



## 第二屆「政府服務品質獎」

### 參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關



南投縣草屯鎮戶政事務所

中華民國 99 年 1 月

# 目錄

基本資料-----	3
<b>壹、為民服務業務現況簡介-----</b>	<b>4</b>
一、前言-----	4
二、為民服務項目-----	4
<b>貳、提升為民服務品質績效-----</b>	<b>5</b>
一、「優質便民服務」構面-----	5
(一)服務流程-----	5
1. 服務流程便捷性-----	5
(1)單一窗口全功能程度-----	6
(2)申辦案件流程簡化程度-----	9
(3)申辦案件書表減量程度-----	12
2. 服務流程透明度-----	14
(1)案件處理流程查詢公開程度-----	14
(2)案件處理流程主動回應程度-----	15
(二)機關形象-----	16
1. 服務場所便利性-----	16
(1)洽公環境適切程度-----	16
(2)服務設施合宜程度-----	18
2. 服務行為友善性與專業性-----	19
(1)服務親和程度-----	19
(2)服務可勝任程度-----	21
3. 服務行銷有效性-----	23
施政宣導有效程度-----	23

(三)顧客關係	25
1. 民眾滿意度	25
機關服務滿意度	25
2. 民眾意見處理有效性	27
民眾意見回應與改善程度	27
<b>二、「資訊流通服務」構面</b>	<b>28</b>
(一)資訊提供及檢索服務	28
1. 資訊公開適切性	28
公開法令、政策及服務資訊程度	28
2. 資訊內容有效性	29
資訊服務正確程度	30
3. 資訊檢索完整與便捷性	30
資訊檢索服務妥適及友善程度	30
(二)線上服務與電子參與	31
1. 線上服務量能擴展性	31
線上服務提供及使用情形	31
2. 電子參與多樣性	33
電子參與多元程度	33
<b>三、「創新增值服務」構面</b>	<b>34</b>
(一)有價值的創意服務	34
(二)服務措施延續情形及標竿學習效益	38
(三)服務措施執行方法效能性	39
<b>參、未來努力方向</b>	<b>40</b>
<b>肆、附件</b>	<b>41</b>

## 基本資料

機關名稱	南投縣草屯鎮戶政事務所	首長	李鴻周	職稱	主任
機關地址	南投縣草屯鎮玉峰街2號				
機關網址	<a href="http://village.nantou.gov.tw/ttcg/index.aspx">http://village.nantou.gov.tw/ttcg/index.aspx</a>				
預算員額	編制人員：22人；工友：2人；共計：24人				
總預算	24,030千元				
聯絡人	賴美枝	職稱	課員	電話	(049)2333434#16
E-mail位址	okok@nantou.gov.tw		傳真	(049) 2319633	

### 機關組織圖



《員額編制表》

職稱	主任	秘書	股長	課員	戶籍員	辦事員	書記	工友	合計
編制員額	1	1	2	8	8	1	1	2	24

# 壹、為民服務業務現況簡介

## 一、前言

草屯鎮位於南投縣之西北邊緣，東西細長，南北狹窄，北與台中霧峰鄉相望，東與國姓鄉毗鄰，南與南投市、中寮鄉相連，西與彰化縣芬園相接，為南投縣出入門戶。總面積104.37平方公里，境內無高山，交通便利，一年四季氣候溫和，人口數逐年遞增。截至98年12月止，計30,618戶，人口數100,294人。

本所廳舍為921地震後新建，90年10月22日正式落成啟用。各項為民服務工作力求突破創新，以整體規劃及前瞻性作為，充實各項硬體設施、軟體服務措施。92年榮獲第5屆行政院服務品質獎「便捷服務程序獎」，94年內政部績優戶政機關楷模及95年內政戶政機關特別榮譽獎等獎勵。廉正、專業、效能與關懷是全體同仁為民服務工作積極作為，迅速、正確且有效地滿足民眾需求，以全面提升「高品質、高效率、重責任」的服務精神做為本所服務典範。

## 二、為民服務業務項目

### (一) 戶籍登記

出生登記、認領登記、收養、終止收養登記、結婚登記、離婚登記、監護登記、未成年子女權利義務行使負擔登記、死亡或死亡宣告登記、遷入登記、住址變更登記、初設戶籍登記、變更及更正登記、撤銷及註銷登記。

### (二) 戶籍文件核發

戶籍謄本、英文戶籍謄本、戶口名簿、門牌編釘及證明、

國民身分證、印鑑登記及證明、結離婚證明書、自然人憑證IC卡核發、變更、廢止。

(三) 戶口調查及統計

戶籍巡迴查對、戶口校正、戶籍人口統計、15歲以上教育程度註記。

(四) 國籍行政

國籍取得、歸化、回復及喪失等業務。

(五) 統計造冊業務

學齡兒童名冊、選舉人名冊、老人名冊、人口統計資料、強迫入學名冊、其他臨時名冊。

(六) 輔助業務

入出境人口通報作業、入出矯正機關人口戶籍管理、保護管束人口管理、褫奪公權人口管理、禁治產人人口管理、戶口查察通報作業、戶籍資料查詢、出生死亡通報管理。

(七) 其他行政業務

人民陳情案件、民眾建議或輿情報導事項、研考、法令宣導及村民大會宣導事項、檔案管理、其他支援戶政業務工作。

## 貳、提升為民服務品質績效

### 一、「優質便民服務」構面

#### (一) 服務流程

##### 1. 服務流程便捷性

(1) 單一窗口服務全功能程度

A. 設置全功能櫃台，提供民眾便捷服務。總服務櫃台12處，綜合受理各項申辦案件，一處收件，全程服務。洽公入口處設置走動式服務台，由志工協助引導、諮詢及代填書表服務，服務流程簡化又有效率。

B. 全功能程度：12處櫃台綜合受理，櫃台全功能程度100%。突破傳統身分證請領及門牌證明、國籍申辦等專櫃，申辦民眾不因申辦案件不同而有不同等候順序，且承辦人員亦能發揮最大服務效能，以內部專業教育訓練及審核員協助方式，讓民眾洽辦流程一致，提供民眾快速且透明服務。【附件:1-1】

C. 特殊情況：

(a) 大宗謄本案專案收件：訂定大宗謄本收件處理流程，由銀行委託公司或祭祀公業委託代書以大宗謄本收件，於洽公民眾較少時，調配人力辦理，依限完成，兼顧洽辦民眾權益。

(b) 中午彈性受理時段：辦理窗口3處，易因複雜登記案件使得等候時間延長，為兼顧上班時段人力及彈性上班時段人力調配，另於中午時段置戶籍謄本及印鑑證明專辦櫃台，專辦簡易案件以疏散人潮，避免民眾久候，實施時間為中午12:00至13:30止，98年總件數7944件，較去年成長1364件，成長率20.7%。【附件:1-2】

D. 全功能櫃台關鍵策略：

(a) 流程改善-透過員工會議，改善作業流程，經評估及實際檢討後，解除國民身分證空白及製發、規費收繳、結婚預約等專櫃，改以內部流程控管，以單一窗口及分工責任制，替代個別專櫃受理，發揮全功能櫃台功能。

(b) 提升專業-自行辦理員工訓練12次，薦派同仁參加各項專業教育，新進人員亦由專人輔導特別訓練，98年員工學習時數計3347時，平均每位同仁與業務相關教育訓練時數152時。

(c) 法令專業-建置戶政法令查詢系統，本年度運用資訊作業知能，自行改善查詢指令，提升查詢速度及正確率2倍。98年建置126筆新增及修正法令函釋。

(d) 鼓勵專業-建立審核員制度，由資深戶政人員協助審核窗口承辦案件申請書，提供專業法令及細部資料審查後再確認存檔，期每件承辦案件均符合法令及正確性，核發證件均正確無錯漏，保障民眾權益。每月所務業務辦理研討並進行戶政法令測試，98年計研討及測驗12次，平均成績96分。

(e) 獎勵制度-辦理櫃台受理件數及正確率評比，由審核員紀錄承辦案件正確率，再加上受理總件

數，每半年統計最優前三名辦理公開獎勵，計6人次。

(f)提升設備-增設身分證掃瞄器，簡化手工輸入作業，改以掃瞄新式身分證背面條碼，提升速度及正確率。

#### E. 成效：

(a)縮短等候時間-12處受理櫃台，綜合受理申辦案件，避免承辦人勞逸不均，民眾久候現象。訂定大宗謄本作業規範，兼顧洽辦民眾權益。

(b)簡化作業流程-全功能櫃台免排隊，包含諮詢、受理、換發身分證、收費等，一次完成，民眾免奔波。

(c)內部查核機制，98年核發及受理案件計107,819件，各項登記及核發證明案件均無錯漏案件。

#### F. 跨機關便捷服務

(a)南投地方法院公證處駐點服務-每周四下午2點至4點30分於本所第1櫃台辦理公證及認證服務，98年1至11月計公證件數269件，認證件數195件，總計464件，符合民眾需求，服務滿點。

(b)南投監理站及稅務局變更地址服務-協助民眾辦理遷徙完成後同時變更駕照、行照或稅單投遞地址變更，由本所主動郵寄，免奔波其他機關辦理變更，98年服務件數合計93件。【附件:1-3】

(c)服務宣導:本項服務宣導於本所機關網站、跑馬燈、里民大會、便民手冊等，均有詳細宣導。

(d)合作手冊：建立合作服務契約，製作服務宣導小卡，提供民眾索取。製作服務告示牌雙語標示，於服務櫃台宣導。

## (2) 申辦案件流程簡化程度

### A. 簡化申辦流程

案件處理時間縮短情形:戶政資訊化後，民國35年後除戶戶籍資料亦全國數位影像連線，民眾申辦除戶戶籍謄本原本需回戶籍所在地申辦已便捷為一處申請，資料齊全。因此，98年11月行政院研考會辦理在對政府各項服務的滿意度中，受訪者對於「戶口謄本申請、戶口及結婚登記或換發身分證」(94.4%)滿意政府承辦人員滿意度最高。戶政業務便捷已是有口皆碑，本所98年針對可再檢討與簡化案件提出改善及成效。

### B. 簡化申辦流程計3項，如下：

#### 改善作業項目:到府服務丟3減4

(a)現況:因行動不便或其他特殊原因，應親自申辦事項而無法到戶政所申辦者，可由家屬至本所申請到府服務，原作業流程為:1. 家屬到戶政所申請到府服務。2. 排定及約定到府時間。3. 第一次到府核對

人貌及申辦意願。4. 返所辦理申請及列印資料。5. 第二次到府核對人貌無誤後核發資料。6. 結案歸檔。

(b)改善方案：簡化作業流程3.4，約定到府受理前即先行辦理申請及列印資料，到府核對人貌及申辦意願正確無誤後，即申辦、核發一次完成。

(c)改善效益：減少家屬及承辦人員到府核對再返所办理流程，一次完成，節省時間及人力成本，如到府核對不符規定時，可返所辦理撤銷，不影響民眾權益及法令規定。98年辦理件數14件，減少人力28次，以每件交通往返時間50分鐘、2人次計算，節省民眾及承辦人計23.3小時交通時間。【附件1-4】

#### 改善作業項目：數位地圖

(a)現況：門牌初編申請：1. 申請人於申請書繪製地理位置圖。2. 承辦人至新建物處參照前後門牌位置繪圖。3. 返所列印申請書。4. 陳閱核定後完成編定。

(b)改善方案：簡化作業流程1.2，先由南投縣門牌查詢管理系統確定門牌申請位址，依據前後門牌先行編定，再由承辦人至新建物處核對資料無誤後，即申辦、編定一次完成。

(c)改善效益：減化申辦人自行繪圖不便，由電腦列

印位置圖，依衛星定位編釘門牌，再現場確認後，提高門牌編釘正確率。98年辦案件數333件，以每件減少30分鐘繪畫時間，共節省166.5小時。【附件1-5】

改善作業項目:FAX快速送

- (a)現況:國籍申辦案件流程:1. 查詢入出境查詢紀錄。2. 資料有誤通知申請人至移民署更正。3. 移民署服務站洽署本部更正。4. 申請人自行至服務站等待更正完成後接續辦理，流程約3-7日。
- (b)改善方案: 1. 查詢入出境查詢紀錄。2. 資料有誤由本所傳真申請更正。3. 至內政部入出國及移民署e政府服務平台查詢入出境紀錄，完成後接續辦理，流程約1-3日。
- (c)改善效益: 以網路代替馬路，以跨機關合作代替民眾兩機關奔波，以專業便民流程關懷新住民權益，98年因查詢有誤協助傳真更正計6件。以每件減少3天公文流程及交通時間2小時，可減少1152小時，並縮短作業流程，提升服務效率。【附件1-6】

