

第九屆「政府服務品質獎」



Service

哪"里"需要,哪"里"去

新北市淡水戶政事務所



簡報大綱



壹、服務特色介紹

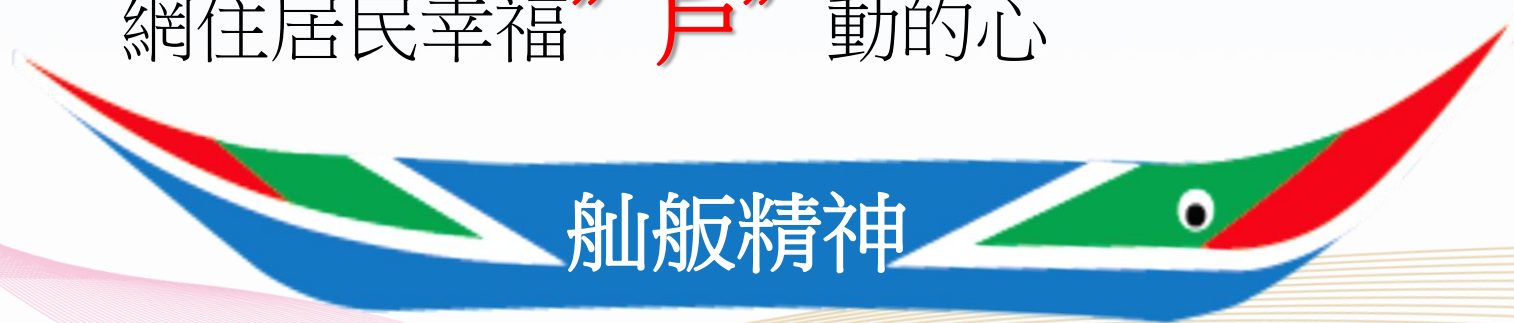
貳、服務關鍵策略及主要創新服務

參、參獎經驗分享



舢舨精神

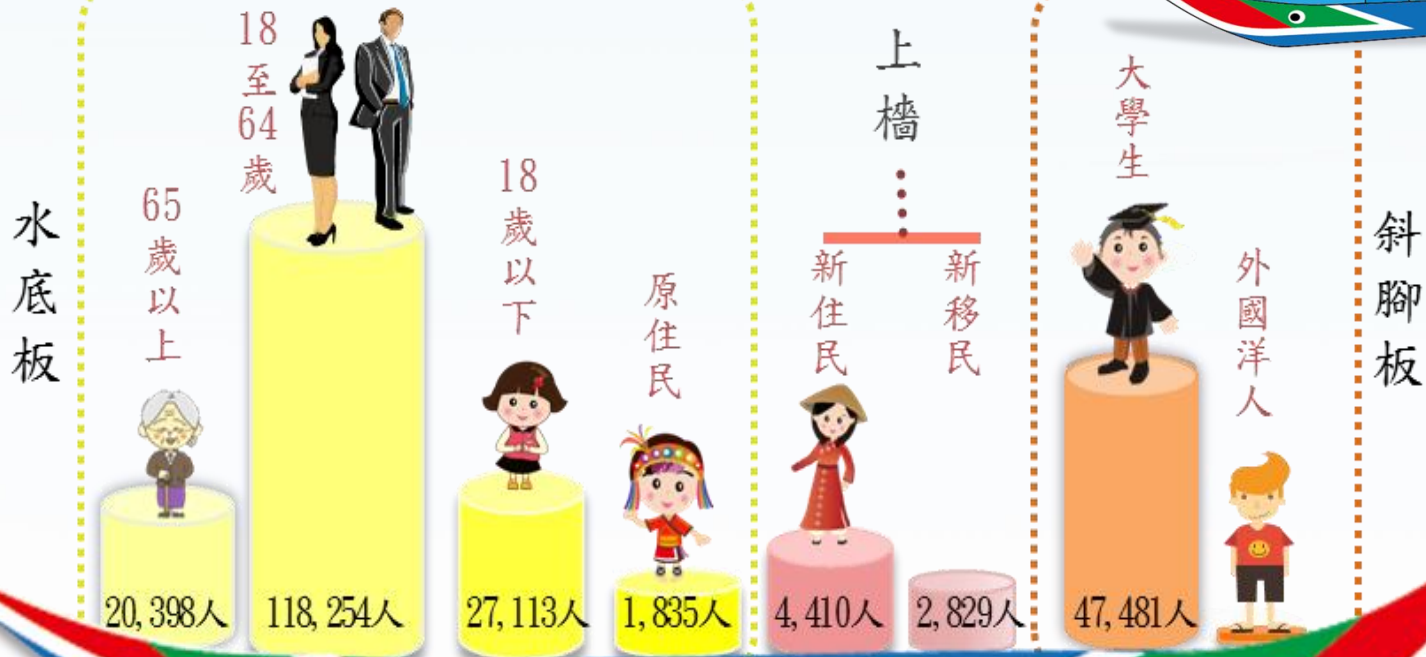
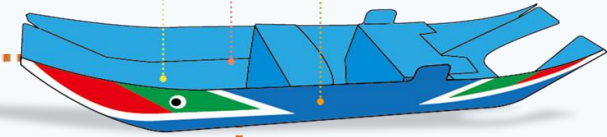
- 魚眼朝前～主動服務
朝向便捷”柑仔店”目標前進
- 魚眼向下～網住幸福
網住居民幸福”戶”動的心



