

第三屆「政府服務品質獎」
參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關

基隆市七堵區戶政事務所

中華民國 100 年 1 月

目錄



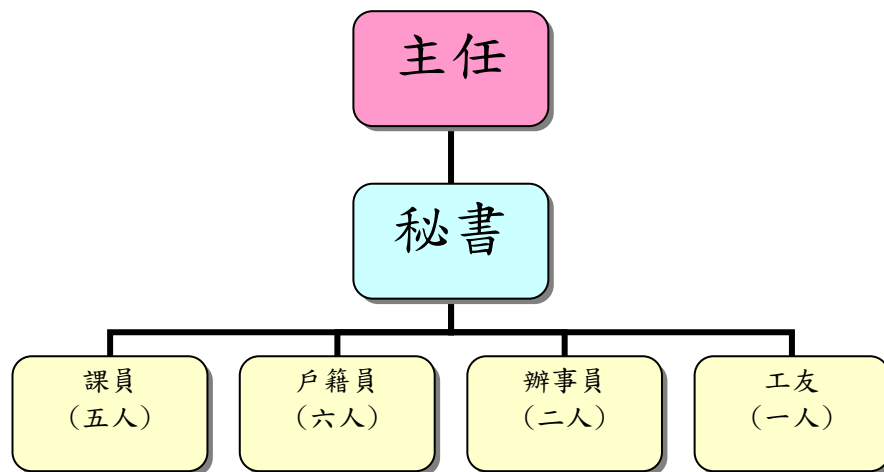
壹、 為民服務現況簡介.....	2
貳、 提升為民服務品質績效	
一、 優質便民服務	
(一) 服務流程.....	9
(二) 機關形象.....	24
(三) 顧客關係.....	38
二、 資訊流通服務	
(一) 資訊提供及檢索服務.....	51
(二) 線上服務及電子參與.....	58
三、 創新增值服務	
(一) 提供創新(意)服務情形.....	68
參、 未來努力方向.....	83
肆、 附件	



基本資料

機關名稱	基隆市七堵區 戶政事務所	首長	孫 衡 駒	職稱	主 任
機關地址	基隆市七堵區南興路37號3樓				
機關網址	http://www.cidu-house.gov.tw				
預算員額	編制人員：12 人；約聘僱人員：4 人；共計：16 人				
總 預 算	16,833 千元				
聯 絡 人	黃 淑 菁	職 稱	課 員	電 話	(02)24568430 # 16
E - m a i l 位 址	klchitu@ms33.hinet.net			傳 真	(02)24561371

機關組織圖

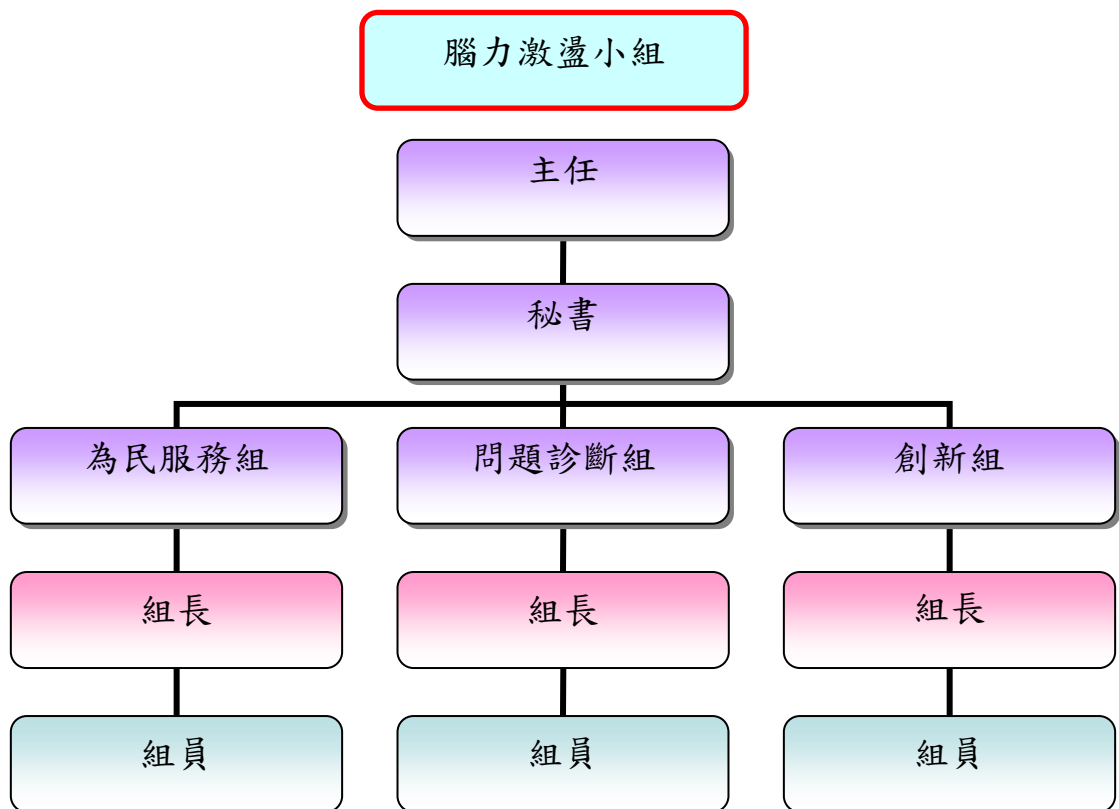




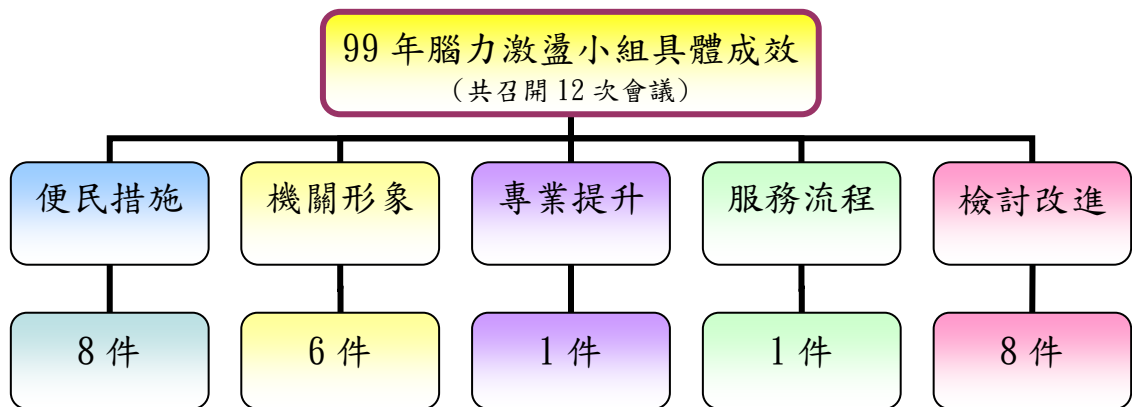
壹、為民服務現況簡介

民眾的需要是我們服務的方向，民眾的滿意是我們追求的目標。微笑服務、雙手遞件是本所的基礎服務，亦是民眾對戶所的印象及感動，七堵區轄 20 里 412 鄰，總人口數 55,161 人（資料時間 99 年 12 月底），本所除保持傳統外，更持續創新耕耘戶政服務新形象與轉型策略，結合區公所、里辦公處延伸服務據點以「戶政心、關懷情」的理念，掌握「以民為尊」、「持續創新」、「體貼服務」的新型態，提供全方位的服務，成為民眾「永遠的好鄰居」。

本所為提昇為民服務品質，持續加強培訓優質的工作團隊，為求以臻服務之周全詳盡，除了每月召開所務會議外，更成立腦力激盪小組並訂定計畫，藉由小組分工研議出更多便民措施及創新作為，以期創造最感動民眾的服務品質，更可凝聚向心力，增進同仁間互動的效果，達到更滿意的戶政環境。



創新 專業 熱忱 效率



一、創新便捷的服務列車



本所網站除線上申請戶籍謄本、戶口名簿、到府服務、進度查詢等多項網路服務，另增設MSN線上諮詢外，更新增線上預約改名服務，由專人受理，隨到隨辦，節省民眾等候查詢時間。**(首創)**



與民貼心：實施中午不打烊、年滿六十五歲行動不便者提供各類戶籍事項申請之服務、主管走動式服務及多元宣導戶政法令。99年更實施提早受理及延長受理服務，體貼上班族申辦案件之不便。**(首創)**



成立戶政便利站：本所轄區幅員遼闊，為便利不會上網且交通不便及山區偏遠民眾，本所與轄區內20個里長合作，於里辦公室成立「戶政便利站」，提供索取戶籍登記常用空白表格、宣導戶政最新訊息及里長代辦申請戶籍資料等服務。**(首創)**



受理掛失國民身分證：為維護民眾權益，對遺失國民身分證民眾，辦理掛失申辦服務，立即上網通報，各機關單位除可上網查詢民眾換補領情形外，亦可傳真本所協助確認，防止偽冒申請，確保民眾權益。



核發自然人憑證：擴大網路服務，核發自然人憑證IC卡，享用網路報稅、申請戶籍謄本等各項政府服務，落實「網路代替馬路」。



自 99 年 2 月 1 日起，民眾至各區戶政事務所辦理戶籍變更登記，可同時辦理土地及建物所有權狀資料異動申請、房屋及地價稅單資料異動、自用住宅優惠稅率申請、汽機車駕行照資料異動申請。跨機關合作提供民眾更便利的服務。



延伸服務：用心體貼民眾，整理辦理出生、死亡、改名後續洽辦機關、事宜等相關資訊，提供需要民眾更便利、感動服務。(如附件)

二、戶政業務為民服務項目

類別	業務範圍簡介
戶籍登記	(一)身分登記(出生、認領、收養、終止收養、結婚、離婚、未成年子女權利義務行使負擔、監護、死亡)。 (二)遷徙登記(遷入、遷出、住址變更、分合戶、初設戶籍)。 (三)各項戶籍登記之變更、更正、撤銷及廢止(更正出生年月日、出生地、出生別、父母姓名、養父母姓名、配偶姓名、申請改姓、改名、更改姓名、更正本名及其他戶籍事項之變更、更正及撤銷)。
門牌業務	門牌編釘、核發門牌證明。
戶籍文件核發	國民身分證、中英文戶籍謄本、戶口名簿、印鑑證明。
戶口調查及統計	戶口校正、戶籍巡迴查對、查記十五歲以上人口之教育程度、其他戶籍人口統計作業。
國籍業務	國籍之歸化、喪失、回復、撤銷喪失國籍及核發國籍證明等業務。
原住民業務	原住民身分、族別登記及回復原住民傳統姓名登記。



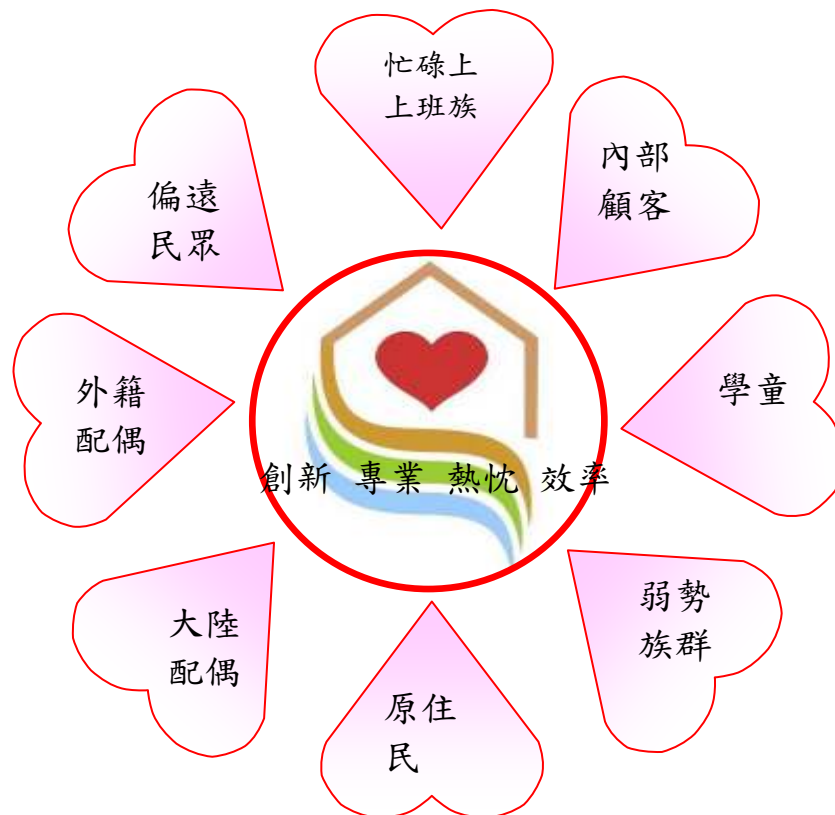
其他專案性工作	<ol style="list-style-type: none">1、各類選舉人名冊編造。2、學齡兒童暨六十五歲以上老人名冊編造。3、清查親等關聯異常資料作業。4、各機關依法索取戶籍資料列印提供。5、日據時期戶籍資料整理。6、自然人憑證。
---------	---

三、為民服務概況

(一)服務理念—以客為尊、鄉親第一

提供五星(心)級服務品質

(二)服務對象—





1、與民貼心

- A. 全方位服務市民，實施提早及延時服務，週一至週五中午不休息，申辦人數過多時中午機動加派人力支援。
- B. 主動走入社區宣導，配合社區舉辦活動宣導戶政最新法令，加強民眾戶政新知。
- C. 實施櫃檯禮儀六心要計畫，提升櫃檯服務禮儀。

2、程序革新

- A. 除戶謄本一指通，建置戶籍數位資料庫，對於請領日據後至電腦化後除戶謄本，均可快速核發，提升行政效率。
- B. 建置國民身分證申請書影像檔，快速調閱確認人貌，縮短核發時程。
- C. 設置「自然人憑證」申辦櫃台，製發自然人憑證IC卡，透過網路輕鬆享受電子化政府e化服務。

3、研究創新

- A. 藉由「走動式服務機制」，即時調派後線人員支援，增加機動櫃台及快速窗口，紓解人潮。
- B. 精心設計製作萬用卡片，針對辦理出生、結婚、到院服務等民眾，致贈卡片，獻上滿滿祝福及關心。
- C. 製作新版法令函釋、便民手冊及操作手冊，同步更新系統、記事、法令等資訊，提昇同仁專業知識。
- D. 注重內部管理，營造樂活辦公室，每週以每日不同主題，藉由主題活動，增進同仁情感交流，凝聚戶所向心力，促進團結和諧，培養真善美菁英團隊，強化為民服務品質。
- E. 為使洽公民眾之孩童不致因等候而哭鬧，本所打造兒童閱讀書香區，放置適於各年齡層孩童之書籍，以吸引兒童之注意力，減少洽公父母之負擔。