C. 走動式服務及特殊服務: 走動式服務計有服務台走動式協助引導服務及殘障愛心服務鈴戶外免下車服務，藉由走動式服務提供臨櫃申辦案件貼心服務。引導長輩至臨櫃洽公貼心服務; 或長輩下車不便，

由同仁至戶外核對人貌並受理，98年免下車及走動式引導洽公約計50000人次(工作日200日\*250人次/天)，其他愛心服務引導因即時提供服務，為免因填列件數增加行政程序而未計數，但由民眾滿意度調查達95%以上滿意，可見績效。

(3)申辦案件書表減量程度:

A. 便利申請人準備及檢附書表:戶政申辦案件申請書

已100%由系統自動列印，民眾免填。需準備及檢附書表為一般委託書、約定書約，應檢附書表約佔總件數5%。應檢附委託書及約定書表免費提供、免費影印，提供地點如下:

(a)臨櫃提供書表，計13項(委託書類6類，約定書7類)

(b)網路下載書表，計15項(增中、英文戶籍謄本2類)，下載次數1300次。

(c)傳真提供書表，計15項。

(d)各里辦公處委託書表專卷，計15項。

B. 其他為便利申辦人檢附書表作為:改名及國籍案件

由本所代填書表，經本人確認後簽章。本項作因涉及名字正楷，由本所以電腦字體輸入供民眾確認，可避免字跡潦草所產生登記錯誤事項，98年計449件。【附件:1-7】

- C. 資訊共享平台協助查詢及驗證資料:運用跨機關資訊共享平台，代替公文往返，有效節省處理時間，提升行政效率，計5項電子開門項目。
- D. 使用電子開門成長率:
- (a) 刑案紀錄查詢：辦理更改姓名及國籍案件97年556件，98年384件，因受理改名案件須全部查詢，98年因改名件數減少，成長率
$$=(384-556)/556*100%=-31\%$$
。
- (b) 內政部出入國及移民署入出境紀錄查詢:辦理入出境紀錄查詢，97年83件，98年126件，成長率
$$(126-83)/83*100%=52\%$$
。
- (c) 使用戶役政資訊系統:全民健保資料通報處理作業，辦理轄區居民虛報遷徙，以利得知其相關通訊資料辦理查催業務，97年44件；98年61件，成長率
$$(61-44)/44*100%=38.6\%$$
- (d) 使用地政資訊網際網路服務系統:原民眾申請門牌編訂時應附建物地籍圖，需先至地政事務所申請地籍圖方可辦理，使用本項服務系統後，由本所專責管理人使用電子開門查驗資料後，即可辦理，減少申辦人來回奔波。97年使用36件，98年使用121件，成長率
$$(121-36)/36*100%=236\%$$
。
- (e) 依南投縣門牌查詢管理系統，辦理門牌編釘查詢地點位置，正確編釘位址，97年392件，98年333

件。因98年新建物減少，新增初門牌件數亦相對減少。成長率 $(333-392) / 392 * 100\% = -15\%$ 。

## 2. 服務流程透明度

### (1) 案件處理流程查詢公開程度

A. 提供案件承辦資訊種類:基於資訊公開、透明化精神，對於流程公開及個人資料保護，建立主動回應機制。

(a) 公開服務流程:於洽公入口處、機關網頁、便民手冊標示服務時間、办理流程、最新消息等便民事項。

(b) 提供大型圖表，公布標準處理流程、戶政規費一覽表、戶籍罰鍰科罰金額表及里鄰人口數電子鐘等。【附件:1-8】

(c) 國籍案件受理通知單-受理申請國籍案件後，填立受理通知單，編號流程管理，提供電話申辦案件進度查詢，同時保護個人資料。本年度65件。

(d) 通信申請受理回覆單-通信申請3日內回覆，並附上回函詳細資料，含收據、謄本、匯費、件數等，或勾選不受理原因並提供承辦人聯絡電話，提供查詢，98年通信申請31件。

(e) 準歸化辦理通知單-依外籍配偶管理系統產生符合辦理準歸化表單，主動通知辦理及提供歸化諮

詢專線，積極協助新住民歸化國籍。

B. 提供案件查詢多元管道：本所受理戶政業務大部份為隨到隨辦，一次完成。唯門牌初編、歸化國籍、逕遷戶籍申請為非臨櫃完成，3項申請案件均提供查詢多元管道。

(a) 受理通知單-詳細載明受理時間、完成期限、查詢電話、承辦人員等資料。

(b) 電話查詢-申請案件設簿管理，依申請日期及編號流程管制，民眾電話即可查詢進度。

(c) 公文回覆-房屋所有權人申請逕遷戶籍申請，完成申辦案件同時公文回覆申請人。

(d) 機關查詢以傳真回覆，簡化公文流程，98年計2427件。【附件:1-9】

## (2) 案件處理流程主動回應程度

A. 主動通知申請人案件受理及辦理情形:訂定陳情案件處理流程，規劃流程主動通知申請人案件受理及辦理情形，98年陳情案件0件。

(a) 出生、死亡接獲通報，主動通知申請人依限辦理。經法定申辦期限仍未辦理，依行政程序辦理催告及逕為登記，並通知辦理情形。98年出生通報792件，死亡通報513件，逾期未辦理主動通知辦理出生21件，死亡5件，共26件，逾期催告1件，逕為

登記0件。通報處理案件完備無錯漏，達成「正確戶籍登記」工作目標。

(b)線上申辦案件每日檢視線上申案件，受理完成後e-mail回覆取件時間。

(c)訂定大宗謄本申辦作業準則，依限完成後主動通知申請人取件時間。

B. 超過標準作業時間主動告知申請人：陳情案件建立超過逾期處理告知機制，98年各項申辦案件均無超過標準作業時間。

## (二)機關形象

### 1. 服務場所便利性

#### (1)洽公環境適切程度

A. 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度92%，較上年度增加5.7%。

(a)挑高舒適明亮整潔的洽公場所-廳舍設計採挑高自然採光，綠美化環境，著重整齊與清潔的洽公環境，全員維護環境綠美化。文具標示清晰，定期整理更新，推動綠美化，5S管理整理(SEIRI)、整頓(SEITON)、清掃(SEISO)、清潔(SEIKETSU)、素養(SHITSUKE)。

(b)戶外造景-停車空間充足，殘障設施完備，除植青翠植物，輔以木瓜、櫻花、玉蘭、桂花等，綠

意盎然，設置座椅供民眾休憩。

(c)藝術空間-開放公共空間，設置社區藝術家作品展示，如銅彫、書法、繪畫作品等，增添藝術氣息。【附件1-10】

(d)無菸職場-全面禁菸，營造無菸健康洽公環境，同時著重同仁身心健康，舉辦各項健康促進活動，為同仁及洽公民眾提供健康環境。

(e)公廁清潔比一比-每2小時定時公廁清潔及安全通報，補充各項衛生設備，檢視安全事項並紀錄，且不定時擦拭各項設備，維護公廁安全。【附件1-11】

#### B. 成效：

(a)獲98年國民健康局舉辦職場「健康促進」自主認證標章。

(b)獲98年公廁評比特優級獎章。

(c)每日下班前巡檢廳舍四週及電器用品、公廁等各項安全設備，98年危險事件0件。

#### C. 服務項目及標示規劃

(a)機關標示-市區主要道路設置機關指示牌，計7座。機關名牌於廳舍左側、停車場及入口處均設置藝術名牌，結合廳舍特色，展現美感。

(b)網站標示-機關網站：關於本所-地圖指引設有詳細機關位置圖。

(c)職名牌及雙語標示-服務人員、方向指引及樓層平面配置圖標示正確、易於辨識，均提供雙語標示服務。

(d)申辦動線規劃妥適-櫃台設置流暢，愛心櫃台設置於廳舍入口明顯2號窗口處，中午彈性受理另設明顯標示牌，動線流暢，符合民眾使用習慣。

## (2)服務設施合宜程度

A. 核心設施-提供貼心設備使用說明與管理，櫃台15處、洽公座椅20座、等候座椅約40座，盥洗室13處，哺乳室、無障礙設施(斜坡道、專用停車位、愛心鈴、專用盥洗室等)各項設備維護妥適並有使用說明。

【附件:1-12】

B. 一般設施-服務台、書寫台、飲水機、公用電話、影印機、法律諮詢室及宣導資料、申辦書表、填寫範例、文具用品、老花眼鏡等，定期檢查與充實，確保設施品質完善。【附件:1-13】

C. 環境友善行為-彰顯環保作為：

(a)陸續更換省電燈具及使用LED指示燈。98年更新率達90%。

(b)連續榮獲96. 97年經濟部節能減碳執行績優單位。(98年尚未核定)

(c)落實垃圾分類、環保宣言，南投縣獲節能減碳績

效評比優等。

(d)自製法令宣導便民手摺，依實際需求隨時印製張數及更新資料，避免交付印刷廠大量印製宣導資料後，因法令函示變更即造成浪費，自行運用黑白雙面影印，樸實大方，節省經費。

(e)公務信封重覆使用-各機關往來使用信封，挑選乾淨可重覆用，提供民眾取用，可用於戶籍謄本或印鑑證明申請資料裝袋，貼心又環保。

(f)原機關公文傳閱為影印後公布欄張貼，需要留存同仁又再影印1份自存。為節能減碳，傳閱公文改以電子郵件通知，法令資訊建置電子檔，電子化管理更便捷、更環保。【附件:1-14】

## 2. 服務行為友善性與專業性

### (1)服務親和程度

A. 洽公禮儀滿意度:98年洽公服務禮儀滿意度96%。由志工於洽公場所主動協助及引導服務，專業親切志工25人，實施走動式引導服務，98年志工輪值服務台，排定輪值時間，提供志工服務不打烊，服務總時數3750時。

### B. 關鍵策略:

(a)志工專業教育訓練-提升志工戶政專業教育及服務禮儀，實施標竿學習，定期檢討及精進服務禮

儀，強化戶政知能，98年辦理教育訓練6場次150人次參訓。志工業務專人辦理，積極推動績效優良，獲頒績優團隊獎勵1次，內政部績優戶政志工2人，縣以上獎勵人次23人次。

(b)瞻前顧後服務-每日8時準時櫃台受理，下班前30分鐘由本所同仁輪值服務台，為匆忙趕時間民眾調派人力，協助於下班前完成申辦案件。

(d)推行足感心服務-推動「微笑服務，親切問候，雙手遞物，貼心奉茶，足感心4步曲」，提升服務形象，以民眾角度，滿足民眾需求，並由主管實施走動式考核。【附件:1-15】

#### C. 電話禮貌測試績效

(a)訂定「推動禮貌運動實施要點」並配合電話禮貌測量表，每月不定期由主管辦理內部抽測2次，南投縣政府外部抽測1次，依據電話禮貌測試量表平均測試成績92分，測試成績良好。

(b)志工教育訓練-遴選績優志工協助接聽諮詢電話，辦理戶政教育訓練，電話禮貌優良，經南投縣政府抽測，名列前茅，足為本所電話禮貌標竿。本項績優志工潘子宜先生榮獲內政部98年績優戶政志工獎勵。

