通報服務戶外宣導	74
圖 66	電子閘門查驗件數成長率	75
圖 67	各項貼心駐點服務照片	76

圖 68	揪甘心到府服務隊服務照片	77
圖 69	申請書掃描影像化創新作法	78
圖 70	生死結離申請書查詢系統介面	78
圖 71	本市戶政夜間延時服務項目與臺北市之比較	81
圖 72	新北市政府公務雲各項服務	82
圖 73	本所電子發文比率	83
圖 74	本所線上簽核比率	83
圖 75	本所 Facebook 頁面	84
圖 76	新北市與金門縣建立合作關係	84
圖 77	金門跨區服務比較圖	85
圖 78	本所標竿學習內化後創新成果	86
圖 79	全員參與建議制度之分類比率	88

基本資料

機關名稱	新北市汐止區戶政事務所	首長	高黎守	職稱	主任
機關地址	22175 新北市汐止區新台五路1段268號6樓				
機關員額	共計：41人（含臨時技術工3人）				
總預算	39,605千元				
聯絡人	林品好	職稱	戶籍員	電話	(02)26429866
電子郵件	ntpc516@ntpc.gov.tw			傳真	(02)26429855

機關組織圖



主任	秘書	課長	人事	會計	課員	戶籍員	辦事員	書記	技術工
1人	1人	3人	1人	1人	8人	11人	9人	3人	3人

壹 | 為民服務現況簡介



壹、為民服務現況簡介

一、前言-汐水東流 維民所止

❖ 走過往「汐」

本區位於新北市東隅，面積 71.2873 平方公里，總人口數 194,200 人，區內四面環山，基隆河貫穿本區之中心，昔有「灘音」之稱，清代時名曰「水返腳」，至民國 34 年光復後改稱「汐止鎮」。本區往昔因地形、地勢的關係，歷經多次水患洗禮，本所檔案走過毀損不堪的年代，幸賴同仁努力補正修復，煥然一新，更使本所榮獲行政院第 7 屆金檔獎殊榮。

❖ 102 年 12 月總人口數
194,200 人

❖ 平均每位同仁服務
4,737 人



圖 1 汐止區相對位置圖

❖ 「汐心關懷，服務無涯」

本區位處台北市與基隆市之間，交通便利，因地理位置關係外出台北市就業、求學人口眾多，而偏遠山區成為老人及弱勢族群的人口結構，為了符合這多元族群的生活特性，本所以創新的思惟，回應民眾需求，以創新 e 化及資訊科技之應用，讓各類族群能享有本所各項優化便民作為，本所對年輕族群提供不出門能辦戶政事；對上班族群提供朝 8 晚 8 加值服務；對偏遠地區老弱民眾提供出走 880（幫幫您）巡迴服務隊；更對特定需求及特殊事項提供跨機關辦理及多項駐點服務，每週服務時間遠超出各行政機關，平均每位同仁需服務 4,737 位以上之民眾，亦超過五都人口數相近之戶所。

表 1 102 年本所服務效能與五都人口相近之戶所比較

102 年本所服務效能與五都人口相近之戶所比較						
區別	面積 (km ²)	人口數	編制人數	每人服務人口數	每人每周服務時間	每人服務面積 (km ²)
新北市汐止區	71.29	194,200	41	4,737	63.0	1.74
臺北市萬華區	8.85	193,480	61	3,172	57.5	0.15
高雄市前鎮區	19.12	194,835	48	4,059	53.0	0.40
臺中市大里區	28.87	204,846	44	4,656	52.5	0.66
臺南市東區	13.41	191,576	49	3,910	51.5	0.27

❖ 「汐心守戶，微笑服務」

本區幅員廣闊、高山圍繞，著名景點大尖山區沿途遍植櫻花，景色宜人，更為在地特色。我們各項親民作為，藉由「櫻花」之形，變身「微笑天使」，型塑戶政以微笑魅力的外表，真善美的內心，熱忱服務民眾，以具體行動貼近民眾並傾聽民意，讓民意走進來，服務走出去，共同為守護這片土地努力。

微笑天使~SMILE 真善美的心

以「真誠」的心，服務每一位民眾
以「善良」的心，關懷需要幫助的人
以「美好」的心，感恩周遭的事物



致贈百歲人瑞數位化族譜



主任親自拜訪百歲人瑞



出走880(幫幫您)巡迴服務隊

二、服務願景與推動策略

本所秉持顧客至上，服務第一之服務理念，致力各項符合民眾需求之便民措施，期望藉由各項策略及具體作為，提升為民服務品質，達到「便捷、熱忱、創新」之「心」戶政。



圖 2 本所服務理念至願景之金字塔圖

三、提升為民服務品質創新作為執行情形

表 2 本所提升為民服務創新作為執行情形

項目	Smile 創新作為
 <p>不出門能辦大小事 Service Online</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「數位族譜」獻給您，百年留存傳家寶 本所開發操作簡便且功能實用的族譜軟體系統，供民眾線上操作，讓族譜製作更容易。 2. 自然卡好便利站，謄本申請網上辦 自然卡好有夠讚，免出門線上電子謄本申辦、繳費、掛失身分證及教育程度註記，成立「自然人小尖兵」協助操作教學及宣導。 3. 門牌地理線上查，建物影像資訊化 整合本市門牌歷史、人口結構等資訊，提供民眾上網瀏覽及查詢房屋及門牌地理資訊，提升地理查詢的完整性與便捷性。
 <p>臨櫃服務一次OK Multiple Service</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「證」「健」合1同時辦，效率加倍省麻煩 至本所補發身分證，本所同時代受理健保卡並代收規費，免除民眾奔波戶政及健保署之苦。 2. 通報服務跨機關，水平整合有夠讚 提供民眾一處申辦，隨同變更相關機關戶籍資料，主動整合各機關資源，以提供更便捷、更省時的服務。 3. 電子開門來確認，申辦業務免書證 為達資源共享，透過電子開門查驗系統連結服務，免除民眾需檢附之資料。
 <p>主動關心服務到家 In-Home Service</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 貼心駐點來服務，關懷長者送幸福 巡迴服務隊定期至偏遠山區里鄰及「翠柏新村」老人院，辦理戶籍登記事項及關懷慰問長者，提供「揪甘心」的駐點服務。 2. 「揪甘心」服務隊，上山下海不辭退 成立揪甘心到府服務隊，發行「向日葵一通卡」，服務轄區老人及身障人士，讓行動不便者一通電話即可申請到府服務；另提供到廠、到公司駐點服務，節省現場等待時間。
 <p>獨步創新 Leading-Edge</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申請書掃描影像化，臨櫃申辦迅速查 開發「生死結離申請書查詢列印系統」建置資料庫，臨櫃快速搜尋所需文件並列印影像檔立即核發，免除人工找尋，節省民眾等待時間。 2. 生、死、結婚溫馨辦，三重有禮有夠讚 結合出生、結婚證明書及死亡者身分證，製作出生、結婚賀卡及追憶卡供保存留念，表達誠摯祝福及協助度過人生轉折期。 3. 「朝8晚8」大門開，洽公申辦免請假 提供「早鳥服務」、「中午服務不間斷」、「貓頭鷹夜間服務」、「周六加值服務」、「周日預約幸福」等服務時段。 4. 編撰檔案出版品 承先啟後新契機 為肩負檔案傳承使命，編撰「汐心守戶」、「汐心守戶—蛻變心戶政」出版品。
 <p>智慧辦公 Efficient Office</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公務雲端量能增，系統整合決策成 整合公文系統、雲端硬碟及各項線上申請系統等功能，對內提供同仁公務處理效益及外部民眾效益。 2. FB、LINE 即時通，輕鬆諮詢沒煩惱 結合網路社群互動軟體FB、LINE 及 Blog 等，探求民意供研擬計劃參考，並增加戶政多元行銷之管道。 3. 新北境內跨區辦，跨域金門領航辦 * 開放多項戶籍登記，設籍本市者可至轄內任一戶政所跨區辦理。 * 開放設籍金門居住新北市之離島居民，可在本市任一戶政所辦理多項戶籍登記，免除奔波之苦。

四、具體績效，成果展現

年度	獲獎項目
102年	榮獲新北市政府服務品質獎第一線服務機關全市第一名
	榮獲新北市政府戶政機關為民服務考核第一名
	同仁榮獲新北市政府績優研考人員二級機關第三名
101年	榮獲新北市政府親民服務績優機關
	榮獲內政部戶政績優志工
	榮獲新北市政府評鑑績優志工團隊第三名
	榮獲戶政志工運用單位評鑑甲等
100年	榮獲新北市政府親民服務績優機關
	同仁榮獲新北市政府戶政研提案件績優人員
98年	榮獲第七屆行政院機關檔案管理「金檔獎」



圖 3 100年榮獲親民服務績優機關



圖 4 102年戶政為民服務考核第一名(甲組)



圖 5 102年新北市政府績優研考人員



圖 6 100年新北市政府戶政研提案件績優人員

貳 | 提升為民服務品質績效



一、優質便民服務

貳、提升為民服務品質績效

單一窗口全程包，案件流程即時通。
迅速確實櫃檯前，整齊清潔辦公間。
三聲五捺禮無涯，民情民意入心懷。

一、優質便民服務

(一)服務流程

1.服務流程便捷性

戶政為第一線為民服務機關，我們以「隨到隨辦，全程包辦」提供單一窗口全功能服務。導入「服務縱橫，效率加乘」之理念，讓民眾一處受理，全市服務，提供高便捷、高效率及高品質之貼心服務。



圖 7 服務流程便捷性之三高服務

(1)單一窗口服務全功能程度

為落實「一處收件，全程通」的服務理念，本所將 63 項服務項目集中單一櫃檯受理，除所本部外，還設置中興工作站、七星服務區等處，合計受理櫃檯共 24 個，櫃檯人員 24 位，佔本所總員額 58.5%，讓便民服務更廣遠。

A、「綜合受理」全功能單一窗口

a.所本部綜合服務窗口：設置有 17 個受理櫃檯

受理 36 項戶籍登記，11 項文件核發項目，另有「護照親辦人別確認、生育獎勵金、高風險家庭通報、自然人憑證、12 合 1 跨機關」等 16 項增值服務，102 年合計受理 161,613 件。

b.所本部設置「愛心、快、易站」之綜合受理窗口，置服務人員 2 人

102 年整合「愛心服務、機動櫃檯、預約服務及到府申請」四項複合式服務櫃檯，針對「身障者、銀髮族、線上預約、一次告知單回辦，簡易案件申辦者」等，提供體貼、快速服務，102 年共受理 7,240 件。

一、優質便民服務



單一綜合受理櫃檯



新住民服務專櫃



愛心快易站受理櫃檯

圖 8 本所廳舍及受理櫃檯

c. 增設延伸服務 2 據點之綜合服務窗口

◆ 中興工作站：設置 2 個單一綜合受理櫃檯，置服務人員 2 人

本區緊鄰臺北市內湖之社后地區，人口數 68,921 人，佔本區總人口數〈194,200 人〉之 35.5%。為就近服務該地區民眾，成立中興工作站，亦採單一綜合受理方式，除自然人憑證、身分證之核發，因受限於機具，採受理後取回所本部製證，次日取件或到府送件方式，提供「全功能無差異服務」，102 年計受理 15,646 件。

◆ 七星服務區服務站：設置 1 個簡易受理櫃檯

於本大樓一樓聯合地政、稅捐、公所、設立七星服務區快速簡易窗口，辦理戶籍謄本、戶口名簿、門牌證明，102 年 1 至 3 月共受理 2,949 件，因服務轉型，七星服務區於 102 年 4 月起回歸各業務單位。

◆ 延伸服務據點以每件節省 30 分鐘來所時間計算，約可省下 557,850 分鐘。

表 3 本所及延伸服務據點受理櫃檯數及受理案件比率表

項目	所本部			延伸據點			合計	備註
	綜合櫃檯	愛心快易站	專案櫃檯	中興工作站	七星服務區	小計		
櫃檯數(人)	17	2	3	2	--	2	24	總員額 41 人
櫃檯數占總員額比率	53.7%			4.8%	--	4.8%	58.5%	七星服務區 102 年 4 月起撤櫃，不列入櫃檯數比率計算。
受理件數	161,613			15,646	2,949	18,595	180,208	
受理件數佔總件數比率	89.7%			8.7%	1.6%	10.3%	100%	

一、優質便民服務

B、「專案服務」單一櫃檯：因業務性質特殊，提供專人服務

針對業務具特殊性或服務對象特定或作業期程規定，宜採專事、專人、專辦案件。

a.新住民專櫃

為服務新住民歸化等事項，本所設置專櫃，提供新住民諮詢窗口，並提供 6 種語文流程表供參考，全程協助外籍人士及無戶籍國民取得國籍至定居之服務，102 年計 95 件。

b.門牌專櫃

門牌編釘業務，包含收件、現場會勘、套圖、...等系列服務，專案業務由專業人員全程服務，102 年計 142 件。

c.逕為遷徙專櫃

為解決籍在人不在之困擾，設置逕為遷徙專櫃，全程由專人受理房屋所有權人、管理機關及地方自治機關之申請、現場查證、催告、公告、期程規定等程序，均由單一窗口辦結，102 年計 310 件。

C、提供跨機關整合服務

a.新北市戶政不分區，處處可受理

◆緣起

限於法令規定，登記事項須返回設籍地辦理。

◆作法

全國首創開放本市跨區行政協助，凡設籍新北市者，可至任一戶所申辦，無須回到戶籍地，本市現僅餘印鑑、國籍、更正等 3 項登記須返回戶籍地辦理；本項跨機關整合新措施，帶動內政部逐步擴大異地辦理服務項目。102 年計 48 件。

表 4 跨機關整合服務前、後登記事項暨受理機關一覽表

	實施時間	可跨區受理地	登記事項
整合前		需返回戶籍地辦理	出生...等 16 項登記
新 北 市 戶 政 所 整 合 後	102.06.10 起	設籍新北市者，可至本市任一戶所辦理	出生、死亡、結、離婚、初、補領身分證、門牌證明、統號...等 8 項
	102.10.01 起	設籍新北市者，可至本市任一戶所辦理	戶長變更登記等 5 項
內 政 部 全 國 戶 政 整 合 後	102.08.01 起	同一直轄市（縣、市）戶所辦理	初、補領身分證、改名、國內死亡等 4 項
	102.11.11 起	全國任一戶所辦理	結婚、離婚等 2 項

一、優質便民服務

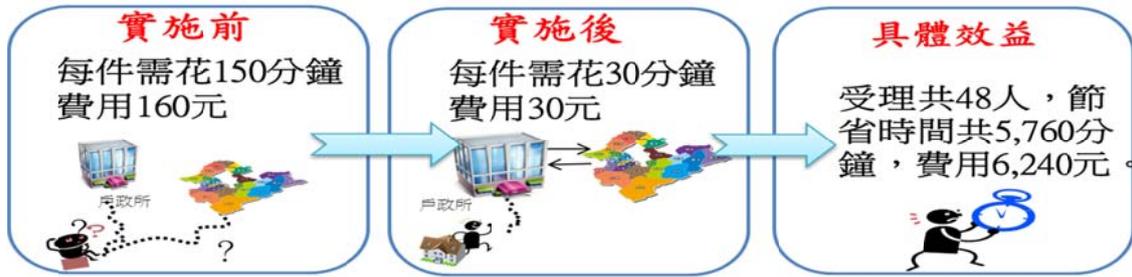


圖 9 跨機關整合服務具體績效圖

b. 新北金門若比鄰，戶政辦理零距離

◆緣起

法令規定部份登記事項須返回設籍地辦理，設籍離島民眾往返奔波。

◆作法

新北市於 102 年 8 月 1 日起率先實施設籍離島之金門縣在臺灣本島生活之居民，可利用行政協助，傳真、視訊方式跨縣市在新北市任一戶所受理戶籍登記，無須回戶籍地辦理，亦符合法令規定。102 年計 8 件。

表 5 本市與金門縣及離島地區跨機關整合服務前、後比較表

	實施時間	受理地	跨機關受理登記事項
整合前		需返回戶籍地金門辦理	出生...等 16 項登記
整合新北市戶政所	102.06.10 起	新北市任一戶所	離島金門縣出生、死亡、結婚、離婚登記、改名及初、補發身分證
	102.10.01 起	新北市任一戶所	可代發本市(含金門縣)相關戶籍登記之附件
整合全國戶政	102.08.01 起	全國戶政	離島居民可異地辦理初領、補領身分證



圖 10 新北金門跨區服務具體績效

一、優質便民服務

c. 「證健合一辦，雙效服務」-健保卡遺失補發代申辦

◆緣起

有鑑於民眾因皮包遺失導致補辦各種證件狀況頻繁，尤以身分證和健保卡同時遺失為最多，民眾須往來奔波各機關補辦，實不方便。

◆作法

102年起本所即主動與健保署聯繫，協助民眾於補辦身分證後，藉由代填書表、代影印身分證、代收規費及代郵寄申請服務，向中央健康保險署申請補辦健保卡，再由健保署將健保卡郵寄當事人，減少民眾兩地奔波申辦時間與金錢負擔，大大提升便民服務績效，102年計受理285件。



圖 11 「證」「健」合一具體績效

d. 12 合 1 跨機關整合服務

◆緣起

民眾臨櫃辦理遷戶口、姓名變更及身分證統一編號變更等各項戶籍登記後，因其他資料需同時更改而需奔波各機關間變更，相當困擾且花費時間。

◆作法

本所主動協助民眾將變更之資料通報各機關，以提供民眾更便捷、更省時的服務。目前計有監理站、稅捐處...等12個機關，提供民眾一處申辦，隨同變更相關機關戶籍資料，102年共計4,846件，相較101年僅1,011件，成長率高達379.3%。

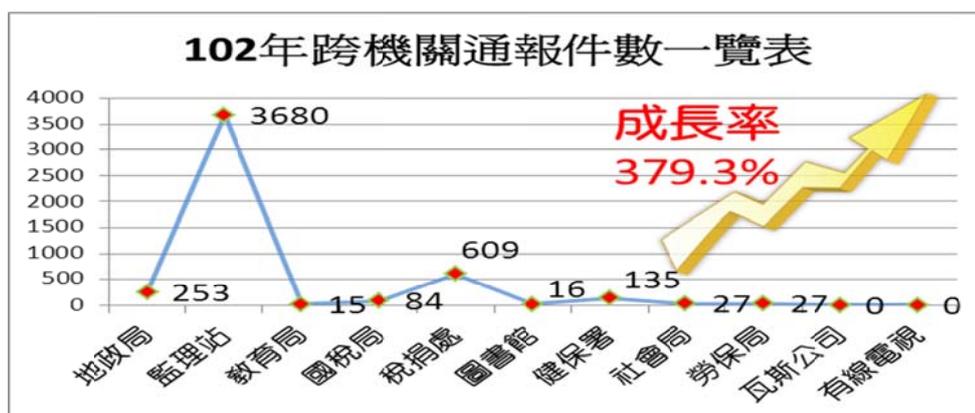


圖 12 跨機關通報案件折線圖

一、優質便民服務

e. 協助建立「高風險預防通報台」機制，主動通報區公所關懷訪視

協助建立高風險家庭通報機制，發現疑似高風險家庭者分別列冊主動通報區公所關懷訪視。本所亦主動寄發社會救助資訊及關懷卡鼓勵慰問，轉介服務 102 年達 555 人次，有效提升通報減少疏漏。

f. 出生獎勵一併辦，全市慶生兩萬兩

民眾申辦出生登記後，即可同時由戶所受理代發生育獎勵金二萬元，免除民眾以往至社福機關申辦，102 年計 1,668 件(101 年共受理 1,834 件)，節省民眾往返時間約 200,160 分鐘，車資約 100,080 元。

g. 護照親辦真麻煩，人別確認省一半

首次申請普通護照者，原須親自至外交部領事事務局或外交部中部、南部、東部辦事處辦理，100 年 7 月起由戶所辦理人別確認。102 年計受理 2,753 件(101 年共受理 2,404 件)，可節省民眾至外交部領事事務局時間約 330,360 分鐘，車資約 220,240 元。

(2) 申辦案件，流程簡化程度

「簡便、迅速」乃民之所求，為簡化或縮短案件處理流程，運用各項資訊科技及各機關打破藩籬之見，打造互助無間合作，達簡政便民之效。

A、臨櫃办理流程簡化：

a. 自然入卡好便利站

◆ 緣起

有鑑於民眾雖領有自然人憑證，但大部份民眾仍不知或不會在家自行申辦電子謄本，而仍至戶政事務所申領。

◆ 作法

設置「電子謄本便利站」提供持有自然人憑證民眾免費列印，無須現場抽號，亦不需任何費用，即可輕鬆取得戶籍謄本。本所並提供「自然人憑證小尖兵」協助服務，以推廣自然人憑證之使用率。

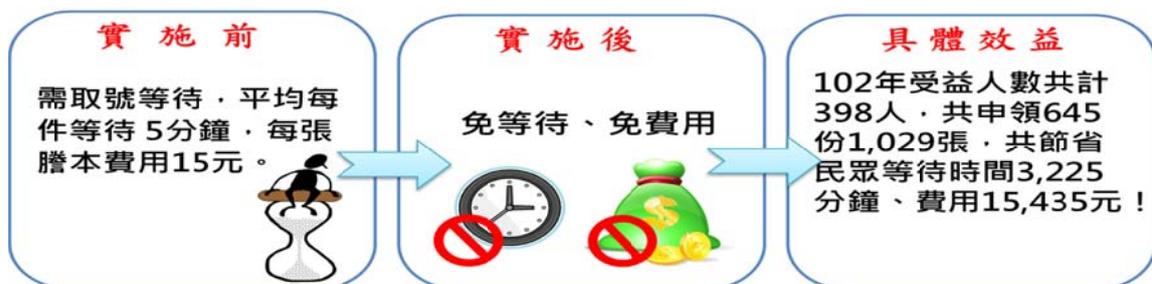


圖 13 自然入卡好便利站實施績效

一、優質便民服務

b. 「愛心、快、易站」

為服務身障者、銀髮族、線上預約、持一次告知單預約者，能快速得到體貼的服務，本站之服務對象免抽號碼牌，可直接到專櫃申辦，節省民眾等候時間。

表 6 「愛心、快、易站」具體績效

項目	件數	每件省時	共節省時間	有效紓解本所案件量
愛心服務	1,157 件	10 分鐘	11,570 分鐘	0.6 %
到府申請	101 件	120 分鐘	12,120 分鐘	0.1 %
預約服務	175 件	5 分鐘	875 分鐘	0.1 %
快速服務	5,807 件	10 分鐘	58,070 分鐘	3.2 %

*備註:本所 102 年總受理件數為 180,208 件。

c. 書件縮影資訊化，一鍵點擊申領便

為利快速核發各項戶籍登記申請書及附件，本所由替代役男自行開發「生死結離申請書查詢列印系統」，以中長期建檔為目標，目前建檔件數為 20,663 件，從原先需進檔案室調卷影印後再核發作業時間約 15 分鐘。現由電腦調卷直接列印，可節省民眾等候時間，亦可免去調卷時造成檔案使用不當之損害。



圖 14 書件縮影資訊化具體績效

d. 為利民眾辦理各項事宜，本所提供各項流程簡化便捷服務

◆ 英文謄本核發立即辦：

內政部規定英文謄本辦理時間為 6 天，本所由綜合櫃檯人員受理，英文謄本承辦人決行，當場核發立即取件，加速行政效能。



一、優質便民服務

◆印鑑管理數位化，調卷立即見真章

建置印鑑數位化資料庫，拍攝印鑑外觀、登記申請書，民眾請領印鑑證明時，可進入系統自動比對，迅速確實。



◆歸化測試立即辦，成績核發即刻拿

歸化測驗依內政部規定為每年 1、4、7、11 月定期辦理測試，為應民眾需求，縮短行政流程，本所於 99 年起為全市首創實施歸化測試隨到隨辦，成績單立即拿。



◆戶籍謄本造冊領，社會福利方便辦

民眾向區公所申領中低收入或其他各項補助或農會須查明會員資格時，為免民眾來回奔波，本所與區公所、農會協議，先統一造冊，依其所需列印謄本或查對，可免民眾各自申辦時間。



e.減章減紙效率高，線上簽核省時效

◆102 年 10 月起本所有關主任信箱及網站留言板之民眾詢問事項，為爭取時效及安撫民眾迫切需要，由原先需陳核至主任一層決行，改為二層決行，由承辦課長決行，有效提升為民服務績效。

具體績效：102 年主任信箱 4 件及網站留言板 8 件，共減章 24 個章。

◆自 102 年 11 月起，改名案件免掛文號，櫃檯受理後逕由專人審核、簽准，10 分鐘後即可辦理姓名變更，減少文號登錄、分文及承辦人簽收之流程，也縮短民眾等候時間。

具體績效：102 年 11 月起，改名案件計 90 件，共減章 270 個章。

◆本市 101 年 6 月 1 日起全面實施公務雲端線上簽核，公文無須以紙本陳核傳閱，有效達到行政簡化及流程透明。

一、優質便民服務

具體績效：

102 年總公文量為 11,251 件，其中，9,575 件以線上簽核方式辦理，平均每件公文約核 3 個章、使用 3 張紙，線上簽核總計約減少 28,000 個章及紙張量。



圖 15 公文線上簽核比率

f. 研提縮短案件處理時間之作為

◆ 建議開放預約受理項目

新北市為全國首創戶政網路線上預約戶籍謄本等 5 項業務之縣市。內政部戶政司於 102 年亦開放 33 項網路預約服務，爰本所研提建議，本市應比照內政部戶政司之預約開放項目辦理，市府正規劃於 103 年實施。

◆ 建議生育獎勵金申請書之授權層級

現行辦理生育獎勵金之申請書為一層決行事項，惟生育獎勵金為例行業務，資格審查規定明確，為簡政便民，本所建議改為二層決行，減少層層核章，可縮短作業流程，每件約減少 2 個章，本建議案獲市府通盤檢討各項業務授權層級中。

◆ 建議放寬國民身分證電話掛失案件，可由戶籍地之直轄市縣(市)任一戶所辦理

現行受理民眾電話掛失國民身分證案件時，若非本轄民眾，皆轉知其應向戶籍所在地戶政事務所辦理，造成民眾多有不便。為簡政便民考量，本所建議開放電話掛失亦得向戶籍地之直轄市、縣(市)政府所轄任一戶政事務所辦理。本建議案已由市府轉內政部審查中。

g. 朝 8 晚 8 加值服務特快車

本所服務時間週一至週五為上午 8 時至夜間 8 時，每日服務時間為 12 小時無休之全時服務，另提供周六加值及周日預約登記結婚時段，以利上班族及外地就業者需求，合計每週服務時間達 66 小時，較一般行政機關每週 40 小時，增加 65% 的服務時間。