4、設施用心

- A. 設置全方位服務台，引導民眾、諮詢及簡易戶籍資料查詢、縮短申辦時程，達到利民便民之目的。
- B. 於一樓裝設「愛心鈴」，對年長及不便人士，實施「免取



號、免等待」服務。

C. 為落實無障礙洽公環境，鋪設「無障礙坡道」、規劃「專用廁所」，提供貼心服務。

5、社會溫馨

A. 對年長者及行動不便人士實施人性化的到府服務。

B. 首辦戶政便利站，解決民眾時間及路途的不便，以達便民、利民的服務宗旨。

四、提升服務品質作法

本所為提升服務品質定訂本所 99 年度提升服務品質計畫(如附件)，再依本所品質計畫向下推展各子項計畫，計『美化環境員工盆栽認養實施計畫』等十五項：

便民服務標準構面部份計有：(如附件)

- (一)美化環境員工盆栽認養實施計畫。
- (二)服務標示暨申辦動線規劃計畫。
- (三)推動節能減碳執行計畫。
- (四)電話禮儀實施計畫。
- (五)推展志願服務實施計畫。
- (六)在職訓練實施計畫。
- (七)新進同仁教育訓練實施計畫。
- (八)推動「快速窗口」實施計畫。
- (九)陳情及抱怨處理實施計畫。
- (十)腦力激盪小組實施計畫。
- (十一)設置戶政便利站計畫。

線上服務及電子參與部份計有：

- (一)網頁建置及維護實施計畫。
- (二)資訊安全規範。
- (三)為民服務資訊網站隱私權保護政策。

創新加值部份計有：

- (一)營造「樂活辦公室」實施計畫。
- (二)加強公務人員溝通與宣導能力、執行力、應變能力訓練計畫。



五、戶政心關懷情

- (一) **關懷弱勢**：為關懷身心障礙人士，於一樓裝設「愛心鈴」，規劃無障礙空間及「專用廁所」，提供貼心服務，對年長及行動不便者，實施到府或隨到隨辦服務。
- (二) **關懷區民**：為擴大服務市民，結合里辦公處，設置「戶政便利站」，提供常用書表、戶籍登記申請須知、最新訊息等，便利民眾就近索取，及了解相關戶政訊息，拉近服務距離。
- (三) **關懷外籍配偶**：為使新移民早日融入我國生活，共創多元化和諧社會，結合移民署基隆服務站、七堵區衛生所、七堵區公所、七堵區外籍配偶家庭社區服務據點等單位及機構，推動通關連繫窗口以提供新移民各項諮詢。

本所採行全面品質管理的概念，推動戶政簡政便民創新措施，以「專業、創新、熱誠、效率」服務目標，從「一生的朋友，七堵戶政，陪伴您」的期望出發，以新的服務、新的觀念、新的設備、用熱忱的心、服務的心、關懷的心，讓民眾感受到戶政的創新、革新，服務人員的用心、貼心、溫馨。



貳、提升為民服務品質績效

一、優質便民服務

(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

『民眾可以從單一窗口得到多種或者整合的服務』，總服務櫃台 7 處，綜合受理各項申辦業務，一處收件，全程服務。洽公入口處設置多功能服務台，由志工輪值服務，提供法令諮詢及引導、代發文宣、協助身心障礙者申辦案件等支援服務，服務流程簡化又有效率。

B. 全功能程度

本所受理人民申請案件共計 3 大類 40 項，均能在單一櫃台完成，免除民眾奔走好幾個窗口，故本所單一窗口全功能比例為 100%。民眾不再需要往返奔波於機關間，且一再解釋他們的問題，只要透過一次的交件、電話連繫、傳真就能完成所欲處理的事務，尤其當事件處理如涉及多層級政府單位時，民眾能在指定單位的單一窗口即可處理完畢所有事務，這對講求時效與競爭的社會尤其重要。

單一窗口實現了「五個最少」：

- (A) 民眾等候的時間最短最少。
- (B) 民眾填寫的書表要最少。
- (C) 民眾蓋的章也要最少。
- (D) 民眾牽涉的流程層級也要最少。
- (E) 民眾抱怨要最少。

C. 本所辦理全功能櫃台關鍵策略

本所強調全方位服務的創新與精進，不斷在為民服務方面積極作為，各項業務的推動以學習型組織為目標，並特重團隊精神之發揮，期以卓越的行動力與執行力，迅速、正確且有效地解決民眾的問題，創造全方位為民服務之共同願景。本所申辦窗口整合情形分述如下：

- (A) 大門左側設置多功能服務台-由同仁或志工輪值服務，提供法令諮詢及引導，落實以民為主、以客為尊之服務導向。
- (B) 成立志工服務隊計 12 人-提供代發文宣、協助身心障礙者申辦案件等支援服務。



- (C)全功能櫃台：針對各項申辦案件，設置7個單一窗口，不分里別、性質、類、別，一處收件，全程服務。
- (D)提升專業：自行辦理員工教育訓練18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，員工學習時數至99年12月底止計773時，平均每位同仁教育訓練51小時。
- (E)法令專業：本所編製員工各項戶籍登記操作手冊及戶政便民手冊（分法令篇及實務篇）俾利窗口標準化及快速化。
- (F)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，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。不定期辦理研討並進行戶政法令測試，99年計研討18次及測驗6次，平均成績96分。
- (G)設置快速及機動窗口-等待民眾過多時，後線人員即時主動支援，成立快速窗口，以請領戶籍謄本為主；且為達到「零等待」目標亦視情況開闢一機動窗口受理。
- (H)關心弱勢族群-於一樓設置愛心服務鈴，對年長及行動不便人士，優先受理或實施到府服務。
- (I)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，每月統計最優同仁，並予以獎勵。
- (J)貼心感動服務-民眾臨櫃辦理出生、結婚登記，由櫃檯同仁播放祝福曲，並致贈賀卡。



. 單一窗口全程處理



. 志工協助導引



. 人數過多啟動機動窗口

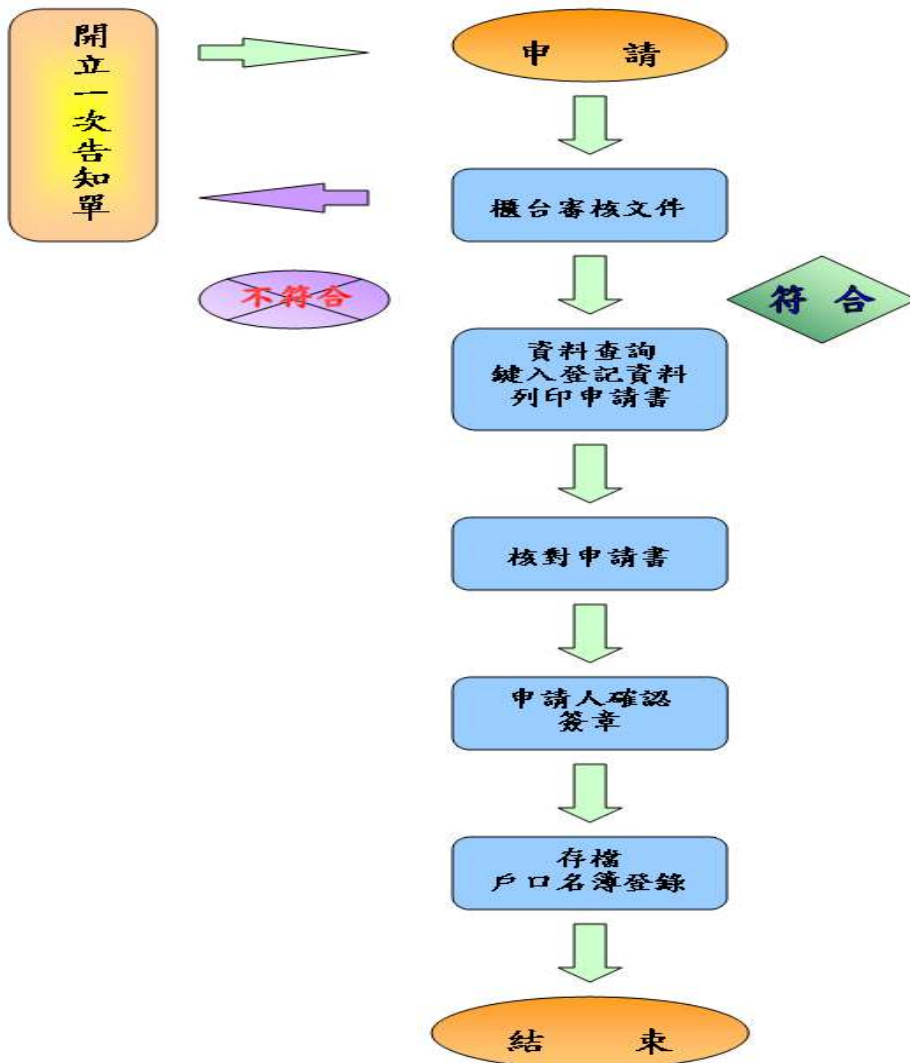
D. 施行成效

- (A)縮短等候時間-設置7個單一窗口，從叫號收件至繳交規費領取文件，均在同一櫃台完成。
收件再分案處理-有關國籍、門牌初編、申請暫遷戶所、大宗謄本等案件，均由窗口收件後再交付承辦人後續處理。



- a. 戶籍登記: 遷入、初設戶籍、住變、遷出、出生、出生地、死亡(宣告)、認領、監護、收養、終止收養、結婚、離婚、更正、變更、撤銷、廢止、原住民身分認定及登記、原住民傳統姓名羅馬拼音、未成年子女權利義務行使負擔、分(合)戶、輔助計 22 項。
 - b. 證明核發: 戶籍謄本、英文戶籍謄本、印鑑證明、印鑑登記、身分證、戶口名簿、門牌證明、戶口統計資料、結婚證明書(中、英文)、離婚證明書(中、英文)計 13 項。
 - c. 其他案件: 如自然人憑證、門牌編釘、國籍申請、大宗謄本、屋主申請暫遷戶所等計 5 項。
- (B)99 年至 12 月底止各項申辦案件統計-戶籍登記案件計 6,998 件、文件證明核發 45,270 件、自然人憑證計 620 件、門牌編釘 71 件、國籍申請計 43 件、申請暫遷戶所 57 件等…全部合計 53,059 件。

單一窗口處理流程





(2) 申辦案件流程簡化程度

A. 縮短申辦案件時間

(A) 本所辦理情形：

a. 臨櫃

- (a) 由同仁或志工，於民眾抽取號碼前協助引導及預審文件資料。
- (b) 本所編製員工作業手冊及法令實例手冊，俾利窗口標準化及快速化。
- (c) 一次告知單制度及法令解答服務，避免民眾再次奔波。
- (d) 依等待人數之多寡，設置快速及機動窗口由後線人員支援。
- (e) 申請案件其證明文件不齊者，透過戶籍數位化資料及傳真查證，減少民眾往返奔波，節省社會成本。
- (f) 配合民眾需求，英文謄本核發，可由標準 6 個工作天，縮短為平均 3 個工作天，縮短時間比例 50%，99 年計核發 54 件。共節省民眾 $(6 \text{ 天}-3 \text{ 天}) \times 54 \text{ 件}=162 \text{ 天} \times 24 \text{ 小時}=3,888 \text{ 小時} \times 60 \text{ 分鐘}=233,280 \text{ 分鐘}$ 。
- (g) 自 99 年 7 月 1 日起民眾可異地申請日據時期除戶簿頁，本所配合內政部「99 年度整理戶籍資料作業計畫」亦已全部建置，並校核修正完成，縮短民眾申領日據時期除戶簿頁時間約 50%。
- (h) 光復後之除戶簿頁，本所配合「99 年度整理戶籍資料作業計畫」，校核時對於有缺漏的除戶簿頁，亦已馬上建置並上傳至內政部，可避免因缺漏擔誤民眾請領時間，增進對民眾服務效率，提升到 100%。

b. 非臨櫃

- (a) 開放遺失身分證民眾，電話掛失服務，尚未補發新證前，於第一時間立即上網通報，減輕民眾對身分證遭冒用之焦慮與不安(當日)，99年1-12月443件。
- (b) 本所赴轄區各國中收件，核對無誤立即發證，再由學校核發(5天)，98年收件347件，99年配合政策，以後改至年初收件，故99年未收件。
- (c) 集體申辦自然人憑證，派員至各機關收件及發證(3天)，99年1-12月73件。
- (d) 線上預約申辦戶口名簿及戶籍謄本(2天)。
- (e) 通信申請謄本(3天)。



c. 走動式服務及特殊服務

(a) 設置「戶政便利站」延伸服務據點：

與里長合作戶易通便民服務，使行動不便及偏遠地區的民眾能縮短至戶政事務所辦理及等候的時間；結合 20 個里辦公處設置「戶政便利站」，置放常用申請表、最新法令資訊，方便民眾可就近索取各類戶政書表及宣導單，亦可委託里長申請戶籍資料。

(b) 與基隆監理站、稅務局及地政跨機關便民服務：

- ◆汽、機車行車執照之地址變更及身分證統一編號變更申請；駕駛執照之地址變更申請。
- ◆房屋、地價稅稅籍資料變更；自用住宅優惠稅率申請。
- ◆土地及建物所有權狀資料異動。
- ◆99 年跨機關便民服務受理至 12 月底止計 44 件較 98 年 52 件少，為提高跨機關整合服務效能，以專業便民流程關懷新住民權益，已加強對各位同仁教育訓練及主動服務，並製作海報張貼亦於里民大會宣導，務使能提供民眾更多元的服務。

(c) 殘障愛心服務鈴免上樓貼心服務，由同仁下樓核對人貌並受理，99 年服務 68 人次，較 98 年 49 人次大幅成長 38.78%。

$$(68-49)/49 * 100\% = 38.77\%$$

(d) 對於老殘、重病民眾派員到宅、醫院受理補證及印鑑等，99 受理 28 件，較 98 年 25 件亦成長 12%。

$$(28-25)/25 * 100\% = 12\%$$



. 於里長辦公處設置戶政便利站



. 民眾申辦案件證件不齊
開立一次告知單並講解



. 標準化作業，適時更新戶政服務手冊

d. 假日預約服務

配合 97 年 5 月 23 日起結婚登記改採登記婚，受理假日預約結婚登記服務，排定輪值服務人員，至 99 年 12 月底止，共服務 6 對新人。



e. 以客為尊增值延時服務

(a) 櫃檯受理人員於上班前提早展開服務及下班時間截止後依序服務，嘉惠早到所、晚到所之洽公民眾。

(b) 中午彈性受理時段，辦理窗口 2 處，視申辦人數增加支援窗口。

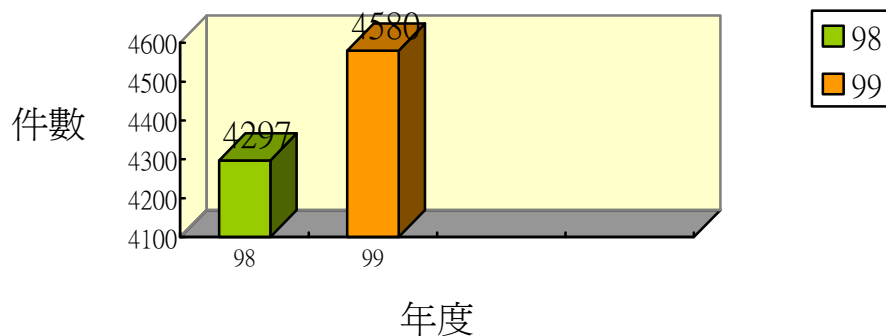
(e) 99 年增值延時服務計 4,580 件較 98 年 4,297 件成長 6.59%