(c)訂定電話禮貌及應對技巧守則，人手一冊，將應對技巧及內容訂定標準化流程。

## (2)服務可勝任程度

A. 回應品質-建立為民服務專業導向，回應品質具專業知識，各項處理流程及要件，均熟悉正確。

B. 回應品質正確率，每月辦理戶政法令測試，測試成績平均正確率達96%。Q&A 15題【附件:1-16】

C. 一次告知單-對於民眾詢問事項，如未符合辦理要件，由承辦人員開立一次告知單，並逐一解釋內容。一次告知單每月統計件數並分析原因，依民眾最多不能一次申辦完成案件進行分析檢討及改善流程，對於未符合戶籍法事項則辦理相關宣導。

(a)分析結果:有關遷徙案件佔66.3%;身分證補換領佔9.5 %; 其他案件約佔5-1%之間。

(b)具體作為:針對遷徙案件辦理宣導，製作大型海報、小卡說明及便民服務手冊等，證件不齊大部份為單獨入戶所需房屋證明，未來縣政府規劃建立縣民稅務資料庫時，即可解決本項困難，目前因個人資料保護法，尚無法與稅務局辦理機關電子開門或電話、傳真查詢。

(c)成效:本案經宣導後，97年遷徙案件一次告知單467件，98年371件，降低96件。身分證一次告知

單案件97年79件，98年53件，降低26件，佔總比12%降為9.5%。

D. 回應品質具體作為：不斷提升服務人員專業，正確且迅速滿足民眾申辦事項，完整提供資訊予詢問民眾。

(a) 教育訓練-自行辦理專業訓練12次，薦派訓練206次，建立學習分享制度，薦派訓練人員應傳閱上課資料及心得報告。

(b) 戶籍法令查詢系統：98年自行修正輸入條件，以輸入2種條件或3種條件等方式進階搜尋，增加法令函釋查詢速度及正確率。法令適用更正確，並可列印供民眾參考。

(c) 審核員制度：遴選資深同仁擔任審核員，協助同仁覆核申請書，共同研討並審查所有戶籍登記案件及印鑑登記，雙重審核，正確戶籍登記資料。98年申辦錯誤造成民眾辦理權益受損或陳情案件0件。錯誤核發身分證及印鑑證明、戶籍謄本案件0件。

(d) 更新工作手冊-建立工作流程手冊，作業範例、新增法令等內容，專人整理，分類整理及檢附中

請書表範例，提供同仁運用。

- (e) 國籍歸化工作手冊-針對國籍歸化案件，編訂工作手冊，提供範例，應注意事項等、新增法令等內容，且每月所務會議辦理本項工作研討。
- (f) 每月辦理法令測試，由審核員針對本月受理案例、新增或修正戶籍法令進行法令測試，加強同仁專業能力，透過測試及研討，強化處理流程及要件的熟悉程度。

### 3. 服務行銷有效性

#### (1) 施政宣導有效程度

A. 一般服務措施宣導-透過宣導海報、宣導品、活動及網路等多元傳播管道進行服務措施宣導。

(a) 設置戶外公告欄及跑馬燈，洽公廳舍內明顯處設立最新消息宣導架，提供宣導資料及施政方向計畫，建議與改進事項。

(b) 98年新設置本所宣導資料及跨機關宣導資料計2處，置於服務台前及大門入口明顯處，共計可提供28項本機關及跨機關宣導資料，並且不定期更

新。減少宣導資料置放服務台時桌面雜亂情形，資料分門別類，整齊明瞭，提升宣導資料索取3倍。

(c)服務櫃台前方放置本月份重點宣導，內容有最新消息、一次告知單重點宣導或最新活動訊息，內容活潑生動，色彩鮮明。

(d)跨機關宣導：與草屯鎮公所合作，於本鎮各里設置戶政資訊補給站，放置宣導資料、委託書表，供民眾就近索取，並每月辦理更新及補充。

(e)最新消息：機關網頁提供最新消息、最新法規，發布各項資訊內容、實施日期等施政宣導。

#### B. 宣導活動：藉由參與社區活動進行施政宣導

(a)學生參訪活動宣導-98年度計國小及幼稚園學生戶外參訪活動，同時宣導本所戶政業務工作，並藉此宣導最新消息，98年計155人次。

(b)里民大會活動宣導：結合里民大會，主動宣導本所為民服務，印製及發放宣導資料，98年計參加2場次，發送資料400份。

### (三)顧客關係

#### 1. 民眾滿意度

##### (1)機關服務滿意度

A. 滿意度調查蒐集為民服務成果及未來努力方向的資料庫，每年定期辦理2次，蒐集民眾接受服務時的感受及對週遭環境體驗、行銷作法的改進。因經費不足委託專業民調公司辦理，本項滿意度調查由自行設計問卷調查表，每次1100份，問卷內容以環境、禮儀、專業及網頁資訊為主題，力求問卷題目清晰，整體資料可信度下設計10題問卷。於98年2月及11月各辦理1次洽公民眾服務滿意度調查。

(a)調查時間:97年7月14至97年7月25日

98年2月16日至98年2月27日

98年11月16日至98年11月27日

(b)受訪年齡:20歲以上5%;21-40歲36%;41-59歲48%;60歲以上8%

(c)受訪性別:男性48%;女性52%

(d)居住地區:設籍本鎮居民89%;非本鎮居民11%

(e)職業分布:50%為上班族;無業及未告知50%

依有效樣本分析及受訪者資料交叉顯示，本項滿意度調查為可信樣本，依調查結果，以98年上半年及下半年滿意度調查2次平均百分比後，再與97年服務滿意度進行比較，結果如下：

項目 年度	1. 綠美化環境	2. 等候區設施	3. 志工引導	4. 服務速度	5. 談話應對禮貌	6. 解答疑問	7. 整體服務	8. 電話禮貌	9. 網頁資訊提供	總滿意度
97年	80	86	90	90	90	82	94	86	83	87
98年	90.5	93	95	95.5	96	91.5	93.5	86	88	92

B. 服務滿意度成長率:5.7%。【附件:1-17】

計算方式:  $\{[(92-87)/87*100\%]=5.7\%$

檢討97年服務滿意度後，98年積極改進作為：

(a)新增綠美化環境作為-大樹修剪，減少落葉及蚊

蟲，新增花草類植栽，美化洗手間，落實5S管理。

(b)新增宣傳置物架，充實報章雜誌，自製宣導資料

小卡，提供重覆使用紙張及信封，環保作為讓民眾看的到，使用的到。

(c)專業能力再加強，98辦理法令測試、服務禮儀標

準化訓練，電話禮貌測試、獎勵等，平均成績達95分以上。

(d)網頁更新:98年委外辦理本所網頁更新，網頁資訊提供更符合民眾使用習慣及豐富網頁內容。依調查顯示，至本所洽公民眾42%曾至本所網頁瀏覽，資訊化時代，網頁更新提供資訊人員維護，民眾連結資訊更迅速正確。

## 2. 民眾意見處理有效性

### (1) 民眾意見回應與改善程度

A. 訂定「民眾意見處理機制及標準作業程序」及「電子民意信箱民眾處理作業計畫」，妥善掌握回應時效。

(a) 定期進行演練及檢討:訓練員工回應能力，定期辦理服務禮儀教育訓練，藉由優質服務減少民眾抱怨。

(b) 支援與協助:收到民眾意見訊息後，依業務性質分交承辦人員，適時由主管人員提供協助，提供充分的支援與指導。

(c) 法律諮詢室:民眾意見妥善掌握回應時效，如有較大爭議時，另闢法律諮詢室，適切回應民眾，並做好後續追蹤處理。

(d)現場民眾意見表處理:本所書寫台處設有民眾意見箱，98年計3件，平均處理時間:2天。

(e)網路留言意見處理:設有意見箱及留言板，98年計40件，平均處理時間:1.2天，回覆內容滿意度調查:92%，與97年意見滿意度比較，提升3%滿意度。【附件:1-18】

(f)新聞事件處理:98年9月22日電視新聞及報紙報導「幼兒姓名取怪名」有護照沒戶籍，本案依據處理流程:當日發布新聞稿，於縣府網站及本所機關網頁再次宣導姓名條例相關規定，請民眾登記出生或改改名時取用字典有的字，並製作宣海報、辦理志工教育宣導，有效達民眾意見處理及法令宣導效益。本項新聞事件，均依民眾意見處理標準作業處理。【附件:1-19】

## 二、「資訊流通服務」構面

### (一) 資訊提供及檢索服務

#### 1. 資訊公開適切性

##### (1) 公開法令、政策及服務資訊程度

A. 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於  
網站比例達100%。

B. 於機關網站設置「主動公開資訊」專區。詳細內容  
請參閱本所網站：

<http://village.nantou.gov.tw/ttcg/>

C. 服務措施及出版品資訊周知度-

(a) 公開服務措施: 首頁-戶政資訊- 法令資訊、戶籍  
登記申請須知、戶政收費標準、戶政罰鍰處罰基  
準、最新消息、最新法規。

(b) FAQ: 首頁-意見交流-戶政問答集(FAQ)，連結內  
政部戶政司戶政問答集，資料最新最完整。

(c) 機關活動、文宣品: 首頁-最新消息，98年計16  
筆本機關及他機關宣導資料。

(d) 其他重要資訊: 首頁連結至5大專區(新住民專  
區、線上申請專區、國民身分證專區、檔案資訊  
專區、自然人憑證專區)及快速連結、便民服務  
等，公開服務措施資訊目錄(含項目數統計)及摘  
要內容。【附件2-1】

## 2. 資訊內容有效性

### (1) 資訊服務正確程度

A. 資訊內容正確度:積極維護網頁資訊，訂定「網頁更新標準作業程序」，確保公佈資訊的正確性。

(a)由專責人員每日檢驗本所網頁連結有無不正確連結或惡意破壞情形，並利用檢測工具檢測無效連結。

(b)檢驗表單下載情形:定期表單下載連結測試，並將連結測試結果紀錄後陳核。

### 3. 資訊檢索完整與便捷性

#### (1) 資訊檢索服務妥適及友善程度

A. 資訊內容:計41項，資訊檢索完整與便捷性目錄(如附件)

B. 檢索方式:資訊分類檢索置於機關網頁首頁，便於民眾使用。機關資訊100%配合MyGov提供分類檢索，提供「主題、施政、服務」等3種分類檢索，且符合詮釋資料及檢索規範。【附件:2-2】

C. 提供檢索功能說明:於便民服務項下提供檢索功能說明及範例，計6步驟。

- D. 配合於「電子化政府入口網」提供電子表單計14項，  
線上申辦5項，便於民眾申請與下載表單，表單下載  
符合民眾需求，累計下載數1300次。【附件:2-3】
- E. 機關網站首頁版面配置符合民眾需求，方便瀏覽、  
查詢。首頁主題以民眾查詢資料、意見反應為配置  
重點，著重便利洽公查詢及意見溝通，資訊內容正  
確豐富，友善連結便利。

## (二)線上服務與電子參與

### 1. 線上服務量能擴展性

#### (1)線上服務提供及使用情形

##### A. 線上服務項目及使用次數:

(a)線上服務提供申請書表-原下載申請書表11項98

新增申請書表為21項，增加率91%。

(b)線上申辦及取件通知-98年線上申辦服務項目計

有戶籍謄本、戶口名簿、到府服務、門牌整編服

務、線上檔案申請5大類14項，增加率25%。

(c)線上申辦件數5件，與上年度件數相同。

##### B. 線上服務推廣績效-

(a)線上申辦案件件數少原因分析:戶籍資料線上申辦案件，因個人資料保護原則，線上申請後仍需親自或出具委託書至本所領取，民眾仍需至本所繳驗證明文件後領取，與臨櫃洽辦所需時間相當。並且除戶籍資料數位化後，跨機關申辦方便及多項異地戶籍資料可辦理，也提供民眾便捷辦理方式，執行績效再成長空間有限。

(b)解決方式:瞭解民眾使用線上申辦成長空間有限後，自然人憑證推廣著實解決民眾個人資料隱私保護的難題。自然人憑證線上申辦及查詢案件由內政部推廣，陸續結合各政府機關憑證認證，線上申辦案件推廣績效顯著。自然人憑證申辦作業為本所新增業務範圍，98年積極推作為如下:

(c)設置發證櫃檯-設置發證櫃檯，民眾直接到發證櫃檯即可辦理，提供最便利辦卡及使用諮詢服務。

(d)中午不打烊-擴大便民服務，提供上班族更便利的申辦時段。

(e)本所網站宣導-於本所網站首頁顯著處設置內政部憑證管理中心網站之連結，供民眾自行上網獲取新知，並且於本所網站首頁，不定期提供相關最新服務之宣導。

(f)製作宣導品擴大宣導層面-宣導內容：「自然人憑證，讓您在家輕鬆辦好事」。98年購置卡通尺、帽子等宣導品。

(g)運用志工延伸服務範圍-有效運用本所志工，協助於寺廟、醫院、衛生所等單位發放相關宣導品，供各單位取用及宣導。

➤成效:截至98年12止總發卡數為6224件，佔轄內18歲以上人口數發證比例7.8%，為南投縣發證比例第2名。連續獲得97.98年推廣績優單位。

## 2. 電子參與多樣性

(1)電子參與多元程度:以顧客為導向的電子參與服務計

2大類，說明如下:

A.設有「意見信箱」「意見交流」，由專人負責及民

眾意見處理與回覆。對於有留有電話民眾，除 E-mail 回覆，更進一步電話聯繫，提供更完整說明與處理方式；對於未留下聯絡方式的民眾，亦主動提供本所承辦人電話，歡迎諮詢指教。本項作為，主動與負責態度獲民眾肯定，意見處理滿意度調查非常滿意 57%；滿意 35%；不滿意及非常不滿意 8%。

B. 設有網路滿意度調查：提供 24 小時對於本所滿意度表達，並增加即時觀看結果，瞭解其他民眾評價。

### 三、「創新加值服務」構面

#### (一)有價值的創意服務：「日久他鄉是故鄉」-新移民服務網

創意來源：近年來，我國隨著政治民主化、經濟自由化、社會多元化的持續改革，外籍與大陸配偶人數逐年遞增，由於這些外籍配偶家庭往往是台灣社會中經濟地位較為弱勢者，根據媒體報導，外籍配偶在台灣經常面臨家暴、語言溝通與居留權等問題。其中尤以居留權的問題，對於外籍配偶的權益影響最大。外籍配偶如果無法取得本國國籍，造成被我國社會福利制度「排除」的不正常現象，若再加上外籍配偶的家庭多半不甚富裕，恐

將造成外籍配偶家庭沈重的經濟負擔。

「天皇皇，地皇皇，無邊無際太平洋，左思想，右思量，希望在何方？天茫茫，地茫茫，無親無戚靠台郎；月光光，心慌慌，故鄉在遠方。」這首「日久他鄉是故鄉」是台灣新移民識字班之歌（張正霖，2003）。歌詞中說明了這些新移民的女性對家鄉的思念及對臺灣這個陌生環境的惶恐、不安。因此，外籍與大陸配偶相關權益申請與戶政事務所產生緊密關聯，如何協助取得國籍，獲得資訊，提供協助及推動政府相關輔導政策，為本所推動創新服務的動力。

### 執行方法與策略

1. 方便的諮詢的管道：提供台灣地區人民與大陸地區人民結婚、離婚登記相關規定。
  - (1) 製作與登記有關規定、流程、應注意事項、所攜證件資料及蒐集出生、認領、收養、離婚等各國相關規定、法律條文供民眾索取。
  - (2) 設置外籍與大陸配偶諮詢櫃台，由專人提供協助，辦理歸化資料審查、法規流程諮詢與及各別需求轉介等服務。

(3)提供「外籍與國人結婚申請歸化中華民國國籍暨戶籍登記流程表」、「離婚申請意願表」、「未成年子女離婚後監護權意願表」等5種語言版本，計有英文、印尼文、柬埔寨文、泰文、越南文，提供外籍配偶辦理戶籍登記時文字溝通上的協助。【附件:3-1】

(4)成立翻譯志工-招募外籍志工，協助辦理戶籍登記時語言翻譯，當有外籍不熟悉本國語言時，為保障雙方權益，除提供不同國文字申請書外，必要時以電話聯繫，請外籍志工協助翻譯。98年計招募3位不同國籍外籍志工。

2.主動告知的關懷:協助辦理申請歸化中華民國國籍暨戶籍登記、國民身分證申請。

(1)建置新住民資料庫:將每日外籍與大陸地區配偶之結、離婚、遷徙、出生申請資料建置資料庫，以系統執行，自結婚日滿3年以上或送準歸化2年內未辦理者，列印後已符合申請戶籍登記資格者，主動通知辦理。【附件:3-2】

(2)寄發申辦國籍通知單及國籍受理收件通知單，主動告

知應準備文件及開立受理收件通知，提供收件日期、預定完成日期、承辦人諮詢電話等貼心服務，98年計65件。【附件:3-3】

(3)協助辦理外籍人士歸化測試，提供內政部題庫，由本所承辦人員協助口試或筆試測試，98年計9人參加，8人通過測試。

### 3. 相關資訊的取得：協助照顧與輔導生活適應相關資訊

(1)辦理外籍與大陸配偶生活適應輔導班-98年6月8日至6月21日由本所辦理生活適應輔導班1梯次，計20人參加，內容包括社會福利、嬰幼兒照顧、人身安全、子女教育等，關懷適應多元文化。【附件:3-4】

(2)提供生活適應相關文宣-辦理「滿意包包」服務，原內政部提供各項宣導書籍、教養手冊、婚姻生活、駕照辦理等計10餘項資料，放置服務台供民眾索取，但索取人少且資料分不同國籍語文，放置整理不易，相互堆疊後更不容易索取，造成浪費。98年改進作法，依不同國籍語言，將各項資料整理後以滿意包包方式裝袋，提供外籍與大陸配偶辦理結婚登記時，主

動提供 1 份滿意包包，輔以各聯絡網電話資料，發揮  
宣導資料最大效益。

- (3)建立服務聯絡網-提供家庭中心、保護諮詢、移民署  
專勤隊、新移民學習中心、社工員、就業服務站、發  
展遲緩兒童早療通報、勵馨基金會等 90 個機關團體  
承辦人、電話、地址建立資料聯絡網。【附件:3-5】
- (4)南投地方法院公證處與本所跨機關服務，每週四下午  
駐所辦理公證業務，協助外籍暨大陸配偶申請家屬來  
台探親，提供簽證保證書及办理流程表，申請人即可  
於法院公證人到所日申辦文書公證，家屬如願來台一  
圓思親夢，跨機關合作，服務流程更便捷。

## (二)服務措施延續情形及標竿學習效益

面對這些新移民，加強肯定不同文化族群之正向積極態  
度，提供協助與尊重是本項服務措施持續辦理的動力。  
截至 98 年 12 月外籍與大陸配偶本鎮計 1229 名，佔總人  
口數約 1.05%，並且持續增加中。98 年新住民服務網績  
效如下：

1. 逾期未申請未通知辦理國籍案件者 0 件。

2. 協助外籍配偶更正入出境紀錄 6 件，主動傳真移民署查詢，民眾免除兩處奔波。
3. 機關網頁新增「新住民專區」，8 大類主要連結與下載，服務更完整。【附件:3-6】
4. 協助辦理「新住民嘉年華會」-98 年 9 月 13 日協助辦理新住民嘉年華會，有傳統美食、歌唱表演，新住民不再心慌慌，更能「日久他鄉是故鄉」。【附件:3-7】
5. 標竿學習-98 年 11 月 30 日辦理外籍與大陸配偶生活適輔導多元文化參訪活動，於桃園縣新移民學習中心參訪，各項活動安排，人員規劃更是新住民服務未來努力方向。

### (三)服務措施執行方法效能性

1. 有效的資訊整理：外籍配偶管制系統新增、修改每日辦理更新維護，資料完整，運用率 100%(計有配偶 1185 人，子女數 1229 人，離婚率 18.9%，已辦設籍比例 39.5%。等)
2. 便捷的申辦流程：申辦國籍流程運用電子閘門及傳真協助，提供多國語言及外籍志工協助，提升行政效率，98

計減少 1152 小時。

3. 多元的資訊內容：宣導書籍、網路查詢、臨櫃服務諮詢等提供，完整便利，辦理結婚時即送滿意包包，含一般民眾索取 98 年計送出 75 份，宣傳 100%。

## 參、未來努力方向

戶政為庶政之母，戶政工作自人出生開始，舉凡就學、結婚、遷居至年老等重要的生命過程，經正確戶籍登記，使其成為法律上權利義務關係的依據；彙集人口資訊，做為國家施政方針之重要參據。為力行對工作的品質要求，我們秉持五項工作願景，作為未來努力方向：

- 一、 戶籍資料數位化—配合中央實施計畫，完成日據時期戶口調查簿掃描建檔及親等系統表建置，提供民眾更便捷之服務。
- 二、 正確戶籍登記—發揮知識管理效能，學習企業界之服務態度與觀念，提升戶政人員專業能力及素養，加強在職訓練，保障民眾權益，提高服務滿意度。
- 三、 簡化作業流程—結合網路資訊科技，增加跨機關線上查核機制項目，檢討與整合各項業務流程，提供民眾更便捷的服務，締造組織再造新契機。

四、 積極擴展線上申辦項目-鼓勵民眾使用線上申辦，以網路代替馬路，並廣為宣導發揮功能，達成電子化政府目標。

五、 善用社會資源-廣結社區居民參與志工服務，結合社區及政府資源，行銷本所優質為民服務作為。

## 肆、附件

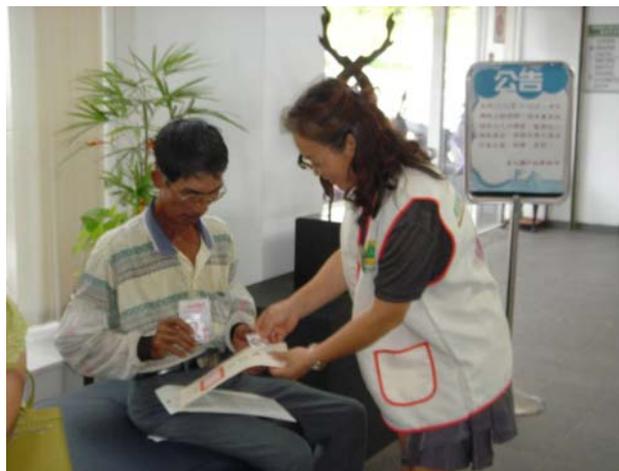
# 全功能櫃台及全功能服務



- 單一櫃台-全功能比例100%，一處受理，全程服務



- 透過教育訓練達成窗口整合業務



- 志工協助民眾檢查攜帶證件是否備齊



- 由服務台輪值志工主動招呼民眾及洽公引導

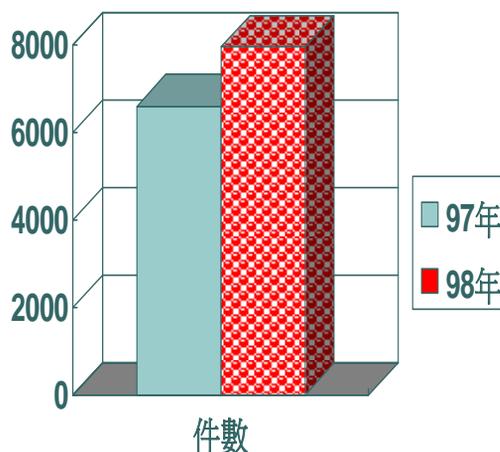
# 中午彈班及大宗謄本收件服務

## •中午彈班績效比較圖

98中午彈班績效成長1364件,成長率20.7%。

- 1.中午不打烊宣導績效優良
- 2.專辦櫃台有效提升服務效率

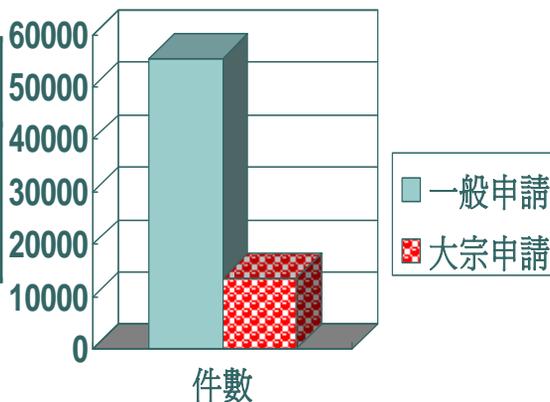
年度/件數	件數
97年	6580
98年	7944



## •大宗謄本專案收件績效

謄本總件數69072件，大宗謄本約佔19.5%，收件後分發同仁受理，另定時間取件，避免大宗謄本影響其他洽公民眾辦理，亦減少大宗謄本等候時間，有效提升效率與品質。

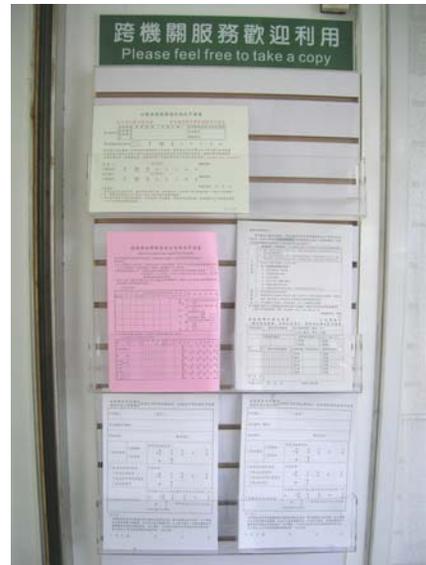
項目/件數	件數
一般申請	55562
大宗申請	13510



# 跨機關服務及績效



1



2

件數	97	98	成長率
便捷服務	97	98	成長率
南投地方法院公證處	442	464	5%
南投監理站	39	88	126%
南投縣稅務局	0	5	98/10月 新增服務