一、優質便民服務

表 7 88 加值服務列車受理案件績效

項 目	案件數		成長率	102 年案件數 佔總案件數比率
	101 年	102 年		
早班協勤車	811	839	3.5% ↑	0.4%
午間無休車	12,542	12,769	1.8% ↑	7.1%
夜間加班車	5,660	8,792	55.3% ↑	4.9%
週六專勤車	4,319	4,555	5.5% ↑	2.5%
假日預約車	181	162	-10.5% ↓	0.1%
合 計	23,513	27,117	15.3% ↑	15%

*備註：102 年服務總案件數為 180,208 件。

B、非臨櫃流程簡化

a. 出走 880(幫幫您)巡迴服務隊

本區幅員廣大，邊陲地帶至本所洽公甚為不便，本所特成立「出走 880(幫幫您)巡迴服務隊」，依照地區特性或特定需求民眾，定期定點的走出戶外提供服務。

◆ 翠柏新村駐點服務

翠柏新村位於本區偏遠山上，多為老人及行動不便者，為本區最大之老人養護中心，本所每週四上午派員駐點為該中心之老人服務，同時擴大服務鄰近地區不便到所之民眾，為汐止偏遠地區銀髮族提供貼心服務。



圖 16 出走 880(幫幫您)巡迴服務隊

一、優質便民服務

◆ 自然人憑證駐點服務

訂定自然人憑證駐點服務計畫，於每年 5 月在新店區大坪林捷運站，文山聯合服務中心設置自然人憑證駐點工作站，提供了更便捷的申辦管道，102 年計受理 227 件，節省時間約 227 小時，費用約 22,700 元。

◆ 到校駐點服務

- ▶ 為服務初領身分證者，訂定「到校受理身分證實施計畫」，提供轄區內 4 所國中及臺北市誠正、東湖國中集體受理，亦同時宣導「防止偽冒辦理身分證」講習，讓初領身分證的學生們能充分了解身分證之功能及其重要性。102 年計受理 1,656 件，節省時間約 1,656 小時。
- ▶ 本所也與轄區內國中、小學合作，配合課程需求，積極宣導並教導操作本所自行開發之「數位化族譜」軟體，讓學童自小就能以電腦製作自家族譜，做一趟尋根之旅。計有 2 小學 5 國中計 450 名學童受益。



自然人憑證駐點服務



到校受理初領身分證



到公司受理自然人憑證

表 8 出走 880(幫幫您)巡迴服務隊服務績效表

駐點項目	駐點時間	案件數	親自辦理所需時間	節省時間效益
翠柏新村駐點	每週四	55	3 小時	共節省 165 小時
自然人憑證捷運站駐點服務	每年 5 月	227	1 小時	共節省 227 小時
到校駐點服務	每年 12 月至次年 3 月	1,656	1 小時	共節省 1,656 小時

b. 「揪甘心」到府服務隊

◆ 到家、到院服務

由本所男性同仁組成揪甘心服務團隊，針對行動不便、身心障礙及老年人等弱勢族群等，經申請後提供身分證補發、印鑑登記、變更等案件到家、到院服務，貼心協助民眾完成登記。

一、優質便民服務

◆ 到廠服務

凡公司行號 5 人以上申請，即可派員到府集體申辦自然人憑證，節省現場等待時間。

◆ 到里服務

行政區域調整主動到里辦公處改註戶口名簿及換發身分證，可節省民眾往返公務機關時間。

表 9 「揪甘心」到府服務隊服務具體績效

項 目	辦理事項	受理件數	節省時間效益
到家服務	居住查實、印鑑登記等	59 件	約節省 3,540 分鐘以上
到院服務	補發身分證等	37 件	約節省約 2,220 分鐘以上
到廠服務	自然人憑證集體申辦	232 件	約節省 13,920 分鐘以上
到里服務	門牌整編下里改註等	126 件	約節省 7,560 分鐘以上

◆ 向日葵一卡通：

➤ 緣由

轄區內年長者、身心障礙、行動不便者申請到府服務，需由家屬先到所申請，再派員服務之不便。

➤ 作法

本所依據歷年到府服務案例，過濾調查列冊，並發放「向日葵一卡通」，持卡者申辦任何案件，一通電話報卡號，即享預約到府服務申辦各項戶籍業務。102 年共計發出 86 張「一卡通」，服務案件 36 件，共節省來所申請時間約 36 小時，節省費用約 1,296 元。

c. 線上申辦

民眾不出門即可自行上網申辦事項，省時又便利。

◆ 身分證掛失，免出門即可辦

身分證遺失可利用電話及網路掛失，全年無休。102 年計掛失(含撤掛)為 2,810 件，節省時間約 2,810 小時。

◆ 預約戶籍登記，到所立即辦

提供網站、電話、傳真、E-mail、臨櫃預約等多元線上預約服務，102 年計 175 件預約服務，每件約可減少等待時間 5 分鐘，共節省時間 875 分鐘；預約取件服務，102 年計受理 80 件，每件約可減少等待時間 9 分鐘，共節省時間 720 分鐘。

一、優質便民服務

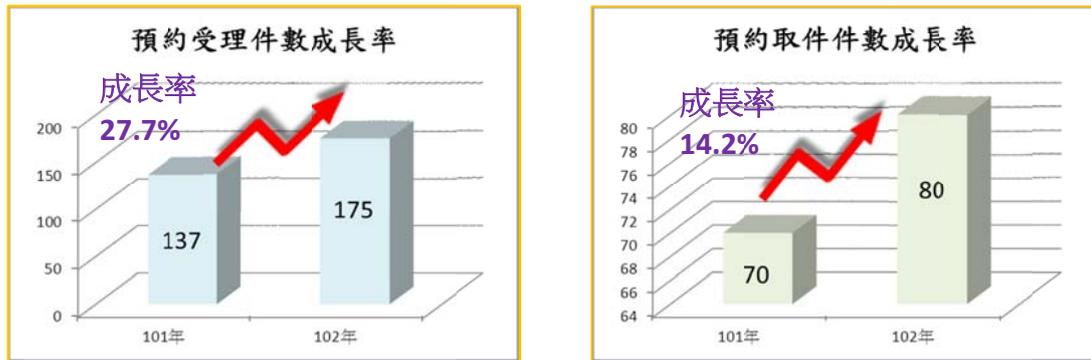


圖 17 預約件數長條圖

◆ 線上繳費免出門

內政部戶政司全球資訊網提供線上預約申辦紙本戶籍謄本，此平台提供 24 小時全年無休服務，並結合 E 政府服務平台線上繳費，免親自辦理，由系統通知戶所列印戶籍謄本，並以雙掛號將戶籍謄本寄達民眾收取，可節省民眾臨櫃等候時間，102 年共受理 21 件，每件約 120 分鐘，可節省約 2,520 分鐘。

線上預約申辦戶籍謄本及繳費流程



◆ 悠遊卡繳費，一卡在手，無錢嘛ㄟ通

本市於 102 年起即著手規劃以悠遊卡繳納各項規費，獨創全國規費收繳之方便及安全性，並於 103 年 1 月 1 日正式實施。

◆ 門牌資訊數位化，資訊取得真簡化：

本市首創「新北市門牌地理資訊系統」，其結合地形圖及衛星定位進行門牌座標建置，民眾在家可透過服務系統，查詢里鄰、歷史門牌及查調各門牌新增、整編、合併等最新變動及一百七十多萬筆門牌位址，亦整合全市人口結構、活動中心、墓籍及宗教寺廟等資訊，提供民眾最即時地理資訊，減少到所查詢時間至少 40 分鐘，免出門、免準備證明文件、免付費資訊取得真便利。

一、優質便民服務

(3) 申辦案件書表單減量程度

為減少民眾申辦案件準備文件時間，提倡免書證、減填表之服務理念，達化繁為簡效益。

A、利用戶役政系統及其他作業方式查證

102 年總計減量書表達 28,806 件，減少 57,583 張書表紙張用量。

表 10 各項書表減量情形績效表

項目	免附書表	減量作法	減少紙張數(張)			紙張減量成長率
			101 年	102 年	小計	
改名等戶籍登記(12 項)	謄本	以戶役政作業系統查詢	19,150	20,350	↓ 1,200	63%
出生登記	子女從姓約定書	直接於出生證明書上約定子女從姓，不需填寫子女從姓約定書	1,073	1,696	↓ 623	58.1%
出境遷出登記	入出國證明書	以入出境資訊系統查詢	8	47	↓ 39	487.5%
各項戶籍登記(63 項)及國籍案件(8 項)	免填申請書	直接透過電腦列印完整之申請書	35,024	35,490	↓ 466	1.3%
總計			55,255	57,583	↓ 2,328	4.2%

B、使用跨機關電子閘門認證辦理

利用跨機關電子閘門協助查詢及驗證資料使用，減少申請人向不同機關申請所需附繳書證之困擾及不便，並強化機關橫向聯繫與縮短申辦案件處理時間。102 年利用電子閘門申辦案件得免附書表者計 13 項。

表 11 使用跨機關電子閘門績效表

電子閘門名稱	查詢情形	件數		成長率
		101 年	102 年	
入出境電子資料查詢系統	1. 逕遷 2. 入出境通報 3. 國籍變更申請 4. 臨櫃遷出登記 5. 委任印鑑申請	657	2,045	211.3% ↑
地政資訊網路查詢系統	建物所有權人	0	181	--

一、優質便民服務

電子閘門名稱	查詢情形	件數		成長率
		101年	102年	
刑事資料查詢查驗系統	1.統一編號變更 2.更改姓名、改姓 3.國籍變更申請	1,563	1,110	29.0% ↓
國民身分證掛失系統	身分證掛失(撤掛)	1,416	2,084	47.2% ↑
自然人憑證作業系統	自然人憑證請領、變更、展期及廢止	5,424	5,693	5.0% ↑
全民健保資料登錄通報作業	逕遷-查詢當事人聯絡資訊	384	313	18.5% ↓
總計		8,787	9,200	4.7% ↑

C、申辦書表減量類別

本市戶政所之標準化書表由上級機關統一規範，本所為達書表簡化，創新研提書表簡併，並提供全市 29 個戶政所參考，以利民眾申辦戶籍事項時使用。

表 12 書表減量研提改善項目一覽表

研提減量項目	減量說明	實施情形
1.簡化「監護權登記申請書」	將委託監護事項之細項內容以條列方式供民眾勾選	已實施
2.合併「委託書」與「同意書」	兩種書表合而為一	陳報市府統合修正中
3.申請書表簽名即可辦	由原先民眾自行填寫書表，改為受理同仁登打列印後再由簽名即可	已實施
4.申請書表刪除「戶籍地址」欄	將民眾填寫之 12 種常用申請書表刪除住址欄位，減少書寫時間	已實施
5.整合「戶政指南大補帖」服務資訊	結合「戶籍登記須知」、「應備文件檢核表」及「後續轉介服務」於一表，供民眾索取使用	已實施

D、減少申辦過程補件次數之措施

為避免民眾因證件不齊而多次往返戶所申辦，本所提供多項協助措施，進行退件補救服務。

一、優質便民服務

表 13 退件補救服務一覽表

退件補救服務措施	辦理方式說明
1.一次告知免忘記	退補件開立「一次告知單」，同時預約下次受理之櫃檯，民眾逾期未辦者，本所主動發送關懷簡訊提醒。
2.證件相片免重拍	申請國民身分證檢附之照片不符規格或同時補發健保卡者，主動提供現場拍照服務。
3.行政協助免退件	非本區民眾未攜帶戶口名簿者，本所先行受理，再以戶役政通報系統協請戶籍地戶政所協助代註記，一次辦理免退件。
4.進度查詢免緊張	提供國籍、預約案件、逕遷等申辦案件線上查詢處理進度，申請人可透過網站得知案件處理進度，掌握時效。

2.服務流程透明度

秉持資訊公開原則，除了建立案件處理流程查詢機制，提供完善的業務資訊及多元案件查詢管道，並對案件處理情形建立告知流程，提供案件確認功能及主動通知機制，力求「服務流程透明化、查詢流程公開化、處理過程效率化」目標。

(1)案件處理流程查詢公開程度

提供各種案件資訊種類及查詢管道，便利民眾使用，流程透明公開。

A、提供完善的案件業務資訊～戶政資訊，無所不在

透過辦公場所、里辦公處、便利商店、人口聚集處、一次告知單、刊物發表、文宣品、新聞稿等平面公開方式及透過本所網站 Facebook、Line、YouTube、社群部落格、我的 e 政府、影音多媒體、電子字幕機等數位公開方式，公開各項資訊。公開內容詳(附件 3，P.97)

B、提供多元案件查詢管道～多元查詢，無一不通

為提供民眾知的權利，本所提供現場、電話、網站、無線上網、傳真協查，5 大查詢管道供民眾使用，並注意查詢回應處理時效。



圖 18 多元查詢管道
~ 21 ~

一、優質便民服務

表 14 多元查詢管道服務內容

查詢管道	內容	查詢回應處理時效	102 年績效
現場	<ol style="list-style-type: none"> 1.服務檯團隊進行快速、正確諮詢服務。 2.主管走動式巡迴服務，主動協助處理民眾問題。 3.受理櫃檯提供各項查詢。 4.設置諮詢協談專室，供民眾隱密性的諮詢服務。 	現場 立即回應	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務檯每月約提供 854 人次諮詢。 2. 櫃檯每月約受理 13,464 件。
傳真	<ol style="list-style-type: none"> 1.協助「國外文件驗證查詢」，即時更正疏漏，免除民眾往返國內外冗長時間。 2.協助房屋所有權狀確認查詢。 	現場 處理回覆	<ol style="list-style-type: none"> 1.駐外館傳真計 3 件。 2.地政所傳真計 211 件。
電話	<ol style="list-style-type: none"> 1.服務檯設置多功能諮詢台，資深同仁及副總機共 4 人，接受電話諮詢服務。 2.設立電話抱怨專線(專線代表號:0800777537)，由專人專案查明處理。 3.非辦公時間可透過總機語音留言系統，提出戶政諮詢或查詢案件進度，次日上班時間由專人主動回覆。 	上班時間 立即回應 非上班時間 次日上班回覆	服務檯每月約接聽 1,050 通。
網站	隨時透過 E-mail、Blog、網站留言版，提供建言、陳情、申訴或案件諮詢，立即或 3 日內由專人效率答覆。	立即或 3 日內答覆	計 79 件
	設有專人提供 Skype、LINE 通訊線上諮詢服務，提供網路客群即時服務。	線上即時服務	計 45 件
	<ol style="list-style-type: none"> 1.提供線上查詢案件處理最新進度。 2.民眾意見反應處理情形刊登網站，處理透明公開。 3.提供各類戶籍案件線上預約之查詢服務。 4.網站視訊瀏覽現場等候人數，隨時掌握人數狀態。 5.無線上網可迅速連結機關網頁，便利民眾各項資料查閱。 	線上 隨時可查	查詢服務計 33 項

(2) 案件處理流程主動回應程度

提供案件收件確認功能，對承辦案件之資訊及處理情形主動回應辦理情形，建立事前、事中及事後機制等三部曲；並建立戶役政異常及逾期處理告知機制，民眾可清楚掌握狀況，維護自身權益。

A、提供案件收件確認功能~收件確認，無可匹靡

案件一經收件，即時確認回覆，確保民眾申請權益。

一、優質便民服務

表 15 各種案件收件確認功能

確認方式	案件名稱	作法
卡號確認	向日葵一通卡到府服務	持一卡通者，電話報卡號，憑卡號確認到府服務。
視訊確認	免到所初領身分證便民服務	未成年人初領身分證，特殊因素無法親自至戶所者，以視訊人貌確認，免除奔波困擾。
跨區傳真確認	新北市跨區收件	新北市 29 戶所行政互助，凡出生、生育獎勵金...等 8 項業務，可跨區收件，由受理地傳真戶籍地確認辦理，免除奔波申辦更便利。
異地電子郵件確認	新北市及離島縣、市跨區服務	開辦旅居新北市之金門縣縣民跨區申辦出生、死亡...等 8 項業務，由受理地向戶籍地確認後申辦。
臨櫃確認	各項案件	臨櫃證件未完備者開立一次告知單，明列應備文件及注意事項，免除再次奔波。
收執聯確認	人民申請案	開立收執聯，清楚確認案件收訖日期。
線上確認	線上各項預約登記	預約案件線上確認回覆，民眾可上網查詢進度。

B、建立主動通知機制～全面出擊、無懈可擊

a. 對於承辦案件建立「事前通知」、「事中通知」及「事後通知」三部曲及逾期逕為登記告知機制，主動通知申請人案件受理及辦理情形。

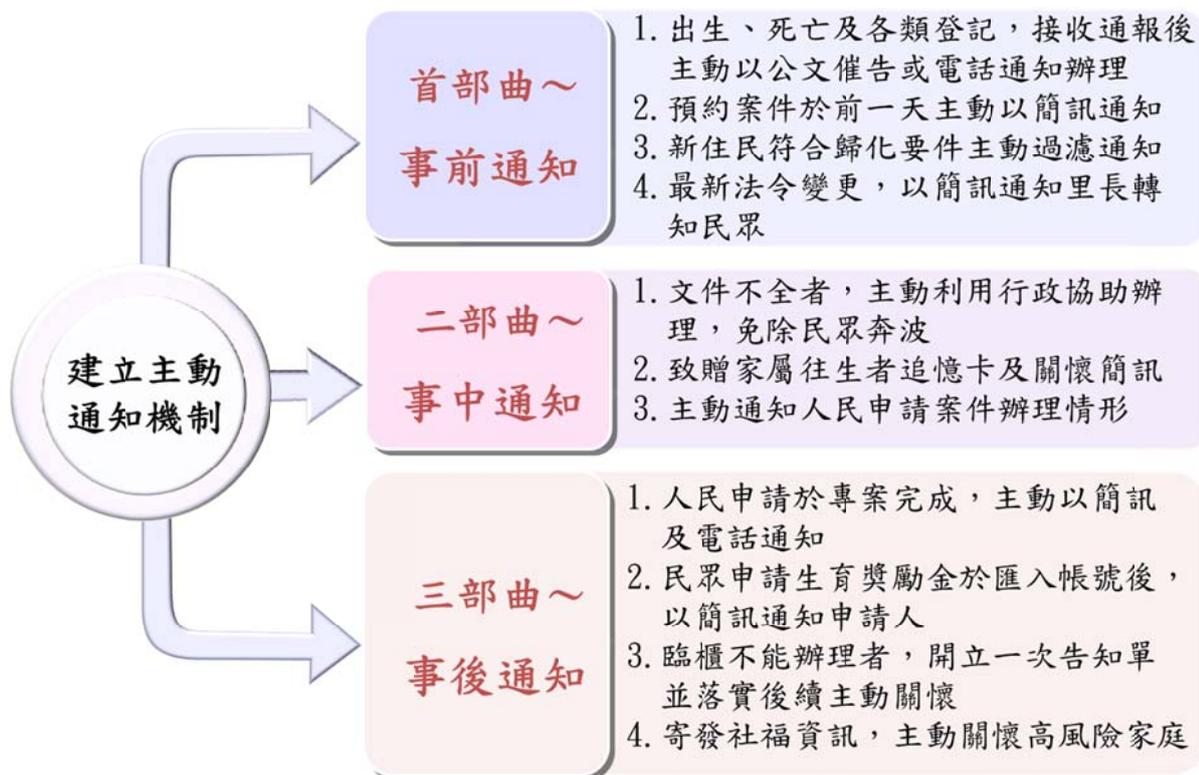


圖 19 主動通知機制三部曲

一、優質便民服務

◆首部曲～事前通知：人民申請案或應申請之案件，事前主動貼心通知辦理，以避免民眾因不知法令逾期而受罰，讓民眾安心。

表 16 事前主動通知項目一覽表

首部曲～事前通知		
通知方式	通知項目	102 年具體績效
公文 電話 簡訊 通知單	出生、死亡、生育獎勵金及各類登記，接收通報後主動以公文、電話或簡訊通知辦理，以避免民眾因逾期辦理而受罰。	計 402 件
	預約案件於前一天主動通知，再次提醒預約時間及應備文件。	計 158 件
	主動過濾已符合歸化要件之新住民，通知應備文件、办理流程及時效等權益，以避免因不知法令或流程而損及權利。	計 55 件
	最新法令變更，通知里長轉知民眾。	計 601 件

◆二部曲～事中通知：主動通知人民申請案辦理情形；臨櫃文件不齊全者，開立一次告知單、行政協助等方式，協助完成戶籍登記。

表 17 事中主動通知項目一覽表

二部曲～事中通知		
通知方式	通知項目	102 年具體績效
一次告知單	臨櫃辦理而文件不齊者，開立一次告知單告知應備文件，避免民眾來回奔波。	計 2,275 件。
行政協助 公文	辦理戶籍登記，因不便提供戶口名簿者，且相關人戶籍非本轄，以行政協助方式主動通報該轄戶所辦理；相關人戶籍在本轄者由本所發函通知辦理，以免除民眾來回奔波。	計 6,437 件。
簡訊	主動通知人民申請案件辦理情形。	計 313 件
電話、網站、電子郵件	民眾建議及陳情案件，由主管致電關心並將處理情形公告網站，來信至主任信箱者，立即以電子郵件回復處理情形。	電話通知：4 件 網站通知：41 件 電子郵件：22 件

一、優質便民服務

◆ **三部曲～事後通知**：以貼心創意之作為，在民眾完成申請案後，主動以公文、電話或簡訊方式通知民眾，讓民眾感受政府機關用心。

表 18 事後主動通知項目一覽表

三部曲～事後通知		
通知方式	通知項目	102 年具體績效
公文 電話 簡訊	「一次告知單後續主動關懷」： 102 年 11 月起，主動關懷來所洽公而未完成登記之民眾，於開立一次告知單後，主動關懷是否有需要再協助之處或提醒預約時間。	計 36 件
	主動發覺高風險家庭並寄發社福資訊及關懷信件。	計 301 件
	致贈往生者家屬追憶卡、關懷簡訊及提醒身後事應辦理事項。	計 728 件
	1.生育獎勵金匯入帳號以簡訊通知。 2.10 件以上大宗戶籍謄本。 3.國籍歸化案件。 4.門牌編釘。 5.更正案件。	共計 1,561 件。

◆ **其他～逾期登記告知機制**：民眾未於法定期限內辦理，催告登記，嚴守通知機制；並建立案件逾期告知處理機制，確保民眾權益。

表 19 逾期登記主動通知項目一覽表

逾期逕為登記告知機制		
通知方式	案件項目	102 年具體績效
寄發催告書	1.出境遷出本所逕為登記案件。 2.本所逕遷戶所遷徙登記案件。	共計 1304 件。
公示送達	居所不明，由本所逕為登記身分重大變更案件。	共計 2 件
教示通知	由本所逕為登記身分重大變更案件。	共計 2 件

一、優質便民服務

b. 二套應變處理流程

遇戶役政異常、申請案件處理超過時間，立即執行「戶役政異常應變機制」、「公文(人民申請案)即將逾期或逾期處理機制」，建立案件逾期告知處理機制，嚴守民眾權益，有“二”套的應變機制。

◆ 第一套應變處理機制

- 原因：戶役政異常，戶役政電腦無法正常執行。
- 方式：啟動「戶役政異常櫃檯案件緊急處理機制」。
- 目的：變通處理戶籍登記，避免民眾多次來往奔波。
- 成效：102 年度戶役政異常計 3 次，預收受理件數計 8 件。



圖 20 戶役政異常櫃檯案件緊急處理機制流程圖

◆ 第二套應變處理機制

- 原因：案件複雜，非短期可釐清結案。
- 方式：啟動「公文(人民申請案)即將逾期或逾期處理機制」
- 目的：避免公文積案情況發生。
- 成效：102 年人民申請案件，逾期件數計：0 件。

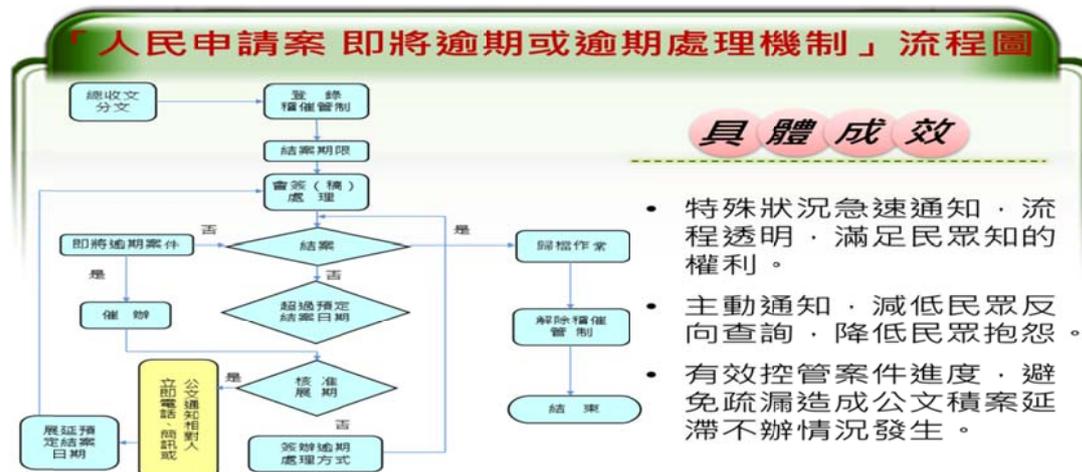


圖 21 公文(人民申請案)即將逾期或逾期處理機制流程圖

一、優質便民服務

(二)機關形象及顧客關係

1.洽公環境及服務行為

(1)服務設施合宜程度

本所廳舍規劃皆以民眾需求為考量，積極檢視各項設施，以營造優質的洽公環境。各項設施由專人定時維護及管理，致力營造舒適(Comfortable)、溫馨(Lovely)、效率(Efficient)、具藝術氣息的(Artistic)、新穎的(New)洽公場所。