以成長率： $(4,580-4,297) / 4,297 * 100\% = 6.59\%$

以佔 99 年總受理案件比例： $(4,580/53,059) * 100\% = 8.63\%$

✧ 增值延時服務成長6.59% ✧

增值延時服務統計表



B. 縮短等候及處理計算比例

(A) 臨櫃

99 年 1-12 月單一窗口受理業務計 52,268 件，98 年 1-12 月計 49,438 件。

98 年→ $(49,438 \text{ 件} / 12 \text{ 月} / 22 \text{ 工作日} / 8 \text{ 小時} / 7 \text{ 個櫃台} = 3.3 \text{ 件/時/櫃台})$

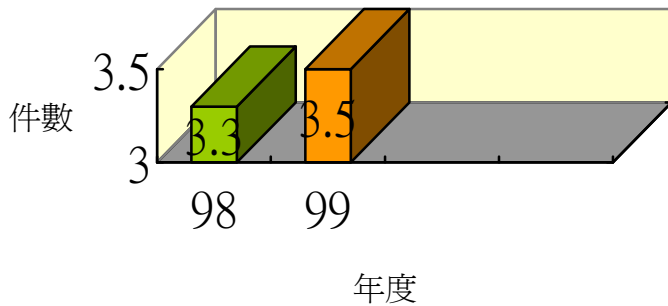
99 年→ $(52,268 \text{ 件} / 12 \text{ 月} / 22 \text{ 工作日} / 8 \text{ 小時} / 7 \text{ 個櫃台} = 3.5 \text{ 件/時/櫃台})$

$(3.5-3.3) / 3.3 * 100\% = 6.06\%$ 。

✧ 比較98年縮短民眾等候時間比例達6.06% ✧



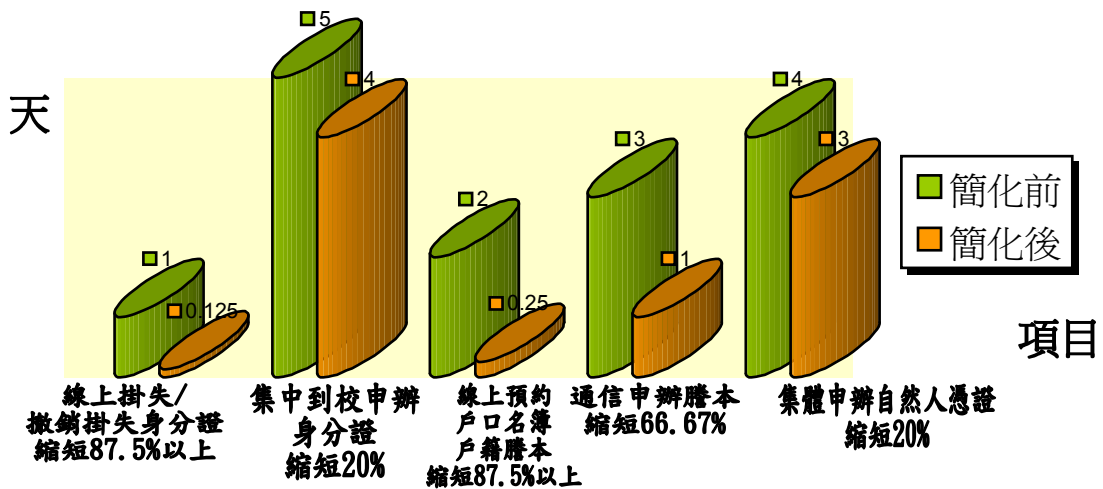
臨櫃案件縮短表



平均每櫃台每小時受理案件

(B)非臨櫃

- a. 開放遺失身分證民眾「電話掛失」服務，作業方式由當日縮短為電話中確認無誤1小時內登錄：縮短比例：87.5%以上。
- b. 集中申辦，簡化程序：
本所赴轄區各國中收件，核對無誤，立即發證，再由學校負責核發。原5個工作天縮短為4個工作天，縮短比例：20%。
- c. 線上預約申辦戶口名簿及戶籍謄本，原2天縮短為收件2小時內辦理通知，縮短比例：87.5%以上。
- d. 通信申請謄本，原3個工作天縮短為收文後當日，縮短比例66.67%。
- e. 集體申辦自然人憑證作業：派員至各機關收件及發證，原4個工作天縮短為3個工作天，縮短比例：20%。





C.99 年簡化申辦流程項目

項目	實施前	實施後	件數	效益
設置「戶政便利站」里長受理委託辦理	本人或自行委託他人辦理，偏遠地區來回至少 2 小時。	里長受託辦理既安全又便利	25	共節省 50 小時。
姓名變更	民眾須先領出生謄本才能申請，戶政另行傳真查詢警察機關無誤後才能受理，須 3 個工作日。	利用連線調閱出生謄本，又使用法務部刑事案件查詢，連同換證，僅須 2 小時	306	每件案件省下 2 天半，大幅縮短改名流程。
到府服務	行動不便者，可能花上半天	可線上申請或委由家人代為申請	28	戶政到所服務零等候。
線上申請戶口名簿及戶籍謄本	自行至戶政所辦理，加等待須 1 小時	線上先行預約來所時間，確認身分後即可繳費領取	15	每件省下 30 分，共節省 7.5 小時。
郵寄申請戶籍謄本(民眾、不含機關)	自行至戶政所辦理，加等待須 1 小時	確認無誤後即以掛號寄回	17	每件省下 30 分，共節省 8.5 小時。
非辦公時間加值服務	辦公時間為早上 8：00 至下午 5：30，有些民眾提早或晚到 1 至 120 分	提早及延後受理，節省民眾時間	72	每件平均省下 15 分，共節省 18 小時。
集體申辦自然人憑證作業	自行至戶政所辦理，加等待須 1.5 小時	派員至各機關收件及發證	73	每件平均省下 55 分，共節省 66.92 小時。



(3)、申辦案件檢附書證謄本減量程度

A、申辦人檢附書證謄本便利度

(A)免附戶籍謄本

本所為核發戶籍謄本機關，受理民眾申請戶政業務可自行查證，透過除戶戶籍資料數位化系統，民眾可異地申請光復後之除戶資料，機關亦可查證簡化民眾申請謄本，由戶政人員代為查證，如更正案件所需之除戶及現戶謄本、改名所需之出生謄本、屋主申辦逕為暫遷戶所案及國籍業務所需之謄本等，均無需再行提供，簡化流程達到一處受理、全程服務之目標。

項目	(99年1-12月)件數
更正及變更案件	413
改名用之出生謄本	306
屋主申辦逕為暫遷戶所	57
國籍業務	43
原住民身分認定及登記	9
小計	828




★99年度謄本簡化效益比例：99年1-12月為20,406件
 $828 / (20,406 + 828) * 100\% = 3.9\%$ 。

(B)使用跨機關電子閘門認證辦理案件

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，減少民眾向不同機關申請所需附繳書證之困擾與不便，有效節省處理時間，提升行政效率，計6項電子閘門項目。



a. 使用跨機關電子閘門之業務項目：

使用電子閘門跨機關種類	98 次數	99 次數	業務項目
法務部「刑事案件查詢系統」 	360	349	<ul style="list-style-type: none"> ◆姓名變更。 ◆國籍申請。
內政部入出國及移民署「入出國紀錄查詢」 	314	294	<ul style="list-style-type: none"> ◆國籍申請。 ◆入出境案件。 ◆屋主申請暫遷戶所。
中央健保局「全民健保通報查詢」 	66	57	<ul style="list-style-type: none"> ◆屋主申請暫遷戶所。
戶政 e 化內部作業「線上掛失/撤銷掛失身分證系統」 	382	443	<ul style="list-style-type: none"> ◆國民身分證遺失補發線上登錄掛失/撤銷掛失作業。



內政部「自然人憑證作業系統」 	502	620	◆受理自然人憑證請領、變更、展期及廢止業務。
內政部「國籍行政資訊系統」 	57	43	◆國籍申請

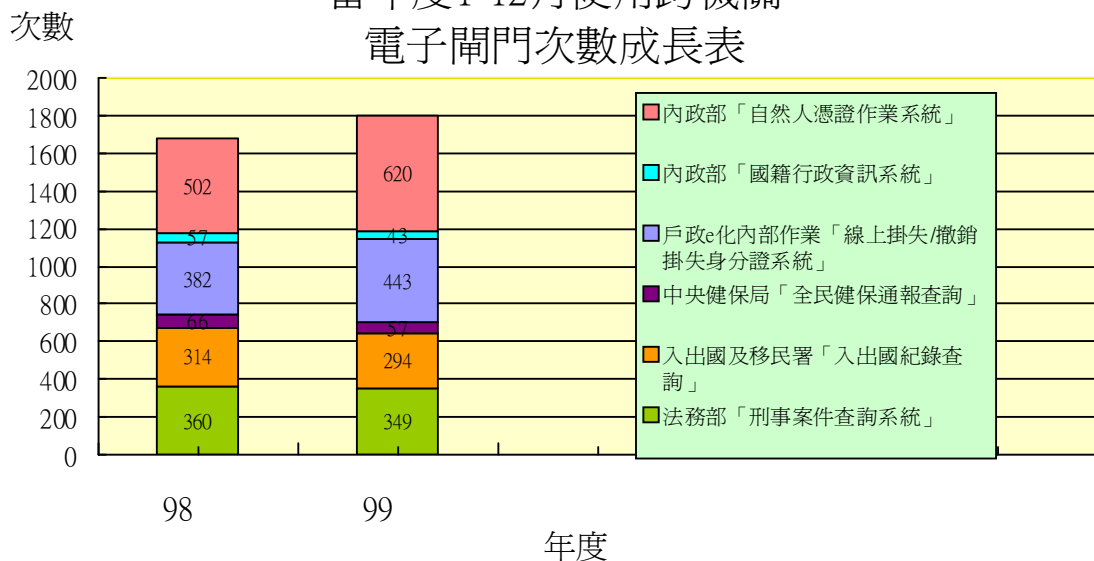
b. 成長率

99年1-12月姓名變更計349件,屋主申請逕遷戶所計57件,入出境業務計194件,國籍歸化流程計43件、線上受理掛失/撤銷掛失國民身分證443件、受理自然人憑證620件,依照業務性質使用電子閘門跨機關查詢系統共計使用次數1,806次,較98年使用1,681次,總使用電子閘門成長7.6%。

$$(1806-1681) / 1681 * 100\% = 7.44\%$$

☆☆☆ 總使用電子閘門成長7.44%

當年度1-12月使用跨機關
電子閘門次數成長表





(C)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。需準備檢附書表為一般委託書、約定書..等，應檢附書表約佔總件數5%。應檢附各類書表免費提供、免費影印，提供地點如下：

- a. 臨櫃提供書表，計43項
- b. 網路下載書表，計28項
- c. 傳真提供書表，計43項
- d. 各里辦公處委託書表專卷，計20項

(D)免附戶口名簿：

辦理各項住變、遷入、結婚等戶籍登記，如有戶長未提戶口名簿、忘記攜帶又需馬上辦理等..情形，得先行受理登記再通知戶長改註，原戶籍不在本轄，可以行政協助方式傳真「行政協助聯繫表」通知對方戶所辦理，至99年12月底止共有128位民眾受惠。

(E)到府查證居住事實：

申請人無法提具房屋證明文件，由本所主動派員到府查證，99年度受理11件。

2、服務流程透明度

(1)案件處理流程查詢公開程度

A、提供案件承辦資料種類

(A)機關場所公布：

- a. 佈告欄:張貼各項作業辦理時限、標準處理流程、最新法令宣導、規費收取標準及逾期罰鍰標準,提供民眾知的訊息。
- b. 民眾等候區:放置各項戶籍申請案件範例、空白表格及製作服務宣導小卡供民眾取用。
- c. 電子跑馬燈:提供最新戶政資訊及協助跨機關宣導。
- d. 數位相框:7個受理櫃台都設置數位相框，民眾等待案件時，可藉由數位宣導，瞭解最新戶政訊息。



規費項目		提供空白表格及範例	
數位宣導		電子跑馬燈	
戶籍罰鍰處罰金額基準表		各項法令宣導	

(B)電話：

本所設置電話輪流接聽人員，提供民眾電話查詢各項申辦業務作業流程及攜帶文件並可向承辦人員詢問案件處理情形。

(C)機關網站公布：

本所全球資訊網 <http://www.cidu-house.gov.tw> 明示機關簡介、最新消息、表格下載、線上服務、申請須知等。

(D)里辦公處協助宣導：

- a. 結合本轄 20 個里辦公處設置「戶政便利站」，提供里民領取各種戶政常用書表及知悉最新法令訊息。
- b. 99 年「戶政便利站」里長受里民委託申辦各項戶政案件，合計服務 25 件較 98 年 24 件略為成長 4.17%。
 $(25-24)/24 * 100\% = 4.17\%$ 。

B. 提供案件查詢管道種類



(A)多元查詢機制

- a. 現場:提供民眾及機關查詢,設置「各機關閱覽抄錄戶籍資料登記簿」管制。
- b. 電話:受理民眾或機關查詢里鄰及門牌整編資料。
- c. 網路:以 email、網路留言答覆及 4 項線上預約服務,並由專人控管,有效管理辦理時效與提供查詢服務,民眾諮詢亦可運用電子郵件,由專人服務與解答。
- d. 免費上網服務:民眾休憩區設置 1 部電腦,供洽公民眾上網查閱戶政相關業務訊息。

(B)成果效益:

本所在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下,即時提供民眾了解案情處理。

a. 現場:

民眾→提供里鄰查詢、門牌整編查詢、屋主提出證明查詢該址戶數。

機關→設置「各機關閱覽抄錄戶籍資料登記簿」七堵區公所 11 次、基隆市港務局 1 次、安樂地政 9 次、七堵稽徵所 2 次及保二一大隊中隊 1 次。

b. 電話及傳真:

民眾→提供里鄰查詢、門牌整編查詢。

機關→市府服務中心傳真查詢戶籍資料 2 次、市府社會處傳真查詢 2 次、市府民政處傳真查詢 1 次、受理外交部領事事務局傳真查詢身分證疑義 2 次、安樂地政傳真查詢 2 次、高等法院傳真查詢 3 次、金融機構傳真查詢身分證資料 7 次及移民署傳真查詢 2 次。