壹、服務特色介紹

五木族群文化多元

斜腳板(兩側) 上檣(兩側)
水底板



人口分佈態樣

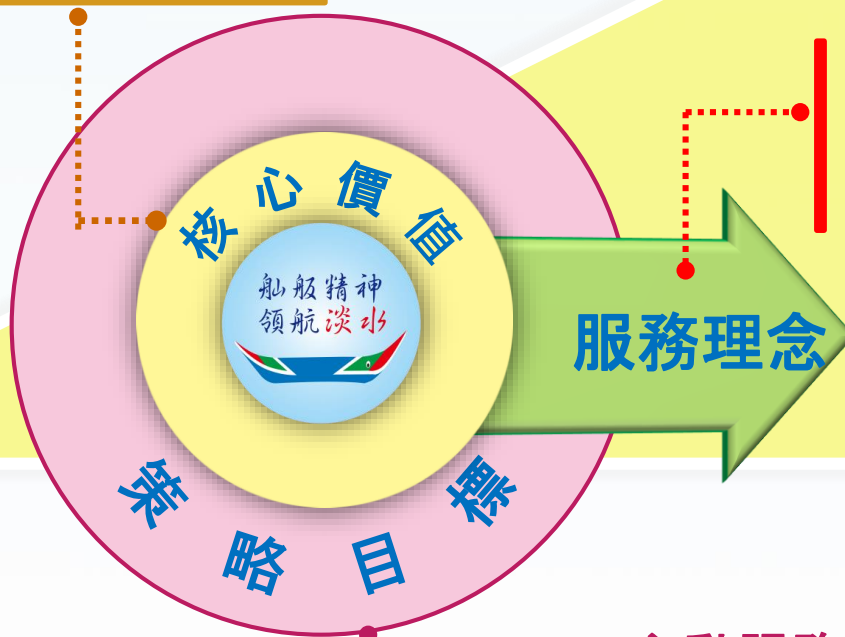


壹、服務特色介紹

服務願景

真誠·親民·跨域·專業·創新

安心守戶
信賴保政



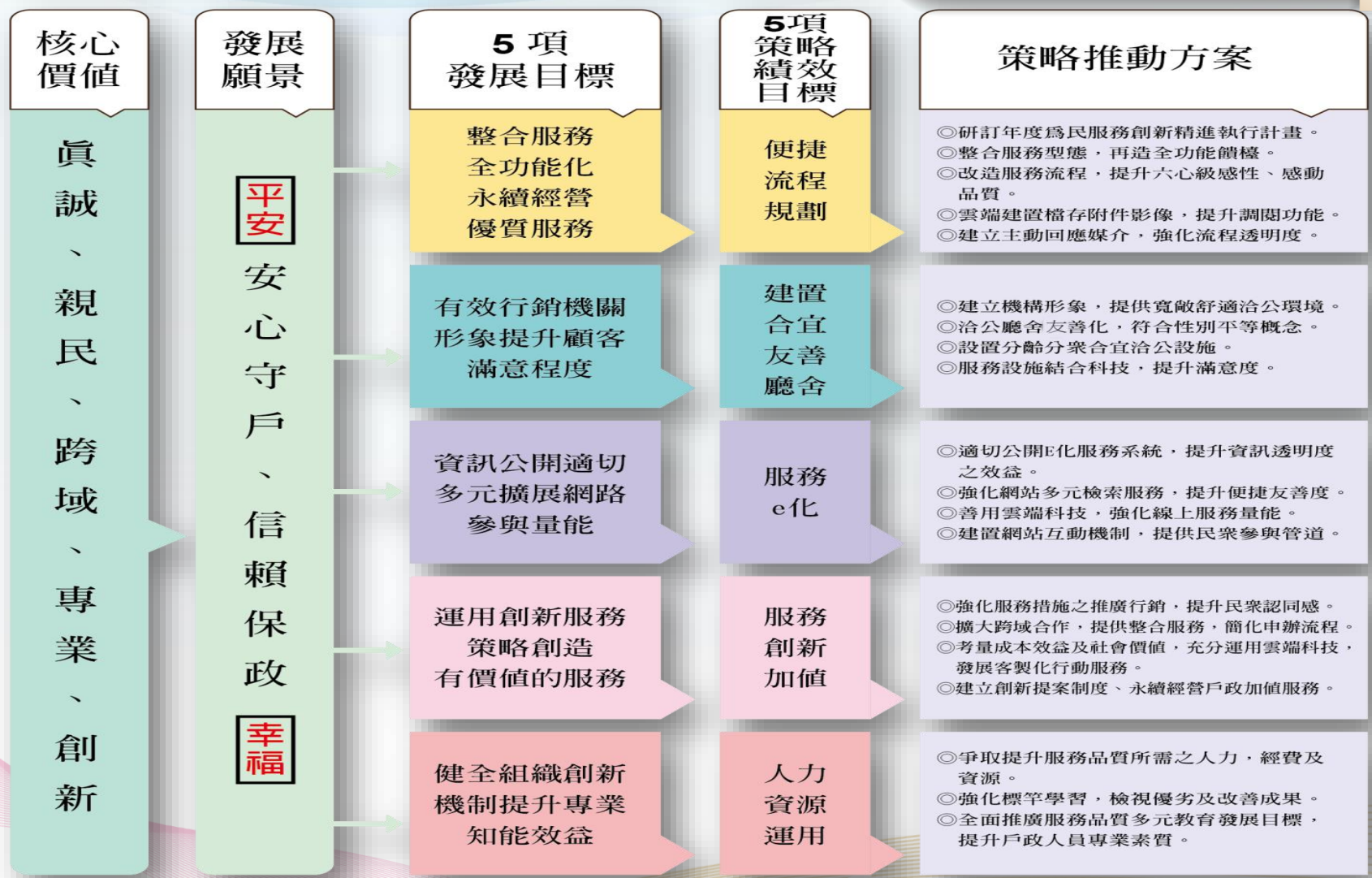
哪**里**需要， 哪**里**去
顧客至上 以客為尊
傾聽民意 因地制宜

服務理念

主動服務
全程服務
跨域合作

願景

貳、服務關鍵策略及主要創新服務





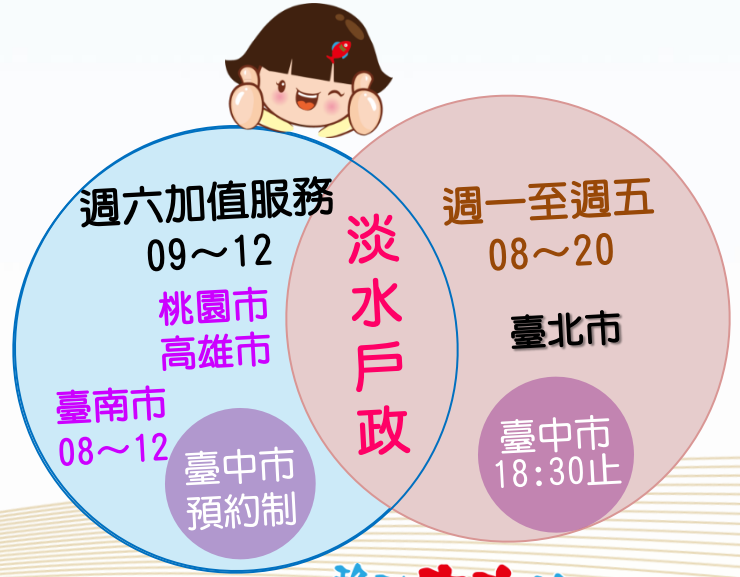
貳、服務關鍵策略及主要創新服務

柑仔店A **超時間** 服務 全國服務時數最多



淡水戶政	每週 63小時	每年 3,276小時
比台北市	多 5.5	多 286
比桃園市	多 12.5	多 650
比台中市	多 13	多 676
比台南市	多 11.5	多 598
比高雄市	多 12.5	多 650

加值服務佔總案件比例20.75%





貳、服務關鍵策略及主要創新服務

柑仔店A **超項目** 服務 **全國**延時增值服務項目 **最多**

淡水戶政

- 戶籍登記及文件核發
- 跨機關通報
- 跨域行政協助
- 改名申請
- 護照人別確認及代辦護照作業
- 國民身分證核發
- 申辦自然人憑證
- 國民身分證統一編號配賦重複及不合邏輯處理
- 日據時期戶口調查簿資料核發