圖 22 服務設施合宜程度 5 大特色

表 20 服務設施合宜程度 5 大特色內容

Comfortable 舒適	各類設施一應俱全，以提供民眾舒適、良好的洽公環境，讓民眾有賓至如歸的感受。
Lovely 溫馨	提供功能齊全的集哺乳室、無障礙設施、愛心用品等溫馨友善的設施，讓民眾洽公都能有溫馨美好的感受。
Efficient 效率	改善服務櫃檯標示並於入口處設置新住民、愛心快易站等專區，符合民眾申辦需要以增進服務效能。
Artistic 藝術氣息的	定期藝文展覽並不定時與地方社區合作展覽作品，積極營造、活化藝術氣息之辦公場所。
New 新穎的	辦公廳舍寬敞新穎，102 年更增設多項符合民眾需求之設備，提供民眾便利及耳目一新的感受。



戶政大事記懷舊專區



定期藝文展覽



寬敞明亮廳舍

一、優質便民服務

A、核心設施：

服務櫃檯	<ul style="list-style-type: none"> ◇設有綜合受理櫃檯 17 個、中興工作站 2 個，採全功能單一窗口。 ◇設置門牌、逕遷及國籍專辦櫃檯，並於取號機上清楚標示免抽號。 ◇為更清楚指引服務櫃檯，進行全功能櫃檯上方標示改善。
舒適等候區	◇提供舒適等候桌椅、書報雜誌、茶水、無線上網及液晶電視播放。
盥洗室	◇提供舒適的男、女、親子及身障專用盥洗室及哺集乳室洗手間共 4 處，並舉辦盥洗室綠美化競賽，提供優質辦公環境。
哺集乳室	<ul style="list-style-type: none"> ◇榮獲新北市政府衛生局 102 年評鑑為優良哺集乳室。 ◇增設一處備用哺集乳場所供使用。 ◇設有嬰兒床、哺集乳椅及靠背.....等，並由專人定檢補充備品。
無障礙設施	<ul style="list-style-type: none"> ◇一樓入口處設有服務鈴及免費電話、無障礙坡道及電梯；另設專用停車位、標示及輪椅；廳舍內設置身心障礙專用盥洗室等貼心服務。 ◇手語視訊服務，設置愛心快易站，提供免抽號、免等待貼心服務。
申辦書表 和填寫 範例	<ul style="list-style-type: none"> ◇提供各類申請書表、活頁翻轉冊書寫範例及說明、專用文具用品。 ◇製作為民服務白皮書，提供各項戶籍登記申請須知供民眾查詢。



溫馨舒適哺(集)乳室

圖 23 本所哺(集)乳室照片



身心障礙專用盥洗室



無障礙及機車停車位



申請書表及填寫範例

一、優質便民服務

B、一般設施：

書寫區	◇設置多功能書寫區便利民眾書寫。
無線上網、免費上網區	◇提供 Wi-Fi 免費無線上網。 ◇設置公用電腦 2 部，一台置於等候區為公開性質；另一台置於服務檯，提供有隱私需求民眾，免費上網瀏覽網路資訊。
飲水設施	◇提供茶水、冷熱水飲水機等，定期水質檢測及維護。
公用電話	◇服務檯提供免費電話；1 樓設置公用電話。
多功能服務站	◇提供戶政諮詢、代填書表、免費電話及影印、血壓測量、嬰兒車、老花眼鏡、愛心雨傘、輪椅、免費手機快速充電等服務。
停車場	◇設置 200 個機車停車位；189 個汽車停車位(含 4 個身心障礙專用停車位)。汽車 30 分鐘內免費，超過 30 分以每小時 20 元計費。
協談室	◇設置戶政諮詢室，俾利與民眾諮商協談。
政令宣導區	◇一樓設置公告欄、本所設置宣導看板、便民資訊站、電子看板。 ◇服務檯設政令宣導及戶政指南大補帖等；新住民專區設宣導區。



多功能書寫檯



多功能服務站



免費上網專區

C、創新加值設施：

本所環境方正、寬敞，有多項創新設施，提供民眾便捷舒適洽公環境。

圖書交享閱專區	◇設置圖書交享閱專區，提供書籍供民眾閱覽或外借服務。
一般照像及結婚拍照區	◇提供身分證拍照區及設置結婚拍照專區供新人拍照留念。
「537」消氣區	◇對內設民眾抱怨專區，如有疑義或抱怨可按鈴申告，由主管協助解決問題；對外設『0800-777-537』(氣氣氣-我生氣)免費抱怨專線，由主管及專人接聽，隨時回饋民意。
戶政大事紀	◇呈現戶政古早文物及戶政變革歷史軌跡，營造機關整體特色。
水返腳的春天懷舊老照片區	◇繼往開來，撫今追昔，藉由懷舊照片完整呈現汐止的歷史。

一、優質便民服務

健康管理站	◇服務檯備有電子式體脂測量機、血壓計等設備專人協助使用，隨時關心市民健康。
新住民專區服務站	◇專人辦理新住民輔導並接受諮詢、歸化國籍及新住民宣導等事宜。
愛心快易站	◇整合『博愛、到府、機動、預約』等服務，專人服務
『自然ㄟ卡好』便利站	◇為減少紙本謄本申請量，設電子謄本操作區，由專人教導民眾申領。



創新加值服務設施

圖 24 創新加值服務設施

D、指示標示及雙語：

a. 引導標示明確：

本所位行政中心六樓，為明確指引民眾，於一樓、地下室及重要路口，均設明確引導標示；另一樓及電梯內設有各樓層標示，明確引導民眾。

b. 單一窗口櫃檯標示改善：

為更明確引導民眾申辦，改善全功能櫃檯指引標示。

c. 雙語：

辦公環境均以中英文雙語標示，建構「引導無死角」洽公環境。

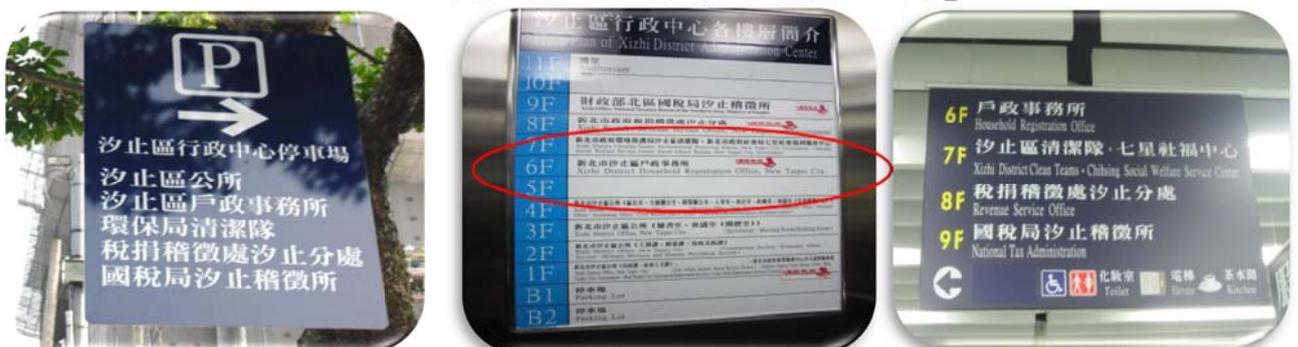


圖 25 各項引導指示標示

一、優質便民服務



圖 26 櫃檯標示改善前後比較

E、設施管理維護情形：

各項行政設施均由專人定期管理及維護，以提供良好洽公環境。

表 21 本所各項設施管理維護情形

編號	類別	管理維護項目	維護情形
1	設施管理 維護	圖書交享閱專區	每日整理並訂定使用說明及計畫，102 年計 36 件。
		哺集乳室	訂定使用說明，每日巡檢備品，102 年計 61 人使用。
		『自然ㄟ卡好』便利站	訂定使用說明並由專人協助民眾使用，102 年計 645 件。
		「537」消氣區	訂定使用說明。
2	事務機器	電腦、印表機、影印機	廠商定期保養維修。
		飲水機及飲用水	定期水質檢測；每 2 個月定期更換濾心。
		紫外線烘碗機	每日清潔，讓民眾安心使用。
3	安全檢查	廳舍防護	內部每日巡檢；外部保全防護。
		無障礙設施	定期檢測及維護。
		消防安全	定期消防安全設備檢查。
		監視系統、電話交換機、發電機及空調機房設備、電梯	廠商定期保養維修，以保障民眾洽公安全。
4	環境清潔	盥洗室清潔維護	每日定時巡檢及清潔。
		推動 8 S 運動	定期清潔及維護，由主管評核。
		垃圾分類及環境清潔評核	確保資源再利用，環境清潔每月由主管評核。

F、環保綠能措施

為落實節能減碳，設置行政設備及輔助文具時，導入省水、省電、省紙、省油等四省於服務設施中，讓民眾感受政府便利多元的綠能服務。

一、優質便民服務

表 22 本所實施環保綠能措施後水電節約率

項目	綠能措施說明	效益	備註
省電	<ol style="list-style-type: none"> 1. 更換節能燈具，至102年共汰換297具。 2. 環保節能風扇，102年汰換64具。 3. 室內28°C以上啟動冷氣。 4. 午休關閉電源並由值班主管檢核。 5. 張貼環保小語，提醒隨時注意節能。 6. 鼓勵同仁多走樓梯少搭電梯。 	用電度數 (以平均工作小時為計算單位) 101年：30.2度 102年：26.3度 節約率：12.9% 減少：3.9度	◆四省品管圈101年已達104年應節電節水總體目標。 ◆102年6月3日起配合市府「全面推廣政府服務流程改造」方案，每日延長服務至晚上8時，惟用電量仍節省12.88%；用水量節約5%。 ◆動員全所參與，落實每一執行環節，並不斷檢討改善。
省水	<ol style="list-style-type: none"> 1. 更換傳統沖水馬桶，改採省水型馬桶，並定期檢查漏水情形。 2. 更換傳統水龍頭為噴霧式水龍頭。 3. 張貼省水小語，提醒注意用水。 	用水度數： (以平均工作小時為計算單位) 101年：0.20度 102年：0.19度 節約率：5% 減少：0.01度	
省紙	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置廢紙回收區，回收無個資廢紙重覆利用。宣導同仁多採雙面列印。 2. 二代公文線上簽核，落實無紙化。 	線上簽核比率： 101年：63.5% 102年：84.9% 成長率：33.7%	
其它	<ol style="list-style-type: none"> 1. 採購符合環保標章之辦公設備。 2. 同仁募集二手書籍捐贈家扶中心。 3. 資源分類回收。 4. 禁用免洗餐具，設置紫外線殺菌機，提供安全杯具。 5. 回收影印紙外包裝自製環保提袋。 6. 辦公室廣植綠色植物，淨化空氣。 7. 每日上下午播放節能減碳推廣音樂，提醒時時節能、力行減碳。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 機關綠色採購率達97.7%。 2. 捐贈基隆家扶中心書籍共340冊。 3. 透過四省品管圈推廣節能策略共24項。 	



無涉個資之廢紙回收



二手書籍捐贈家扶中心



省水小便斗區

一、優質便民服務

(2)服務親和程度

我們以熱忱、效率及活力，提供民眾「揪甘心」的新北市「心服務」，更以民眾的立場為出發點，致力落實顧客滿意經營，以推出更友善、便民的服務。

A、電話禮貌執行績效

為提升電話禮貌服務品質，訂定「測試電話接聽品質實施計畫」，規範電話禮貌用語，塑造親切、專業之服務形象。

a. 電話禮貌測試績效～好嚴謹

◆ 所內電話禮貌考核

主管組成考評小組測試，102年計測試204人次，平均95.1分。

◆ 跨機關交叉稽核電話禮貌

與「新北市汐止地政事務所」、「新北市萬里區戶政事務所」透過跨機關交互測試，102年計79人次接受測試，平均分數95.5分。

◆ 市府電話禮貌考核

上級考核為民服務電話禮貌，102年共受測4次，平均分數88.5分。

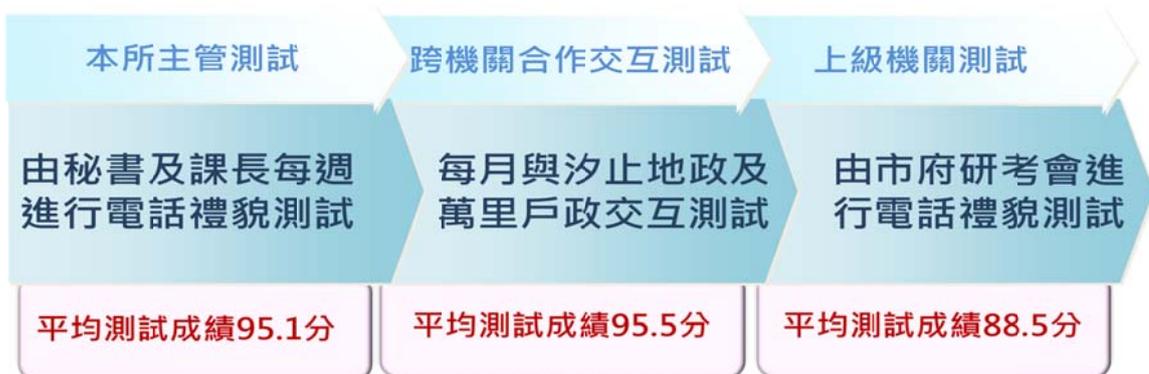


圖 27 電話禮貌測試執行流程圖

b. 訂定「電話禮儀四重驟」～好創新

「電話禮儀四重驟」設計電話禮儀標準用語及答詢流程。



圖 28 電話禮儀四重驟

一、優質便民服務

c. 電話「接聽小叮嚀」～好實用

製作「電話禮貌用語小叮嚀」，張貼電話機提醒同仁，進而內化成習慣。

d. 定期辦理「電話禮儀教育訓練」～好效果

自製電話禮儀短片，模擬接聽禮儀，102 年辦理 5 場教育訓練。

B、其它親和服務—洽公服務禮儀

秉持 4S 服務禮儀守則服務民眾：起身迎賓來 (Standing)、微笑添魅力 (Smiling)、服務最快速 (Speeding)、顧客最滿意 (Satisfying)，提供最完善的 VIP 服務！(丘昌泰 2010；公共管理)

a. 「三聲五捺」～好溫馨

訂定「戶政有禮，親民服務實施計畫」，著律定服裝親切服務民眾，並設計「三聲五捺」標準接待流程，讓民眾感受貼心禮遇。



圖 29 本所服務禮儀創新措施

表 23 本所三聲五捺細項說明

「三聲」有禮		
第一聲	播放開、收工及午彈音樂	國、台、客、英四種版本語音向民眾問候。
第二聲	開工迎賓儀式	每日 8:00 整由主任帶領全體同仁進行晨呼。
第三聲	晨間汐語	開工儀式宣佈最新規定，讓同仁第一時間了解新措施。
「五」重款「捺」		
第一捺	大門迎賓	值星人員上班前 10 分鐘完成服務環境、配備檢查，大門入口處主動招呼迎賓，讓民眾感受親切服務。
第二捺	主動引導	值星官、志工及主管協助引導並力行走動式服務，為民眾預審應備文件，節省等候時間。
第三捺	幸福的話	向民眾徵求「幸福一句話」，票選結果：「您好！很高興為您服務」，作為全體人員服務時第一句問候語。

一、優質便民服務

第四捺	貼心櫃檯	櫃檯服務人員在受理案件過程，文件、表單以雙手接、遞，民眾離櫃時，起身道別或點頭微笑示意相送。
第五捺	加值服務	服務檯代填書表、協助量血壓；志工協助按電梯；圖書交享閱、藝文展覽、戶政大事記及懷舊老照片欣賞。

b.辦理「教育訓練」～好品質

不定期辦理同仁及志工親民服務、電話禮貌教育訓練，102年共8場。

c.設置「多功能服務檯」～好便民

各項諮詢、代填書表及「i借」免費借用設施等15項貼心服務。

d.專業「志工團隊服務」～好親切

11名志工皆接受服務禮儀訓練，維持專業形象並秉持熱忱精神，協助引導、書表填寫解說、測量血壓及身高體重、協助引導民眾上下樓等。

e.設置「愛心·快·易站」～好貼心

關懷弱勢民眾，設置免抽號、快速辦之「愛心·快·易」站櫃檯，達到「愛心無縫、效率可見」之全方位貼心服務。

f.設立「新住民專區」～好厝邊

為協助新住民早日融入社會，於本所23號櫃檯設立「新住民專區」，給予新住民實質協助。

表 24 102年新住民專區各項服務項目人次

編號	新住民專區服務項目	102年服務人次
1	新住民資料庫	220人
2	新住民輔導班	1次21人
3	歸化測試隨到隨辦	5次5人
4	歸化測試輔導	5次5人
5	歸化中華民國國籍	95人
6	新住民連繫窗口	150人
7	移民署行動列車策略聯盟	1次21人

g.提供溫馨拍照場地、贈送「貼心小禮」～好驚喜

提供2處結婚拍照區並提供中、西式服裝，供新人拍照紀念並贈送客製化禮物；另受理出生、死亡登記時，贈送具紀念價值且融合出生及死亡證明書之卡片。

一、優質便民服務



圖 30 102 年 9 月 9 日蘋果日報 報載本所創意結婚專區

h. 成立「愛心待用金」～好溫暖

由同仁發想幫助無力繳納規費之弱勢民眾，協助度過人生低潮；102 年共核用 1,175 元之「愛心待用金」，協助 7 個家庭。

i. 設置「537 消氣區」～好即時

等候區設「537 消氣區」(我生氣要消氣!)，民眾任何不滿意或建議都可按「消氣鈴」申告，主管即刻聽取民眾申訴，102 年共服務 2 位民眾。

j. 跨機關「神秘客查訪」～好互助

與新北市汐止地政事務所及稅捐稽徵處汐止分處跨機關「神秘客」實地考核，102 年共計 6 次；平均成績達 98 分。

k. 「汐心服務」成果～好亮眼



圖 31 各項親民服務成果

(3) 服務可勝任程度

為使同仁具備專業知識及對處理流程之熟悉度，透過多元訓練使服務人員熟悉法令且正確受理；主動提供完整資訊，以提升服務之品質。

A、服務人員回應品質正確率

一、優質便民服務

a. 案件審查層層把關，提升正確率：

由實務豐富、熟稔法令之審核人員，立即審查各項戶籍登記案件，正確迅速完成民眾申辦事項，101 年正確率 98.10%；102 年正確率提升至 98.21%，成長率達 0.11%。

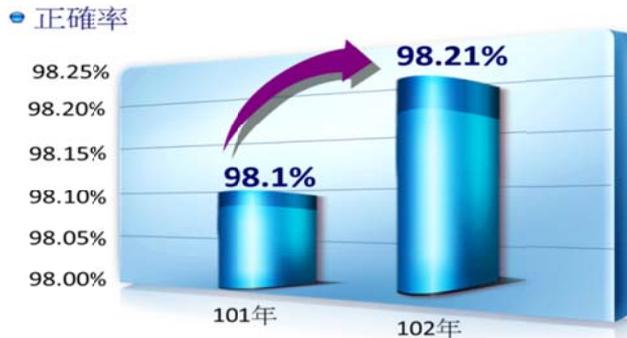


圖 32 戶籍案件正確率比較長條圖

b. 落實「一次告知單」開立暨後續關懷追蹤：

臨櫃主動提供完整資訊，加強控管避免來回補件，經審件不齊開立「一次告知單」，101 年 2,336 件，102 年共 2,320 件，下降原因為民眾較 101 年熟悉應攜帶文件；另貼心後續追蹤關懷服務，以電話及簡訊提醒並專人受理，於告知單上提供預約時間申辦，減免再次抽號等待之不便。

表 25 一次告知單案件成長率

年度	101	102	件數增減	成長率
件數	2,336	2,320	16 件 ↓	0.7% ↓
預約專辦完成件數	228	396	168 件 ↑	73.7% ↑
一次告知單再完成率	9.8%	17.1%	*	74.9% ↑
後續關懷追蹤件數	0	36	36	--

c. 執行檢核機制：

主管不定期考評及稽核同仁服務態度與品質，102 年共抽核 204 人次。

d. 主動提供相關資訊：

- ◆ 網站提供完整資訊：各項登記申請須知、登記流程、常見 Q&A 問答、戶政便民服務、法令宣導等供民眾查詢。
- ◆ 編製「戶政指南大補帖」及「QR code 跨機關名片」：含應備文件、自我檢視表及延伸服務一覽表以節省民眾查詢時間。

e. 定期舉辦戶政法令及電腦打字測試，提升專業能力。

為使同仁熟悉專業知能，102 年法令測試共 3 次計 98 人次，平均成績達 80.5 分。為提供正確迅速服務品質，每半年舉行電腦打字測驗，102 年成績每人每分鐘平均約 35 字，正確率達 95% 以上。

一、優質便民服務

B、服務人員回應品質

積極透過多元管道訓練，使同仁熟悉法令專業知識，以提升服務品質。

a. 透過多元教育訓練提升專業知能

經由教育訓練、所務會議實務案例研討，有效提升同仁專業素養。

- ◆ **新進人員基礎及實務訓練**：電話禮貌、櫃檯禮儀及資訊安全等訓練；新進人員實務訓練，1對1專人教學，學中做、做中學。
- ◆ **內部組織學習及對外參與其它機關講習**：102年計374人次參與；累計共1,317小時。
- ◆ **電子公佈欄傳遞戶政訊息**：法制同仁傳遞最新法令訊息，102年線上傳閱118件；戶政函釋資料庫計55件。
- ◆ **蒐集戶政、民政時事案例**：提供同仁最即時輿情剪報資訊，102年共蒐集112則剪報。
- ◆ **重視e化學習**：利用數位學習強化專業素養熟稔度，提升為民服務品質，102年共1,649人次參加數位學習；累計2,776小時學習時數。

b. 訂定標準化作業規範及流程

為使同仁熟稔專業素養，除建立55項標準化作業流程外；本所同仁腦力激盪，共同發想多項具體規範及措施。

表 26 標準化作業規範、流程及具體績效

發想項目	內 容
戶籍登記傳承寶典	傳承正確戶籍登記，彙編成冊以利業務輪替及新進同仁研習。
戶役政實務操作e學誌	101年8月起陸續編製，分享同仁實務案例。
56接續完成章	避免戶籍登記案件漏未接續，於申請書上加蓋「56接續完成」藉以提醒同仁，漏接率已較去年降低。
Q&A 常用問答集	將常見問題集結成冊，作為答覆參考依據。
電話禮儀四重驟	應對進退SOP，力求應答正確並主動提供完整資訊。
不二錯	戶籍資料維護記錄交受理同仁確認錯誤原因，提醒注意。
敦親睦鄰	維護率高前3名同仁，案件存檔前由鄰座同仁先行核校，確認無誤再存檔。
蒐編黑框、疑難字、常用詞	蒐集姓名黑框字、疑難字、常用錯字詞。
編製職務代理人手冊	列舉承辦人職代業務之內容，編輯成冊。
戶政法令即時UPDATE	更新戶政法令見解，利用所務會議及晨間汐語時傳達周知。
司法小站及法律顧問	特聘律師擔任法律顧問，解答複雜法律疑問。

一、優質便民服務

2.服務行銷有效性

(1)施政宣導有效程度

政府措施必須有效行銷推廣，才能獲得民眾有感的認同及支持，因此，本所以多元且互動式的宣導方式，結合特色活動及 e 化管道，有效將服務及施政措施傳播民眾知曉及利用，讓民眾了解且有意願來使用，宣導及執行方式如下：

A、透過施政宣導提升民眾對機關施政及服務的認知與回應情形

a.一般服務措施、最新及創新便民服務宣導

包含本所服務項目、服務時間、交通資訊、最新人口統計、各項書表提供下載、線上預約項目、活動訊息宣導等一般服務措施及最新戶政法令與政策與創新便民措施。

* 宣導成效

經由各種宣導管道與民互動，民眾可瞭解本所宣導之便民措施內容而有意願使用，102 年度除出生率下降外，其餘申請案件均大幅成長。

表 27 本所各項施政宣導項目成效

施政宣導項目	101 年	102 年	件數增減	成長率	備註
自然人憑證	4,650	5,822	1,172 ↑	25.2% ↑	
護照人別確認	2,404	2,753	349 ↑	14.5% ↑	
跨機關通報服務	1,011	4,846	3,835 ↑	379.3% ↑	
生育獎勵金	1,834	1,668	166 ↓	9.1% ↓	因生育率下降
線上預約	137	175	38 ↑	27.7% ↑	
電子戶籍謄本	86	645	559 ↑	650% ↑	
國籍歸化測試 隨到隨辦	4	5	1 ↑	25.0% ↑	
夜間延時 及 週六加值服務	9,978	13,347	3,369 ↑	33.8% ↑	