網路→本所 99 年 1-12 月受理線上預約項目:戶籍謄本 15 件、改名 4 件、網路留言版 4 件、email 電子信箱回覆 20 件。



受理他機關查詢戶籍資料



網路受理線上申辦預約服務

(2)、案件處理流程主動回應程度

A、提供案件主動通知及確認功能



(A) 人民申請事項

主動通知申請人案件受理及辦理情形：

- a. 門牌編釘及國籍申辦，於民眾申請案件時，櫃台受理人員主動告知進度及完成案件所需之時間。
- b. 屋主逕遷戶所案，於申請時函知屋主並於案件完成時再行函知。
- c. 人民申請案件採臨櫃方式辦理，民眾對申請手續、繳驗證件，有疑惑或證件不齊全時，開立「一次告知單」告知。
- d. 每日檢視線上申請案件，受理完成後以 e-mail 或電話回覆取件時間。
- e. 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) 他機關函知及通報事項

- a. 法院寄發之裁定(如禁治產、離婚等案件)主動通知民眾限期辦理。
- b. 接獲內政部入出國及移民署通報出境 2 年未入境案件，郵寄通知戶長確認無誤後辦理逕為遷出登記。
- c. 駐外單位函轉辦理結婚登記後函復駐外單位。
- d. 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。99 年至 12 月止出生通報 374 件，死亡通報 231 件，逾期未辦理主動通知辦理出生 25 件，死亡 17 件，逾期催告 5 件，逕為登記 0 件。

(C) 成果效益

- a. 門牌編釘 99 年 1-12 月計 71 件。
- b. 屋主逕遷戶所 99 年 1-12 月新申請計 57 件，案件完成答覆計 52 件均以公文函復。
- c. 國籍申辦 99 年 1-12 月計 43 件。
- d. 99 年 1-12 月一次告知單開立件數計 907 張。
- e. 法院寄發之裁定，以公文或通知單函知民眾，計離婚 4 件、監護宣告 6 件、收養 3 件、終止收養 1 件、未成年子女權利義務 2 件及確認親子關係 3 件。
- f. 接獲駐外單位函轉辦理結婚登記，俟辦妥後函復駐外單位計 2 件。
- g. 接獲內政部入出國及移民署通報出境 2 年未入境案件，計 102 件主動掛號通知戶長確認。

- (D) 訂定陳情案件處理流程：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，並建立超過逾期



處理告知機制，99 年陳情案件 1 件。

- (E)業務事後程序告知：申請各戶籍登記，未依規定提供戶口名簿者，除受理時查證先行受理外，並於辦竣後主動以明信片通知原戶長，原戶籍不在本轄，可以行政協助方式傳真「行政協助聯繫表」通知對方戶所辦理，99 年度計 128 件。

(二)機關形象

1. 服務場所便利性

(1)洽公環境適切程度

A. 民眾對本所洽公環境之滿意度

推動環境美（綠）化，創造乾淨、明亮有特色的洽公環境是我們的目標。

- (A)繁花盛開的景觀區：於戶所一角，闢建出春意滿滿的庭院，讓人一見就有溫暖愉悅的心情。
- (B)綠色森林：受理櫃檯及民眾等待區擺設盆栽共 18 盆，讓辦公廳舍處處流洩綠意。景觀盆栽的維護採認養人制度，同仁齊心創造好環境。
- (C)孩子是傳家寶：為了讓帶孩子洽公的民眾能安心，本所設置兒童圖書區，備有超過 80 冊童書供小小主人翁閱讀。讓等待父母洽公的同時也有收穫。
- (D)上廁所也是大事：為了讓如廁也能充滿驚喜感受，我們改變平凡無奇的廁所，特別設計不同的主題風格，置身其中宛如聽到大海的潮浪聲；跨進另一端則是鄉村美景怡人，春天的微風徐徐而來。

用心首創請您蒞臨體驗!!

- (E)喜氣洋洋賀新人：專為新人設置的結婚布幕及賀卡，在新人重要的日子獻上誠心祝福。98 年 35 對新人、99 年 44 對新人留下幸福的身影。
- (F)無菸環境：辦公場所全面禁煙，維持乾淨清新空氣。
- (G)中英標語階梯：進行三樓階梯美化，藉以轉移民眾爬梯疲憊感，帶著愉悅心情洽公。

景觀區



舒適的洽公環境



盆栽認養人制度





兒童圖書區



結婚誌喜布幕供新人拍照



中英文階梯美化



乾淨舒適主題式廁所

鄉村風格



廁所文學



海洋風



海洋風





- B. 服務項目、服務人員及方向引導等標示規劃雙語化
- (A) 服務標示：入口處設置機關銜牌、服務時間及便民服務項目等資訊。
 - (B) 英文標示牌：共計 13 處。
 - (C) 代理人制度及名牌標示：每位同仁座位以中英文標示姓名及其代理人。
- C. 申辦動線—我們重視民眾的需求，提早服務、延長辦理、延伸據點、機動窗口，要做到民眾提出需要之前早已妥善規劃。
- (A) 申辦動線
- a. 志工引導：共有 12 名愛心志工輪班服務，協助民眾抽號碼牌並引導至受理櫃檯。本年度志工們已服務 14,146 人次，服務時數達 1,707 小時。
 - b. 智慧型叫號系統：結合國、台語叫號服務，並於明顯處設有顯示燈號。
 - c. 櫃台動線規劃：降低櫃檯高度拉近與民眾距離。設有綜合櫃檯 7 個、自然人憑證櫃檯 1 個，另闢機動櫃檯 1 個。
- (B) 加值服務動線
- a. 設立「晨辦窗口」：提早於 7:45 開始服務，以利趕赴工作的民眾不必請假。今年已受理 69 件。
 - b. 延長服務時間：民眾電話預約下班後辦理或取件，體貼其請假不易，派員等候辦理。本年度共 3 件。
 - c. 設立「機動窗口」：洽公民眾較多時，加開機動窗口服務以節省民眾等待時間。
 - d. 延伸服務據點：戶易通之簡政便民措施。與七堵區公所簽訂合作備忘錄，讓轄區內偏遠山區民眾，因工作或年老致洽公不便者，可至里辦公處由里長代辦送件。本所並設計「代辦戶籍登記專用袋」以去除民眾資料外洩疑慮。本年度共計 25 件。
 - e. 戶政便利站：結合本區 20 個里辦公室放置常用書表及最新訊息，免去民眾往來戶所拿取表格的不便。

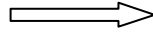


一生的好朋友 七堵戶政

機關銜牌



服務信念



抽號碼



志工引導



受理櫃檯



晨辦窗口



戶政便利站



機動窗口



申辦流程告示



收費標準



全面禁煙

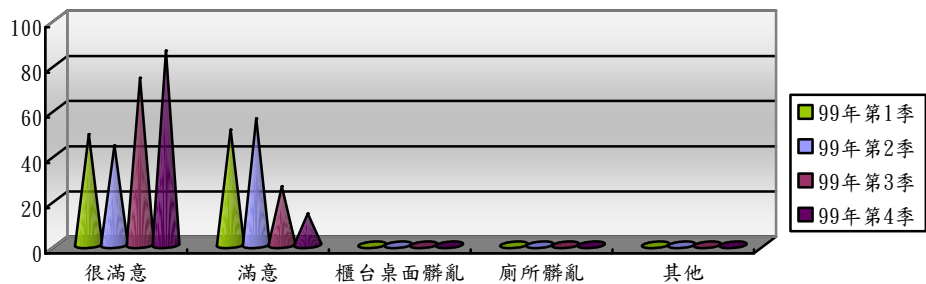




D. 滿意度辦理情形：為了解民眾對本所洽公環境滿意度，每季進行調查。98 年很滿意、滿意人數佔 98.75%，**99 年達 100%**。

叫我第一名!

調查時間	很滿意	滿意	櫃台桌面髒亂	廁所髒亂	其他	樣本數 (人)	總計 (%)
99 年第 1 季	49	51	0	0	0	101	100
99 年第 2 季	44	56	0	0	0	85	100
99 年第 3 季	74	26	0	0	0	105	100
99 年第 4 季	86	14	0	0	0	115	100



(2) 服務設施合宜程度：機關服務設施妥適完備

本所各項設施皆定期清潔維護並有輪值人員檢查評比。落實節約能源政策，使用再生紙、汰換成 LED 逃生指示燈，且資源回收再利用-作廢紙張背面再使用。並設置電子化設施宣導資訊，節省紙張用量。本所 99 年夏季用電比 98 年節省 910kWh，成效卓著。

A. 核心設施方面

(A) 綜合受理櫃檯：設置 7 個綜合受理櫃檯整合多項服務。1 個自然憑證櫃檯。

(B) 專案受理櫃檯：門牌、國籍業務由專人受理，9 號櫃檯為「機動窗口」業務同仁支援使用。

(C) 資訊公開區：

a. 無限上網：設置無限上網供民眾查詢戶政資訊、須知、流程等。



- b. 印製精美書籤：將申辦案件之「應繳附書件及注意事項」印製成精美書籤供民眾查閱後再使用。
- c. 數位相框：為節省紙張，獨創在每一櫃檯設置數位相框宣導相關戶政訊息。本年度已宣導 13 則訊息。 ⇨ 本市首創。
- (D) 閱讀等候區：等待區共有 17 張舒適沙發椅，並提供多種報紙、雜誌、兒童圖書、同仁在戶政工作的感動寫成的「心情驛站」、收集好的文章提供民眾閱覽的「文學饗宴」。
- (E) 洗手間美學：廁所規劃不同主題，並且張貼溫馨小語，本所廁所屢獲「特優級」肯定，並獲平面媒體報導。
- (F) 無障礙設施：在一樓設置愛心鈴，讓身障或年老不便的民眾不必上三樓也可洽公，愛心鈴服務件數 98 年 49 件、99 年已達 68 件。另設置無障礙廁所、樓梯扶手等貼心民眾需求。
- (G) 書表範例及空白表格專區：提供空白書表及填表範例 18 種。

B. 一般設施

- (A) 複合式寫字枱：共有 2 張寫字枱及 6 張椅子，備有書寫用具、老花眼鏡。
- (B) 飲水機服務：設有飲水機並定期清洗，備有高溫殺菌紫外線消毒機，清洗消毒陶杯，照顧民眾飲水安全。
- (C) 設有手機充電器，以備民眾不時之需。
- (D) 公用電話設施：大門外設置公用電話，並備有電話卡片供民眾使用。
- (E) 愛心傘架、雨衣掛勾、安全帽櫃：在多雨的城市預備民眾隨時的需求。
- (F) 資料回收分類桶、紙張再利用盒、隨手關燈提醒卡、節能守則卡等：用心守護地球資源。

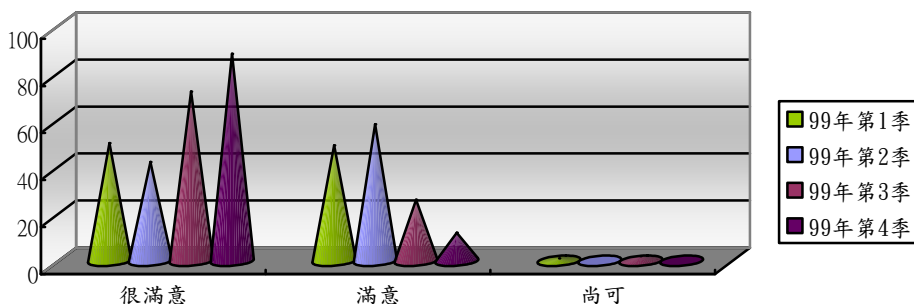
C. 貼心創舉

- (A) 環保紙袋：影印包裝紙自製成資料袋、提袋供民眾取用。
- (B) 溫馨祝福萬用卡：印製萬用卡及貼心可愛的印章，在新人結婚、新生嬰兒出生、或民眾不適需要到府服務時送上滿滿的祝福。
- (C) 幸福印鑑章：常見民眾忘記所登記的印鑑章，本所特印製「幸福章」小貼紙供民眾黏貼。

D. 民眾對我們的肯定：本所每季的調查服務設施滿意度，98



年很滿意、滿意人數佔 95.50%，99 年 99.25%，**進步 3.75 百分點**顯示民眾認同我們的努力。



資訊公開區



設施無障礙



很讚喔!!



飲水大計

飲水機 高溫殺菌器確保陶杯清潔





手機充電器



寫字枱及公用電話



貼心創舉

環保提袋、資料袋



溫馨萬用卡



結婚賀卡



2. 服務行為友善性與專業性

(1) 服務親和程度

A. 洽公服務禮儀滿意度

- (A) 櫃檯禮儀六心要，形塑戶政品牌：訓練同仁的禮儀由心出發，我們做到「起立迎賓」、「接待問候」、「聆聽複述」、「雙手遞件」、「擦拭印章」、「溫馨祝福」。
- (B) 服務禮儀與常用應對情境模擬：與同仁間的情境模擬加強推廣服務的廣度及深度。
- (C) 微笑服務運動：在每個位子前設置小鏡子，提醒同仁隨時看看自己微笑了嗎？要給民眾最溫暖的接待，每次來洽公都是愉快的經驗。
- (D) 服務禮貌達人選拔：由民眾票選最佳服務人員在所務會議上公開表揚並印製成人物風雲榜，讓同仁見賢思齊。



(E)戶所家族日：每週一同仁穿著制服，並配帶微笑標章，彰顯本所充滿幹勁的精神及齊心合一的向心力。

(F)21項滿意服務自我修練：提供每位同仁自我激勵的方針，時時提醒自己提供民眾最高品質服務。(如附件)

(G)志工訓練：本所共12名志工。

a. 志工服務內容如下：

(a)民眾進入本所，應主動趨前問候。

(b)櫃檯叫號後，應對民眾為必要引導。

(c)對等候區民眾為必要之照顧：如遞送報紙，若有隨行幼兒，可提供兒童相關書籍。

(d)民眾離開時說：謝謝、請慢走、再見。

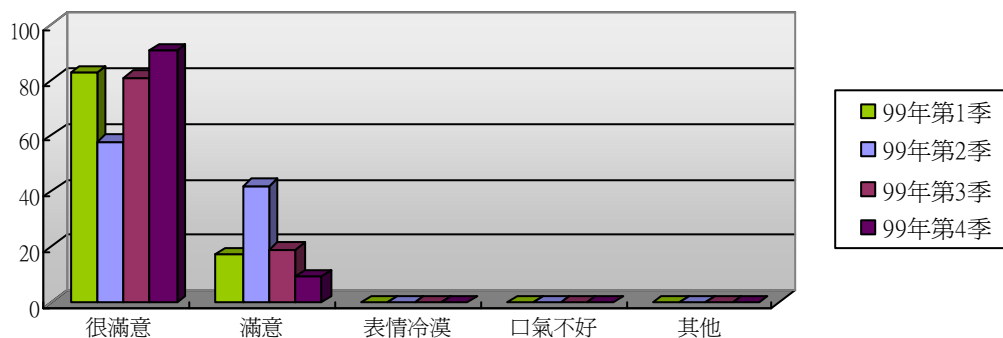
b. 志工服務績效：

年度	服務人次	服務時間
98年1-12月	12,024	1,679
99年1-12月	14,146	1,707

(H)民眾的滿意度：民國98年很滿意、滿意平均為99.25

民國99年提升至100%，進步0.75百分點。

調查時間	很滿意	滿意	表情冷漠	口氣不好	其他	樣本數(人)	總計(%)
99年第1季	83	17	0	0	0	101	100
99年第2季	58	42	0	0	0	85	100
99年第3季	81	19	0	0	0	105	100
99年第4季	91	9	0	0	0	115	100