類 別

北市戶政

- 戶籍登記及文件核發
- 護照人別確認作業

夜間延時服務項目

週六增值服務項目

全程辦理1次ok

優勢

戶籍登記後第2天才能領取國民身分證

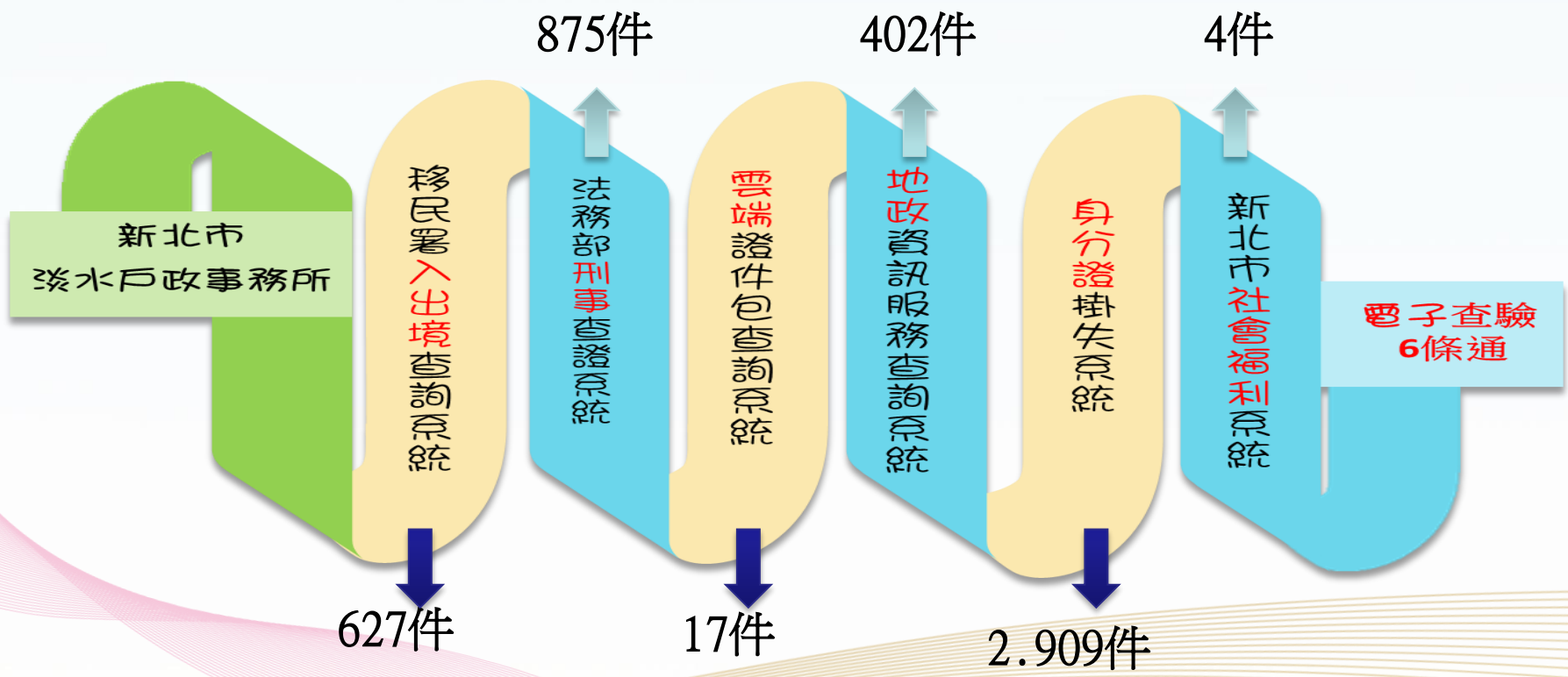


貳、服務關鍵策略及
主要創新服務

跨機關電子查驗~6條通