一、優質便民服務

b. 專案宣導

對門牌整編或行政區域調整案，研擬計畫前，主動召開說明會徵求住戶意見，對建議採納與否說明，並進行門牌整編民意調查瞭解民眾意願，以作為門牌整編研擬計畫之參考依據。

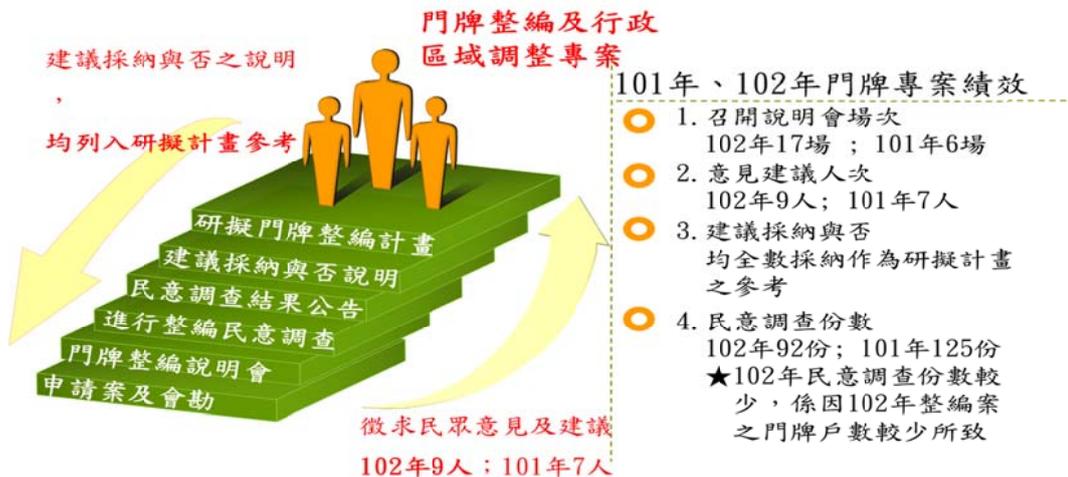


圖 33 門牌整編及行政區域調整專案宣導

B、多元的宣導管道

以主動積極態度，透過多元傳播管道，進行宣導各項便民服務、福利措施及最新戶政資訊。

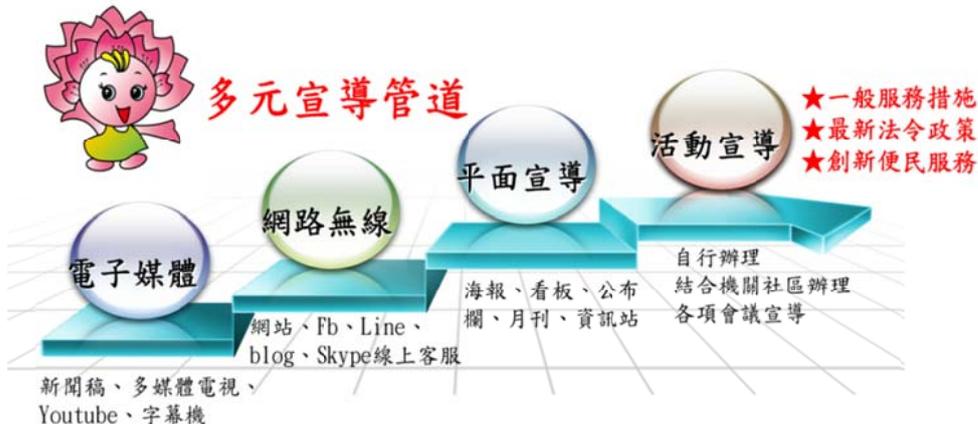


圖 34 本所各種多元宣導管道

a. 傳播宣導管道：

表 28 本所電子媒體宣導管道

電子媒體宣導	
多功能字幕機	宣導施政、創新服務及活動訊息，102年計宣導28則。
發佈新聞稿	媒體報導及主動發佈本所相關服務措施，102年計發佈9則。
多媒體電視	以動態影片及跑馬燈方式宣導，102年計刊登103則。
簡訊宣導	電子簡訊發送宣導服務措施及活動訊息，102年發送3,085通。
製作動畫影片	同仁繪製動畫影片上傳至Youtube、Fb等，102年發佈10部影片。

一、優質便民服務

表 29 本所網路無線宣導管道

網路無線宣導	
網站	隨時宣導最新為民服務措施及施政作為，至 102 年止累計瀏覽人次逾 75 萬人。
blog	部落格設定主題宣導並與民互動，102 年計刊登 255 篇文章。
Fb	利用社群網站宣導、設定戶政議題供粉絲團討論且與粉絲互動，102 年有 1,256 名粉絲加入，發表 565 則文章。
Skype	由專人線上即時一對一答覆民眾並宣導相關便民措施。
Line	專人線上一對一答詢戶政業務問題，102 年共計 27 件。

表 30 本所平面宣導管道

平面宣導	
海報、公布欄、宣導看板	善用公佈欄、宣導看板計 11 面，宣導相關服務，102 年張貼 144 張。
便民資訊站	將最新戶政訊息 DM 及摺頁放置便民資訊站、里辦公處及便利商店，讓民眾隨時獲得最新訊息，102 年 39 款 DM 摺頁。
多元宣導品	搭配多元文宣，增加與民互動達到宣導效果，102 年發放 5,623 份。
各式封套宣導	封套印製各戶政服務資訊，102 年共發放 12,443 份封套。
社區團體宣導	「汐止農會月刊」、「翠柏新村半年期刊」，102 年共刊登 10 則。



b.活動宣導：

以「顧客至上」之服務理念，除自行辦理各式宣導活動，亦走入社區及機關，行銷本所友善服務及便民措施。

表 31 自行辦理宣導活動

102 年自行辦理宣導活動	
1.4 愛你一生一世結婚活動	發放宣導摺頁 200 份；結合宣導客製化愛情鑰匙圈 52 個及贈送巧克力
2.5 春節揮毫贈春聯及中國結活動	發放宣導紅包袋 500 份；現場揮毫寫春聯及中國結，宣導品 700 份

一、優質便民服務

102 年自行辦理宣導活動	
5.10 馨花朵朵開，感謝您的愛母親節活動	發放宣導摺頁 150 份；免費代寄「愛的明信片」給母親共 312 張及許願卡 503 張，贈送女性民眾康乃馨
5.20 愛你一生我愛你戀鍊情深結婚活動	發放宣導摺頁 200 份；結合宣導客製化「心型項鍊」45 條、「愛情鑰匙圈」96 個；現場同仁鋼琴演奏及提供「大聲公」讓新人示愛
5.30 愛你一生我想你及 6 月 14 日愛你一生又一生活動	發放宣導摺頁 100 份；結合宣導客製化「心型杯墊」5 組及「愛情鑰匙圈」10 個
門牌整編說明及道路命名協調會	發放宣導摺頁 100 份
9.5 為民服務創新發表會	宣導數位族譜，發放宣導光碟及宣導品共 160 袋
學校巡迴數位族譜操作教學	中、小學數位族譜操作教學，發放宣導摺頁 450 份

表 32 結合機關、社區辦理宣導活動

102 年結合機關、社區辦理宣導活動	
2.23 興福里元宵燈謎活動	至社區以燈謎方式宣導便民措施，發放 300 份文宣
2.24 大尖山賞櫻健行活動	結合汐止區公所健行活動，辦理有獎徵答及發放 382 份宣導品
5.4 溫馨五月情賞桐花活動及 5.5 金龍湖健走活動	結合活動設攤並發放問卷，並發放 300 份宣導品
6.18 移民署行動列車	結合移民署行動列車宣導國籍法令及便民措施，現場接受新住民諮詢
7.7 愛分享嘉年華	結合活動進行好書義捐，設攤發放宣導品 300 份
9.15 愛自己 Hold 健康活動	活動設攤並發放宣導品 300 份
10.10 國慶升旗及健走活動	有獎徵答及發放宣導品 350 份
12.1 反毒健行活動宣導	有獎徵答及發放宣導品 420 份

表 33 結合機關會議宣導

102 年結合機關會議宣導	
區務會議	汐止區公所區務會議向各機關宣導，102 年 12 場
里長里幹事聯繫會報	里長、里幹事聯繫會報向里長宣導最新戶政便民措施，以及時傳達里民周知，102 年共 4 場
機關學校	到機關及國中、小學宣導身分證使用安全及自然人憑證下載電子戶籍謄本，102 年共 22 場



圖 35 各項傳播宣導管道

一、優質便民服務

3.顧客滿意度

顧客關係主要為增進顧客滿意，掌握民意趨勢，瞭解內、外顧客需求，持續檢討改進，探討問題所在，研提具體改進措施，以提高民眾滿意度。

(1)機關服務滿意度

依據「滿意度問卷調查實施計畫」辦理，透過定期性、主題性、社區活動、網路及內部顧客等調查管道，辦理民意問卷調查，以期了解民眾需求，作為檢討改進之依據。



圖 36 各項服務滿意度調查種類

A、定期性親民服務滿意度

定期性親民服務調查為本所主要民意調查管道，調查項目分為七大面向辦理。

a.調查方式

表 34 親民服務滿意度調查方式一覽表

調查期間	抽樣方法	抽樣對象	發放份數	回收數	有效樣本	抽樣誤差 (95%信心水準)	信度 (Cronbach's Alpha值)
102年5月 20日~31日	系統 抽樣	調查期間 抽取偶數 號號碼牌 之洽公民 眾	1500	1352	1310	±2.8%	0.915
102年10月 18日~31日			1185	1074	1040	±3.1%	0.926

b.執行績效

101 年度滿意度平均達 95.5%，102 年度滿意度平均達 97.1%，整體滿意度上升 1.7%。

一、優質便民服務

表 35 親民服務滿意度一覽表

調查項目	101年度滿意度	102年度滿意度	成長率
入口迎賓	95.4%	96.1%	↑ 0.7%
櫃檯迎賓	96.0%	97.0%	↑ 1.0%
服務態度	97.0%	97.7%	↑ 0.7%
辦事效率	95.1%	97.5%	↑ 2.5%
案件說明	94.1%	97.6%	↑ 3.7%
洽公環境	96.6%	97.1%	↑ 0.5%
志工服務	94.5%	96.9%	↑ 2.5%
平均	95.5%	97.1%	↑ 1.7%

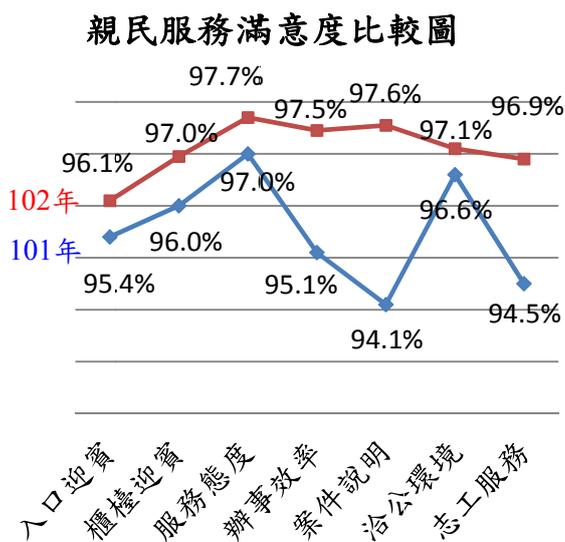


圖 37 親民服務滿意度比較圖

c. 滿意度分析

- ◆ 102年度整體滿意度較101年度成長約1.7%，未來將持續推動親民服務，提升本所服務品質。
- ◆ 比較不同年度單一調查項目，其中以「案件說明」成長率居冠，分析原因為自102年起，櫃檯退件時加強「一次告知單」預約及逾期主動通知民眾辦理之服務，因此該項目滿意度大幅提升。

d. 檢討及改善

表 36 親民服務滿意度調查檢討及改善一覽表

服務面向	建議及反映事項	檢討及改善
專業程度	櫃檯人員法令不夠熟稔	1.配合所務會議辦理法令宣導。 2.每季辦理「法令實務測驗」。
辦事效率	等待時間太久	1.民眾等待逾8人時，由後線同仁支援。 2.辦理戶政法令教育訓練，加強同仁專業知能。 3.每季選拔櫃檯快手續優人員，頒獎鼓勵。
案件說明	自然人憑證案件說明太繁複，浪費受理時間	設置自然人憑證小尖兵，為民眾解答疑惑，避免佔用櫃檯人員服務時間。
洽公環境	冷氣不涼、空氣太悶熱	裝設天花板節能風扇，加強空氣循環，調節室內溫度。

B、創新措施服務-「汐心服務 5 go讚」滿意度調查

針對5項創新服務進行年度調查，瞭解服務措施實施初期及實施後之滿意度及改進方向。

一、優質便民服務

a. 調查方式

表 37 「汐心服務 5 go 讚」滿意度調查方式一覽表

調查期間	抽樣方法	抽樣對象	發放份數	回收數	有效樣本	抽樣誤差 (95%信心水準)	信度 (Cronbach's Alpha值)
102年6月10日~28日	系統抽樣	調查期間洽公民眾 每間隔3人發放問卷	1200	1104	1041	±3.1%	0.807
102年11月18日~29日			820	673	644	±3.9%	0.885

b. 執行績效

綜觀民眾意見，實施後整體滿意度達98.5%，且較實施初期滿意度成長2%，表示民眾對5大項創新增值措施均持肯定態度。

表 38 「汐心服務 5 go 讚」滿意度一覽表

調查項目	增值服務內容	滿意度		
		第一次調查	第二次調查	成長率
一卡易通	年長、弱勢者持本所「向日葵一卡通」可享一通電話到府服務及免抽號碼牌優待	95.2%	98.6%	↑ 3.6%
跨所通報	辦理遷徙、改名等戶籍登記，同時通報稅捐處等12個機關，民眾免自行洽辦	96.5%	98.6%	↑ 2.2%
指標門牌	重要街道設置大型指標門牌	94.0%	98.2%	↑ 4.5%
證健合一	補發身分證同時代辦健保卡補發	97.4%	98.5%	↑ 1.1%
延時服務	週一至週五延長服務至晚上8時，週六至中午12時	99.6%	98.7%	↓ 0.9%
「汐心服務 5go讚」服務滿意度整體平均		96.6%	98.5%	↑ 2.0%

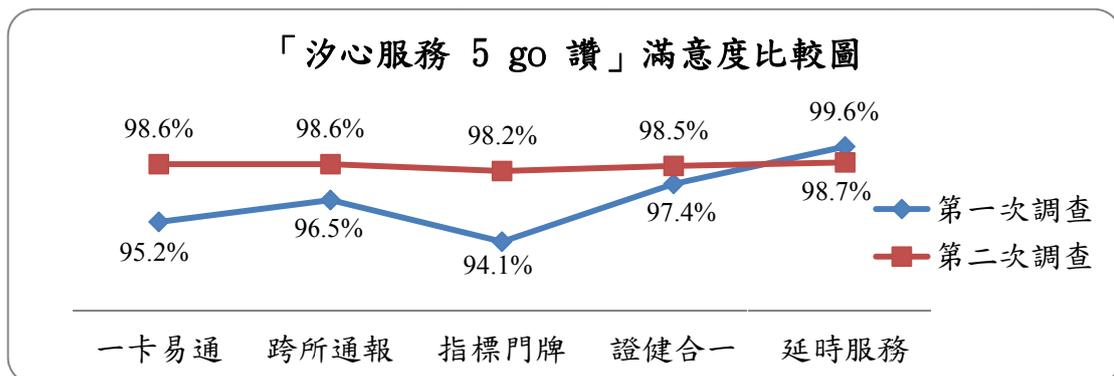


圖 38 「汐心服務 5go 讚」滿意度比較圖

一、優質便民服務

c.滿意度分析

- ◆ 本項問卷前後調查結果，各項增值創新措施滿意度均達九成以上，且均無不滿意者，顯示多數民眾肯定本所服務作為。
- ◆ 由受訪者對5種增值服務的滿意度高低可看出，滿意度最高為「延時服務」，最低為「指標門牌」，顯示各項創新措施與民眾需求正相關，當民眾對該項服務需求愈大，相對滿意度愈高。
- ◆ 第二次調查結果，「延時服務」滿意度呈現負成長(-0.9%)，推測民眾對於該項政策實施初期感受深刻及滿意，惟因部份縣市主機未開，致案件無法即時辦理，因此後期滿意度稍為下降。

d.檢討及改善

本次問卷調查雖無填選不滿意者，惟仍有部分受訪者反映建言如下：

表 39 「汐心服務 5 go 讚」滿意度調查檢討及改善一覽表

服務面向	建議及反映事項	檢討及改善
指標門牌	新興路有部分指標門牌脫落，請派員檢視	已儘速派員至該路逐一檢查，黏貼完成，並全面清查本市指標門牌黏貼情形
延時服務	1.本棟大樓各機關上班時間應予統一 2.全國戶政機關服務時間應一致	上揭建議因事涉各縣市政府與各機關權責，本所無法自行解決，已會知相關承辦人俟機向權責單位反映

C、社區宣導活動滿意度

為瞭解宣導成效及滿意度，配合各項社區宣導活動，走出戶外傾聽民眾心聲，作為爾後施政規劃之依據。

a.調查方式

表 40 社區宣導活動滿意度調查方式一覽表

活動名稱	抽樣方法	抽樣對象	發放份數	回收數	有效樣本	抽樣誤差
大尖山賞櫻健行	全體普查	活動現場至本攤位之民眾	400	382	382	±5.1%
興福里消防宣導			200	195	195	±7.2%
賞桐列車			300	284	283	±5.9%
金龍湖健走			300	293	290	±5.9%
公益嘉年華義賣			300	288	275	±6.0%

一、優質便民服務

b. 執行績效

彙整活動現場民眾問卷，各項活動滿意度均達九成九以上，調查結果如下：

表 41 社區宣導活動滿意度一覽表

活動名稱	滿意度
大尖山賞櫻健行	99.9%
興福里消防宣導	99.5%
賞桐列車	99.4%
金龍湖健走	98.4%
愛分享公益嘉年華	99.3%



圖 39 金龍湖宣導照片

c. 滿意度分析

本項調查滿意度達99%以上，顯示同仁於活動現場宣導得宜，民眾反應熱烈，宣導成效優良。

d. 檢討及改善

部份活動受訪者反映建言之改善如下：

表 42 社區宣導活動滿意度調查檢討及改善一覽表

活動名稱	建議及反映事項	檢討及改善
大尖山賞櫻健行	宣導品數量不足、種類太少	1.將原問卷發送即可領取宣導品作業方式，改由問卷回收時再發送宣導品，避免數量不足。 2.陸續採購多元化及實用之宣導品，以發揮最大效益。
金龍湖健走	活動場地狹小，參與人潮眾多，民眾排隊等候領取問卷及宣導品時間較長	活動前，應事先勘查場地狀況，將問卷發放、回收及業務諮詢等事宜分區進行，並增派人手紓解排隊人潮。

D、網站問卷滿意度

a. 調查方式：

於網站設置線上問卷調查，由民眾自行上網填寫對網站使用看法，即時提出滿意度回饋及意見。

b. 執行績效：

102年度填寫150件，整體滿意度達96.7%，與101年度相比成長1.4%。

一、優質便民服務

表 43 網站滿意度一覽表

調查項目	101年度滿意度	102年度滿意度	成長率
風格及視覺設計	96.2%	96.7%	↑ 0.6%
操作便利性	96.2%	96.7%	↑ 0.5%
電子表單下載	94.4%	95.3%	↑ 1.0%
資訊分類	93.1%	96.7%	↑ 3.9%
資訊更新時效	97.5%	98.7%	↑ 1.2%
提供之訊息	94.5%	96.0%	↑ 1.6%
整體性	95.4%	96.7%	↑ 1.4%
平均	95.3%	96.7%	↑ 1.4%

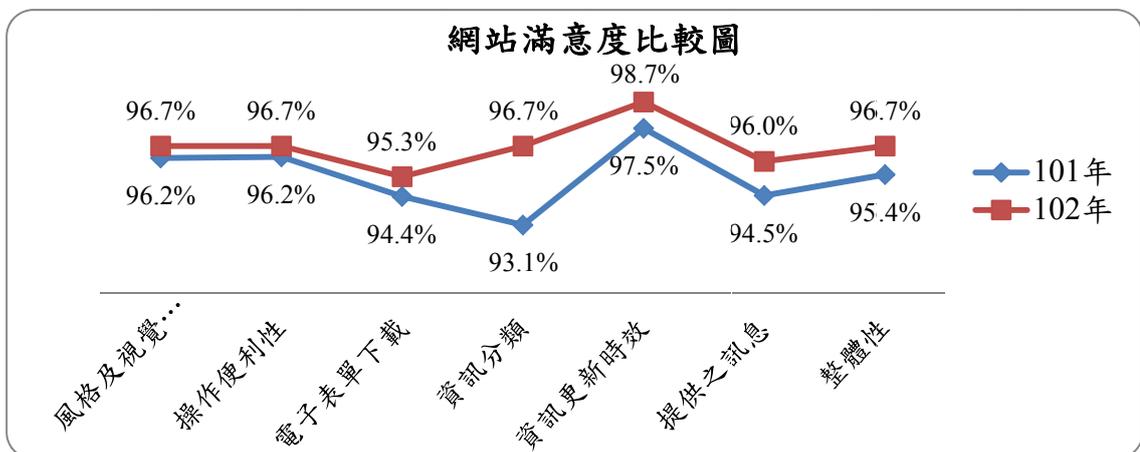


圖 40 本所網站滿意度比較圖

c. 滿意度分析

- ◆ 本項調查平均滿意度較101年度大幅提升，表示網站改版後功能強化、操作方便，不但吸引網友瀏覽，同時也提升滿意度。
- ◆ 其中「資訊分類」項目滿意度成長率最高(3.9%)，顯示本年度新增「分眾導覽區」及「特色服務區」，在使用對象及服務分類上之努力得到網友的認可。

d. 檢討及改善

本項調查雖無網友反映意見，但本所網站預計 103 年度將整併至新北市政府民政局官網，期望整併後，能加強地方服務內容，突顯本所特色。

E、員工滿意度調查

a. 調查方式：

為瞭解內部顧客心聲，採全體普查方式，辦理員工滿意度調查。



一、優質便民服務

b. 執行績效：

102 年度共發出 42 份問卷，回收 42 份，平均滿意度為 92.2%，與 101 年度相比差異性不大。

表 44 員工滿意度一覽表

調查項目	101年度滿意度	102年度滿意度	成長率
主管領導	91.4%	92.3%	↑ 1.0%
同仁溝通	92.4%	94.5%	↑ 2.3%
辦公環境	93.5%	94.6%	↑ 1.2%
職務分配	93.2%	91.2%	↓ 2.2%
文康休閒	91.2%	88.5%	↓ 3.0%
平均	92.3%	92.2%	↓ 0.1%

c. 滿意度分析

針對員工滿意度調查，101年度滿意度為92.3%，102年度滿意度為92.2%，成長率為-0.1%，分析調查結果：

- ◆ 102 年度與 101 年度調查相較無明顯差異，顯示主管與同仁之溝通互動良好，對於主管領導方式亦表認同。
- ◆ 同仁對文康休閒滿意度較低（88.5%），未來將增加文康活動辦理次數，以提升內部顧客滿意度。

d. 建議與改善

為提升內部顧客滿意度，關懷同仁身心靈健康，特辦理下列活動：

表 45 提升員工滿意度辦理情形一覽表

活動名稱	辦理情形
員工心靈成長課程	召集同仁觀看「轉念，人生將會更開闊」影片，透過共同欣賞影片與會後討論方式，進行團體心靈成長與自殺防治課程。
未婚聯誼會	102 年 6 月與汐止區公所合辦員工未婚聯誼活動，促成同仁良好姻緣。
圖書交享閱專區	由同仁捐贈圖書及雜誌，成立本所圖書交享閱專區，儲備精神糧食，與同仁、民眾分享閱讀樂趣。
「每週一瘦」運動舞蹈	由主任帶領同仁至本棟大樓禮堂練舞，帶動辦公室運動瘦身風潮。
慶生聯誼會	利用所務會議後辦理員工慶生聯誼活動，慶賀當季壽星，凝聚同仁向心力。
表揚績優人員	表現優良同仁給予內部公開表揚或行政獎勵，並推派參選本市及內政部績優人員表揚。

一、優質便民服務

4. 民眾意見處理有效性

建立各種意見及抱怨處理機制，即時回應民眾意見，並將處理流程公開化、透明化，提升民眾意見處理效能，增進為民服務品質。

(1) 民眾意見回應與改善程度

A、廣設民眾意見及抱怨陳情管道

本所以顧客為導向，重視民情輿情，透過現場 2 種及非現場 7 種之反應管道，對民眾意見即時處理。



圖 41 民眾抱怨陳情管道

表 46 各種管道抱怨情形一覽表

管道	項目	執行情形
現場 反應 管道	民眾意見箱	填寫意見者計302件，其中嘉許者計252件，於所務會議公開表揚；提出建議者計37件，即時由專人回覆並函報市府。
	民眾消氣諮詢區 (537消氣區)	計 2 件，主管隨時至等候區機動服務洽公民眾。
非現場 反應 管道	主任信箱	計 22 件，其中有 18 件業務諮詢，4 件抱怨，已以電子郵件或電話即時回覆。
	電子信箱	
	網站留言板	計 41 件，其中有 37 件業務諮詢，4 件抱怨，已於留言版上即時回覆。
	LINE 線上即時通	計 27 件，均為業務諮詢，已由專人即時回覆。
	免付費電話 0800-777-537 (氣氣氣-我生氣)	102 年度無案件，隨時檢測電話正常連線。
	24 小時 電話語音留言	計 4 件，均為業務諮詢，由承辦人隔日隨即回覆。
1999 專線及 市長信箱	計 15 件，其中表揚同仁 5 件，業務諮詢 2 件，抱怨 8 件，均即時由專人函覆民眾，並將處理情形陳報市府。	

一、優質便民服務

B、民眾意見抱怨處理機制

研擬計畫，動員全員積極參與執行及定期演練，並透過各種管道進行評核，對於民眾建議及意見進行檢討改善。



圖 42 民眾抱怨處理機制

C、處理流程透明化

- 民眾於現場以口頭抱怨陳情，經值星人員引導至諮詢室，由業務課長及秘書提供協談諮詢服務。
- 民眾之建議及抱怨經由書面、網路傳遞至收文處理，並依據陳情案件相關規定，交由研考列管，同時分案業務承辦人迅速回覆民眾；未具名者，於網站公開處理情形。
- 本所對民眾建議及抱怨事項均由主管親自處理並關切。
- 專人追蹤管制並定期陳報主管。
- 管制情形：

102年度由各種管道反映之陳情、諮詢及建議案件，經追蹤管制均無逾期情形，處理時間分別如下：

表 47 民眾抱怨平均處理時間

反應管道	反應類別	案件數	平均處理時間
現場	陳情(抱怨)	10 件	約 15 分
	諮詢及建議	27 件	約 5 分
非現場	陳情(抱怨)	16 件	約 1.3 天
	諮詢及建議	82 件	約 2 小時

一、優質便民服務

D、新聞輿論處理機制及程序

重視新聞輿情，加強與媒體之聯繫及溝通，利用媒體建立提升機關形象，積極爭取正面消息報導，維護本所優質形象。



a. 訂定「新聞處理機制作業要點」，掌握新聞輿論，以最短時間回應媒體，並與新聞界建立良好溝通管道。

b. 主動蒐集新聞輿情

◆ 由專人每日蒐集各類媒體資訊，掌握最新輿情資訊及處理先機。

◆ 即時新聞輿論依性質、重要性及急迫性，會業務承辦人、公告同仁周知或存參，供同仁於相關業務參考應用。

c. 主動發佈相關業務及活動訊息

102年主動發佈媒體報導計18則，由市府民政局統一發佈計18則。

圖 43 新聞輿論處理機制及程序

E、檢討改進方式

針對民眾抱怨及陳情，本所檢討及改善方式如下：

表 48 抱怨及陳情改善因應情形

改善方案	執行情形	績效
協談諮詢	民眾建議及抱怨事項，由主管人員親自接待或致電說明，瞭解民眾需求，並於本所協談室，與民眾互動，即時解決民眾困境，虛心接受建言。	10 件
流程透明 資訊公開	民眾建議及處理案均做成紀錄，作為改善施政之參據，並將案件處理方式公開網站周知民眾，達到服務處理之透明及公開。	302 件
定期檢討	於每日晨間汐語、每月所務會議及課務會議中進行民眾相關意見之佈達、提醒及檢討改進。	23 次
定期演練	為有效處理現場民眾抱怨及衝突事件，分別舉辦電話抱怨及櫃檯民眾衝突之因應方式模擬演練。	2 場
教育訓練	舉辦同仁服務禮儀、專業知能及資訊安全等教育訓練，以提升同仁服務可勝任度。	18 場
員工參與	全所同仁集思廣益提出建言，研提改進服務品質可行措施，以期追求更高服務品質。	45 件