B. 電話禮貌服務

(A)依據本所「電話禮儀實施計畫」辦理

a. 分組：全所同仁分為4組輪值總機。



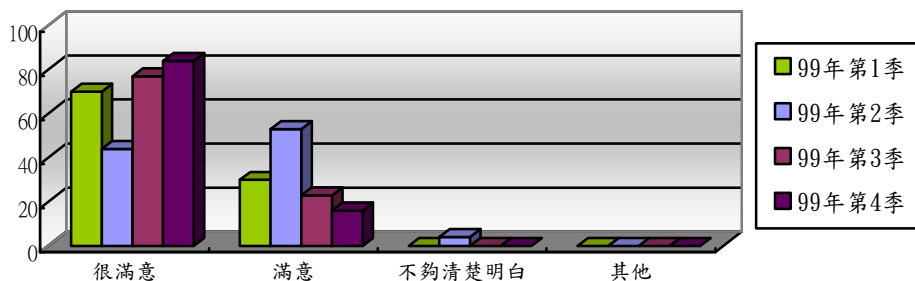
- b. 接聽：電話鈴響應立刻接聽（絕不可超過三響）。
- c. 問候：「七堵戶政您好，敝姓○，很高興為您服務」。
- d. 語氣：溫柔、謙和、有禮，並且熱誠、詳盡的解答問題。
- e. 轉接：如因來電問題非主辦業務致無法詳盡回答，應迅速確實轉接到承辦人手中，切忌一再轉接，引起民眾反感。
- f. 結語：謝謝您的來電，再見。

(B)電話測試績效：

- a. 依基隆市政府為民服務不定期考核及電話禮貌測試，本年度各季成績皆列「優」等，評核內容：於電話鈴響3聲內接聽電話並報明單位，語音口氣謙和、熱忱，整體服務滿意度優良。
- b. 民眾對本所接電話滿意度：

98 滿意度 98.75%、99 年提升到 99%

調查時間	很滿意	滿意	普通	其他	樣本數 (人)	總計 (%)
99 年第 1 季	70	30	0	0	101	100
99 年第 2 季	44	53	4	0	85	100
99 年第 3 季	77	23	0	0	105	100
99 年第 4 季	84	16	0	0	115	100



戶政品牌



起身迎賓

接待問候

聆聽複述

雙手遞件

擦拭印章

溫馨祝福



起身迎賓



接待問候



聆聽複述



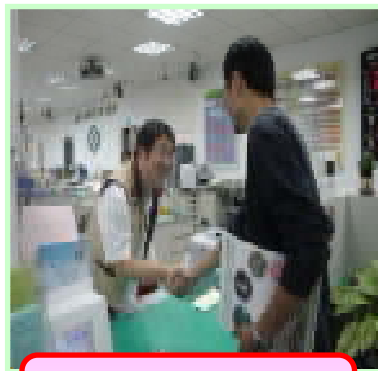
雙手遞件



擦拭印章



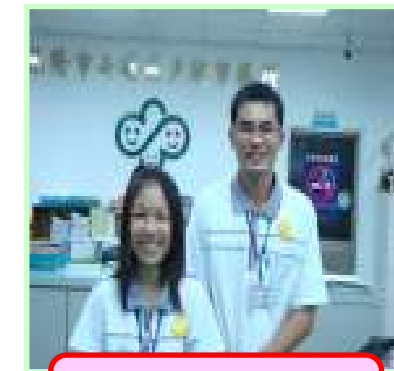
溫馨祝福



禮儀六心要



現場模擬練習



微笑服務運動



見賢思齊風雲榜



志工服務台



服務禮儀的提醒



(2)服務可勝任程度

A. 透過各種教育訓練提升專業知能

(A)實施戶政業務教育訓練：擬訂員工教育訓練計畫，不定期選派專業承辦同仁擔任講師，辦理員工相關業務及法令講習。本年度共實施 18 次法令研討、6 次專業法規測驗，平均成績達 96 分。

(B)每月新增的函釋解析

遇有新的法規釋示，除公文傳閱同仁知照，並於戶所會議針對當月的函示規定再次討論提醒。本年度已辦理 11 次函示研討會。

(C)訂定標準化作業規範及流程

a. 編定「戶役政系統操作手冊」，讓新進同仁也能快速上手。

b. 編定「戶政解釋函示手冊」，各種戶政實務函示讓同仁遇到問題能快速的結合法令與實務作法。

c. 編定「戶政便民服務手冊」法令篇，讓我們實務能力立基於深厚法令基礎。

(D)錯誤案件審查稽核及改進方式

a. 透過資深人員審查各項戶籍登記案件，強化同仁申辦案件正確率。

b. 改進方式：每 4 人分為一組（2 名櫃檯 2 名業務），案件錯誤時依下列方式改進，務必求得盡善盡美。

錯誤類型	改善方式
法令不熟	共同研討「戶政解釋函示手冊」
單純登打錯誤	土法煉鋼再抄寫一遍加深印象

B. 主動且正確提供民眾完整資訊

(A)「一次告知單」開立：受理案件不齊全無法辦理時，除口頭準確回答應備證件，並同時開立一次告知單，避免民眾來回補件。本年度共開立 907 張一次告知單。

(B)主動提供各項法令資訊：

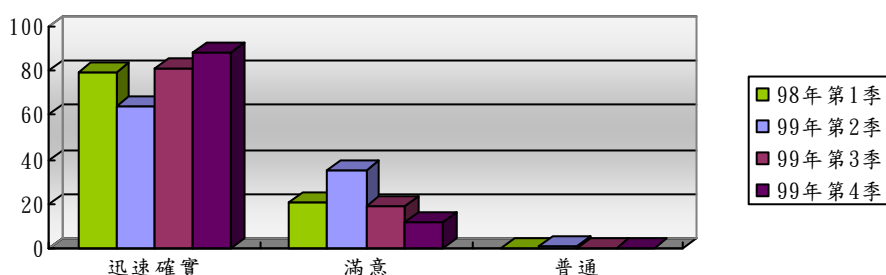
a. 網站提供各項登記申請須知、登記流程、常見申辦問答、規費罰鍰、戶政便民服務、法令宣導等供民眾查詢。

b. 各項「應繳附書件及注意事項」印製成書籤供民眾取閱應用。



C. 民眾的評價：98年 99.25%、**99年 100% !!!**

調查時間	迅速確實 非常滿意	滿意	普通	樣本數 (人)	總計 (%)
99年第1季	79	21	0	101	100
99年第2季	64	35	0	85	100
99年第3季	81	19	0	105	100
99年第4季	88	12	0	115	100



戶政三法寶



孜孜不倦的研討



展現實力的試卷



3. 服務行銷有效性

(1) 施政宣導有效程度

A. 促進民眾瞭解施政及服務內容

(A) 一般宣導項目：本所服務項目、服務時間、所在位置。

(B) 重點加價服務宣導：

a. 開辦「晨辦窗口」提早服務：98年 50 件、99年 66 件。

b. 延長服務時間等候民眾取件：本年 3 件。

c. 延伸服務據點：98年 23 件，99年 25 件。

d. 設置戶政便利站

e. 到府服務：98年 24 件，99年 28 件。

f. 自然人憑證集體申辦：98年 12 件，99年 73 件。



g. 宣導效益：

99 年成長 79% 案件，顯示宣導效能卓著。

98 年總件數	99 年總件數	成長率
109 件	195 件	79%

(C)各項法令重大變革宣導：本年度網站更換 54 則宣導資訊。

B. 施政宣導方式：

(A)電子宣導：本所網站、電子看板、Email 回覆宣導。

(B)文宣宣導：印製海報、書籤。

(C)社區宣導：參加里民大會宣導、協同衛生所活動辦理宣導、稅務機關報稅宣導。

(2)行政協助：協助各機關宣導業務，如稅捐處及國稅局報稅注意事項、衛生局衛教保健事項、基隆市政府相關施政宣導等，節省各機關時間及成本做到行政一體互相幫助。99 年共協助宣導 58 件。

網站宣導



數位相框宣導



公告欄公佈訊息



LED 燈宣導



文宣資料供民眾閱覽



宣導海報加深印象





下里宣導里鄰調整事宜



到校身分證辦理



里民大會宣導



(三) 顧客關係

1、民眾滿意度

(1) 民眾滿意度問卷調查

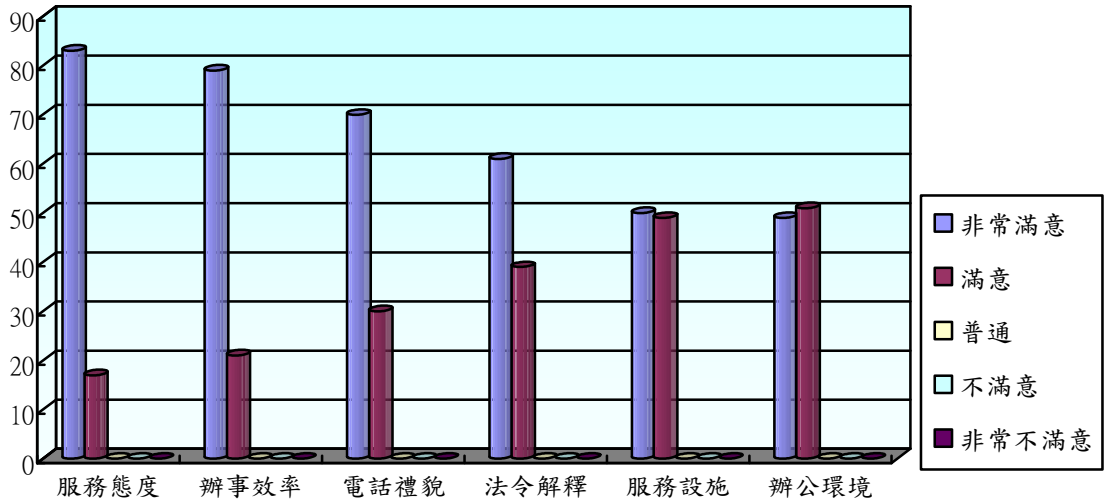
為期瞭解民眾對內部服務人員服務態度、辦事效率、答覆能力及外部洽公環境的滿意度，設計民意調查問卷，於每季彙整統計並分析調查結果，藉以診斷改進作業流程，並追蹤改善處理情形，做為政策執行及改進之參考，期增進民眾滿意度。

A. 本年度民意調查

(A) 99年第一季~第四季民意調查結果

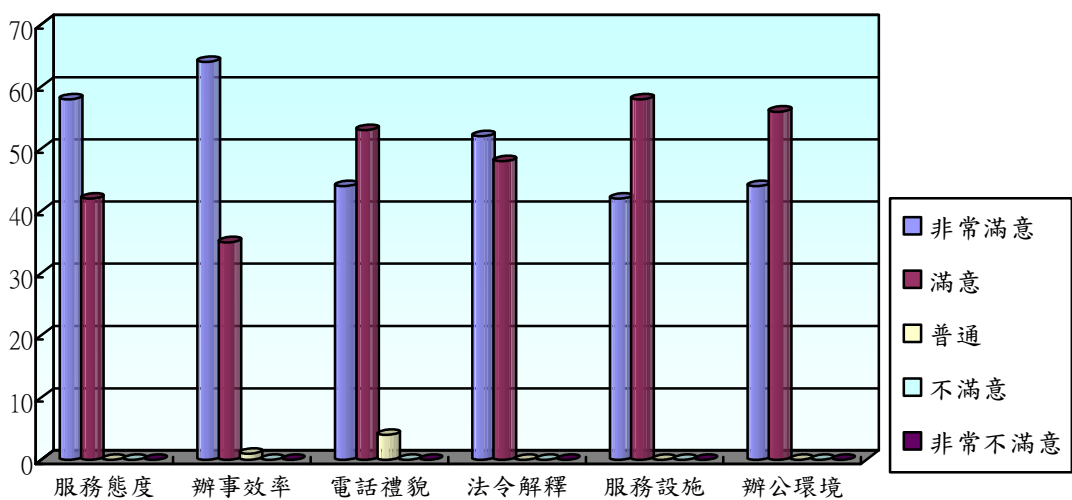
99年第一季

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	樣本數 (人)	百分比 (%)
服務態度	83	17	0	0	0	101	100
辦事效率	79	21	0	0	0	101	100
電話禮貌	70	30	0	0	0	101	100
法令解釋	61	39	0	0	0	101	100
服務設施	50	49	0	0	0	101	100
辦公環境	49	51	0	0	0	101	100



99年第二季

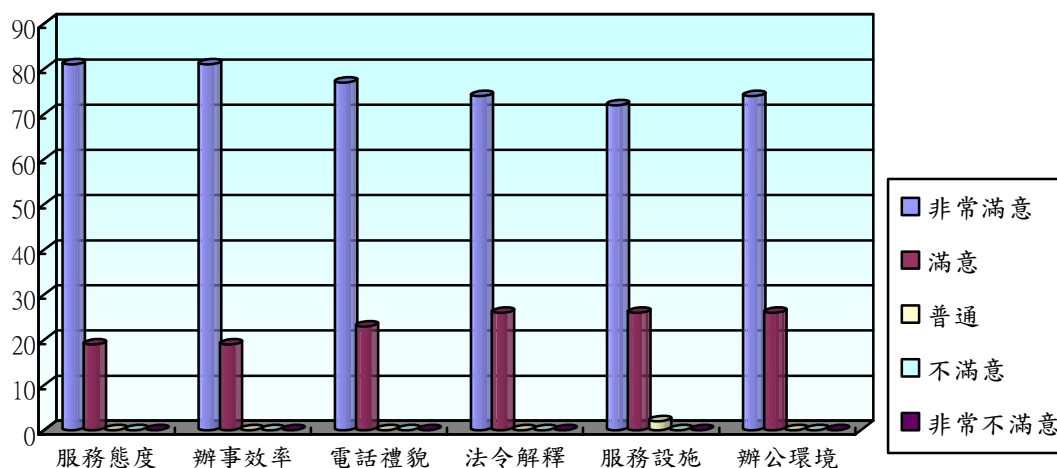
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	樣本數 (人)	百分比 (%)
服務態度	58	42	0	0	0	85	100
辦事效率	64	35	1	0	0	85	100
電話禮貌	44	53	4	0	0	85	100
法令解釋	52	48	0	0	0	85	100
服務設施	42	58	0	0	0	85	100
辦公環境	44	56	0	0	0	85	100