主動查·免書證·全部省

節省往返時間19,336小時 省交通成本1,933,600元





貳、服務關鍵策略及主要創新服務

簡餐SOP ~ 輕鬆洽辦

創意”心”服務，流程超便利

緣由

結合淡水在地特色小吃的簡餐SOP，預審卡讓民眾麥白等。

作法

- ◆鐵蛋輕食譜~預審文件◆阿給卡~續辦服務
- ◆Call in魚丸(已完)◆酸甜梅汁湯(沒事)◆熱餡(線)你我他

效益

融入在地特色元素，改造服務流程更貼心。

簡餐SOP服務情形

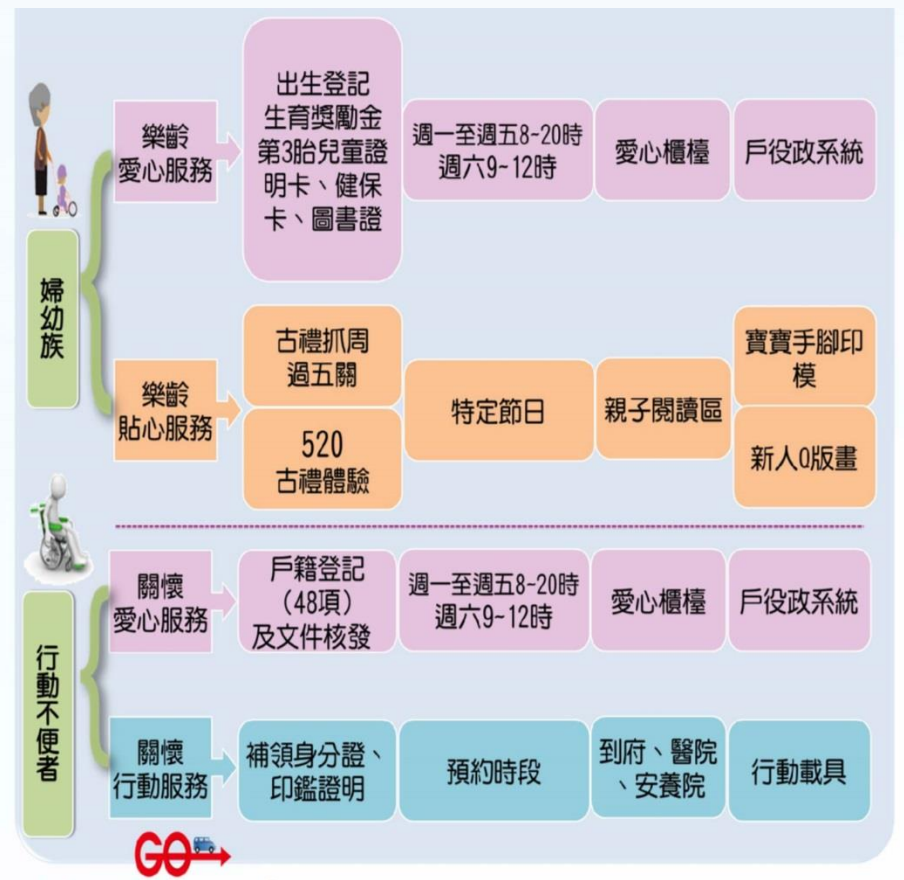
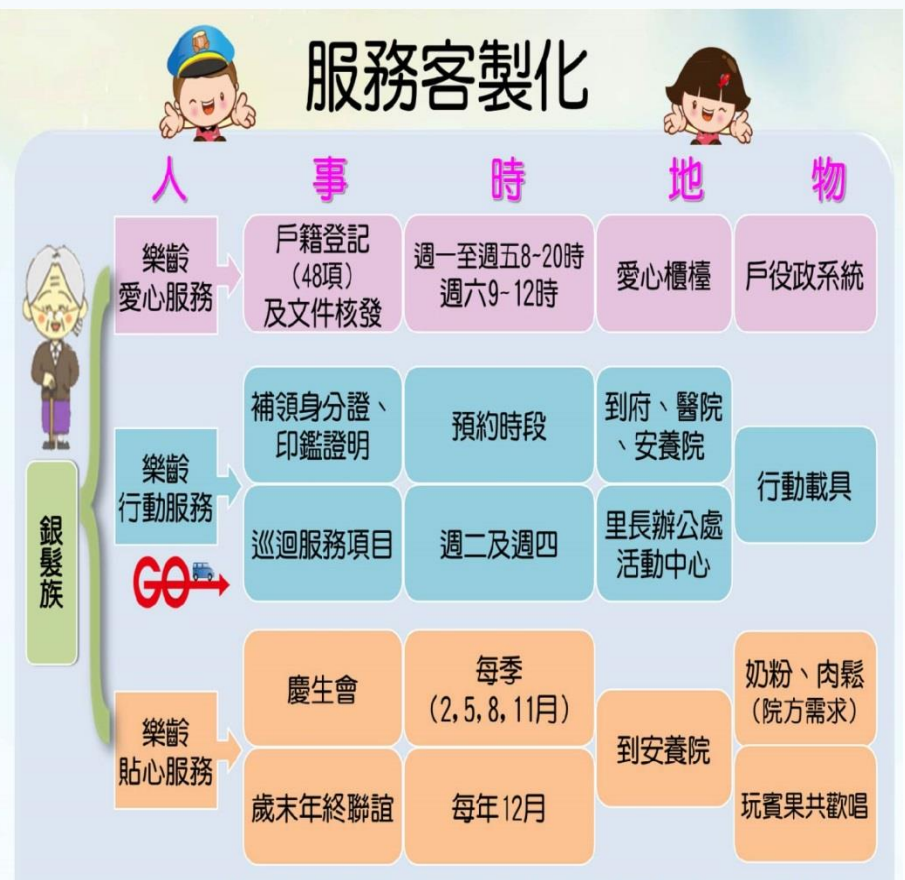