一、優質便民服務

F、民眾反映意見具體改善情形

因民眾建議及抱怨事件，引發改善動機，經過同仁研提創新作法，終於獲得具體解決方案，成為有價值的創新服務，102年度計3件。分述如下：

表 49 民眾意見具體改善情形

創新項目	抱怨事由	改善前作法	改善後作法
跨機關服務 「證健合一」	張小姐身分證及健保卡同時遺失，抱怨補發證件要分兩個機關辦理，跑兩趟路，非常不便民。	身分證要到戶所申請，健保卡要到健保署或郵局辦理補發。	民眾到戶所補發身分證，同時填寫健保卡申請書，由本所代健保署收件，再由健保署將健保卡郵寄予民眾。
弱勢服務 「一通卡」	林伯伯年邁臥病在床，子女均在國外，朋友代其申辦印鑑證明，因未備妥委託書，被櫃檯人員退件，認為承辦人故意刁難。	受託人先至戶所申請到府服務，本所再派員至申請人家裡實地核對確認。	針對轄區內老殘者建立需求名冊，並發予VIP識別證，之後，只要一通電話，本所即派員到府受理案件，受託人不需到所申辦。
加值服務 「追憶卡」	李先生辦理父親死亡登記，櫃檯人員要將身分證收繳註銷，他堅持保留父親身分證當做紀念，不願繳回，並認為服務人員不近人情。	「死亡登記」後，依規定僅能將身分證影本予民眾，正本必須繳銷。	將往生者身分證掃描後彩色列印，黏貼於精美卡片上，送予民眾留念，以克服法規限制並體恤思念親人心情。



圖 44 致贈「一通卡」予百歲人瑞



圖 45 追憶卡樣張

一、優質便民服務

G、民眾意見處理滿意度成長率

a. 民眾經由各種管道提出之建議與抱怨事項，除由專人回覆外，留有聯絡資料者，結案後並以電話訪問代填問卷或郵寄問卷回覆方式，瞭解民眾對本所回應及處理方式是否滿意。

b. 102年度與101年度比較，民眾意見處理滿意度成長率為7.0%。

$$(91.7 - 85.7) / 85.7 * 100\% = 7.0\%$$

表 50 民眾意見處理滿意度成長率

年度	訪查份數 (留下聯絡方式者)	受訪份數 (有效問卷)	滿意份數	滿意度	滿意度成長率
101	25份	21份	18份	85.7%	—
102	33份	24份	22份	91.7%	↑ 7.0%

新北市汐止區戶政事務所親民服務意見調查表

親愛的市民您好：
為瞭解您對本所為民服務工作之滿意度，請不吝給予批評指教，作為本所改善服務品質之參考依據，謝謝合作。

填寫日期：102年12月13日

一、服務人員禮貌與選受理櫃檯號碼：10 服務人員姓名：周芳
服務態度：非常滿意 滿意 不滿意 非常不滿意

二、請問您辦理之案件為：
戶籍文件核發 戶籍登記案件 戶政諮詢
自然人憑證 國籍 門牌 其他

三、問卷調查：(1分-5分，請圈選分數)

調查項目	滿意度	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意
1. 請問您對入口處服務人員迎賓服務感覺如何？	<input checked="" type="checkbox"/>	4	3	2	1	
2. 請問您對受理櫃檯服務人員的服務態度感覺如何？	<input checked="" type="checkbox"/>	4	3	2	1	
3. 請問您對櫃檯服務人員服務效率感覺如何？	<input checked="" type="checkbox"/>	4	3	2	1	
4. 請問您對櫃檯服務人員解說法令之專業度感覺如何？	<input checked="" type="checkbox"/>	4	3	2	1	
5. 請問您對洽公環境感覺如何？	<input checked="" type="checkbox"/>	4	3	2	1	
6. 請問您對本所「加值服務」辦公措施感到如何？(指中午不休息、夜間延時至8點、週六上午服務等)	<input checked="" type="checkbox"/>	4	3	2	1	
7. 請問您對本所志工服務是否滿意？	<input checked="" type="checkbox"/>	4	3	2	1	
8. 您的其他建議是：	<u>對於追憶卡我非常滿意。</u>					

上述建議是否須回報：否 是

四、您的基本資料：
 姓名：葉俊 性別：男 女 聯絡電話：09357
 年齡：19歲以下 20-29歲 30-39歲 40-49歲 50歲以上
 聯絡地(網)址：
 教育程度：國小以下 國中 高中、職 大專 研究所以上
 職業：軍公教人員 農 工 商 家管 其他

感謝您提供的寶貴意見，作為本所改進的依據，您的關心讓我們更進步！

圖 46 民眾填寫意見調查表，對於追憶卡表達滿意之意

二、資訊流通服務

二、資訊流通服務

網頁資訊齊同步，導覽檢索撥迷霧。
線上服務滿雲端，黔首黎民齊聲嘆。
十指齊發舞百鍵，汐戶與您咫尺間。

為提供便捷且多元之e化服務，本所建立服務平臺且積極推動線上服務項目及措施，供民眾檢索使用，吸引民眾參與利用。

【註】民國 103 年新北市各戶所網站將整併至新北市政府民政局官網，屆時本所現行網頁將不復存在，以下僅對整併前本所網站服務作詳細說明。

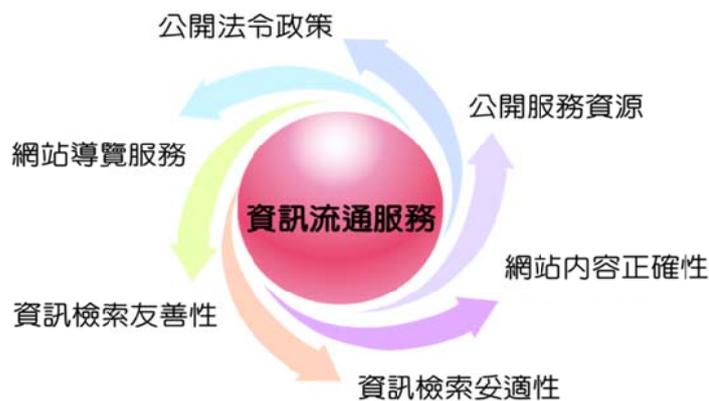


圖 47 資訊流通服務 6 大面向

(一) 資訊提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性與內容有效性

(1) 公開法令、政策、服務資訊程度、內容正確程度及網站符合無障礙規範

A、依政府資訊公開法第 7 條主動公開相關資訊於網站比例

a. 設置「政府資訊公開」專區：

本所網站首頁建置「政府資訊公開」專區，保障民眾知的權利。

政府資訊公開專區網址：

<http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=35053&FP=44167>

b. 資訊主動公開比例：

依據「政府資訊公開法」第 7 條規定 10 類應主動公開項目，公開資訊比例達 100%，實際公開數量計 49 項。

※計算式： $(\text{已主動公開項目數}/\text{應主動公開項目數}) * 100\% = (49/10) * 100\% = 490\%$ 。

二、資訊流通服務



圖 48 資訊公開示意圖

※本所網站公開資訊目錄及摘要內容：

表 51 本所網站公開資訊目錄及摘要內容

項 目	相 關 連 結	數 量
條約法規	全國法規資料庫入口網、新北市政府電子法規資料庫、戶政法規	3 項
解釋性規定	行政院公報資訊網、新北市政府公報、戶政函釋、戶政規費一覽表、戶籍罰鍰處罰金額基準表	5 項
機關組織	主任介紹、組織架構、服務時間、位置及交通路線、電子信箱	5 項
行政指導文書	為民服務白皮書、延伸服務便利貼、應備文件檢核表、戶政案例分享、戶政諮詢 Q&A、戶籍登記標準作業程序	6 項
施政計畫	人口統計、年度計畫、新北市政府研考發展考核委員會-研究報告	3 項
預算與決算書	預算資料、決算資料、本所 97 年至 103 年預算表、97 年至 101 年歲入決算表、97 年至 101 年歲出決算表、新北市民政局預算及決算書	20 項
請願及訴願	訴願決定書查詢、人民陳情列管案件作業程序及流程圖	2 項
公共工程契約	行政院公共工程委員會、新北市政府採購處、政府電子採購網。	3 項
支付接受補助	本所無相關補助。	1 項
合議制機關 會議紀錄	本所非合議制機關，故無該類資訊。	1 項
主動公開資訊 490%		49 項

B、服務措施及出版品資訊周知度

網站建置各項多元豐富的服務措施、常見問題、各類文宣、出版品共 279 項，並提供多種與民互動管道，總瀏覽人次計 753,648 人次（詳參附件 5，P.100）。

※本所網址：<http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/>

二、資訊流通服務

- a. 公開服務措施：網站中央區提供常用申辦快捷查詢及大幅橫向聯播式服務資訊；左側主選單建置機關簡介、轄區概況、人口統計、申請須知等 15 項專區，公開項目計 242 項。

The screenshot shows the website interface for the Xizhi District Household Registration Office. Key elements include:

- Header:** 新北市汐止區戶政事務所 (Xizhi District Household Registration Office, New Taipei City).
- Search Bar:** 全文檢索 (Full-text search).
- Left Sidebar:** 主選單 (Main Menu) with categories like 機關簡介 (Agency Introduction), 轄區概況 (Jurisdiction Overview), 人口統計 (Population Statistics), etc.
- Central Content:**
 - 50常用申辦 (50 Common Applications) with icons for 身分證 (ID Card), 戶籍謄本 (Household Register Extract), 戶籍遷徙 (Household Migration), etc.
 - 主任信箱 (Director's Mailbox) for citizen communication.
 - 最新消息 (Latest News) section.
 - 整合服務區 (Integrated Service Area) with links to various services.
- Right Sidebar:**
 - 線上等待人數及分眾導覽 (Online Waiting Number and Audience Guide) showing 3 people waiting.
 - 特色服務 (Special Services) including 紫竹幸福 (Purple Bamboo Happiness), 汐說族譜 (Xizhi Family Tree), etc.
 - 網站連結 (Website Links) to related government sites.
- Bottom:** 其他重要資訊 (Other Important Information) and contact details.

圖 49 本所網站說明示意圖

- b. 設置常見問題集 (FAQ)：民眾詢問頻繁之問題，彙整於「常見問題 Q&A」，102 年常見諮詢共 13 大類，公開數量 60 項。
- c. 發佈機關活動：於網站中央區文字跑馬燈、最新消息、戶政新聞、戶政公告及右側特色服務專區，發布機關活動。
- 出版品及文宣：建置「為民服務白皮書」電子書、3款創意結婚書約、金檔獎汐心守戶專刊(再版為汐心守戶-蛻變心戶政)、汐止戶政大事紀、

二、資訊流通服務

7種業務5W申辦宣導圖說、汐說族譜宣導動畫及操作手冊及汐心守戶部落格等共15種。



圖 50 本所各項出版品封面

表 52 本所提供線上文宣品及出版品統計表

項目	類別	數量
出版品	為民服務白皮書、汐心守戶、汐心守戶-蛻變心戶政	3 項
文宣品	申辦須知、簡易 5W 申請須知、應備文件檢核表、延伸服務便利貼、常用書表、MyEgov 電子表單、數位化族譜操作手冊等	192 項

d. 特色服務，總是為您：

表 53 網站特色服務

本所網站各項特色服務	
數位化族譜	鑒於民眾常有記載家族史料需求，本所開發數位族譜系統供下載使用。
汐心守戶部落格	提供線上藝廊、好康報報等多元豐富的訊息；同仁將工作經歷撰寫成溫馨小故事，讓民眾體會戶政工作酸甜苦辣的箇中滋味。
Facebook	透過社群網站交流各項活動訊息，改變民眾對政府機關呆板的觀感。
手語視訊	為打造無障礙服務環境，本所特成立 Skype「手語視訊服務櫃檯」，讓聽、語障民眾洽公不再有障礙。
線上諮詢	本所特成立 Skype 及 LINE 等 2 種線上客服，並設置網站留言板，提供網民即時諮詢，擴大本所與民眾交流的管道。
YouTube	製作族譜網路教學、動畫及各項活動影片，增加宣導效果。

e. 貼近潮流，E 化服務：網站提供櫃檯等待人數即時查詢、戶政 e 櫃檯、門牌地理資訊系統、QR Code 行動條碼等服務，提升服務品質。

f. 快速便捷，整合服務：設置整合服務專區，彙整各項常用便民服務，提供快速諮詢及申辦管道共 23 項。

g. 其他重要資訊：網站置跑馬燈提供「檔案時光盒」等 7 項宣導訊息。

C、資訊內容正確程度

a. 訂定網站維護及網站找找碴計畫：



二、資訊流通服務

D、機關網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章情形：

本所網站於民國 96 年 3 月通過符合 A+ 等級之無障礙網站檢測標章，並定期以行政院研考會提供之單機版檢測工具 Freego(3.1.1 版本)，最近一次檢測日期為民國 102 年 12 月 24 日，檢測網站之無障礙環境，以便利視障人士使用。

標章資訊	
無障礙網路服務-標章資訊	
機關代碼	382024400A_新北市汐止區戶政事務所
標章管理機關代碼	382220100A_新北市政府資訊中心
承辦人	-
網站名稱	汐止區戶政事務所
網址	http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw
標章等級	A+

圖 52 本所無障礙網頁標章

2. 資訊檢索完整性與便捷性

(1) 資訊檢索服務妥適性及友善程度

網站提供分類檢索、站內搜索、全文檢索、網站導覽及分眾導覽等 5 種檢索查詢及導覽功能。

表 54 本所 5 大類資料檢索服務

本 所 5 大 類 資 料 檢 索 服 務	
全文檢索 最便利	<ul style="list-style-type: none"> ◇設置 google 搜尋功能，輸入關鍵字即可搜尋網站內外所有相關訊息。 ◇依篩選方式分為簡易搜尋及 15 種進階搜尋。
分類檢索 好貼心	<ul style="list-style-type: none"> ◇依「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」等規定，提供 100% 資料標示作業。 ◇主題分類：以政府資訊導向提供檢索。 ◇施政分類：以政府業務導向提供檢索。 ◇服務分類：以民眾服務導向提供檢索。
站內搜尋 真輕鬆	本所網站結合 google 自訂搜尋功能，只需輸入關鍵字即可針對本所網站內容搜尋相關訊息，可過濾不必要訊息，更清楚呈現戶政相關資訊。
網站導覽 不迷路	<ul style="list-style-type: none"> ◇提供網站導覽地圖服務，陳列網站架構，讓使用者能快速依據各主選單區及次選單區查詢所需資訊。 ◇設計定位點(導盲磚)，以三個文字冒號(:::) 來表示，並搭配快速鍵設計使用，可幫助使用者快速定位及搜尋。
分眾導覽 最友善	本所網站另依民眾身分需求設置「原住民」、「大陸&外籍配偶」及「ENGLISH」等 3 種分眾導覽服務，方便民眾依自身需求快速查詢各項戶政相關資訊。

二、資訊流通服務



圖 53 資料檢索服務 5 大面向



圖 54 分眾導覽服務

(二)線上服務及電子參與：線上服務提供及使用情形

1.線上服務量能擴展性

(1)線上服務量能

A、線上服務項目

分為「線上申辦項目」與「線上友善服務項目」2 大類，提供預約申辦、書表下載、申辦進度查詢及民眾回應機制等 272 項線上服務。

a.線上申辦項目

◆ 線上預約：計 33 項，佔線上服務總數之 12%。

▶ 網頁提供戶籍謄本、戶口名簿、到家服務、預約結婚、門牌證明及查詢/取消預約等 6 項線上預約申辦服務。

http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=28116&_fcmID=FG000000119100001702

▶ 連結「內政部戶政司全球資訊網」提供出生、結離婚及遷徙等各項預約登記服務。

https://www.ris.gov.tw/zh_TW/webapply/460

◆ 謄本線上申辦：計 2 項，佔線上服務總數之 1%。

提供網路申領電子戶籍謄本及英文戶籍謄本等 2 項服務：

▶ 連結至內政部戶政司全球資訊網申領電子戶籍謄本。

https://www.ris.gov.tw/zh_TW/webapply/16

▶ 連結至新北市政府網路 e 櫃檯申領英文戶籍謄本。

<https://e-service.ntpc.gov.tw/nidp/idff/sso?id=6&sid=0&option=credential&sid=0>

b.線上友善服務項目

◆ 分眾導覽：計 3 項，佔線上服務總數之 1%。

提供「原住民」、「大陸&外籍配偶」及「英文」等三項導覽功能。

<http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/web/Home?command=display&page=flash>

二、資訊流通服務

- ◆ **申辦須知：計 42 項，佔線上服務總數之 15%。**
 - ▶ 公告各項戶籍登記、戶籍謄本、身分證、印鑑等業務申辦須知。
http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/_file/1191/SG/23569/38283.html
 - ▶ 首頁放置常用申辦項目「簡易 5W 申請須知」，方便民眾瀏覽。
<http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/web/Home?command=display&page=flash>
- ◆ **MyEgov 電子表單：計 58 項，佔線上服務總數之 21%。**

透過我的 E 政府(MyEgov)平台，提供線上預約、申請須知及戶籍登記常用書表，便利民眾連結下載。

http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/_file/1191/SG/23569/D.html
- ◆ **常用書表下載：計 60 項，佔線上服務總數之 22%。**
 - ▶ 提供各戶籍案件常用書表 word 及 pdf 檔，並製作範例供民眾參考。
http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/_file/1191/SG/31215/48691.html
 - ▶ 新增連結「新北市戶政服務網」提供 33 項空白書表、範例及申辦流程。
http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/_file/1191/SG/23569/D.html
 - ▶ 設計 3 版創意結婚書約(浪漫版、溫馨版及甜蜜版)，供新人下載。
http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/web66/_file/1191/upload/married/married.html
 - ▶ 新增英文版之出生及死亡證明書 2 項表格，並提供新北市汐止區道路名稱中英文對照參考總表，供民眾下載使用。
http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/_file/1191/SG/53297/D.html
- ◆ **戶政案件進度查詢：計 3 項，佔線上服務總數之 1%。**

提供逕遷戶所、戶長拒提戶口名簿及國籍 3 項案件申辦進度查詢。

<http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=30569>

https://www.ris.gov.tw/zh_TW/webapply/484
- ◆ **民眾回應機制：計 6 項，佔線上服務總數之 3%。**

設有主任信箱、市政論壇、線上滿意度調查、1999 市民熱線、留言板及民眾意見反應表等 6 項民意回應管道。

<http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/web/Home?command=display&page=flash>
- ◆ **應備文件檢核表：計 21 項，佔線上服務總數之 7%。**

提供出生、認領、死亡等常見申辦戶籍登記案件檢核表，以利民眾先行檢視應備文件是否備齊。

http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/_file/1191/SG/48561/D.html
- ◆ **延伸服務便利貼：計 10 項，佔線上服務總數之 3%。**

整理學區一覽表及戶籍登記後續延伸服務等文件，供民眾參考。

http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/_file/1191/SG/48569/D.html
- ◆ **汐心守戶部落格：計 8 項，佔線上服務總數之 3%。**

設有線上藝廊、溫馨小故事、戶政法令、News 快報、樂活遊汐趣、好康報報、花絮寫真及生活停看聽等 8 大類資訊提供服務。

<http://blog.www.gov.tw/blog/26c6a0d2-becca-403e-976a-281bd4c3522f/>

二、資訊流通服務

<http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/web/Home?command=display&page=flash>

- ◆ **數位化族譜：計 1 項，佔線上服務總數之 1%。**
提供族譜製作工具下載，讓民眾輕鬆完成個人化的電子族譜。
<http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/file/1191/SG/48090/D.html>
- ◆ **繫住幸福：計 3 項，佔線上服務總數之 1%。**
分享「幸福相簿」、「親友協尋」案件及「溫馨小故事」。
<http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/file/1191/SG/50180/D.html>
- ◆ **門牌地理資訊系統：計 1 項，佔線上服務總數之 1%。**
提供門牌查詢平臺，帶給民眾更多地理查詢的完整性及便利性。
<http://citizen-ids.ntpc.gov.tw/nidp/idff/sso?id=3&sid=0&option=credential&sid=0>
- ◆ **QR Code 行動條碼應用：計 18 項，佔線上服務總數之 7%。**
提供 18 個機關 QR Code 行動條碼，供民眾快速連結機關網址。
<http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=46808>
- ◆ **Skype 線上諮詢：計 1 項，佔線上服務總數之 1%。**
透過 Skype 即時解答戶政業務相關問題。
<http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/file/1191/SG/46369/D.html>
- ◆ **Facebook 粉絲團：計 1 項，佔線上服務總數之 1%。**
發佈各項最新活動訊息及舉辦各項活動照片，與民眾即時互動。
<https://www.facebook.com/pages/%E6%B1%90%E6%AD%A2%E6%88%B6%E6%94%BF/446652525376535>
- ◆ **LINE 即時通訊：計 1 項，佔線上服務總數之 1%。**
利用「LINE」通訊軟體與民眾進行更直接的即時業務問答與回應。
<http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/file/1191/SG/52389/D.html>

B、線上服務新增項目及成長率

為全面建構戶政 e 化服務，本所整合原有網站架構，新增多項服務項目，提供民眾更多元的服務管道，102 年度線上服務共新增 114 項，成長率達 171.6%。

表 55 線上服務新增項目及成長率

新增項目	101 年度	102 年度
分眾導覽	0	3
線上預約	6	33
申辦須知	33	42
常用書表下載	22	60
戶政案件進度查詢	1	3
民眾回應機制	2	6
延伸服務便利貼	0	10

二、資訊流通服務

新增項目	101年度	102年度
Skype 線上諮詢	0	1
數位化族譜	0	1
門牌地理資訊系統	0	1
繫住幸福	0	3
QR Code 行動條碼	3	18
LINE 即時通訊	0	1
總計	67	182
成長率	171.6% ↑	

※計算式：(本年度提供線上服務項目數－上年度提供線上服務項目數) / 上年度提供線上服務項目數 * 100% = (182 - 67) / 67 * 100% = 171.6%。

C、民眾使用線上服務案件數成長率

為擴大便民服務，本所致力於提供更多元、便捷的線上服務。102年度更推動 Skype 線上諮詢、及門牌地理資訊系統，種類達 19 項之多，使用平均成長率為 287.6%。

表 56 民眾使用線上服務案件數成長率

線上服務項目	101年	102年	成長率
線上預約	96 件	175 件	82% ↑
戶政案件進度查詢	112 件	313 件	179% ↑
謄本線上申辦	0 件	24 件	100% ↑
主任信箱	10 件	22 件	110% ↑
網路留言板	20 筆	41 筆	100% ↑
汐心守戶部落格	57,589 人次	397,531 人次	590% ↑
Facebook 粉絲團	132 名粉絲	1,256 名粉絲	852% ↑
數位化族譜	--	1,281 人次下載	102 年新增
Skype 線上諮詢	--	18 件	102 年新增
線上滿意度調查	--	151 張樣本數	102 年新增
LINE 即時通訊	--	27 件	102 年新增
平均成長率			287.6% ↑

二、資訊流通服務

(2)線上服務推廣績效

因應電子化政府時代來臨，本所推出多項網路預約及申辦服務，使民眾能以網路替代馬路，免出門便能即時獲得所需的服務資訊。另為增進線上服務效益，本所利用各項會議、活動加強宣導，並進行多管道行銷工作，期能提升民眾對線上服務的認知與回應，以收便民之效。

表 57 本所各項推廣線上服務宣導方式

本 所 各 項 推 廣 線 上 服 務 宣 導 方 式	
宣導活動	主動或配合機關團體辦理宣導活動，共計 17 場次，文宣發放 5,623 份，滿意度平均達 99%。
E 化行銷	利用本所網站及 Facebook 等，行銷線上服務，共發佈 940 則訊息。
文宣刊物	張貼宣導海報、發放宣導摺頁，並與本地農會及翠柏新村老人安養中心合作宣導本所線上服務訊息，共製 53 種文宣，共發佈 8 則訊息。
跨機關會議	跨機關會議集會時宣導本所各項線上服務措施，共計 16 場次。
聯繫里長	以電話及簡訊與 50 位里長宣導本所各項線上服務訊息，共計 12 次。
走入社區	下里舉辦各項說明會發放文宣及宣導品，共計 42 場，2,482 人次。
電話、臨櫃	民眾電話諮詢時，推廣民眾線上使用本所各項服務措施；臨櫃洽公時，即時提供最新便民事項各式摺頁及宣導單張。
LED 字幕	利用 LED 字幕等，輪播本所線上服務訊息，共計 131 則訊息。
內部電子化教育訓練	建置內部電子佈告欄公告教育訓練教材等，供同仁隨時瀏覽，並於每日晨間汐語及所務會議周知同仁線上服務資訊，共計 24 場。

(3)電子表單簡化績效

訂定「網站資料維護更新及處理作業計畫」，不定期評估電子表單的合宜性及必要性，適時予以簡併或廢止；並統一電子表單格式，將電子表單分門別類清楚標示，提供民眾更便捷的網路服務環境，共計 6 項。

A、簡化電子表單績效

- a. 「發放婦女生育獎勵金申請表」：增列有關設籍期間之說明備註，便利民眾填寫，加快櫃檯受理速度。本案獲市府參採，並於實務應用。
- b. 各項戶籍登記可適用於同一種「委託書」格式，減少民眾使用錯誤率。
- c. 設計英文版之出生及死亡證明書 2 項表格供民眾下載取用，並提供新北市汐止區道路名稱中英文對照參考總表，讓民眾方便填寫。