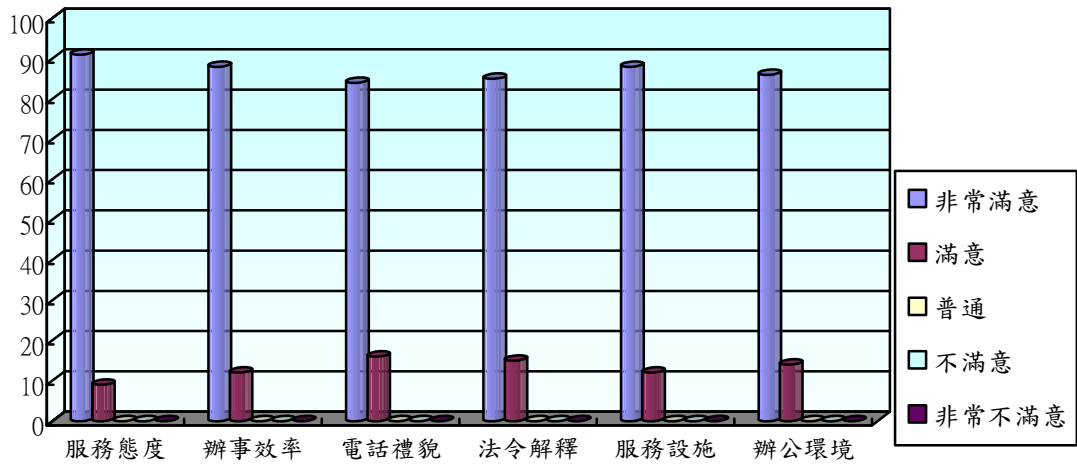
99年第三季

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	樣本數 (人)	百分比 (%)
服務態度	81	19	0	0	0	105	100
辦事效率	81	19	0	0	0	105	100
電話禮貌	77	23	0	0	0	105	100
法令解釋	74	26	0	0	0	105	100
服務設施	72	26	2	0	0	105	100
辦公環境	74	26	0	0	0	105	100



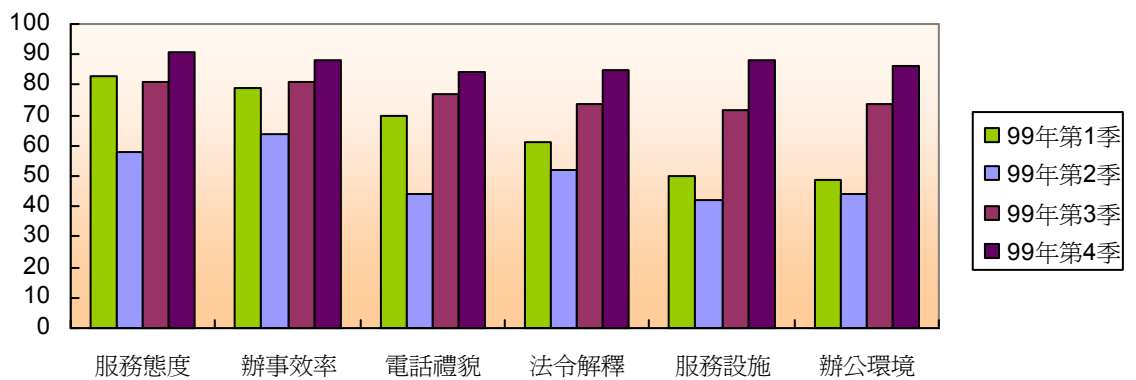
99年第四季

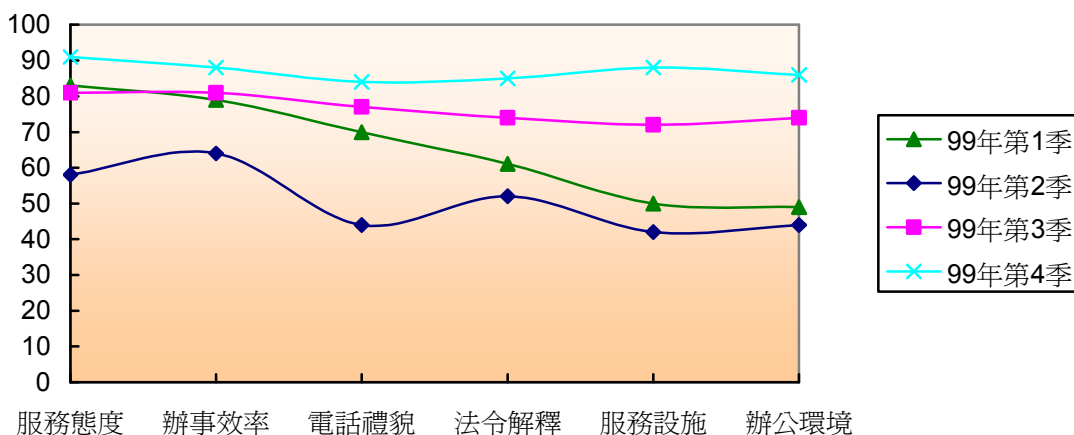
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	樣本數 (人)	百分比 (%)
服務態度	91	9	0	0	0	115	100
辦事效率	88	12	0	0	0	115	100
電話禮貌	84	16	0	0	0	115	100
法令解釋	85	15	0	0	0	115	100
服務設施	88	12	0	0	0	115	100
辦公環境	86	14	0	0	0	115	100



B. 非常滿意

	99年 第1季	99年 第2季	99年 第3季	99年 第4季
服務態度	83	58	81	91
辦事效率	79	64	81	88
電話禮貌	70	44	77	84
法令解釋	61	52	74	85
服務設施	50	42	72	88
辦公環境	49	44	74	86

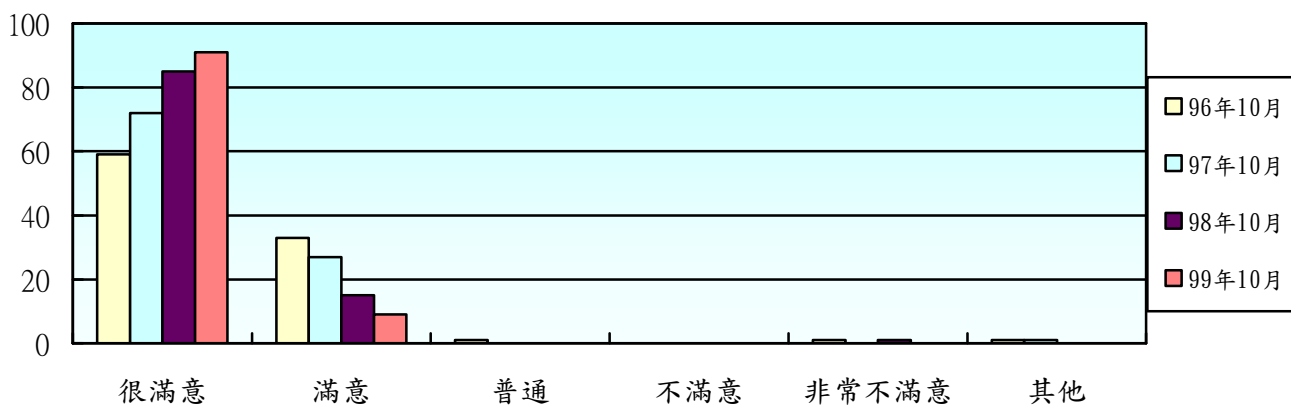




(2) 歷年度同時期民意調查比較(民國96年~99年度)

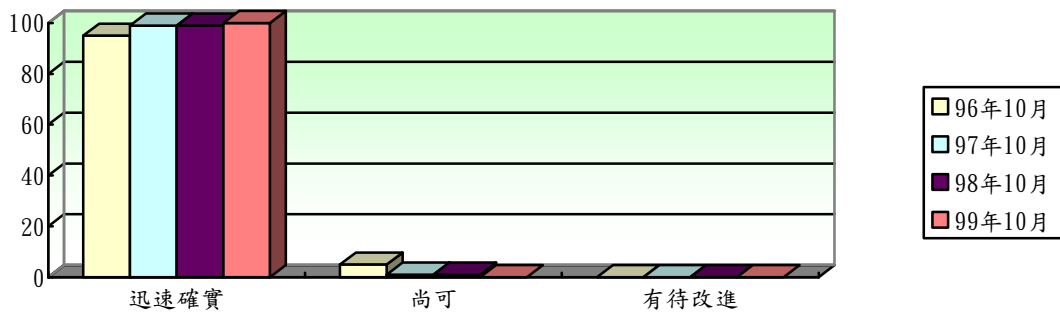
A. 服務態度

調查時間	很滿意	滿意	普通	不滿意	其他	樣本數 (人)	總計 (%)
96年10月	62	35	1	1	1	95	100
97年10月	72	27	0	0	1	100	100
98年10月	85	15	0	0	0	89	100
99年10月	91	9	0	0	0	115	100



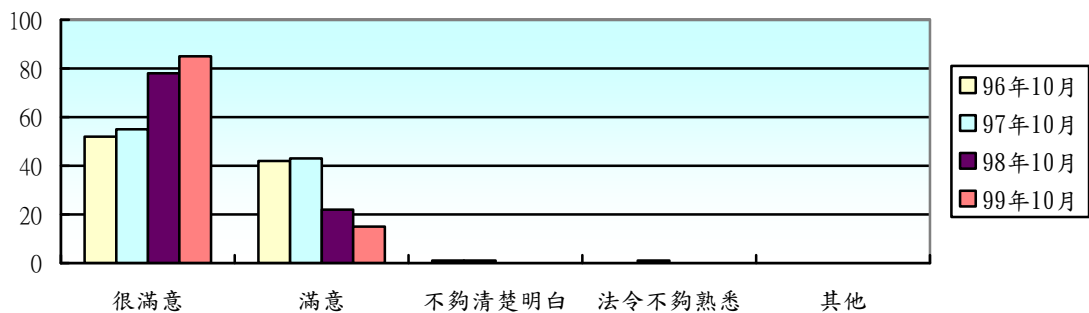
B. 辦事效率

調查時間	迅速確實	尚可	有待改進	樣本數 (人)	總計 (%)
96年10月	95	5	0	95	100
97年10月	99	1	0	100	100
98年10月	99	1	0	89	100
99年10月	100	0	0	115	100



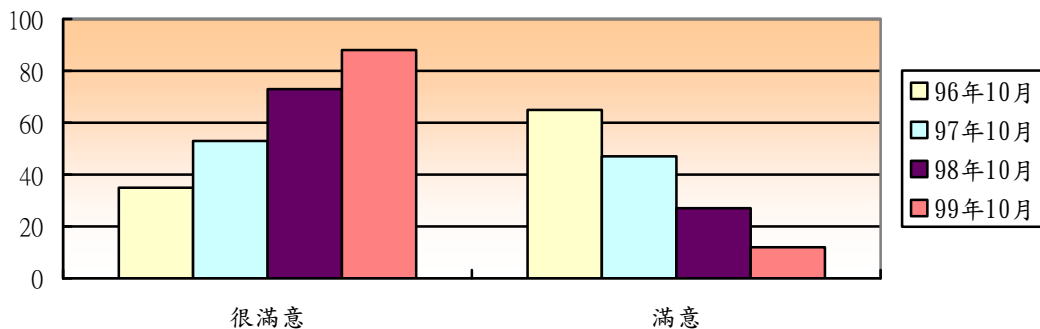
C. 專業素養

調查時間	很滿意	滿意	不夠清楚明白	法令不夠熟悉	樣本數 (人)	總計 (%)
96年10月	52	47	1	0	95	100
97年10月	55	43	1	1	100	100
98年10月	78	22	0	0	89	100
99年10月	85	15	0	0	115	100



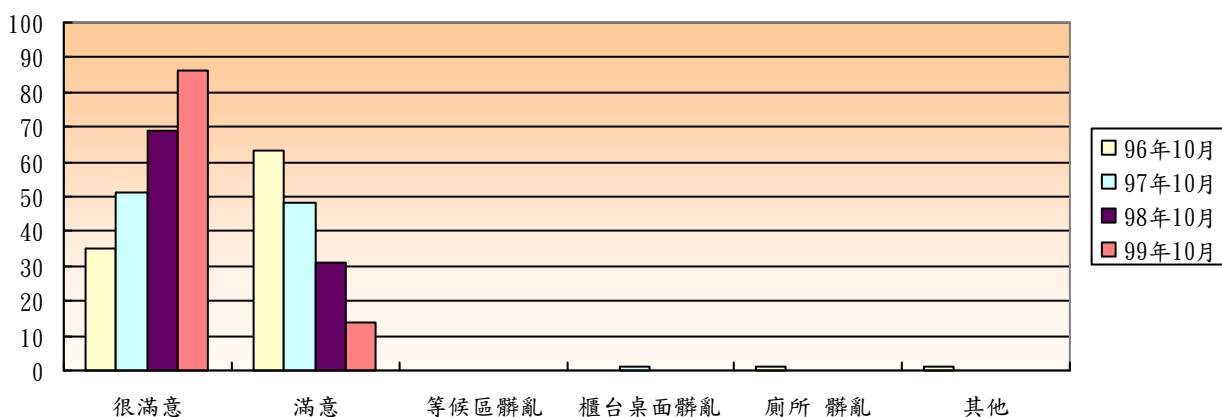
D. 服務設施 (清潔、等候區坐椅、飲水設備、書報雜誌、宣導看板、公布欄、廁所、綠化美化情形等) 滿意程度

調查時間	很滿意	滿意	樣本數 (人)	總計 (%)
96年10月	35	65	95	100
97年10月	53	47	100	100
98年10月	73	27	89	100
99年10月	88	12	115	100



E. 辦公環境

調查時間	很滿意	滿意	櫃台桌面髒亂	廁所髒亂	其他	樣本數 (人)	總計 (%)
96年10月	35	63	0	1	1	95	100
97年10月	51	48	1	0	0	100	100
98年10月	69	31	0	0	0	89	100
99年10月	88	12	0	0	0	115	100



(3) 調查結果分析及檢討改進

本所針對問卷調查整體滿意度以非常滿意及滿意2項比率總和計算，其分析檢討如下：

- A. 服務態度：99年度問卷調查服務態度部分整體滿意度達100%，依據數據顯示民眾對本所服務人員服務態度有正面的看法，本所以提供優質的服務禮儀，做為本所的努力目標，藉由推行民意調查問卷、週一戶政家族日、六心要禮貌運動、票選禮貌達人等活動，提升同仁的服務品質。
- B. 受理效率：99年度問卷調查辦事效率部分整體滿意度達



99.75%，依據數據顯示民眾對本所服務人員的辦事效率有正面的看法，對本所有鼓舞作用。本所於等候民眾多時，設立機動快速窗口、統一後線支援標準，視情況隨時增加支援，新進同仁設輔導人，提供各項協助，儘量減少民眾的等待時間。

C. 專業素養:99 年度問卷調查專業素養部分整體滿意度達 100%，依據數據顯示民眾對本所服務人員法令熟悉度有正面的看法，本所編製最新戶役政操作手冊、戶政便民服務手冊(法令篇)、(實務篇)，並安排同仁教育訓練，由各業務承辦人講解新函示及法令說明，並進行測驗，成績未達標準者，持續加強教育，受理案件數及錯誤率評比，藉此促進同仁持續參與組織學習，增進專業知能，以提升服務品質。

D. 服務設施及辦公環境：99年度問卷調查洽公環境部分整體滿意度達99.75%，依據數據顯示民眾對本所洽公環境有正面的看法，為提供民眾更乾淨舒適友善的洽公環境，實行廁所美化活動計有海洋風及鄉村風二種、廁所門板製作文章賞析板、增設結婚拍照專區、增設兒童圖書區、書報雜誌區、文學饗宴區提供民眾閱覽之用、椅套不定時更換、樓梯層級間製作迎賓標語並採用雙語設計、由同仁認養綠化盆栽、換置加蓋式廁所垃圾筒、增設廁所抽風機、設置愛心鈴協助身障人士及老年人辦理戶籍案件、提供免費上網電腦等。

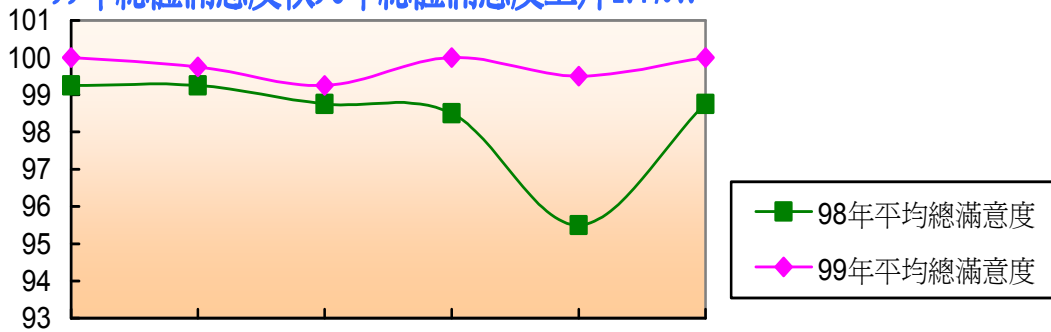
(4)服務滿意度成長率

A. 本所針對問卷調查整體滿意度以非常滿意及滿意2 項比率總和計算，依調查結果，以99年第一季~第四季滿意度調查4次平均百分比後，再與98年服務滿意度進行比較，結果如下：

項目 年度	服務 態度	辦事 效率	電話 禮貌	法令 解釋	服務 設施	辦公 環境	總滿 意度
98年	99.25	99.25	98.75	98.5	95.5	98.75	98.33
99年	100	99.75	99.25	100	99.5	100	99.75



99年總體滿意度較98年總體滿意度上升1.4%!!