貳、服務關鍵策略及主要創新服務

客製化服務 ~ 五項主軸

無時無刻 為您設想



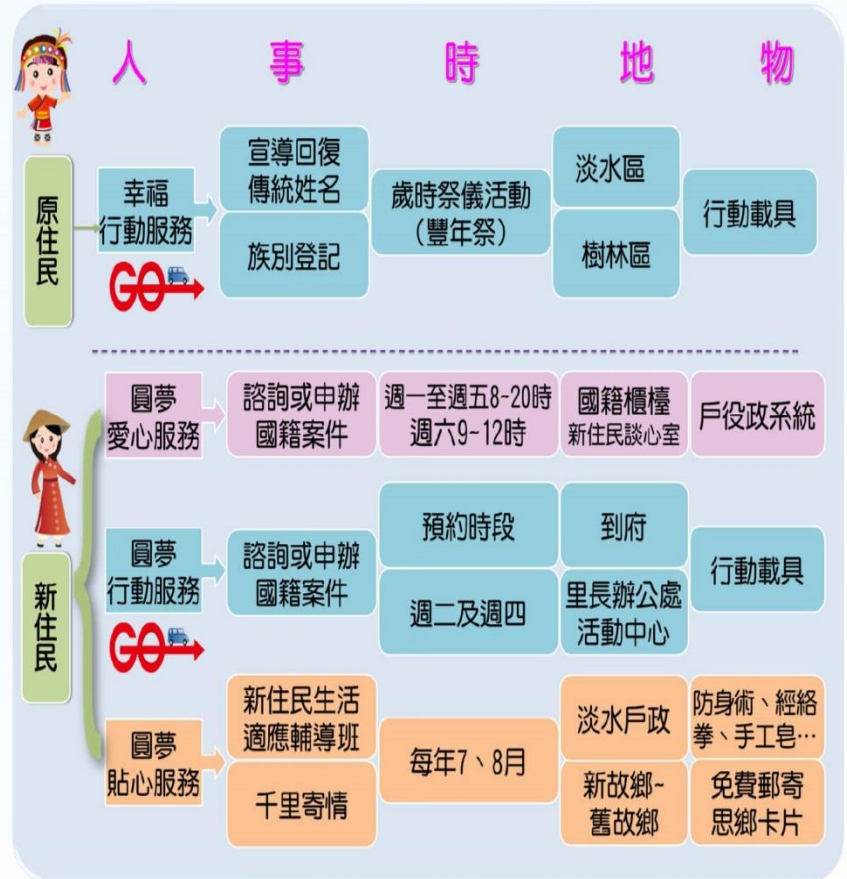
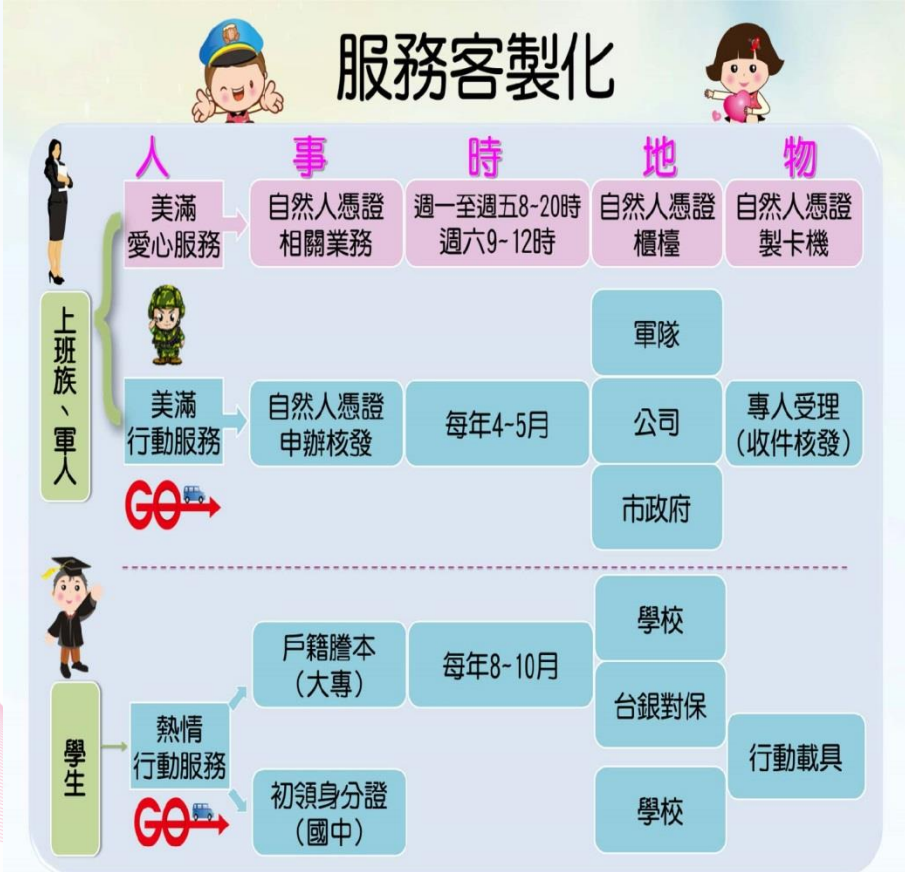