3



4

## 跨機關服務宣導

- 右1:跑馬燈宣導
- 右2:製作宣導專用櫃
- 右3:大型海報宣導
- 右4:機關網站宣導

# 簡化申辦流程-丟3減4

## 到府服務丟3減4流程比較-申辦核發1次完成

○ 流程簡化前

1. 家屬申請到府服務
2. 約定到府時間
3. 前往核對當事人意願及面貌



4. 返所辦理
5. 再次前往核發資料



6. 結案歸檔

完成本案約1-2日

○ 流程簡化後

1. 家屬申請到府服務
2. 約定到府時間, (先行辦理)

~~3. 前往核對當事人意願及面貌~~

~~4. 返所辦理~~

~~5. 再次前往核發資料(核對及核發1次完成)~~



6. 結案歸檔(不符合規定即辦理撤銷)

完成本案約當日完成



98年受理14件到府案件案件，撤銷0件，節省民眾及本所人力  
 $50\text{分}/\text{件} * 28 = 23.3\text{時}$

# 簡化申辦流程-數位地圖

## 門牌申請簡化確定位址再編定，提升效率

### ○ 流程簡化前

1. 申請門牌新編
2. 申辦人先繪製座標位址
3. 承辦人依圖前往找.....



4. 承辦人確認前後門牌住址後編定門牌
5. 結案

### ○ 流程簡化後

1. 申請門牌新編
2. 至南投縣門牌查詢管理系統確認位置
3. 列印地圖後前往不用找.....
4. 承辦人確認後編定門牌
5. 結案



98年受理333件門牌申請案件，節省民眾30分/件繪圖時間  
 $=333 * 30 = 166.5$ 時

# 簡化申辦流程-FAX快速送

## 國籍簡化流程比較-縮短流程及時間

### ○ 流程簡化前

1. 申請人國籍案件申請
2. 查詢入出境紀錄-有錯誤
3. 通知當事人領回申請表
4. 請當事人自行至移民署服務站申請更正...
5. 移民署服務站洽署本部更正
6. 等候3-7天
- .....
7. 更正後再到本所申請

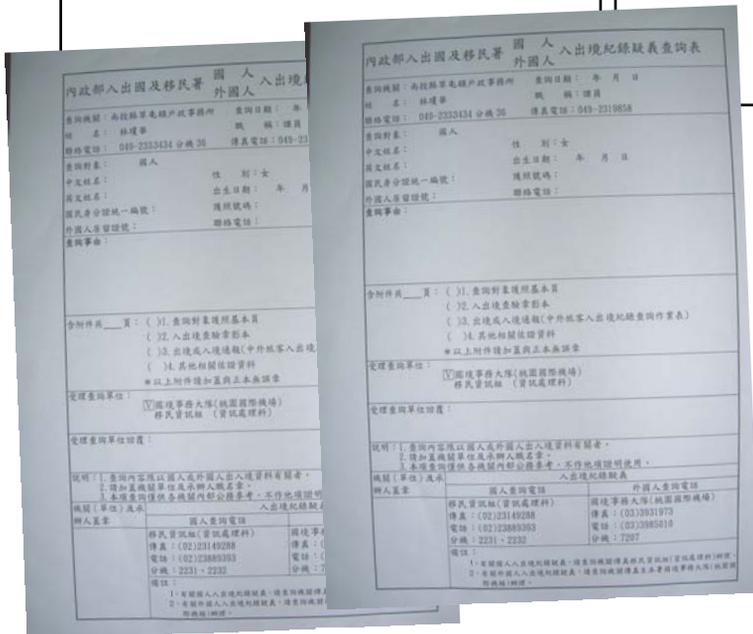


完成本案約3-7日

### ○ 流程簡化後

1. 申請人國籍案件申請
2. 查詢入出境紀錄-有錯誤
- ~~3. 通知當事人領回申請表~~
- ~~4. 請當事人自行至移民署申請更正~~  
(本所傳真辦理)
5. 移民署服務站洽署本部更正
- ~~6. 等候3-7天~~
- .....(1-3日即可)
- ~~7. 更正後再到本所申請~~  
(本所主動續辦)

完成本案約1-3日



98年受理6件更正案件，佔總受理件6.5%，節省民眾4天/件\*2次申辦  
=24\*4\*6\*2=1152時

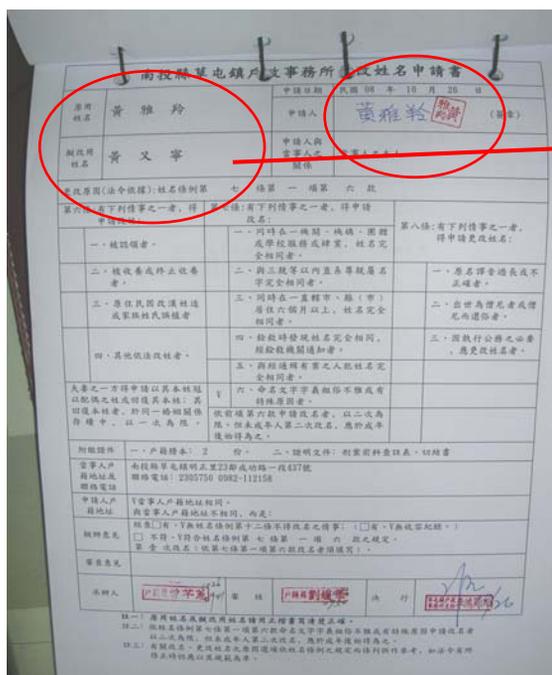
# 申辦案件書表減量

## • 使用資訊共享平台協助查詢及驗證資料

項目/年度	98年	97年	成長率
刑案紀錄查詢	384	556	-31%
內政部入出境查詢	126	83	+52%
全民健保通報	61	44	+38.6%
地政資訊網際網路服務系統	121	36	+236%
南投縣門牌管理系統	333	392	-15%

• 刑案紀錄查詢為改名及國籍案件，98年申請案件較少，但使用電子閘門次數為100%

## • 簡化申辦書表作為



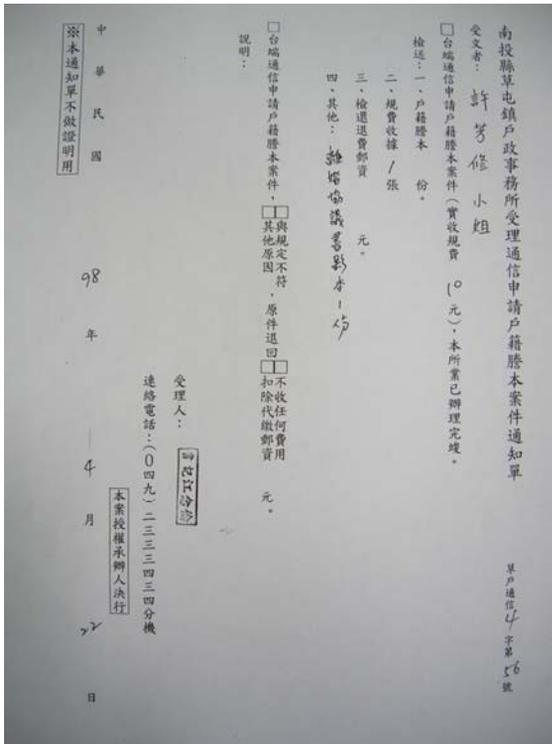
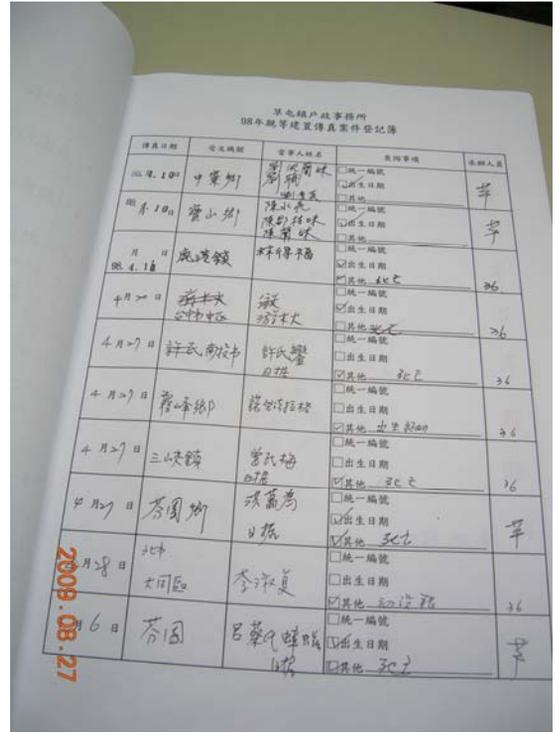
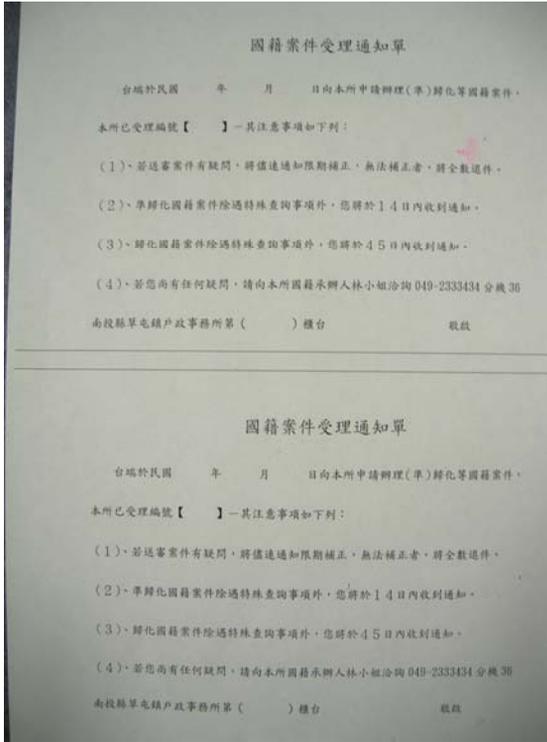
• 改名及國籍案件由本所以電腦協助民眾填列申請書，民眾只要確認名字及資料無誤後，簽名即可。避免字跡潦草所產生錯誤事項。98年計449件。