二、資訊流通服務

- d.設計 3 種版本「結婚書約」，供民眾下載取用，省卻上網搜尋的困擾。
- e.建議合併「委託書」與「同意書」為同一書表，並增列民眾常委託選項，以簡化書寫流程。
- f.建議刪除各項戶籍登記表單中「戶籍地址」欄位，省卻民眾書寫困擾。

B、表單管理

- a.依據行政院研考會訂定之表單管理原則，統一由市府民政局訂定電子表單格式、版型並加註服務分類，方便民眾檢索及使用。
- b.整合電子表單格式，每項表單下載均提供申請須知、申請表格（word 檔、pdf 檔）及填寫範例等 3 種資訊。
- c.配合新北市政府民政局電子表單修訂作業，即時修訂本所網站電子表單，進行更新管理。

2.電子參與多樣性：電子參與多元程度

本所網站提供 8 項互動管道，並於「YouTube」網站分享本所記者會及各項宣導影片。此外，配合新北市政府同步提供「Skype 手語視訊服務」及「免費 Wi-Fi」服務，提供無障礙的網路線上服務環境及多元的電子參與管道，增加與民眾互動回應參與度。

表 58 各種電子參與多元程度

電子參與管道	流程管理、配合措施及實際回應情形
線上滿意度調查系統	<ul style="list-style-type: none"> ◇提供本所網站服務之線上滿意度問卷，以利本所改善服務品質。 ◇累計樣本數 150 件，整體滿意度達 97%。
Skype 線上諮詢	<ul style="list-style-type: none"> ◇透過 Skype 線上諮詢即時解答民眾戶政相關問題。 ◇使用記錄共 18 次。
Facebook 粉絲團	<ul style="list-style-type: none"> ◇分享本所各項最新訊息及活動照片，與民眾接觸零距離。 ◇成立「FB 經營圈」，專責本所 FB 行銷及運作。 ◇發佈 565 則消息，粉絲成員 1,256 人，5,822 人按讚。 ◇發佈「自然人憑證申辦費用適切度」及「印鑑制度存廢」2 議題，52 人參與投票討論。
Skype 手語視訊	<ul style="list-style-type: none"> ◇與話務中心手語服務人員連線，方便聽障及瘖啞人士洽公。 ◇自 102 年 8 月 1 日起與金門縣政府合作，開辦跨區初補領身分證、出生、死亡等 7 項戶籍登記業務。 ◇共有 25 位民眾使用本項服務。
汐心守戶部落格	<ul style="list-style-type: none"> ◇設有「溫馨小故事」、「戶政法令」等 8 個單元，傳遞各項訊息。 ◇共發表 255 則文章，回應人數 5 人，瀏覽人數累計 397,531 人。

二、資訊流通服務

電子參與管道	流程管理、配合措施及實際回應情形
網路留言板	<ul style="list-style-type: none"> ◇訂定「民眾陳情(申訴)處理作業要點」,由專人於留言板迅速答覆。 ◇共有 41 筆留言回覆。
民眾意見表	<ul style="list-style-type: none"> ◇訂定「民眾陳情(申訴)處理作業要點」,將每月處理情形彙整成表放置網站,使服務流程更透明化。 ◇民眾意見反映累計達 302 件。
主任信箱	<ul style="list-style-type: none"> ◇訂定「民眾陳情(申訴)處理作業要點」,由專人以 E-mail 立即回覆。 ◇回覆 22 件,平均回覆時間 1.3 日。
Wi-Fi 免費上網	隨時提供民眾免費上網,分公開及保護個資之隱密性上網區,以利民眾洽公時查閱資訊。
YouTube 影音網站	<ul style="list-style-type: none"> ◇利用 YouTube 網站放置本所各項新聞及宣導影片,供民眾點閱。 ◇共上傳 10 部影片,觀看次數達 348 次。
繫住幸福	<ul style="list-style-type: none"> ◇分享新人幸福照片及同仁工作心得,並分享協尋親友的感動服務。 ◇分享 215 則最新溫馨小故事、1 則親友協尋及 20 張幸福相簿。
LINE 即時通訊	<ul style="list-style-type: none"> ◇訂定「LINE 處理作業要點」,由專人迅速以 LINE 回覆。 ◇共有 27 件,即時回覆,平均回覆時間為 2 小時。



圖 55 本所多元電子參與管道

三、創新加值服務

三、創新加值服務

申請書表影像化，臨櫃申辦彈指發。
 注者已逝難相逢，追憶卡內尋相思。
 家族歷史難尋透，數位族譜喚源頭。

(一)有價值的創新服務

戶政創新，處處用心，本所除了提供各項優質的服務外，更秉持「服務沒有最好只有更好」的信念，積極回應民眾需求，在創新思維導入資通訊科技(ICT)服務及電子化政府，開啟了Smile的微笑創新措施來提升服務價值，達到便捷溫馨感動的服務。

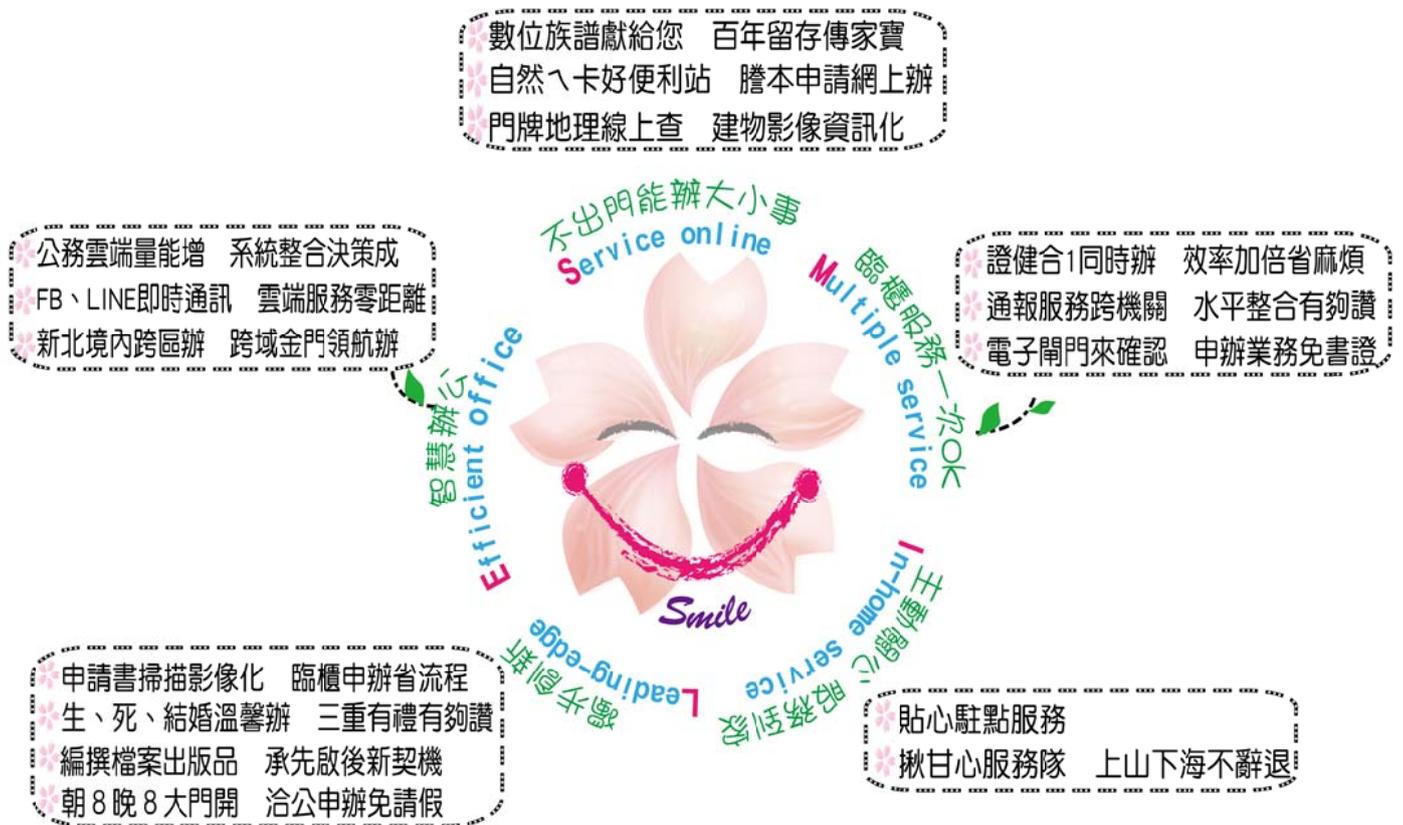


圖 56 Smile 微笑創新措施

三、創新加值服務

S

1. 不出門能辦大小事 Service online

(1) 「數位族譜」獻給您，百年留存傳家寶



圖 57 數位化族譜各項宣導

★創新緣由

族譜是詳細記載家族歷史的文獻，更代表家族世代的傳承，實務常有民眾欲臨櫃申請家族族譜，遂向我們反映無合適族譜製作軟體，藉由民意的反饋，我們積極開發並結合 e 化功能及資通訊科技，讓數位族譜符合民眾需求，在家也能輕鬆製作專屬的族譜傳家寶。

★創新作法

A、數位族譜「功能多」，一應俱全好操作

表 59 數位化族譜各項特色及功能

全國第一
汐止首創

特 色	功 能
保存家族成員個人資料	可編輯成員基本資料、生平事蹟及傳記等。
保存電子影音檔案	可上傳照片、影像、聲音等。
美化客製專屬族譜	提供 10 款特色底圖，可客製成個人化族譜。
隨時可增修	依個人需求新增、刪除或編輯成員資料。
多元保存方式	可紙本列印或大圖輸出懸掛，亦可電子儲存。

B、各項宣導作為：

a. 製作「動畫宣導片」，無遠弗屆 YouTube 現

由資訊人員與替代役團隊合力製作生動活潑之動畫宣導片，上傳至 YouTube；並利用各種會議及活動播放宣導，讓數位族譜更普及。

三、創新加值服務

b. 操作流程好簡單，光碟手冊種類多

設計多種操作流程說明，發送給民眾、社區團體及各機關。

c. 編製族譜贈人瑞，百年留存傳家寶

以主動積極態度關懷轄區內國寶，經徵詢同意為兩位百歲人瑞家族製作專屬族譜傳承，家屬贈送感謝函感謝本所之創新作為(如附件 2)。

d. 舉辦成果發表會，行銷直通各機關

舉辦創新成果發表會，行銷本所創新族譜，以擴散宣導效益。

e. 機關、公會宣導

利用區務會議向各機關團體宣導，另行文全國各地政機關及地政士公會推廣使用數位族譜。

f. 學校教學宣導，從小建立好概念

我們與轄區內國中、小學合作，至學校進行數位族譜宣導及操作教學，推廣族譜之概念，增加數位族譜使用率及普及率。



數位族譜成果發表會



至學校宣導數位族譜



數位族譜操作教學

圖 58 數位化族譜發表會及到校宣導教學照片

★ 具體效益

A、效率面：

a. 102 年上半年已有超過 400 人次下載，經舉辦發表會及多場宣導教學課程，102 年已累積 1,704 人次下載。

b. 102 年至轄區國中、小學族譜教學及宣導，共計 7 所學校，450 位學生。

B、效能面：

a. 服務評價反饋

◆ 本所提供數位化族譜並積極至轄區內學校宣導後，針對本所 102 年 11 月及 12 月至校園宣導之班級學生發放問卷，進行滿意度調查，整體滿意度 86.5%，本所將持續進行推廣與宣導，以增進數位族譜使用率。

◆ 經民眾反映，數位化族譜應由上級機關建置推廣，本所已向上級陳報，以提高使用率；民眾建議操作上的問題，經彙整後請資訊人員改進。

b. 操作簡單之數位化族譜取代人工編製家族系統表，簡化民眾製作族譜之流程及時間。

三、創新加值服務

- c.藉由至轄區國中、小學族譜操作教學及宣導，建立學生追溯家族源流、提高學生對族譜的認識與了解。
- d.建立多功能 e 化數位族譜，可選擇電子永久保存，強化族譜典藏效用。

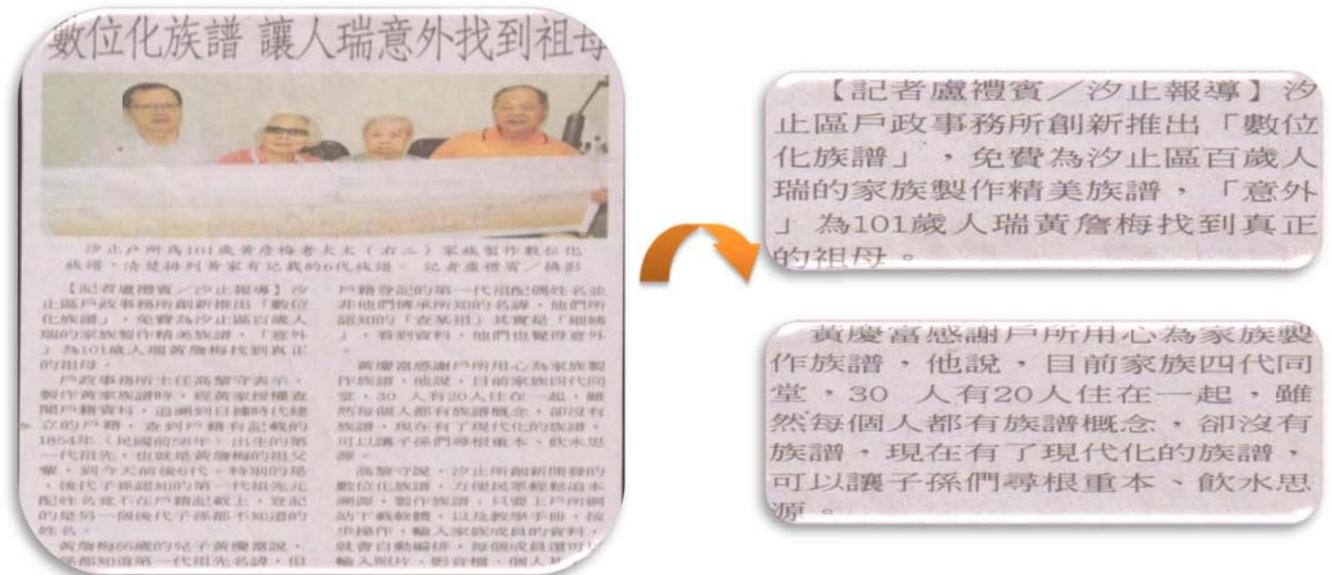


圖 59 102 年 9 月 30 日聯合報第十七版 報載本所創新數位族譜及黃氏家族感謝本所用心

(2) 自然卡好便利站，謄本申請網上辦

★ 創新緣由

為落實電子化政府及民眾不出門能辦大小事的目標，本所除了提供自然人憑證申請，也兼具推廣其多元功能的角色，以提高自然人憑證使用率。

★ 創新作法

- A、本所設置兩處免費上網區，供民眾使用自然人憑證，並印製電子謄本請領操作手冊及成立「電子謄本小尖兵」從旁協助操作，提升電子謄本使用率及達成節能減紙之目標。
- B、利用公司行號或機關集體申辦收件時，宣導自然人憑證使用方法，推廣自然人憑證之使用率。



圖 60 本所替代役男擔任小尖兵協助民眾請領電子謄本

三、創新加值服務

★具體效益

自然人憑證功用多

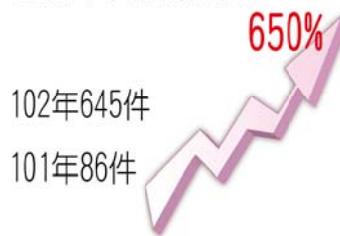
1. 戶籍謄本申辦服務
2. 線上掛失身分證
3. 網路預約戶政登記服務
4. 戶籍資料異動跨機通關報
5. 教育程度查詢及申請
6. 指定送達地址申請
7. 國籍案件進度查詢

自然人憑證申辦件數成長率



自然人憑證申辦件數較101年增加，顯見本所積極推廣成效，未來也將持續宣導，提高自然人憑證的使用率。

電子謄本申辦件數成長率



為落實謄本減量，本所積極推廣電子戶籍謄本使用率，102年較101年大幅成長，未來本所仍將持續推廣，以達成節能減紙之目標。

圖 61 自然人憑證及電子謄本具體效益

(3)門牌地理線上查，建物影像資訊化

★創新緣由

以往民眾欲查詢門牌地理位置或門牌歷史須至戶政事務所查詢，且舊有的紙本門牌位置圖並未精確提供方位及比例，易影響資料的正確性。

★創新作法

由同仁親自下里實地勘察，逐一檢視門牌號碼位置，並標示重要地標，整合新北市境內各活動中心、墓籍、宗教寺廟、門牌歷史、人口結構等資訊，提供民眾可自行上網瀏覽及查詢本市門牌地理資訊，提升地理查詢的完整性與便捷性。



★具體效益

表 60 新北市門牌地理資訊系統具體效益

功能	新北市門牌地理資訊系統	其他地圖系統
搜尋門牌異動資料	✓	X
平面 2D 位置圖	✓	✓
衛星立體 3D 位置圖	✓	✓
災害防治救援地理位置圖	✓	X
宗教寺廟查詢	✓	X



三、創新加值服務

M

2. 臨櫃服務一次 ok *Multiple service*

(1) 「證」「健」合 1 同時辦，效率加倍省麻煩

★ 創新緣由

民眾遺失身分證，多數連健保卡也一併遺失，必須親自到所補辦身分證外，還須至健保署補發健保卡，民眾也常反映何以無法整合，因此本所了解民眾需求，且及時反饋民意，本所主動代辦健保卡並代收規費，讓民眾一次辦好雙卡補發。

★ 創新作法

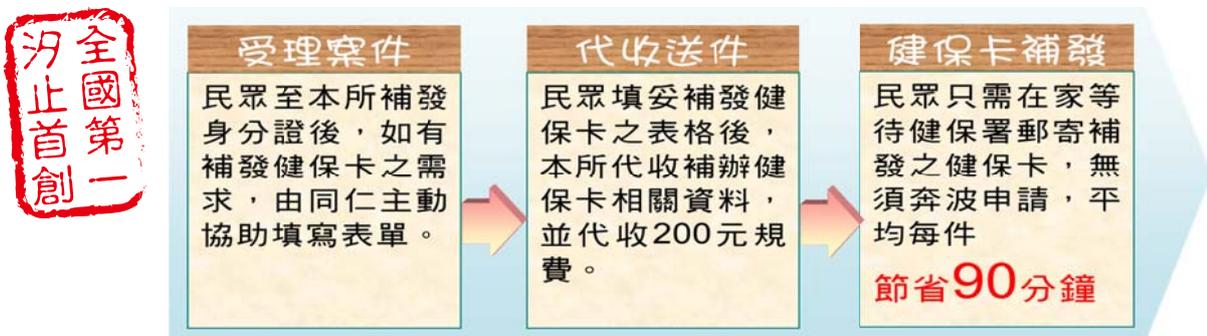


圖 62 「證」「健」合 1 創新作法

★ 具體效益

A、效率面：

汐止至健保署辦理，花費時間含車程約需 90 分鐘；花費車資約 50 元，102 年計 285 位民眾受惠，節省民眾 25,650 分鐘，費用 14,250 元。



B、效能面：

a. 服務評價反饋

- ◆ 本所實施證健合 1 創新措施後，針對使用該項服務之民眾進行滿意度調查，其滿意度高達 99.2%。
- ◆ 民眾反映希望儘早收到健保卡，因此本所將隔天送件，改為當天下午 2 點前送件，縮短民眾等候健保卡時間。
- ◆ 民眾反映補辦健保卡之費用過高，本所已將民眾需求轉知健保署。

b. 以主動態度突破機關隔閡，落實一處收件全程服務，節省民眾時間。

c. 突破舊有思維模式，提供更便捷的服務管道。

三、創新加值服務

(2)通報服務跨機關，水平整合有夠讚

★創新緣由

民眾辦理遷徙、姓名變更及身分證統一編號變更等登記後，常需奔波各機關變更資料，相當困擾且費時，為節省民眾時間，開辦 12 合 1 跨機關通報，主動將變更之資料通報至各機關。

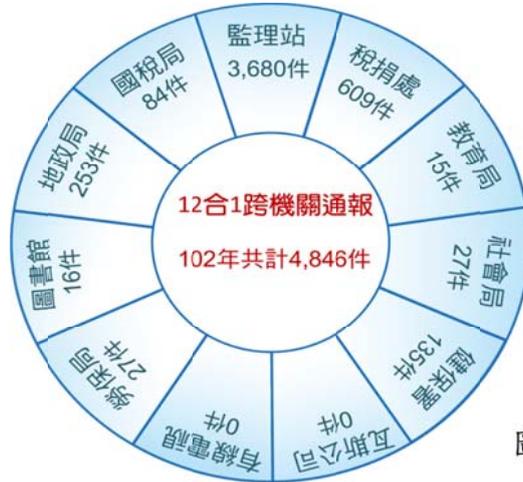


圖 63 跨機關通報各項案件數

★創新作法

- A、本市主動整合各機關之資源，提供更便捷的服務，目前計有稅捐處、國稅局、地政局、監理站等 11 個機關，提供民眾於戶所一處申辦，隨同變更資料。
- B、內政部戶政司亦提供稅務機關、監理機關、地政機關等單位，線上申辦戶籍資料異動通報，民眾在家即可完成變更作業。

★具體效益

經本所努力行銷推廣，由 101 年 1,011 件增加至 102 年 4,846 件，成長率為 379.3%，未來更積極朝向 N 合 1 跨機關服務邁進，讓服務更便捷。

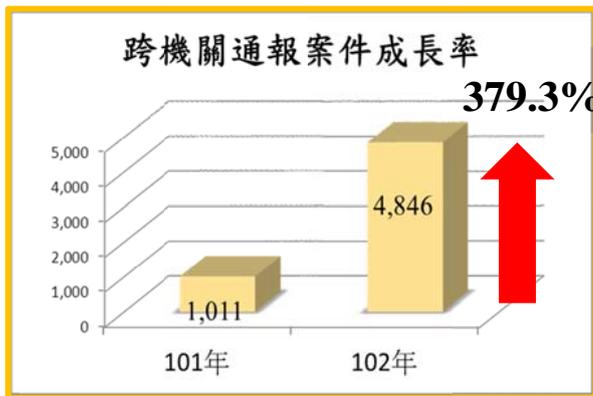


圖 64 跨機關通報案件成長率



圖 65 跨機關通報服務戶外宣導

(3)電子開門來確認，申辦業務免書證

★創新緣由

民眾到政府機關洽公，以往需奔波各機關間，備齊所有文件後始可完成

三、創新加值服務

辦理事項，對政府機關之流程僵化且被動，常有力不從心之感覺。

★創新作法

主動整合各機關業務及資源共享，並與橫向機關行政協助，透過電子閘門查驗系統等 e 化連結服務，減少民眾需檢附之資料。

表 61 各項電子閘門查驗服務作法

閘門系統	作法	應用項目
刑事資料查詢系統	以電子閘門系統查詢刑事紀錄	國籍、改名、改統一編號等
入出境紀錄查詢系統	以電子閘門查詢入出境紀錄	國籍、印鑑、遷出等
地政資訊網路系統	以電子閘門查詢建物所有權人	遷入、門牌等
國民身分證掛失系統	線上申辦身分證掛失（撤掛）作業	國民身分證
自然人憑證作業系統	自然人憑證請領、變更、展期及廢止作業	自然人憑證
全民健保資料通報	以電子閘門查詢當事人聯絡資訊	催告、逕遷等

★具體效益



圖 66 電子閘門查驗件數成長率

I

3.主動關心 服務到家 In-home service

(1)貼心駐點服務

★創新緣由

本轄腹地遼闊，偏遠地區民眾洽公不易，本所秉持主動關懷之理念，成立「出走 880(幫幫您)巡迴服務隊」，積極提供更多元的服務據點，深入服務轄區內每一位民眾，讓城鄉服務零距離。

三、創新加值服務



創新作法

A、翠柏新村駐點服務

翠柏新村老人安養中心地處偏遠，往返本所車程約需 3 小時，本所巡迴服務隊，每週派員上山服務，並提供該地長青里居民辦理戶籍業務。

B、中興工作站

汐止社后地區往返本所間約需 60 分鐘，設置中興工作站，節省申辦時間，嘉惠社后地區及北市東湖、南港地區居民。

C、捷運站駐點服務

配合報稅季節，每年 5 月主動到新店區大坪林捷運站之文山聯合服務中心，設置自然人憑證行動工作站，提供更便捷的申辦管道。

D、到校駐點服務：

a.辦理到校集體受理初領身分證，並延伸服務據點至台北市誠正及東湖國中；另舉辦多場「防止偽冒辦理身分證」安全宣導，讓學生了解身分證之功能及重要性。

b.主動與國中、小學合作，辦理數位族譜操作教學，讓服務效益再擴張。



到校受理學生初領身分證



翠柏新村駐點服務



捷運站駐點服務

圖 67 各項貼心駐點服務照片

具體效益

服務評價反饋

本所成立出走 880(幫幫您)巡迴服務隊後，亦針對接受本項創新服務的民眾進行滿意度調查，調查結果達 98.2%，顯見到府服務對於民眾的便利性，本所將持續實施貼心服務，讓更多民眾受惠。

表 62 各項貼心駐點服務具體效益

駐點項目	案件數	親自辦理所需時間	節省時間效益
翠柏新村	55	3 小時	共節省 165 小時
中興工作站	15,646	1 小時	共節省 15,646 小時
捷運站駐點	227	1 小時	共節省 227 小時
到校駐點服務	1,656	1 小時	共節省 1,656 小時

**節省時間效用
可搭高鐵**
台北-高雄來回
11,796 趟



三、創新加值服務

(2) 「揪甘心」服務隊，上山下海不辭退

✿創新緣由

本所成立品管圈，針對行動不便、身心障礙及老人等弱勢族群，於辦理印鑑、補發身分證等業務因難之處，提出更便民之創新服務。

✿創新作法

A、發行「向日葵一通卡」

針對行動不便者列冊並發放「向日葵一通卡」，可來電報卡號預約專人到府服務，節省時間，102年共發放86張。

B、成立揪甘心到府服務隊

同仁組成到府服務團隊，提供申請到府、到院服務，為身心障礙、行動不便及老年人提供貼心服務。

C、到廠、到公司駐點服務

提供公司行號5人以上，可申請派員到府集體申辦自然人憑證，節省現場等待時間，102年共15間公司及機關；集體申辦232件。

✿具體效益

服務評價反饋：本所推出向日葵一通卡服務，提供行動不便者電話預約到府服務，並針對接受是項服務的民眾進行滿意度調查，調查結果滿意度達97.3%，顯見本項創新措施實施成效良好。