貳、服務關鍵策略及主要創新服務

客製化服務 ~ 五項主軸

無時無刻 為您設想

服務客製化



貳、服務關鍵策略及 主要創新服務

移動戶政 ~ 哪里需要哪里去

移動服務 網住“戶”動的心



原住民民族別

105年案件數：10件

自然人憑證

105年案件數：21件

自然人憑證

104年案件數：77件

105年案件數：37件



印鑑證明

104年案件數：23件

105年案件數：28件 ↑

戶籍謄本

104年案件數：139件

105年案件數：102件

身分證

104年案件數：963件

105年案件數：1,052件 ↑

件

到部隊集中受理自然人憑證

105年案件數：9件

移動駐點

105年案件數：312件



貳、服務關鍵策略及主要創新服務

行動服務
GO

移動戶政 服務GO

誰人甲我比，新北第1名

移動戶政服務效能分析表

	屯山地區	竹圍地區
服務範圍	屯山里、賢孝里、興仁里、中和里、蕃薯里	福德里、竹圍里、民權里、民生里、八勢里
居民型態	高齡化人口~偏鄉區	外移人口(自臺北市遷入、自國外入境遷入)~稠密區
人口數	6,390 人	29,970 人
往返距離	距離本所 19 公里	距離本所 17.4 公里
行車狀況	社區巴士(1至2小時一班次) →新市一路站→步行10分鐘	社區巴士(30分鐘至1小時一班次) →捷運竹圍站搭乘客運(行經20站) →步行1分鐘
往返親自辦理所需時間	3 小時	2.5 小時
往返巡迴服務據點所需時間	30 分鐘 	10 分鐘 
實際效能	符合社會公平正義價值	因地制宜成效高

再然後呢....



跨機關合作，
服務Up再升等！





貳、服務關鍵策略及 主要創新服務

新住民~ 談心室

國家新主流 培力新二代

貼心設置專屬新住民的談心室，讓新住民朋友們交流互動

談心“事”

服務400人次



貳、服務關鍵策略及 主要創新服務

戶政好神~卜靈籤

創意十足~實用又吸睛

緣由

創意宣導申辦須知。

作法

結合在地信仰特色，靈籤Q版呈現。

效益

結合籤詩吉言及網站QR Code~卜靈籤一則，須知詳解說分明，
手機掃描QR Code輕鬆連結網站申辦資訊**更方便**。



戶政好神~卜靈籤設置情形





貳、服務關鍵策略及 主要創新服務

好窄變好宅 ~ 等待也享受

平安·幸福 的服務環境



服務等候區



漫走藝林道



結婚拍照區



性別友善廁所



齊心合力～由內到外＋從上到下



● 主管支持



● 上級輔導



● 專家指導



● 團隊合作

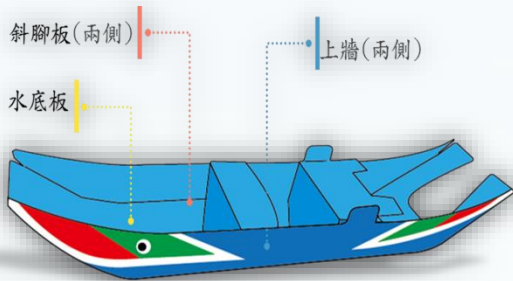


● 全員參與



● 分組分工

在地特色新價值～跨域創新心服務



● 在地特色



● 核心價值



● 主軸明確



● 跨域合作



● 創新服務



● 標竿學習

簡報結束
敬請指教