# 公開服務流程及便民訊息



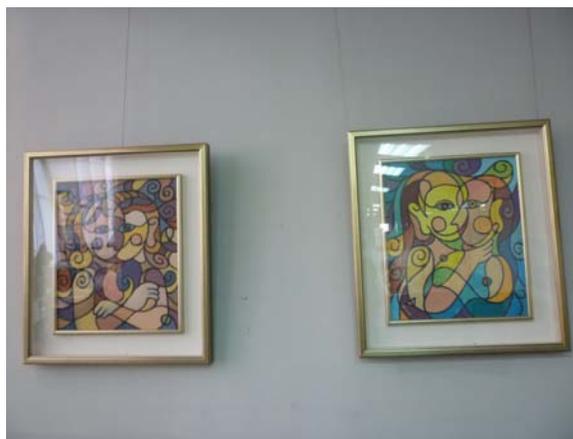
- 左上:機關平面圖 右上:罰鍰表.流程表
- 左下:人口數及時間 右下:洽公時間

# 提供查詢多元管道



- 左上:國籍案件受理通知單, 98年65件
- 左下:通信申請回覆單 98年31件
- 右上:傳真案件回傳登記簿 98年2427件
- 右下:遠距服務管制簿

# 洽公環境適切程度-藝術洽公空間



•藝術的洽公環境-展示本鎮藝術家作品

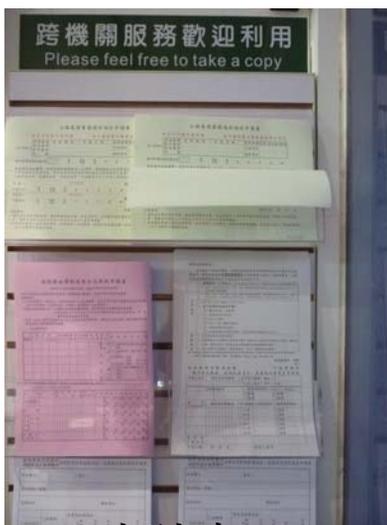
# 服務項目及標示規劃



具特色外觀



綠美化名牌



申請書



宣導資料



公廁特優獎



洗手間



多功能書寫台



愛心服務鈴

# 服務設施合宜程度



合宜的洽公櫃台



公用電話



哺乳室



綠美化



等候區



書寫台

# 服務設施合宜程度



改善前-標示較小



改善後-明顯易分辨



改善前-導引磚



改善後-導引磚



改善前-號碼標示小

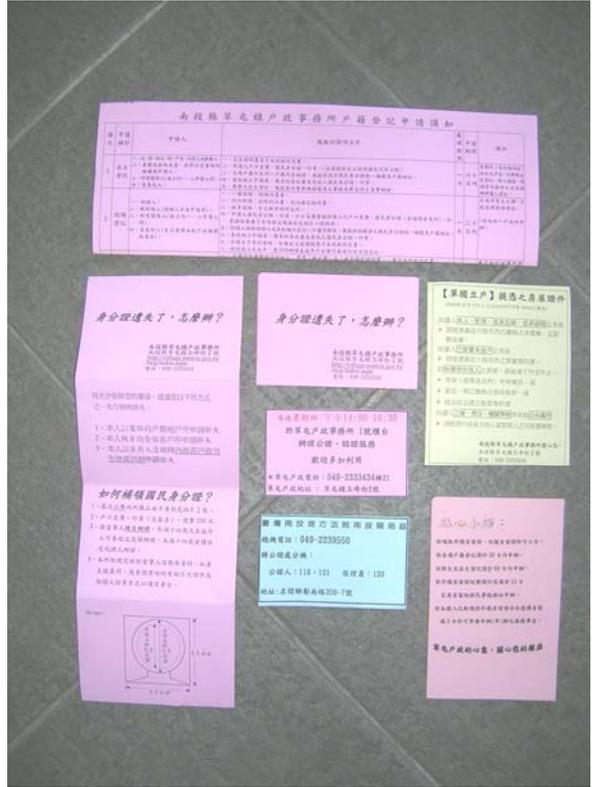


改善後-明顯易分辨

# 環境的友善行爲



### 更換LED省電燈具



### 自製宣導資料



### 重覆使用信封



### 植物認養-綠美化環境



### 落實垃圾分類及不用免洗餐具

# 服務親和程度



## 服務4步曲-

微笑服務，親切問候，雙手遞物，貼心奉茶



員工及志工教育訓練.健康營造及獎勵情形

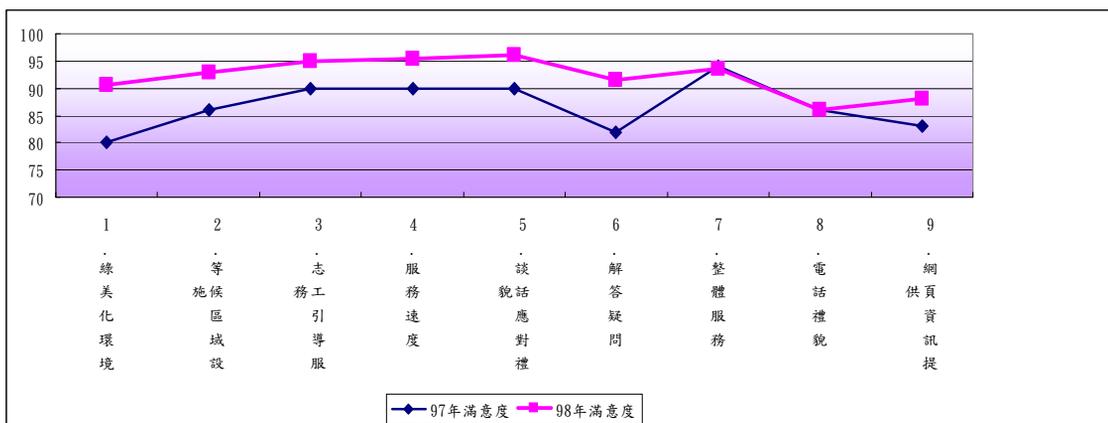
## 戶籍登記Q&A15題

1. 依戶籍法第33 條規定，於何時以前結婚者，結婚登記得以當事人之一方為申請人？
2. 在矯正機關內被執行死刑或其他原因死亡，無人承領者，由各該矯正機關通知何機關為死亡登記？
3. 申請人故意為不實之戶籍登記申請者，處多少罰鍰？
4. 戶籍登記事項錯誤，係因當事人申報錯誤所致者，應由當事人向何機關申請更正？
5. 受宣告強制工作之裁判確定者，不得申請改姓、改名或更改姓名之期間，自裁判確定之日起至執行完畢滿幾年止？
6. 外國人或無國籍人，現於中華民國領域內有住所，具備國籍法第3 條第1 項第2 款至第5 款之要件，並曾在中華民國領域內合法居留繼續幾年以上亦得申請歸化？
7. 中華民國國民在臺灣地區合法居住，逾幾歲未辦理出生登記者，應為初設戶籍登記？
8. 外國人於居留期間，居留原因消失，應廢止其居留許可，但有下列何種情形，入出國及移民署得准其繼續居留？
9. 臺灣地區無戶籍國民，應在臺灣地區居留多久，始得申請定居？
10. 原有戶籍國民遷出國外，持我國護照或入國許可證入境幾個月以上者，應為遷入登記？
11. 戶籍登記事項嗣後不存在時，應為何種登記？
12. 逕為出生登記者，出生當事人姓氏由誰決定？
13. 養父母就養子女之從姓約定不成時，可於申請人於戶政事務所抽籤決定被收養人依養父姓或養母姓辦理收養登記嗎？
14. 戶口名簿之格式，由何機關定之？
15. 未成年人已懷孕未得法定代理人同意，戶政所人員仍可辦理其結婚登記？

# 97年與98年滿意度調查分析表

意見表項目	抽樣數據	百分比	
97年服務滿意度?	1. 非常滿意	3872	46%
	2. 滿意	3520	41%
	3. 不滿意	264	3%
	4. 非常不滿意	0	0%
	5. 無意見	847	10%
	6. 未填	0	0%
	小計	8503	100%

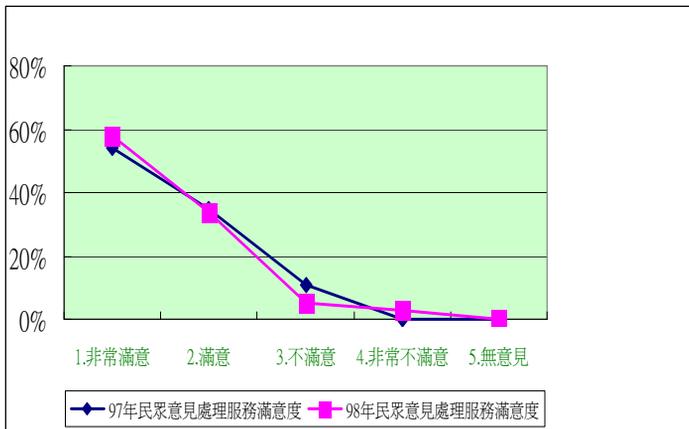
意見表項目	抽樣數據	百分比	
98年服務滿意度?	1. 非常滿意	7282	44%
	2. 滿意	7808	48%
	3. 不滿意	64	0%
	4. 非常不滿意	32	0%
	5. 無意見	1098	7%
	6. 未填	96	1%
	小計	16380	100%



# 97年與98年民眾意見滿意度

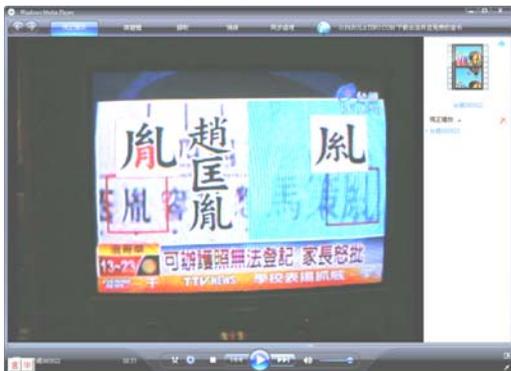
意見表項目	抽樣數據	百分比	
97年民眾意見處理滿意度？	1. 非常滿意	25	54%
	2. 滿意	16	35%
	3. 不滿意	5	11%
	4. 非常不滿意	0	0%
	5. 無意見	0	0%
	小計	46	100%

意見表項目	抽樣數據	百分比	
98年民眾意見處理滿意度？	1. 非常滿意	22	58%
	2. 滿意	13	34%
	3. 不滿意	2	5%
	4. 非常不滿意	1	3%
	5. 無意見	0	0%
	小計	38	100%



97年. 98年比較	總滿意度
97年民眾意見處理滿意度	89%
98年民眾意見處理滿意度	92%

# 新聞事件處理



98年9月22日媒體採訪,由本所發言人宣導正確戶政資訊



- 98年9月18日本鎮馬姓民眾,為子申請初設戶籍,取用之姓名第三字為字典所無,本所礙於法律已有明文規定,故請民眾取用字典有的字,再辦理初設戶籍登記。
- 處理方式:
  - 填發一次告單,詳細告知申請人
  - 發布縣府新聞稿
  - 發布本所最新消息
  - 志工專業訓練,最新法規宣導



# 公開服務措施資訊目錄(含項頁數)及內容

## 2-1

項目	內容	內容摘要
中央與地方法規命令	1.戶政法規	包括戶籍類、姓名類、國籍類、調查統計類、人口政策類、戶政資訊類及行政規則等類法規。
	2.全國法規資料庫	全國法規資料庫提供最完善、最新的法規供查詢。
	3.南投縣政府法規查詢系統	提供自治條例、自治規則及行政規則之查詢。
解釋性規定及裁量基準	1.行政院公報資訊網	每日即時刊登行政院及所屬各機關公布之法令規章等資訊。
	2.南投縣政府公報	每日即時刊登南投縣及所屬各機關公布之法令規章等資訊。
組織職掌及聯絡資訊	1.組織職掌	提供本所組織員額編制等資訊。
	2.聯絡資訊	提供本所地址、電話、傳真、電子郵件信箱及辦公時間等資訊。
行政指導有關文書	1.提升為民服務品質計畫	本所98年度提升為民服務品質計畫
	2.戶籍登記申須知	提供戶籍登記案件應繳證件、適格申請人、申請期限、處理期限、規費收費標準及罰鍰等相關資訊。
法律、法規及行政規則	1.戶政法規	包括戶籍類、姓名類、國籍類、調查統計類、人口政策類、戶政資訊類及行政規則等類法規。
	2.全國法規資料庫	全國法規資料庫提供最完善、最新的法規供查詢。
	3.南投縣政府法規查詢系統	提供自治條例、自治規則及行政規則之查詢。