表 63 到府服務具體效益

到府服務項目	101年	102年	效益成長率
國民身分證	31件	37件	43.1% 
印鑑登記	24件	41件	
戶籍登記	3件	5件	
合計	58件	83件	



到府服務



到院服務



向日葵一通卡發放

圖 68 揪甘心到府服務隊服務照片

三、創新加值服務

4. 獨步創新 服務用心 *Leading-edge*

(1) 申請書掃描影像化，臨櫃申辦省流程

創新緣由

戶政以往調閱戶籍資料均以人工調閱，近來雖有戶政研發檢索調閱縮短時程，但缺點是檢索後仍需人工至檔案室調檔，並拆解成冊檔案資料，影印後再歸檔，費時且易破壞檔存資料，平均 1 件仍費時約 15~20 分，本所思考如何讓檔存資料更 e 化；民眾更便利，因此自行研發「生死結離申請書查詢列印系統」。

創新作法



圖 69 申請書掃描影像化創新作法

由資訊同仁及具程式編寫專長替代役組成資訊團隊，研發「生死結離申請書查詢『列印』系統」，將檔存戶籍資料逐一掃描並建製索引檔至資料庫，民眾臨櫃申請時快速列印，平均調閱 1 件影像資料只需 3 分鐘，不需人工調檔，縮短民眾臨櫃申辦時程，並減少檔案資料毀損之風險。

具體效益

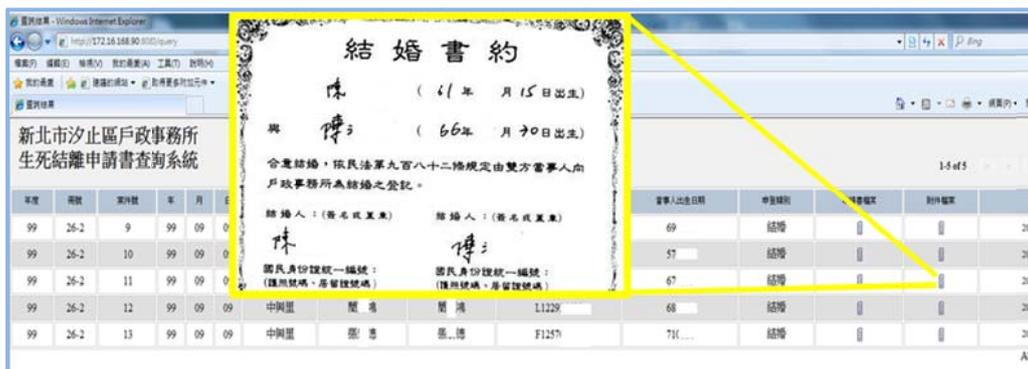


圖 70 生死結離申請書查詢系統介面

三、創新加值服務

A、效率面：

- a.97~101 年回溯建檔計 20,663 件，仍陸續掃描建檔。
- b.自 102 年起新申辦戶籍案件皆先掃描建檔，再入檔案室保存。
- c.102 年共核發 88 件，簡化流程並節省民眾等待時間 1,056 分鐘。



節省時間效用
可搭高鐵
台北-高雄來回 11 趟

B、效能面：

a.服務評價反饋

本所實施申請書掃描影像化後，針對使用是項服務之民眾進行滿意度調查，調查結果滿意度達 96.1%，顯見本項創新措施確實獲得民眾好評。

b.簡化民眾申辦流程並節省等待時間。

c.以 e 化取代人工調閱，減少簿冊毀損，精進檔案永久保存典藏技術。

d.積極推動 e 化線上調閱，對內提升作業流程；對外減少民眾臨櫃申請及跨所調閱時間，全面提升服務品質。

(2)生、死、結婚溫馨辦，三重有禮有夠讚

★創新緣由

民眾一生皆與戶政息息相關，本所感同身受並感受到民眾的喜、怒、哀、樂，期望藉由溫馨措施，表達最誠摯的祝福並協助民眾度過人生轉折期。

★創新作法

A、出生登記：

- 第一禮、致贈結合設計之出生證明與祝福卡，供留存紀念。
- 第二禮、客製化鑲有新生兒照片鑰匙圈及贈送姓名貼紙。
- 第三禮、主任親錄祝賀錄音，祝賀為人父母的喜悅。

B、結婚登記：

- 第一禮、設置結婚拍照區，並提供西式捧花及花冠、中式鳳冠霞帔。
- 第二禮、客製化心型鑰匙圈，並播放主任親錄祝賀錄音。
- 第三禮、設計多款結婚書約，結合結婚證明書祝福卡供留存紀念。

C、死亡登記：

- 第一禮、製作「追憶卡」，將往生者身分證彩色掃描護貝後黏貼卡片上，供家屬緬懷與紀念。
- 第二禮、提供「戶政指南大補帖」，指引後續需辦理事項。
- 第三禮、死亡登記後以簡訊關懷並提醒身後事應辦事項。



三、創新加值服務

★具體效益

表 64 三重有禮創新措施具體效益

項目	結合證書之卡片	鑰匙圈	姓名貼紙	簡訊關懷
出生	252 張	264 件	577 件	--
結婚	228 張	421 件	--	--
死亡	647 張	--	--	81 封

(3)編撰檔案出版品，承先啟後新契機

★創新緣由

戶籍檔案是記載居民家族變遷、個人過往的歷史，往昔，因檔案保存技術過於簡易，防護措施未臻完善，且本所歷經多次水患洗禮，使得戶籍檔案難逃歲月侵蝕及風雨摧殘的命運，因此本所以創新思惟，編撰完整記錄專屬戶籍檔案原始存留的演變史。

★創新作法

為肩負檔案傳承使命，本所編撰「汐心守戶」出版品，彙編台灣戶籍登記沿革及戶政 e 化軌跡重要史料，其內容可窺見有臺灣歷史兩性、種族間人權發展的軌跡。值得一提的是此書亦促成本所榮獲行政院第 7 屆金檔獎殊榮的功臣之一。

102 年更鑑於戶政業務及便民措施不斷隨著日月遞嬗創新，在同仁戮力修編完成「汐心守戶—蛻變心戶政」一書，並依政府出版品管理要點，申請國際標準書號 ISBN、國家圖書館預行編目 CIP 及政府出版品統一編號 GPN 註冊，以更完整詳細記載檔案戶今追昔之過程。

★具體績效：

本出版品編撰完成，各方索取踴躍，本所主動發送各機關、學校及里鄰，並提供學校及研究機構學術研究使用，促進政府出版品普及流通，約計分送 2,000 冊。



汐戶序語

結婚生子相連牽，收養恩情大過天；
眾裡不怕尋無影，身分證號覓有蹤；
遠山深處有人家，聲聲傳唱高山青；
請君拭目瞧仔細，漫漫今昔戶政情。

(4)「朝 8 晚 8」大門開，洽公申辦免請假

★創新緣由

汐止民眾大部分都前往台北市上班，洽公常需請假，相當不方便，因此

三、創新加值服務

本所將原先每週三至夜間 8 時，每日至下午 6 時之服務時間，延長為每週一至週五皆服務至夜間 8 時。

創新作法

為符合上班族需求，提供 7 點 50 分之早鳥服務及自 102 年 6 月 3 日起，新增每日夜間延時服務至晚上 8 點之夜間貓頭鷹服務等無縫接軌服務，期盼便利更多民眾。



A、早鳥特別服務：7 點 50 分開始受理。

B、中午服務不間斷：中午時段安排輪值人力，提供不間斷服務。

C、貓頭鷹夜間服務：將週一至週五服務時間延長至晚上 8 時。

D、週六加值服務：特別提供週六上午加值服務。

E、假日預約幸福：提供假日預約結婚登記，不錯過任何良辰吉時。

具體效益

表 65 延時服務具體績效

延時服務	101 年	102 年	成長率	指標
早鳥特別服務	811	839	3.5%	↑
中午服務不間斷	12,542	12,769	1.8%	↑
貓頭鷹夜間服務	5,660	8,792	55.3%	↑
週六加值服務	4,319	4,555	5.5%	↑
假日預約幸福	181	162	-10.5%	↓
102 年延時加值服務占全年總案件量(180,208 件)百分比				15%

備註：102 年係西元 2013(愛你一生)年，結婚登記總件數雖比 101 年增加 7.23%，惟 102 年具代表諧音的日子如 201314、2013520、201399 等日皆非例假日，因此 102 年本所假日預約結婚登記件數略為下降。



新北市夜間增加服務項目

1. 改名申請
 2. 國民身分證核發
 3. 申辦自然人憑證
 4. 國民身分證統一編號配賦重複及不合邏輯處理
 5. 調閱日治時期戶口調查簿資料
- ※本市提供周六上午加值服務。

圖 71 本市戶政夜間延時服務項目與臺北市之比較

三、創新加值服務

E

5.智慧辦公 優化服務 *Efficient Office*

(1)公務雲端量能增，系統整合決策成

★創新緣由

以往公務文件多以紙本方式傳遞呈判，流程費時又追蹤困難，因此，新北市政府由電子化2代公文系統，獨創整合為公務雲系統，將常用公務項目整合為單一系統，即能悠遊於各項公務應用，達到智慧辦公。

★創新作法

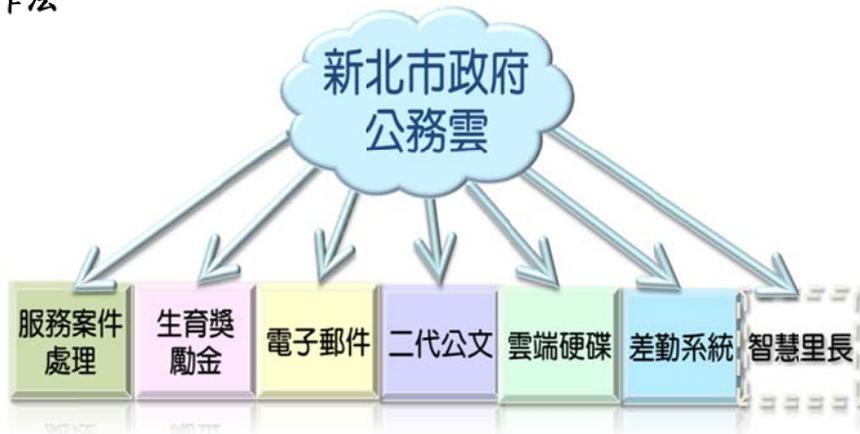


圖 72 新北市政府公務雲各項服務

A、臨櫃線上受理

線上受理跨機關通報及生育獎勵金，直接傳輸市府，取代人工遞送。

B、電子郵件系統

最新訊息及每日待辦公文通知，提升公務處理效能。

C、二代公文系統

以線上簽核及電子發文取代紙本傳遞，提升公務處理效率。

D、雲端硬碟

利用雲端硬碟整合機關間的資訊檔案流通。

E、人事差勤系統

人事差勤由系統自動記錄及線上陳核，可隨時掌握人員動態。

F、智慧里長

為將最新施政訊息讓里長知悉，向市府研提開放「智慧里長」權限，期望藉由公務雲，提供多元聯繫管道並快速傳遞訊息。

三、創新加值服務

★具體績效

表 66 新北市政府公務雲各項服務具體績效

項目	內部公務效益	具體效益	外部民眾效益
服務案件及生育獎勵金	1.縮短人工作業及遞送時間 2.有效整合通訊	1.跨機關通報計 4,846 件，約節省作業時間 24,230 分鐘。 2.生育獎勵金計 1,668 件，計節省作業時間 8,340 分鐘。	1.民眾可上網查詢案件處理流程，瞭解案件進度。 2.系統自動以簡訊及電子郵件通知，案件流程透明化。
電子郵件	1.便捷公務通訊 2.提供決策支援	以電子郵件處理公務約 4,352 件。	民眾可隨時透過電子郵件諮商、陳情，互動便利又快速。
二代公文	1.提升公務處理效率 2.提供決策支援	1.電子發文成長率為 71.5%。 2.線上簽核成長率為 34%。	案件迅速獲得回應，民眾問題即時解決。
雲端硬碟	1.便捷公務資料傳輸 2.提供決策支援	計傳輸 78 次，約節省人力遞送時間 9,360 分鐘	提高公務處理效率，節省民眾時間。
差勤管理	1.加快差單處理程序，落實職務代理人制度。 2.提升公務處理效率	約使用 14,760 次，節省人工遞送時間 147,600 分鐘	申辦業務順利，服務不延宕。

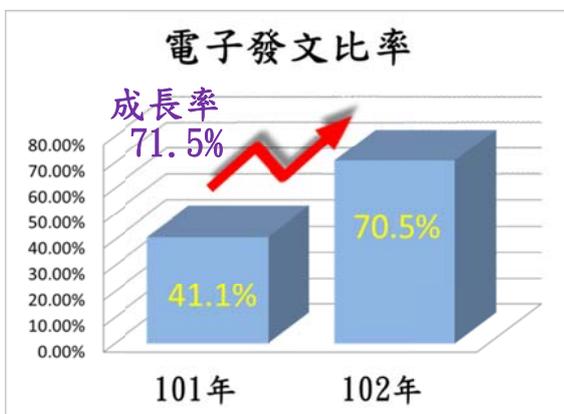


圖 73 本所電子發文比率

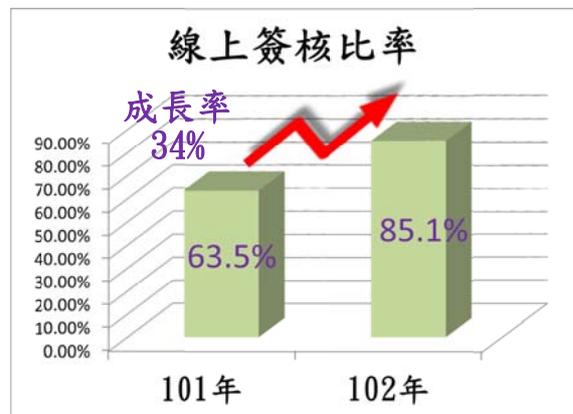


圖 74 本所線上簽核比率

三、創新加值服務

(2)FB、LINE 即時通訊，雲端服務零距離

★創新緣由

為提供多元網路資訊服務，我們結合網路社群互動軟體 FB、LINE 及 Blog 等，讓民眾可隨時隨地諮詢或了解最新戶政便民措施。

★創新作法

- A、「汐止戶政與您 LINE 一下，溝通諮詢無障礙」利用 LINE 通訊軟體提供諮詢管道，並設置專人即時回覆及列管。
- B、成立「汐止戶政」Facebook 臉書粉絲團由專人管理並以生動活潑方式與民互動，隨時更新最新訊息。
- C、建置「汐心守戶」部落格由專人管理並設定主題類別與民互動，活化部落格及提高使用率。



圖 75 本所 Facebook 頁面

★具體效益

表 67 各種 E 化溝通管道具體績效

E 化溝通管道	互動種類	具體效益
LINE	業務諮詢及好友	398 件
Facebook	按讚回應之粉絲團人數	1,256 人
	訊息公告	565 則
汐心守戶部落格	瀏覽人數	398,155 人次

(3)新北境內跨區辦，跨域金門領航辦

★創新緣由

因法令限制，多項業務須於戶籍地辦理，本市以精進創新思維，開放跨區辦理，並與金門縣政府合作，開放設籍金門的新北市居民可於本市任一戶政事務所跨區辦理。



圖 76 新北市與金門縣建立合作關係

三、創新加值服務

★創新作法



A、新北戶所間開放跨區辦理

自 102 年 6 月份起，本市主動整合各區戶所，開放跨區辦理出生等 8 項業務，市民在轄區任一戶政事務所申請，即可完成登記；102 年 11 月份更增加 5 項。由於受到民眾好評，內政部亦陸續開放多項全國跨區辦理項目，本市成功扮演拋磚引玉的角色。

B、金門居民可跨區新北辦理

自 102 年 8 月 1 日起，實施設籍金門縣旅居新北之離島居民，可於本市任一戶政事務所辦理出生、死亡、結婚...等 13 項業務，嘉惠更多離島居民。

C、申請書附件跨域辦

本所於 10 月向市府研提建議增加與金門縣各戶所跨區傳真代發申請書附件(結、離、出生、死亡證明書)，獲市府參採並推行全市。



圖 77 金門跨區服務比較圖

★具體效益

A、跨區辦之外溢效果

在本市登高一呼，率先開放跨區申辦後，內政部亦陸續開放補發身分證等 4 個項目，可於戶籍所在縣市內任一戶政事務所辦理、離島居民可於本島任一戶政事務所辦理，結、離婚登記可於全國任一戶政事務所辦理等。

內政部雖已擴大開放可跨區申辦 6 項業務，惟本市目前開放之項目 13 項，仍較內政部公告者多，服務領先全國。

B、本市各區戶政事務所跨區辦理，共計受理 48 件，共節省 5,760 分鐘。

C、與福建省金門縣政府合作跨區辦理，共計 8 件，可替每人每次節省來回機票 6,000 元及節省往返 1 天之時間。



三、創新加值服務

(二)創新服務標竿學習效益

1.標竿學習效益

本所以提升為民服務品質而努力，不斷檢討改進，擴大標竿學習效益，從本所榮獲「第七屆行政院機關檔案管理金檔獎」以來，我們一直重視標竿學習之過程及得到之成效。



102年參訪萬華戶政



102年參訪八德戶政



102年參訪桃園戶政

表 68 標竿學習效益

標竿學習對象	學習效益
新北市土城戶政	1.舉辦結婚書約設計。2.印製 QRcode 名片卡、戶政指南大補帖。 3.設置 2 處浪漫結婚拍照區。4.落實一次告知單預約回饋措施。
新北市三峽戶政	展示櫃、戶政沿革大事紀、老照片及戶政文物資料。
台北市萬華戶政	聘請專業律師為本所法律顧問，並提供民眾免費諮詢。
桃園縣桃園戶政	1.盥洗室綠美化及結婚拍照區。2.開發申請書數位查詢列印系統。
桃園縣八德戶政	以該所「得來速」為創意發想，開發多項主動到府創新服務措施
新北市三重戶政	為民服務行銷及盥洗室綠美化佈置構想。
新北市板橋戶政	為民服務創新措施、簡報呈現方式。
新北市新店戶政	為民服務創新措施、免填書表快速辦創新措施。
新北市新莊戶政	為民服務創新措施、廳舍佈置及各式宣導文宣。



戶政文物展示櫃



盥洗室綠美化



創意結婚書約

圖 78 本所標竿學習內化後創新成果

三、創新加值服務

2. 創新服務之擴散效果

本所辦公廳舍寬敞明亮，多項 e 化創新措施獨占鰲頭，常有他機關前來觀摩空間動線規劃及多項創意作為。

表 69 本所創新服務之擴散效益

年度	效益擴散機關	擴散具體效益
102 年	基隆市七堵區戶政	檔案室管理及檔案資料之保存與應用。
102 年	新北市鶯歌區戶政	辦公廳舍之設計及佈置、展示櫃。
102 年	新北市萬里區、金山區戶政	創新便民措施、廁所綠美化、追憶卡製作等。
102 年	內政部	1. 離島居民可至任一戶所初、補領身分證。 2. 本島居民於戶籍所在縣市內跨區辦理初、補領身分證。 3. 開放結、離婚登記可至任一戶所辦理。
102 年	新北市板橋區戶政	1. 總務業務。 2. 檔案室管理及檔案資料之保存與應用。 3. 公文收發、節能減紙。
102 年	新北市 29 區戶所	1. 為民服務創新措施 2. 數位化族譜軟體系統發表會 3. 盥洗室綠美化
102 年	財政部北區國稅局中和稽徵所、汐止服務處	1. 盥洗室綠美化 2. 廳舍佈置及空間設計 3. 戶政文物展示櫃



七堵戶所來訪



板橋戶所來訪



汐止國中參訪

(三) 組織內部創新機制及運作情形

1. 建立創新提案機制，落實提案制度

(1) 組成創新提案研發小組

鼓勵同仁踴躍提出創新提案，組成研提審查小組討論提案可行性，如獲採納由承辦單位擬訂計畫執行，再由審查小組檢討並改進，列管成效，落實 PDCA。102 年創新研提案共 30 件，創新方案類 13 件，戶政業務類 2 件，行政簡化類 8 件，戶政法令類 1 件，電腦化作業問題單 6 件。

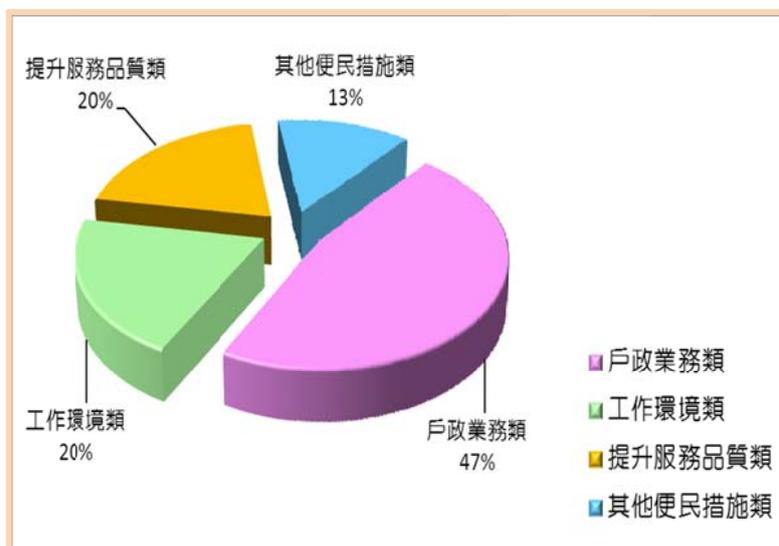
三、創新加值服務

表 70 本所獲參採之各項創新提案

參採單位	研提內容
 內政部	1.建議英文謄本核發作業時，系統可自動帶出「參子、參女...」等稱謂之翻譯，以減少錯誤。
	2.建議戶役政系統於身分登記辦理完竣，自動連結「完整姓名資料登錄」，俾利資料之正確及完整性。
新北市政府	1.建議開放與金門跨縣市合作增加代發戶籍登記申請書附件。
	2.建議開放國民身分證電話掛失可向全國任一戶所辦理。
	3.建議簡化合併委託書及同意書，刪除各式書表填寫戶籍地址欄位，並改為直式橫書符合書表規範。
本所參採	1.採購空白身分證壓平機，提升身分證列印品質，降低廢證率。
	2.成立愛心待用金。
	3.於入口取號機設置專案櫃檯免抽號標語。
	4.設置機動支援櫃檯標示。
	5.證健合 1:提供健保卡代辦補發及代收規費。
	6.建議與便利超商合作提供各式表格及文宣。

(2) 全員參與建議制度 上下溝通無界線

訂定「心守相連，溝通無邊」全員參與建議制度，鼓勵同仁隨時隨地對戶政業務、創新措施及工作環境等提出建議。其中戶政業務類 7 件，工作環境類 3 件，提升服務品質類 3 件，其他便民措施類 2 件，如圖 79。



全員參與建議制度，同仁可直接向主管提出建言



創新提案研發小組開會情形

圖 79 全員參與建議制度之分類比率

三、創新加值服務

2. 落實品管圈組織運作

本所共分為 3 組品管圈、3 組工作圈，由同仁就戶政業務創新措施訂定主題及圈名，期望藉由品管圈及工作圈的運作，激發同仁創新想法與建議，藉以提升服務品質。



表 71 本所各工作圈具體績效

圈名/圈徽	研究主題	研究成果	具體成效
 摸四圈	探討如何節省辦公室能源。	確實降低辦公室用水、用電率，提升同仁節能減碳的概念。	與 101 年同期比較，省電率達 8.3%，省水率達 26.6%，遠超過政府節能之標準。
 甜甜圈	協助弱勢快速辦理戶政業務。	提供弱勢族群免抽號，快速服務，並提供到府服務、翠柏新村老人安養中心駐點服務。	成立愛心快易站、出走 880(幫幫您)巡迴服務隊、揪甘心到府服務隊；發行向日葵一通卡，協助弱勢族群。
 3E Service 圈	提升電子謄本請領，落實節能減紙。	確實提升電子謄本請領率。	成立「自然ㄟ卡好-小尖兵服務團隊」，協助民眾以自然人憑證請領電子戶籍謄本，臨櫃申辦謄本減量率為 6.4%。

表 72 本所各工作圈具體績效

工作圈名	研究主題	研究成果	具體成效
即時通訊活絡圈	如何提升 LINE 及 FB 粉絲團經營效益。	以宣導活動及本所服務櫃檯擺設 QRCode 立牌，吸引民眾參與，以即時通訊軟體將最新訊息散播給民眾。	LINE 好友成長率：超過 100% 圈會期間 FB 臉書粉絲團人數成長率：19.8%
書表及流程簡化圈	簡化申辦流程及書表簡化。	書表省略填寫戶籍地址、合併書表，並將書表改為直式橫書。	因標準化簡化書表需由上級統一施行，本所研提建議上級簡化書表及合併委託書、同意書。
創意口號圈	創新措施口號。	同仁集思廣益後提出許多具創意之口號，為創新措施增加亮點。	增加同仁的參與感，並提出出走 880(幫幫您)巡迴服務隊、揪甘心到府服務隊、戶政指南大補帖、晨間汐語等創意口號。

參 | 未來努力方向



參、未來努力方向

『汐心關懷，服務無涯』，是我們努力的目標，我們以一顆真誠的心，服務每一位民眾，以善良的心，關懷需要幫助的人，以美好的心，感恩周遭的事物，積極落實研發創新，持續提升為民服務工作，未來我們將朝著下列目標努力，以符合人民的期待。

一、加強戶政行動化服務隊，達到不出門能辦戶政事目標

積極走入社區，利用行動載具方式，深入本區各大街小巷，提供到府服務、現場申辦即可立即完成領取相關文件，達到不出門能辦戶政事的目標。

二、弱勢關懷主動出擊，全功能服務無障礙

整合社會救助體系資訊，建構資源分享平台，提供新住民、低收入戶家庭、身心障礙者及高風險家庭等需求者社會救助資訊，並主動通報相關業務單位，促使整體社會福利網絡更形完備，實現關懷行動。