服務態度 辦事效率 電話禮貌 法令解釋 服務設施 辦公環境

98 年度整體滿意度為 98.33%，99 年度整體滿意度 99.75 %，民眾滿意度成長 1.4%。

服務滿意度成長率計算式：（本年度平均服務滿意度99.75－上年度平均服務滿意度98.33）／上年度平均服務滿意度98.33*100%=1.4%。

B. 本所以提供民眾高效率的專業服務及溫馨愉快的洽公經驗，做為提升服務品質的方向，經於本所全體同仁不懈的努力，由民眾滿意度調查得知，同仁的服務態度，已得到民眾的肯定，勉勵同仁在服務態度上持續精進，為民服務沒有最好，只有更好，本所將持續不斷努力，以期提升為民服務品質，建立「快速」、「正確」、「專業」、「禮貌」、「尊重」、「溫馨」的專業服務。

2. 民眾意見處理有效性

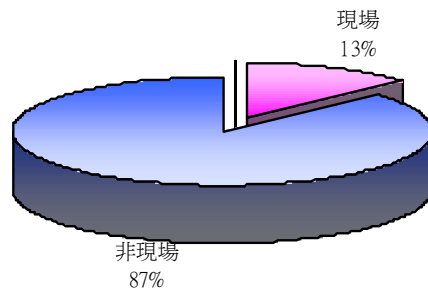
(1) 民眾意見反應機制

類別	意見反應管道	執行績效
現場	民意調查	本年度共舉辦 4 次
	現場言詞	共計 4 件
非現場	電話申訴	共計 1 件
	電子郵件	共計 19 件
	主任信箱	共計 1 件
	網路留言板	共計 5 件
輿情蒐集－新聞剪報	法令	共計 15 件
	電子化	共計 2 件
	戶政訊息	共計 20 件



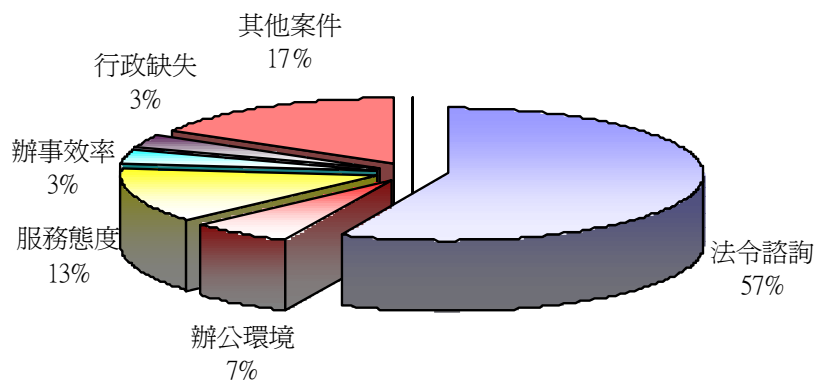
(2) 民眾意見處理分析

A. 民眾意見反映



項目	件數	百分比
現場	4	13%
非現場	26	87%
合計	30	100%

B. 民眾意見項目分析表

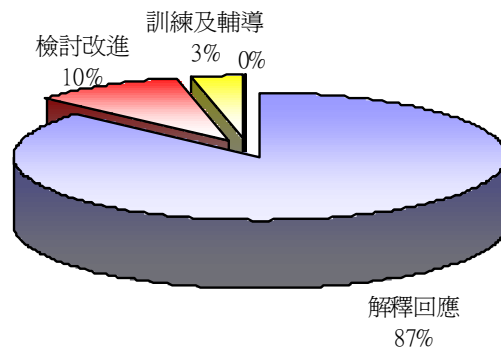


項目	件數	百分比
法令諮詢	17	57%
辦公環境	2	7%
服務態度	4	13%
行政缺失	1	3%
辦事效率	1	3%
其他案件	5	17%
合計	30	100%

C. 意見處理檢討



(A)以民眾意見反應者 25 件分析



項目	件數	百分比
向當事者解釋回應	26	87%
列入缺失檢討改進	3	10%
列入教育訓練及輔導	1	3%
合計	30	100%

針對「現場」及「非現場」之民眾所提出之建議、抱怨與反應，及時且具體回應，並後續追蹤處理、定期檢討及改善，各項建議及改善措施除回復當事人外，並於所務會議宣導同仁週知，以提升服務品質。

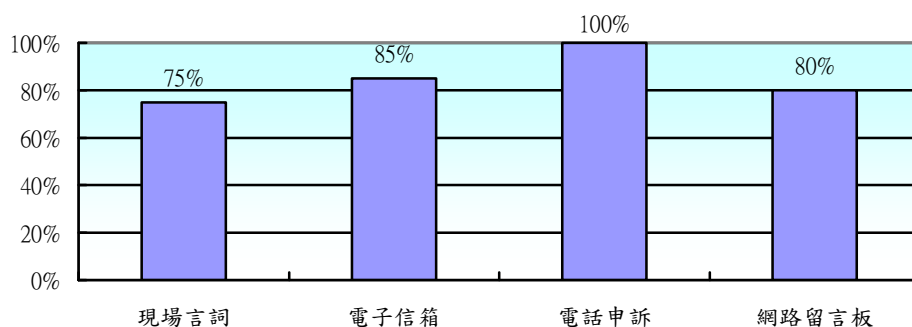
- a. 抱怨服務態度及專業部分:本所透過不定期辦理服務禮儀教育訓練及法規知能講習，以強化同仁服務應對、服務禮儀及專業知識，藉由優質服務減少民眾抱怨。
- b. 支援與協助:收到民眾意見訊息後，依業務性質分交承辦人員，適時由主管人員提供協助，提供充分的支援與指導。
- c. 洽公環境部份:本所位於傳統市場樓上，易給民眾髒亂的印象，經檢討過後加強巡視環境整潔，並美化階梯與廁所，改善完成後洽公民眾反應良好。
- d. 其他:因部份建議係囿於法令限制，業委婉向民眾敘明，並適時建議予相關單位。

(B)新聞輿情:藉由新聞輿論的報導，可了解社會各界對戶政業務之反映，以作為業務改進之參考，本所每日專人檢視新聞輿論報導，製作「戶政剪報」，傳閱同仁參考。如報章輿論有刊載攸關本所之訊息，由主管主動回應、澄清或發布新聞稿，做適當處置。



D. 民眾意見處理滿意度

99 年度基隆市七堵區戶政事務所民眾意見處理滿意度								
	件數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	無法聯繫	滿意度
現場言詞	4	2	1	1				75%
電子信箱	20	11	6	3				85%
電話申訴	1	0	1	0				100%
網路留言板	5	2	2	0			1	80%
平均總滿意度								85%

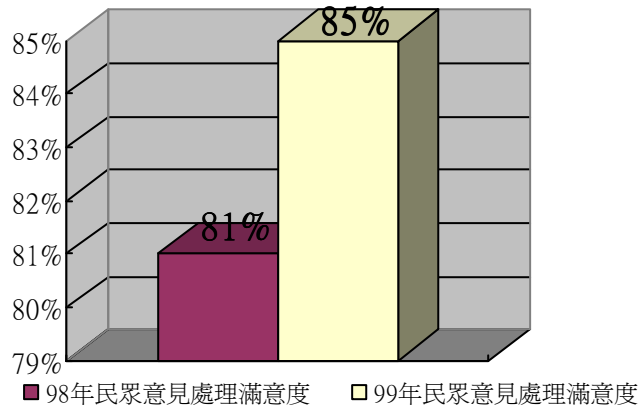


(A) 民眾意見處理滿意度成長率

98年民眾意見處理滿意度?	項目	民眾意見處理滿意度
	現場言詞	100%
	電子信箱	73%
	網路留言板	70%
	平均總滿意度	81%
99年民眾意見處理滿意度?	項目	民眾意見處理滿意度
	現場言詞	75%
	電子信箱	85%
	電話申訴	100%
	網路留言板	80%
	平均總滿意度	85%



99年民眾意見處理滿意度較98年度上升4.94%!!



意見處理滿意度成長率計算式： $(\text{本年度意見及抱怨處理平均滿意度}85 - \text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度}81) / \text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度}81 * 100\% = 4.94\%$

(B)本所針對民眾意見的相關建議、抱怨或反應之部分持續做後續之滿意度調查，99年民眾意見處理滿意度85%相較於98年的民眾意見處理滿意度81%，上升了4.94%，尚有進步空間，惟本所仍將持續做好為民服務工作，以提升為民服務品質，有效紓解民怨，增進提昇民眾意見處理的滿意度，最終目標期望達到民眾無抱怨、服務無缺點。



二、資訊流通服務

(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：

主動公開相關資訊於網站(頁)比例： $(已主動公開資訊項目數10/應主動公開資訊項目總數10) * 100\% = 100\%$ 。(相關資料可回溯至民國96年)

依據「政府資訊公開法」本所於網站首頁導覽列「公開資訊」項下設立，「政府資訊公開專區」，以目錄式服務將10項應公開資訊項目列整合相關應公開的資訊，主動公布相關資訊便於民眾瀏覽。

(<http://www.cidu-house.gov.tw/students/Public.asp>)


	公開項目	公開情形及相關連結
一	條約、對外關係文書、法律、緊急命令、中央法規標準法所定之命令、法規命令及地方自治法規。	全國法規資料庫入口網
二	政府機關為協助下級機關或屬官統一解釋法令、認定事實、及行使裁量權，而訂頒之解釋性規定及裁量基準。	1. 行政院公報資訊網 2. 基隆市政府法規資料庫 3. 內政部戶政司全球資訊網 4. 戶政法令彙編(連結台中大里戶政所網站)
三	政府機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號。	1. 組織編制 2. 各科室電話 3. 位置略圖
四	行政指導有關文書	1. 戶政法規 2. 為民服務白皮書



五	施政計畫、業務統計及研究報告	1. 施政計畫 (連結基隆市政府網站) 2. 提升服務品質實施計畫 3. 人口統計
六	預算及決算書	1. 預算資料 2. 決算資料 (連結基隆市政府主計處網站)
七	請願之處理結果及訴願之決定	目前暫無資料
八	書面之公共工程及採購契約	政府電子採購網
九	支付或接受之補助	目前暫無資料
十	合議制機關之會議紀錄	本所非合議制機關，無此類資訊

		
本所公開政府資訊專區	連結全國法規資料庫	連結行政院公報資訊網
		
連結基隆市政府法規資料庫	連結內政部戶政司資訊網	連結台中大里戶政法令專區



		
本所組織編制	本所各科室電話	連結基隆市政府公開施政計畫
		
公開本所各項為民服務計畫	本區人口統計資料	連結基隆市政府主計處網站公開預算資料
		
連結基隆市政府主計處網站公開決算資料	連結政府電子採購網	本所網站首頁提供搜尋服務

(2) 服務措施及出版品資訊周知度：

A. 提供服務措施：

本所簡介：本所網站設有關本所業務相關內容介紹，含行政概況、組織編制、各科室電話、位置略圖、地址、網址、辦公時間、聯絡電話、傳真電話、電子郵件信箱及為民服務白皮書等服務資訊共計11項。

※網址：(首頁>本所簡介)

<http://www.cidu-house.gov.tw/district/vicissitudes.asp>

B. 本所網站設置「常見問答FAQ」：於網站左方導覽快速連結區設置『常見問答』網頁，提供民眾常用問題分18大類，公開數量計65項，綜合民眾常遇到的問題，以口語化的回答方式，讓民眾依個人需求點選欲了解之主題閱覽。



※網址：(首頁>常見問答)

http://www.cidu-house.gov.tw/service/Q&A.asp?Ad_d

C. 機關活動：本所網站首頁設有本所法令宣導及最新消息，提供民眾最新活動訊息，公開數量15 項。

※網址：(首頁>本所簡介)

<http://www.cidu-house.gov.tw/index.asp>

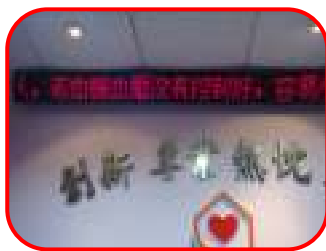
D. 文宣品：

(A) 印製機關文宣品有效宣導：

機關文宣品	宣導內容
各宣導海報 (共13項)	線上預約申辦、跨所服務、一地遷徙、到府服務、自然人憑證宣導、結婚登記宣導、中午不打烊、禁菸宣導、節能減碳、跨機關合作、國籍業務宣導、規費收費標準
戶籍登記小卡片印製 (共15項)	製作包括出生、初設戶籍、結婚、離婚、自然人憑證、遷入、監護、門牌編訂、戶籍謄本核發、請領英文謄本、印鑑登記及證明、國民身分證核發、未成年子女權利義務負擔行使、改名登記、死亡(宣告)登記等共15款卡片，結合星座小語，更具吸引力及實用性。
協助主管機關或他機關文宣品宣導	配合宣導國家法令、政策、活動，張貼海報及發放摺頁，共32款。