# 公開服務措施資訊目錄(含項頁數)及內容

## 2-2 接續前頁

項目	內容	內容摘要
施政計畫	1.98年度施政計畫	提供本縣98年度之施政目標、項目及實施內容及預算金額等資訊。
	2.98年度施政目標與重點	提供本縣98年度之施政目標及重點業務之資訊。
	3.98年度施政計畫與預算配合對照表	提供本縣98年度之重要施政計畫內容及其預算之資訊。
業務統計	1.各里人口統計	提供本鎮27里鄰別、戶數、男女人口數等統計之資料。
	2.原住民統計	提供本鎮山地及平地原住民人口統計資料。
	3.月各項統計	提供本鎮每月遷出、遷入、出生、死亡、外國人結離婚等各項統計資料。
	4.年終靜態統計	提供本鎮各年齡層男女人口統計資料。
	5.外國人士結婚統計	提供本鎮國人與大陸、港澳及外國人士結婚人數統計資料。
研究報告	南投縣政府研究報告	提供本縣各項業務推行之研究報告。
預算及決算書	南投縣政府附屬單位預算決算表	提供南投縣政府及附屬單位預算決算書等資訊供民眾查閱。
請願之處理結果及訴願之決定	本所無相關案例	本所目前當無相關案例。
書面之公共工程及採購契約	<a href="#">南投縣政府採購中心</a>	提供南投縣政府相關採購法規聯絡資訊及相關表單下載之資訊。
支付或接受之補助	本所無相關補助	本所目前無相關補助。
合議制機關之會議紀錄	本所非合議制機關，無相關資訊	本所非合議制機關，無相關資訊

# 資訊標示配合MyEov網提供分類檢索

檢索分類	檢索內容	本所網站相關頁面
主題分類	100國土及資訊	最新消息、最新法規等
	110民政	線上預約申辦、申辦案件進度查詢等
	120戶政	戶籍登記申請須知、常見問答、新住民專區、戶政法規、戶政規費、人口統計、主動公開資訊等
	120其他	網站導覽、常見問答等
	300法務	隱私權政策
	600交通建設	電信通訊-戶政相關網站
	800衛生福利勞動	意見信箱、滿意度調查等
	900綜合行政	員工園地
施政分類	100內政及國土	戶籍行政、國籍行政等
	100其他政務	滿意度調查
	J00輔助事務	意見信箱、法規宣導、無障礙設計說明、滿意度調查、提升服務品質計畫等
服務分類	200出生及收養	新生兒出生登記、收養、身分認定等
	700婚姻	結婚登記、離婚登記等
	C00購屋及遷徙	住址變更、遷出入登記
	E00生活安全及品質	無障礙設計說明
	H00生命禮儀	死亡登記
	I00公共資訊	人口統計、主動公開資訊、組統編制、滿意度調查、身分證領補換查詢、線上預約申辦

# 98年網頁更新比較圖

新版

舊版

### 新版網頁-版面新增3大便捷區塊



### 舊版網頁-未符合檢索.無障礙標準





# 推廣線上申辦-自然人憑證宣導



製作宣導品



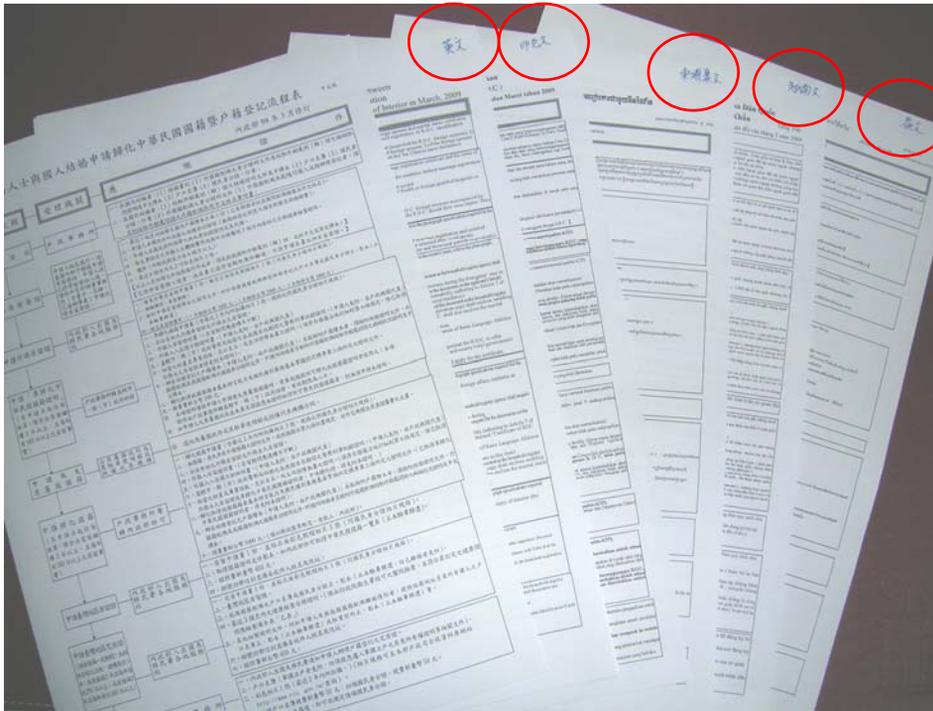
宣導手冊



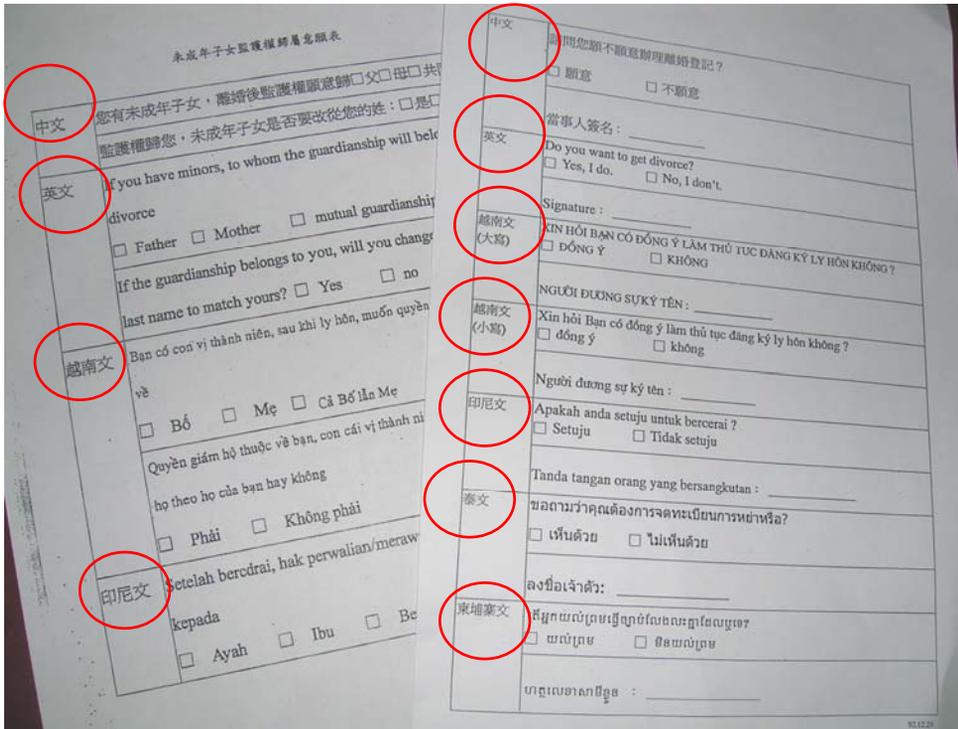
到轄區機關辦理核發

●截至98年12月止總計發卡數6224件，連續獲97.98年推廣績優單位

# 提供5種語言的申請書表

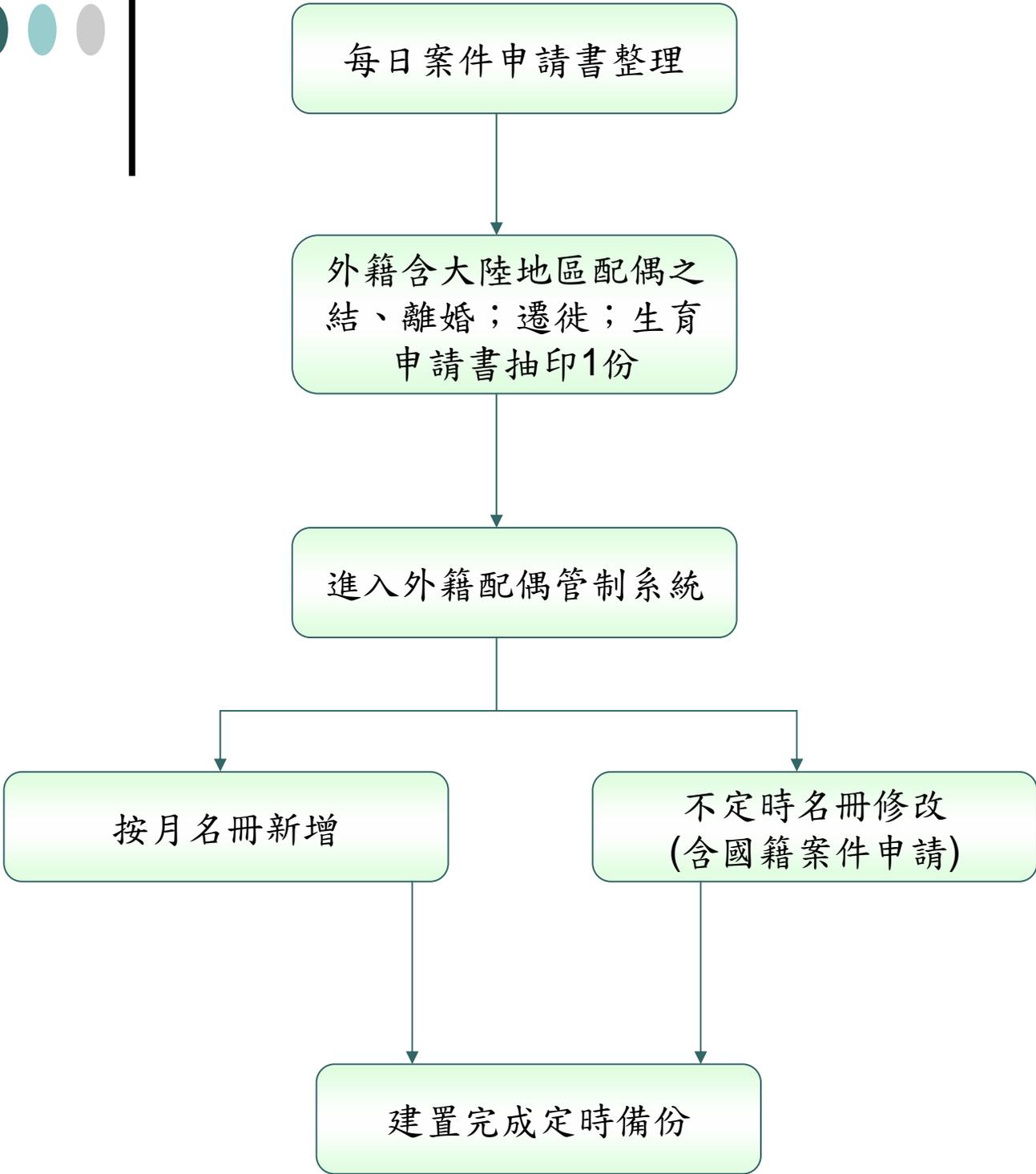


結婚申請歸化流程表



離婚意願及子女監護歸屬意願表

# 新住民資料庫持續更新



## 建置新住民資料庫-提供完整協助

依據資料庫產生各項統計資料

以辦理主動通知與協助

國籍	現有人數	子女人數	配偶死亡人數	配偶死亡比率	離婚人數	離婚比率	已送準歸化人數	已送歸化比率	已送歸化人數	已送歸化比率	取得一覽表人數	已辦籍數	已辦籍比率
大陸地區	575	456	14	2.4%	166	22%	0	0%	0	0%	0	150	26%
越南	442	562	14	3%	64	13%	311	80%	279	98%	278	245	55%
印尼	64	93	2	3%	18	22%	48	80%	44	96%	44	41	64%
柬埔寨	33	60	3	9%	13	28%	29	91%	28	97%	28	22	67%
泰國	19	25	2	11%	14	42%	4	22%	1	25%	1	1	5%
菲律賓	14	18	2	14%	2	13%	5	46%	5	100%	5	5	36%
加拿大	6	1	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	0%
美國	6	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	0%
韓國	4	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	0%
馬來西亞	4	3	0	0%	0	0%	2	100%	2	100%	2	2	50%
日本	3	1	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	0%
港澳	3	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	0%
緬甸	3	2	0	2%	0	0%	2	67%	2	100%	2	2	67%
南非	2	3	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	0%
德國	2	1	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%	0	0	0%
印度	1	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	0%
法國	1	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	0%
英國	1	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	0%
埃及	1	2	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	0%
新加坡	1	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	0%
伊朗	0	2	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	0%
總數	1185	1229	37	3.1%	277	18.9%	401	75.5%	361	97%	360	468	40%