三、擴大雲端e化服務，全方位便民e指通

- 1、持續推動e化網路申辦事項及服務功能，提供更便捷、即時之服務。
- 2、配合內政部建置「線上付費功能服務」，民眾可由線上申請戶籍資料並進行線上付費，服務更廣遠。

四、積極辦理路名整合作業，提供井然有序之方位辨識

積極解決轄區內與新北市各區聯絡道路一路多名、一名多路、門牌重複及順序紊亂之情形，主動協調聯繫各區召開說明會，廣泛的彙整民意，並委婉且詳盡說明，充分溝通取得共識，完成道路重新命名及門牌整編，真正達成市區道路易辨、易行無礙之目標。

五、跨機關資源整合，延伸異業合作服務

為達成讓民眾由單一窗口得到多種或整合的服務目標，積極推動工作與流程簡化，主動協助辦理戶籍變更登記的市民，一次完成12項(12合1)資料的變更，未來將持續推動公私部門N合1整合服務，使民眾洽公免奔波之苦，真正落實跨機關單一窗口。

六、全面推動戶籍業務跨區服務

打破原有人民申請案件需返回戶籍地辦理的地域法則及限制，以能變則便的精神，持續推動各項戶籍登記跨縣市行政協助，於全國任一戶政事務所皆可申辦的目標。

七、提升服務績效，追求創新卓越

推動品管圈活動計畫，透過同仁間經驗分享、交流及機關間彼此參訪、標竿學習，鼓勵同仁針對創新理念，集思廣益，踴躍發表創意與構想，藉以凝聚向心力，實現更有創意的服務。

肆 | 附件



肆、附件

附件 1

102 年度提升戶政為民服務創新精進實施計畫

101.12.05 修訂

壹、 依據：

新北市政府 101 年 10 月 30 日北民秘字第 1012769647 號函修正「新北市政府民政局政府服務品質獎執行計畫」。

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、實施時間：

102 年 1 月至 12 月。

肆、實施對象：

本所全體同仁。

伍、實施要項：

一、 便捷服務流程，公開透明流程

1. 設置全功能單一窗口，落實一處收件全程服務；減化申辦流程，有效縮短民眾等候時間；加強提升櫃檯服務人員之專業知能，提供民眾更便捷之服務。
2. 關懷弱勢貼心服務，主動出擊服務，並延伸本所服務據點。
3. 主動整合服務資源，減化申辦流程，免除民眾往返奔波之苦。
4. 簡化作業流程、辦理時限及申請書表等，訂定明確作業程序，建立標準作業規範；隨時檢視申辦案件應附證件及謄本之必要性，配合推動電子謄本政策，廣續推動減量，以落實環保目標。
5. 主動公開各項服務標準作業程序資訊，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下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。

二、 友善專業服務，建立優質形象

1. 建立服務人員專業、親和之優質形象，主動引導、協助民眾申辦，以提升服務品質。
2. 提升電話、臨櫃服務禮儀品質，便捷各項業務諮詢管道。
3. 考量民眾洽公之便利性及實用性，以民眾需求為取向，合宜機關各項服務設施。
4. 善用並結合社區、機關、社會團體等多元管道，主動參與各項活動，擴大政府施政成果。

三、 調查民意需求，建立顧客關係

1. 建立民眾陳情抱怨處理機制，以即時有效降低顧客抱怨頻率。
2. 建立多元化民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，由專人審慎、迅速及正確地處理。
3. 定期辦理民眾意見及滿意度調查，依據分析調查結果，改進服務缺失，並強化問卷內容之設計及測量方式，分析評估結果。

四、 資訊多元公開，提升網路參與

1. 建置多元化且符合時勢之電子參與管道，如：主任電子信箱、網路留言板、Skype 線上諮詢、Facebook 及網路問卷調查等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。
2. 網站提供多樣檢索及分類檢索服務，善用跨機關資訊整合平台，提升政府資源共享及使用率。
3. 主動公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、各項為民服務措施及預（決）算情形等重要資訊，並能正確連結且及時更新。
4. 推動網站線上申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及表單下載，提高線上申辦及預約之使用率，節省民眾等待時間。

五、 創新便民措施，整合機關資源

1. 運用管理策略、流程再造及資訊科技應用等方式，規劃整合性、創新性之措施，以提升為民服務的深度與廣度。
2. 突破機關（單位）間之隔閡，跨機關資源整合服務，提升民眾便捷度。
3. 落實全員參與；建立戶政業務創新精進研提案件獎勵機制，鼓勵同仁提出創新服務方案，強化創新服務，提升服務品質。
4. 針對民眾需求，力求有價值且多元化的創新服務型態，使民眾得到更好的服務品質

陸、具體作法：

實施項目	執行內容	辦理期程	預期效益
壹、 優質便民服務	1.戶政快事即辦方案 2.一次告知單預約服務計畫 3.到府服務實施計畫 4.新住民歸化測試作業計畫 5.櫃檯受理為民服務工作評比執行計畫 6.跨機關資訊平台聯結實施計畫 7.傳真查詢實施計畫 8.延時服務實施計畫 9.到校受理國民身分證實施計畫 9.協尋失聯親友服務實施計畫 10.協助外籍配偶歸化國籍服務作業計畫 11.英文謄本快易通立即核發實施計畫 12.跨區收件服務實施計畫 13.人口清查作業實施計畫 14.國民身分證管理作業流程注意要點 15.102 年度到校受理應屆畢業生 初領國民身分證實施計畫 16.貼心服務送行照實施計畫 17.減少廢證(膠膜、空白證)注意事項 18.民政局戶政業務考核實施計畫	持續辦理	便捷服務流程 確保流程透明

	<ol style="list-style-type: none"> 1.設置電子謄本便利站實施計畫 2.戶政法令研習暨測驗實施計畫 3.8S運動管理暨檢核實施計畫 4.四省專案實施計畫 5.戶政有禮，親民服務實施計畫 6.推動員工服務禮貌活動實施計畫 7.本所測試電話接聽品質實施計畫 8.本所暨萬里區戶政事務所「共同交互電話禮貌測試」實施計畫 9.本所、汐止地政、稅捐稽徵處汐止分處「神祕客活動」實施計畫 10.本所與汐止地政「共同交互測試電話禮貌實施計畫 11.最佳禮貌服務人員票選實施計畫 12.員工教育訓練實施計畫 13.績優人員獎勵實施計畫 14.公文管制作業計畫 15.高風險家庭訪視關懷計畫 16.推行志願服務計畫 17.實施操作-e學誌實施計畫 18.降低櫃檯錯誤率實施計畫 19.中文輸入法測驗計畫 20.公文缺失記點實施計畫 21.施政宣導實施計畫 22.里長聯繫機制實施計畫 23.母親節活動實施計畫 24.結婚登記活動實施計畫 25.「新春賀禧 畫春結」 宣導活動實施計畫 26.公廁綠美化競賽活動實施計畫 	持 續 辦 理	友善專業服務 建立親民形象
	<ol style="list-style-type: none"> 1.為民服務滿意度調查實施計畫 2.民情與輿情處理實施計畫 3.親民服務意見反映實施計畫 4.民眾陳情(申訴)案件處理作業要點 	持 續 辦 理	調查民意需求 建立顧客關係
貳、 資訊流通服務	<ol style="list-style-type: none"> 1.服務資訊e化作業要點 2.網頁公告及訊息更新實施計畫 3.網站資料維護更新處理作業計畫 	持 續 辦 理	資訊多元公開 提升網路參與
	<ol style="list-style-type: none"> 1.線上預約申請服務實施計畫 2.e化民意溝通平台實施計畫 	持 續 辦 理	

參、 創新加值服務	1.員工參與及建議實施計畫 2.戶政業務創新精進研提案件實施計畫 3.標竿學習實施計畫 4.「愛心待用金」活動實施計畫 5.537消氣區實施計畫 6.「心守相連 溝通無邊」實施計畫 7.證健合一實施計畫	持 續 辦 理	創新便民措施 整合機關資源
----------------------	---	---------	------------------

柒、實施方式：

- 一、以全員參與方式，由同仁組成「為民服務專案小組」，由主任擔任召集人，研擬各項為民服務措施及作法並落實執行。
- 二、各執行單位應於本計畫訂定後，依工作要項內容確實執行。
- 三、不定期召開提升服務品質執行進度檢討會議，據以瞭解各項工作執行概況及進度。
- 四、各項為民服務措施或創新作法，隨時透過各種管道，進行宣導行銷，提升為民服務品質。

捌、考核及獎懲作業：

- 一、考核作業：
 - 1.各執行單位辦理平時考核，績效列入年度考核成績之參考。
 - 2.依訂定本計畫積極推動並賡續追蹤，確保達成預期效益，配合市府研考會查核及民政局平時輔導及定期考核，以作為績效評核依據。
- 二、獎懲作業：

於執行本計畫內容表現優異之同仁，簽請予以獎勵，對於執行不力工作進度落後之同仁，予以個別輔導，並列入年終考核之參酌依據。

玖、經費：本實施計畫所需之經費由本所年度預算內勻支。

拾、本實施計畫奉核定後實施，如有未盡事宜，得隨時補充或修訂之。

附件 2

民眾表揚本所人員

民眾致電(信)至市府表揚本所人員		
日期	陳情人	案情概述
102.3.11	廖先生	表揚本所協尋親友承辦人汪亭妤小姐，熱心協助並順利找到失聯半世紀的大學同窗好友。
102.4.17	不予公開	表揚本所周郁珊同仁，延後下班熱心幫忙辦理民眾出生登記。
102.6.10	王先生	表揚本所汪亭妤同仁，耐心並詳盡解說陳情人詢問有關辦理身分證與戶口相關業務之問題。
102.6.24	不予公開	表揚本所汪亭妤同仁，透過親友協尋服務，協助陳情人找到 40 年前同窗好友，並順利舉辦同學會。
102.11.12	任小姐	表揚本所汪亭妤同仁，透過親友協尋服務，迅速地協助陳情人找到高中同窗好友，以順利舉辦同學會。
信函內容	<p>我想謝謝汐止戶政的汪小姐，在年前我要找一個 45 年未見的老同學，我離台去美已經 45 年了，最近 4 年才開始每年回來幾月，新北市政府服務可能是全球第一也不為過。這次汪小姐在我提供有限的資料替我找到大學好友，讓我找到他去和他過年，他住嘉義，我和他在嘉義市重見。他現在大腸癌三期，可以想見我對汪小姐的謝意了。請代我向她致意。</p>	
	<p>昨天經歷的事，讓我感覺到市長領導的行政團隊的貼心，特別寫信表揚辛勞人員，昨天星期一，我帶著新生兒的出生證明去汐止區戶政事務所報戶口，因為沒注意到下班時間，當時已經下午 5 點 57 分，接近下班時刻，戶政事務所三、四位小姐一聽到我要報戶口，立刻熱心的幫我處理又怕遠端的電腦作業系統關閉，還特地打電話聯絡，最後讓我兒子順利的取得身份與戶籍，從資料上知道那天經手處理資料的小姐叫「周郁珊」，請市長對於她們的熱心給予鼓勵，感謝你們的努力與付出，謝謝！</p>	

民眾於本所「為民服務創新措施成果發表會」公開致謝本所

日期	陳情人	案情概述
102.9.5	黃先生	感謝本所利用「數位化族譜」以其家族為範例製作一份族譜，並將之精裝成冊，由其家族大家長百歲人瑞黃詹○女士代表受贈。

信函內容



民政局○局長，汐止區○區長，汐止戶政事務所高所長，各位貴賓，各位小姐、女士、先生，大家午安，大家好！

我是黃○○，代表我的家族，向汐止戶政事務所致謝，謝謝汐止戶政事務所給我的家族這份榮譽，以我家族為範例，做了一份族譜。謝謝！

汐止戶政事務所在為民服務的工作上，選擇以我的家族來作家譜，給我的家族感到十二萬分的新奇和歡喜。

新奇的是：我的家族四代同堂，30人中有20人住在一起，雖然家中每一個人都有家譜的概念，但是卻沒有人提出家譜的格式。如今汐止戶政事務所很用心、給我的家族一份現代家譜的格式，並且作為範例。這對我的家族或者是社會大眾，都有再啟發「尋根重本」「飲水思源」的意義。

歡喜的是：家母今年102歲，多年來在九九重陽節前，她都會收到縣政府、市公所、或是市政府、區公所的祝賀禮物，渡過快樂的年節，當她接到公家機關的賀禮後，時常會說一句話：「足感心耶」，今年不但提早在中秋節前，就接受賀禮，而且又多了一份「家譜」的禮物。相信她會更加歡喜。

再一次感謝各級長官、社會大眾，給我家族的榮譽，祝福各位身體健康，萬事如意。謝謝！

民眾填寫本所民眾意見箱表揚本所人員

項目	件數
服務態度	102年度共計 252 件
辦公設備環境	102年度共計 3 件
創新措施(活動)	102年度共計 13 件



附件 3

六大類承辦資訊公開項目

項 目	內 容
服務資訊	<p>①服務場所:</p> <p>A、大門入口清楚標示辦公時間、聯絡方式,方便民眾利用。</p> <p>B、藉由自動播音系統,每日固定時間傳達本所中午不休息,夜間延長服務至八點之便民服務時間,系統播放每日計2次</p> <p>C、藉由多媒體宣導最新服務等訊息,102年計385則。</p> <p>D、製作發放各式文宣品,傳達本所服務時程、服務項目、便民措施、戶政法令等資訊共計8項。</p> <p>E、設置各機關聯絡資訊QR code名片專區:設計常用機關貼心聯絡名片,明列各常用機關聯絡地址、網址及電話,方便民眾攜帶使用,計24項。</p> <p>F、廳舍外入口公布轄區街道重要機關及景點資訊地圖,轄區50個里位置圖供參閱。</p> <p>②本所網站:</p> <p>A、於本所網站/服務園地:公告本市戶政通訊錄、服務時間及聯絡資訊。</p> <p>B、於本所網站/服務園地:公布為民服務白皮書,提供中英文對照版為民服務白皮書電子書,公布組織編制、服務時間、服務項目、辦理時限、以客為尊的便民措施、服務標準、服務地址、網址、連絡電話等業務訊息。</p> <p>C、於本所網站/服務園地,提供戶政案例分享區,供民眾參閱102年計73則。</p> <p>D、成立「汐戶臉書粉絲團」、「汐心守戶部落格」,傳遞各項服務訊息,102年計820則。</p> <p>F、利用Line、You Tube 宣導各項便民訊息,102年計20則。</p>
承辦人姓名及電話	<p>①服務場所:</p> <p>A、辦公場所受理櫃檯清楚標示中英文承辦業務,服務員姓名及職務代理人姓名等資訊,計10大項業務標示,44只承辦人姓名資訊。</p> <p>B、設置電話語音系統,提供業務承辦人分機供民眾查詢。</p> <p>C、於服務檯及同仁座位電話,貼置各承辦業務電話一覽表,方便同仁查詢,提供民眾洽詢使用。</p> <p>②本所網站:</p> <p>於本所網站/機關簡介/業務概況:提供業務資訊,明列承辦課及電話,業務承辦資訊透明公開。</p>
標準處理程序及辦理時限	<p>①服務場所:</p> <p>機關場所公布民眾申辦各項戶籍登記流程圖、人民陳情列管案件流程圖、戶籍罰鍰處罰金額基準表、戶政規費一覽表、各項戶籍申請處理期間等大型圖表。</p> <p>②本所網站:</p> <p>A、於本所網站/延伸服務便利貼:公布戶政規費收費標準表、戶籍罰鍰處罰金額基準表、汐止戶政民眾申辦各項戶籍登記流程圖、汐止戶政人民陳情列管案件作業流程圖之PDF檔供民眾參閱。</p> <p>B、於本所網站/交流園地:公告陳情處理程序,民眾清楚瞭解抱怨處理流程及作業程序,自身權益更易掌握。</p> <p>C、於本所網站/服務園地:公告各項作業標準作業程序,民眾可清楚知悉各項戶籍標準處理流程,計51項。</p>
申請須知及附繳證件檢查表	<p>①服務場所:</p> <p>A、設置「戶政指南大補帖」區:編錄「戶政指南大補帖」,記載各項戶籍登記申請須知並載明戶籍登記後須辦理的延伸服務事項,計19項。</p> <p>B、設置申請書空白表及範例專區:設置各式申請表單及範例專區,供洽公民眾參考利用,計41項。</p> <p>C、設置電話語音系統,提供各項戶籍登記及證明文件電話語音查詢。</p> <p>D、於便利商店放置最新戶政資訊及常用表單,便利民眾參閱取用,共計10項。</p> <p>②本所網站:</p> <p>A、於本所網站/應備文件檢核表:提供應備文件檢核表WORD檔及PDF檔,供民眾自我檢閱,避免因證件不齊而往返奔波,計21項。</p> <p>B、於本所網站/申請書下載:提供空白書表WORD檔、PDF檔及範例,供民眾下載使用,計22項。</p> <p>C、我的E政府(MyEGov)連結宣導:跨網站連結我的e政府入口網MyEGov,提供民眾常用書表及應備文件檢核表下載,便利民眾多元選擇。</p> <p>D、本所網站/延伸服務便利貼:溫馨提供出生等常見戶籍案件,接續他機關辦理資訊,計4項。</p>
一次告知單	<p>①對無法一次完成登記戶籍案件,開立一次告知單,完整告知應附繳證件,免除民眾往返奔波之苦,102年計2,320件。</p> <p>②依民眾需求預約下次辦理時間,提供承辦人姓名及櫃檯號碼、聯絡資訊,以VIP專人專櫃受理,免去等候時間,102年計396件。</p>
登載刊物	<p>①定期刊登汐止農會季刊,宣導最新服務訊息及法令,102年計刊登7期,8則訊息。</p> <p>②定期刊登本轄翠柏新村季刊,宣導最新服務訊息及法令,102年計刊登2期,2則訊息。</p> <p>③透過平面媒體發布各項便民服務訊息,102年計發布33則新聞稿。</p>



附件 4

電話測試題目

編號	辦理事項	申請人	應備文件
1	媳婦生了一個小孩，要如何報戶口？	父母、祖父母、戶長、同居人或撫養人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 出生證明書(證明書下方父母約定姓氏的部分，請小孩的父母約定小孩的姓氏並在上面簽名或蓋章)。或姓名約定書。 2. 戶口名簿。 3. 申請人身分證。 4. 委託他人辦理另備委託書及受託人身分證。 5. 可至新北市任一戶政所申請。
2	在國內出生之新生兒如何申領新北市生育獎勵金？	父或母	<ol style="list-style-type: none"> 1. 父或母一方於新生兒出生前設籍新北市滿 10 個月以上，且新生兒於新北市出生登記。 2. 申請期限：新生兒出生之次日起一年內提出。 3. 應備文件： <ol style="list-style-type: none"> (1) 父或母身分證及新生兒母親存摺影本。 (2) 委託他人辦理另備委託書及受託人身分證。 4. 可至新北市任一戶政所申請。
3	死亡登記要準備什麼文件辦理除戶？	配偶、親屬、戶長、同居人、經理殮葬之人或死亡時房屋或土地管理人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 死亡證明書或其他足資證明死亡文件(留存正本)。 2. 死亡者身分證、戶口名簿及其配偶身分證、印章。 3. 申請人身分證。 4. 委託他人辦理另備委託書及受託人身分證。 5. 換證規費每張 50 元。 6. 可至新北市任一戶政所申請。
4	國人在國內應如何辦理結婚登記？	結婚雙方當事人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 結婚書約(需 2 位有行為能力之證人簽名或蓋章)。 2. 結婚雙方身分證及戶口名簿。 3. 結婚雙方親自到全國任一戶政事務所辦理結婚登記。 4. 換證規費每張 50 元；結婚證明書每張 100 元。
5	協議離婚應攜帶那些文件辦理？	雙方當事人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 離婚協議書(需 2 位有行為能力之證人簽名或蓋章)。 2. 離婚雙方身分證及戶口名簿。 3. 換證規費每張 50 元。 4. 離婚雙方親自到全國任一戶政事務所辦理離婚登記。
6	與未成年之養子、女終止收養，要攜帶那些文件辦理？	收養人或被收養人、利害關係人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 向法院申請認可之終止收養裁定書及確定證明書。 2. 養子、女設籍之戶口名簿。 3. 申請人身分證。 4. 換證規費每張 50 元；戶口名簿換發每張 30 元。 5. 如委託他人辦理請另備委託書及受託人身分證。 6. 可至全國任一戶政所申請。
7	遷戶口要如何辦理登記？	本人或戶長	<ol style="list-style-type: none"> 1. 遷出地戶口名簿及遷入地戶口名簿。 2. 遷入者身分證(未成年人遷徙應準備法定代理人即父母同意書)。 3. 另立一戶應備建物權狀、最近一期完稅房屋稅單或其他可證明房屋所有權人之文件(擇一)。 4. 換證規費每張 50 元；戶口名簿換發每張 30 元。 5. 委託他人辦理請另備委託書及受託人身分證。 6. 至遷入地戶政所申請。

編號	辦理事項	申請人	應備文件
8	家人重度失智，已向法院申請監護，要如何辦理監護登記？	監護人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 法院判決書及確定證明書。 2. 受監護人設籍之戶口名簿。 3. 申請人身分證。 4. 如委託他人辦理請另備委託書及受託人身分證。 5. 戶口名簿換發每張 30 元。 6. 可至全國任一戶政所申請。
9	未成年但已結婚，如何辦理改名？	本人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申請人及配偶身分證。 2. 戶口名簿。 3. 換證規費每張 50 元；戶口名簿換發每張 30 元。 4. 可至新北市任一戶政所申請。
10	未滿 14 歲未成年人，如何辦理身分證？	法定代理人(父母)申請，但未成年人須親自到所核對人貌。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 最近 2 年內所攝正面半身彩色相片(如國民身分證相片規格) 2. 法定代理人身分證。〈一方未到需附同意書〉。 3. 戶口名簿。 4. 身分證初領或換發規費每張 50 元。 5. 可至新北市任一戶政所申請。
11	如何辦理掛失國民身分證？	本人	<p>電話：1.可撥打內政部身分證掛失專線 1996，全天候 24 小時皆有專人服務。</p> <p>2.撥打電話至戶籍地戶政所申請掛失。</p> <p>臨櫃：本人親自到任一戶政事務所申請。</p>
12	我要如何申請祖父的戶籍謄本？	本人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本人身分證。 2. 戶籍謄本每張 15 元。 3. 至全國任一戶政事務所申請。
13	原登記印鑑遺失了，要如何辦理印鑑變更？	本人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 身分證、印鑑章。 2. 印鑑登記規費 20 元；印鑑證明每張 20 元。 3. 到戶籍所在地戶政事務所辦理
14	如何辦理自然人憑證？	本人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 年滿 18 歲(未受監護宣告)設有戶籍之中華民國國民。 2. 申請人身分證。 3. 電子郵件信箱。 4. 每張工本費 250 元。 5. 本人親自到全國任一戶政所申請。
15	20 歲以上成年人，應如何辦理護照人別確認？	本人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 身分證。 2. 最近 6 個月內拍攝之正面半身彩色相片 2 張(如護照規格)。 3. 本人親自到直轄市、縣(市)任一戶政所申請。

附件 5

本所網站主要服務措施及內容摘要

服務措施	內 容 說 明	數 量
常用申辦	本所於網站首頁設有「常用申辦」區，提供民眾快速查詢各項登記之申請人資格及應備文件。內容包含：身分證、戶籍謄本、戶籍遷徙、戶口名簿、留言詢問、姓名更改、出生登記、結婚登記、離婚登記、其他登記等。 http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/ http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=51493	9 項
最新消息	網站首頁置有「最新消息」、「戶政新聞」、「戶政公告」，提供民眾最即時的戶政新知及活動訊息。 http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/web/News http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/web/Message	年度增 24 則
整合服務專區	提供線上預約服務、常用書表下載、應備文件檢核表、線上身分證掛失（撤掛）、戶政案件進度查詢、主任有約、滿意度調查等。 http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/ http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=31215	22 項
機關簡介	提供本所業務概況、組織編制、首長簡介、服務理念、交通位置、志工園地、績優人員等。 http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/ http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=24160	7 項
轄區概況	轄區介紹、里長通訊錄、國中小學區劃分、汐止戶政大事紀、歷史沿革及地方特色、日據時期行政區域對照表等。 http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/ http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=23827	6 項
人口統計	提供汐止區各項人口統計資料。 http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=25053	7 項
申請須知	提供各項戶籍登記相關資訊，計有認領登記、收養登記、結婚登記、離婚登記、住址變更登記等。 http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=23569	42 項
線上預約	線上預約申請及查詢/取消線上申請等。 http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=28116	6 項
戶政布告	戶政布告、熱線新聞、活動訊息、戶政公告、徵才訊息、招標資訊、戶政法規等。 http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=23829	7 項
交流園地	交流園地、市長信箱、主任信箱、市政論壇、滿意度調查、陳情處理程序、常見問題、留言板等。 http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=24048	8 項
聯絡網站	提供政府機關連結網站，計有稅捐處、區公所、地政事務所、內政部警政署、法務部等連結。 http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=23833	31 項
申請書下載	委託書、同意書、認領書、準正書、印鑑委任書、結婚書約等書表。 http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=31215	22 項
檔案應用區	檔案應用區、檔案單位介紹、檔案應用須知、檔案開放應用作業要點等。 http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=32794	12 項
資訊安全專區	新北市各區戶政事務所保有及管理個人資料之項目彙整表、個人資料類別清單、特定目的的項目等。 http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=46897	3 項
政府資訊公開	條約、法律、施政計畫、預算與決算書等。 http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=35053	10 項
跨機關資源區	自然人憑證申辦、一生幸福生育獎勵、護照親辦人別確認、跨機關通報服務、門牌地理資訊系統、QR 行動條碼應用等圖示連結。 http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/web66/file/1191/upload/page/moicApp.html	9 項
等候人數	每 30 秒更新線上等候人數，讓民眾等待零時差。	每 30 秒更新
分眾導覽	為民眾瀏覽之便利，提供原住民、大陸及外籍配偶、英文版等。	3 項
特色服務	提供本所特色服務，包含：繫住幸福、汐說族譜、汐心守戶部落格、汐止戶政臉書團、Skype、Youtube、LINE 線上諮詢等。 http://www.xizhi.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=50180	6 項
網站連結	提供常用相關網站連結：內政部戶政司、新北市政府、新北市戶政服務網等。	7 項

汐心關懷 服務無涯