# 主動協助與關懷新住民



↑ 建置新住民資料庫



↑ 提供宣導資料

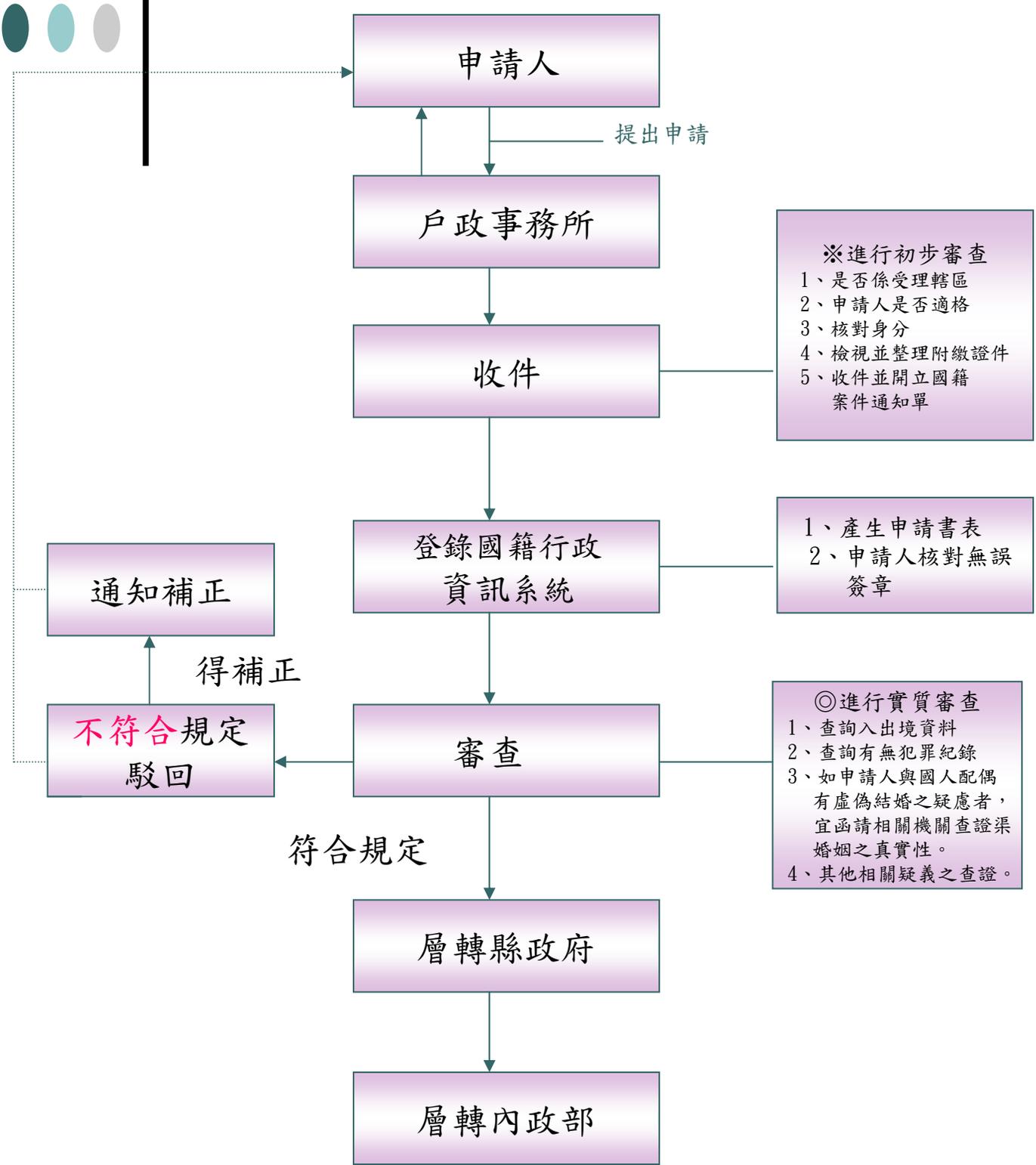


↑ 協助歸化測試

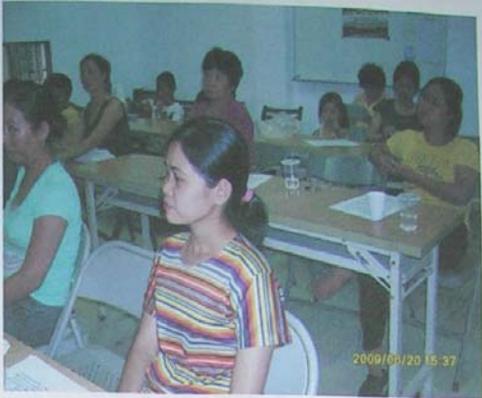


↑ 主動寄發國籍通知書

# 國籍案件作業簡化流程



# 建置外籍與大陸配偶生活適應輔導班



講師洪秀英在說明藝術與生活的課程



學員及小朋友專注的在聆聽課程



學員專心的再研究藝術與生活

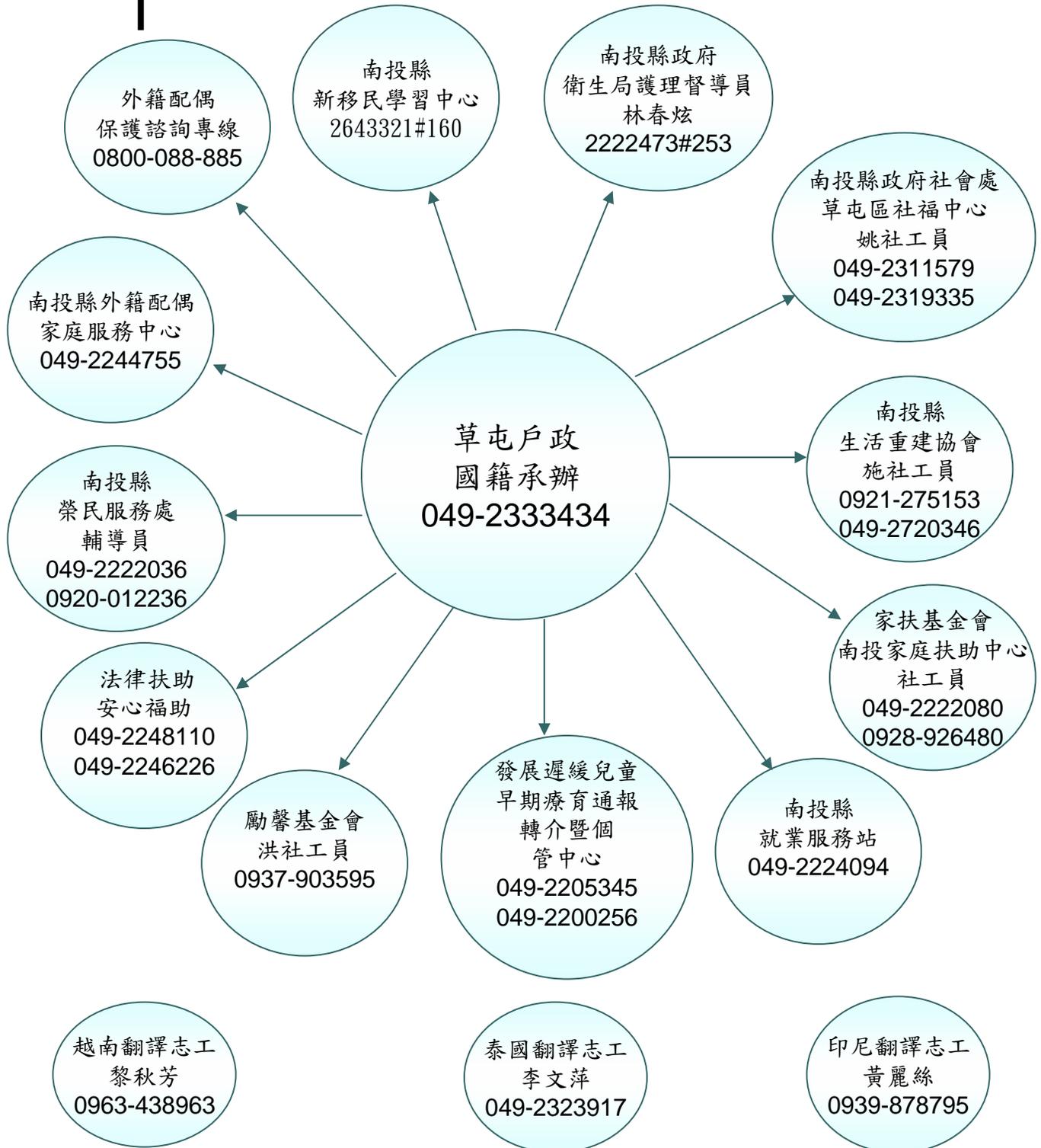
# 提供新住民滿意包包送服務



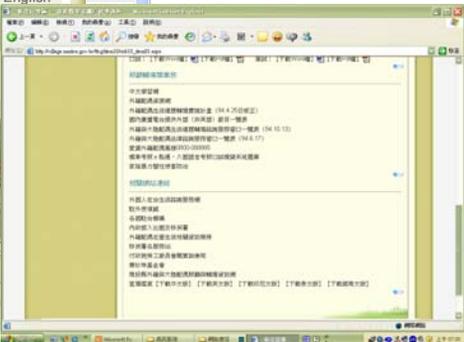
5種語言幸福滿意包包， 內含各項宣導資料



# 提供新住民各機關服務連絡網



# 提供新住民服務網專區



外籍與大陸配偶法律諮詢服務窗口一覽表

辦理單位	服務窗口	服務時段	服務地點	聯絡電話
民間團體	財團法人法律援助基金會	週一至週五 上午9:00~12:00 下午2:00~5:00 週二、週五 晚上6:00~9:00 週六 上午9:00~12:00	臺北市金山南路二段200號6樓	02-66328285
	財團法人海峽交流基金會	週一至週五 9:00~17:00	臺北市民生東路三段156號宏泰大樓16樓	02-27134726
法務部	臺灣高等法院檢察署為民服務中心	上班日 上午8:30~下午5:30	臺北市中正區博愛路127號	02-3713261 轉 8423- 02-3310901
	臺灣高等法院臺中分院檢察署為民服務中心	上班日 上午8:00~下午5:30	臺中市西區自由路1段91號	04-22323111 轉 2124- 04-2292866
	臺灣高等法院臺南分院檢察署為民服務中心	上班日 上午8:30~下午5:30	臺南市中山路170號	06-2282111- 轉 761



照顧輔導類業務暨相關網站連結

# 98年9月13日南投縣政府 新住民嘉年華會2-1



園遊會



全家一起來



各國美食



各國表演活動



←協辦宣導及報名，活動熱鬧展開