(B) 播放宣導事項短片：利用數位相框播放宣導短片共計13則。

(C) 以LED跑馬燈宣導：含戶政法令及跨機關宣導共計45則。



LED跑馬燈宣導



製作宣導海報



數位相框宣導



E、出版品：精心編印戶役政系統操作手冊、99法令篇-戶政便民服務手冊、99年實務篇-戶政解釋函示手冊(放置本所網站供參)。

F、於本所網站提供其他重要資訊：

(A)「戶政服務」項下設有以下主題：

主題	登記申請須知	登記流程	規費	罰鍰	表格下載	戶政便民服務
數量	22項	7項	14項	23項	28項	8項

※網址：(首頁>本所簡介)

http://www.cidu-house.gov.tw/service/service_index.asp

(B)「公開資訊」項下除依據「政府資訊公開法」公開之資訊外，另有：

主題	人口統計	學區分配	日據時期對照表	為民服務計畫
數量	85年1月至99年12月	9所國小 2所國中	連結內政部戶政司全球資訊網	3項

※網址：(首頁>公開資訊)

<http://www.cidu-house.gov.tw/students/index.asp>

(C)「線上服務」專區：受理民眾線上申請戶籍謄本、戶口名簿、到府服務、身分證掛失、進度查詢、預約改名、MSN線上諮詢6項服務。

※網址：(首頁>線上服務)

http://www.cidu-house.gov.tw/web_service/online.asp



99年
新增

2. 資訊內容有效性

(1) 資訊服務正確程度

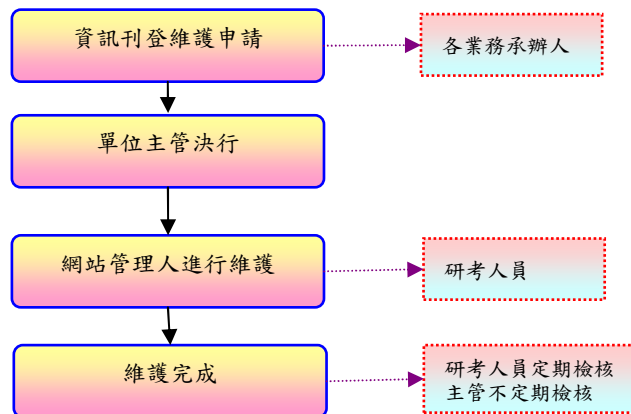
A. 研訂計畫：研訂「網頁建置及維護實施計畫」並確實執行，確保網站資訊之正確性與時效性。



- B. 專人管理：設網站維護管理人員1人，對於網頁資料內容隨時檢視，積極維持網站最新資訊。
 - C. 資料更新：各業務承辦人將更新資料(含書面資料及電子檔)彙整並填具『資訊刊登申請表』交由維護人員更新，欲刪除過期資料亦同。
 - D. 更新項目：
 - (A)定期更新項目：包括每月人口統計。
 - (B)不定期更新項目：包括各項戶籍登記申請須知、戶政宣導、各項創新服務措施等。
 - (C)時效性更新項目：包括有期限性之公告或活動訊息，應於期限內更新或刪除。
 - E. 資料檢核：
 - (A)定期檢核：製訂『網站檢核表』，由網站維護人員每月檢視網頁內容連結情形及內容。
 - (B)不定期檢核：由主管不定期上網瀏覽檢核網站資料內容。
- 99年本所網站更新件數：

最新消息	留言板	公開資訊	常用表格	相關連結	熱門網站連結	合計
20件	10件	15件	12件	5件	1件	63件

【 網站資訊刊登維護流程圖】



- (2) 資訊連結正確百分百：
- A、依據本所「網頁建置及維護實施計畫」，由網站維護人員每月定期檢視網站內容及連結正確性，另由秘書、主任不定期檢視網站各項刊載資訊之正確性及連結有效性。
 - B、本所網站連結總數共282 項，提供抽查及連結測試計15 項



如下：

- (A) 婦女權益促進委員會資訊網站
<http://cwrp.moi.gov.tw/>
- (B) 婦女聯合網
<http://www.womenweb.org.tw/wrp.asp>
- (C) 台灣性別平等教育協會
<http://tgeeay2002.xxking.com/>
- (D) 內政部警政署警察局婦幼版
<http://www.cib.gov.tw/women/index.aspx>
- (E) 內政部入出國及移民署全球資訊網
<http://www.immigration.gov.tw/>
- (F) 內政部入出國及移民署外國人在台生諮詢服務網
<http://iff.immigration.gov.tw/>
- (G) 外交部領事事務局
<http://www.boca.gov.tw/mp?mp=1>
- (H) 基隆兩港志工資訊網
<http://www.volunteerkl.org.tw/>
- (I) 地方行政研習e學中心
<http://elearning.rad.gov.tw/bin/home.php>
- (J) 節能減碳全民行動網
<http://ecobingo.epa.gov.tw/>
- (K) 行政院消費者保護委員會
<http://www.cpc.gov.tw/>
- (L) 環保署綠色生活資訊網
<http://greenliving.epa.gov.tw/GreenLife/>
- (M) MOICA內政部憑證管理中心
<http://moica.nat.gov.tw/html/index.htm>
- (N) 本所簡介
<http://www.cidu-house.gov.tw/district/vicissitudes.asp>
- (O) 戶政服務
http://www.cidu-house.gov.tw/service/service_index.asp

3. 資訊檢索完整性與便捷性

- A. 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索：
網站建置符合「行政機關電子資料流通實施要點」及「行政機電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」：
 - (A) 設置資訊分類檢索查詢服務：連結電子化政府入口網站，



提供政府各機關線上服務之網頁、資料庫、表單、線上學習等，並提供民眾藉由分類檢索快速查詢及檢索所需資訊，達成跨機關各類資訊之互通性。

- (B)設置站內搜索服務：單純設計便於民眾使用，只需登打關鍵字，即可搜尋本所網站相關資訊。

http://www.cidu-house.gov.tw/web_service/online.asp



- B. 提供網站導覽，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。

(二) 線上服務及電子參與

為提供民眾更有品質更有效能的服務，必須積極推動線上服務項目和鼓勵民眾使用，以打破時間及空間的藩籬，縮短與民眾的距離，以建構電子化政府迎接網路戶政新時代的來臨。

1、線上服務量能擴展性

(1) 線上服務提供及使用情形

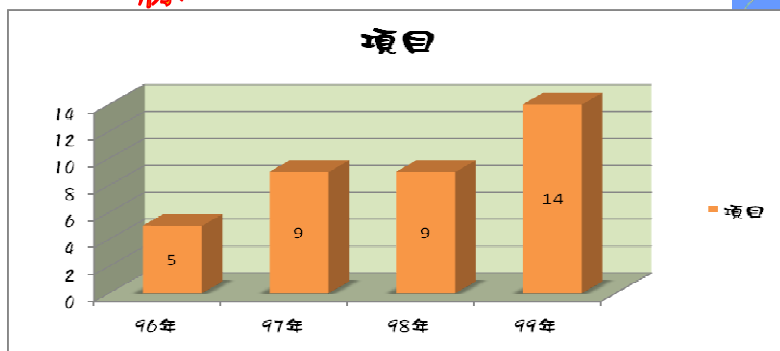
A. 線上服務量能

96 年線上服務共 5 大項，97 年增加為 9 大項，98 年 9 大項，99 年進而擴大為 14 大項，**線上服務項目成長率為 55.5%**【(14-9)/9*100%】。



98 年服務項目	99 年服務項目	說明
線上申請	線上申請	服務項目戶籍謄本、戶口名簿、99 年增加改名 1 項，取件原則為收件後二天，並主動以電話、簡訊通知民眾取件，急需時亦立即配合民眾需求。
到府服務	到府服務	服務對象為年滿六十五歲、行動不便及其他無法親自到所辦理之民眾，到府服務日原則為申請後二日，民眾有急需時亦立即配合。
身分證掛失	身分證掛失	為方便民眾及時掛失身分證，本所積極推展鼓勵民眾辦理自然人憑證，98 年共受理 470 張，99 年為 620 張，成長率為 31.91%。
進度查詢	進度查詢	除本所將主動通知民眾取件，民眾亦可自行查詢服務進度。
表格下載	表格下載	98 年度計 28 種表格供使用。
訪客留言	訪客留言	民眾對本所任何建議均可暢所欲言，98 年共留言 9 件，99 年共留言 4 件。
意見調查	意見調查	對於本所的滿意程度是本所改進的依據。
諮詢信箱	諮詢信箱	對於民眾個別性問題，做詳盡解答。
陳情抱怨	陳情抱怨	重視民眾不同意見，以加強服務成效。
	市政論壇	連結「基隆市政府全球資訊網」提供市民抒發看法的園地。
	新住民區	集結新住民有切身相關網站的成一個專區。
	性別主流化	呈現不同性別觀點與經驗。
	英文版	兼顧不同需求，貼心增加英文版面。
	預約改名	力求減少民眾等待時間。

線上服務項目成長率為55.5%





(A)線上服務量能擴展性

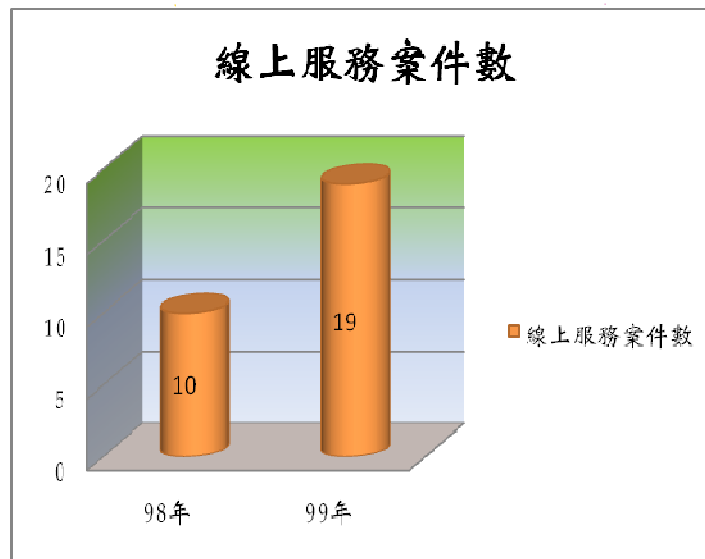
網路工具勢必將成為民眾參與公共事務的直接管道，所以政府機關必須積極開發各種線上服務項目及其使用的便利性，以提高民眾使用的意願。本所 99 年度線上服務較去年度增加 6 大項，茲依其屬性分述如下：

- a. 預約改名—98 年度 0 件；99 年度 4 件成長率 100%。
- b. 市政論壇—對於市政有任何興革建議，藉由連結「基隆市全球資訊網」提供市民有一個抒發看法的園地。
- c. 新住民區—將對於新住民有切身相關的網站集結成一個專區，俾使新住民可隨時獲得最新的資訊。
- d. 性別主流化—性別主流化觀念係在使不同性別觀點與經驗得以完整反映在政策與方案中，讓不同性別均等受惠，以實現性別平等。
- e. 英文版—兼顧不同需求，貼心增加英文版面。
- f. MSN 線上諮詢—專人負責，即時解答。

(B)線上服務績效

- a. 民眾使用線上服務案件數成長率

上年度使用線上預約案件數為 10 件，包含申請戶口名簿 2 件、戶籍謄本 8 件，本年度使用線上預約案件為 19 件，包含申請戶口名簿 0 件、戶籍謄本 15 件、改名 4 件，**線上服務案件成長率為 90%**【 $(19-10)/10*100\%$ 】。





b. 線上服務宣導措施

- (a) 本所民眾等待區張貼海報，宣導網路服務項目及其便利性。
- (b) 連結「戶政便利站」，於各里辦公室張貼海報宣導，讓民眾除了透過戶易通的便民服務外，亦可多一項選擇。
- (c) 結合跨機關活動，宣導網路便利。
- (d) 櫃檯同仁受理案件時亦可利用機會向民眾介紹線上服務。
- (e) 設置專門櫃檯受理預約案件，力求提高民眾使用線上服務意願。

B. 線上服務推廣績效

- (A) 為了民眾能安心並多元的運用網路，本所積極對轄內各機關學校、公司行號推廣集體申辦自然人憑證，於本年度計有陽明海運、國立基隆特殊教育學校等5個單位集體申辦，共申辦73件，與98年辦理12件相較**成長率為508%**【 $(73-12)/12 * 100\% = 508\%$ 】。



赴陽明海運公司受理情形



赴昇達科技公司受理情形



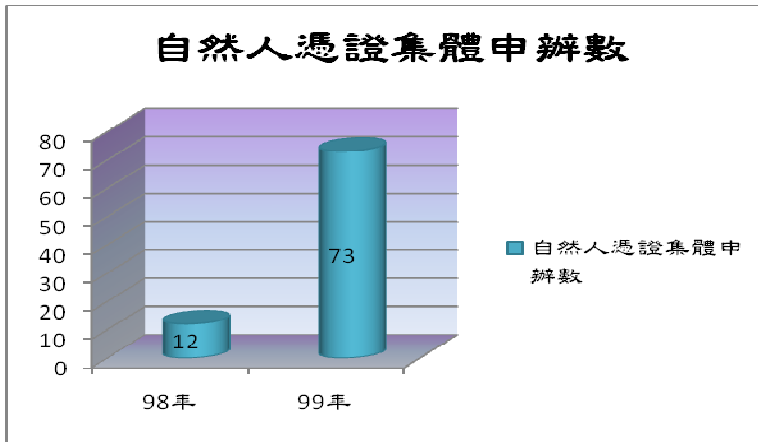
赴億元食品公司受理情形



赴特殊教育學校受理情形



自然人憑證集體申辦成長率508%

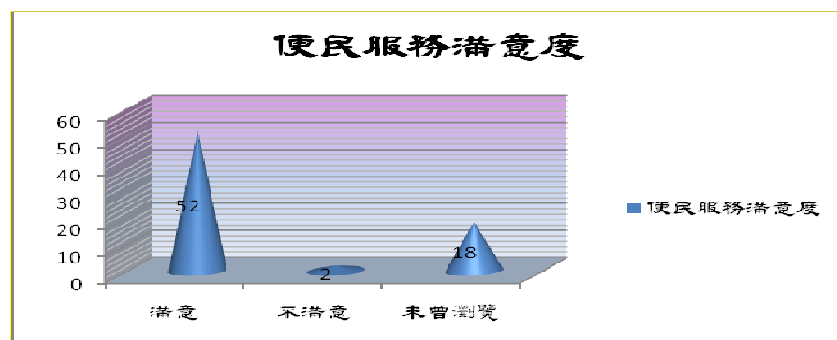


(B)為了解民眾對本所線上服務滿意的程度且作為未來改進的參考 99年6月對來所洽公民眾隨機發出「網路申辦」便民服務調查表，調查結果有 72.22 對本所的線上服務感到滿意，有 2.78 表示不滿意，另有 25.00 未曾瀏覽過本網路。

九十九年六月「網路申辦」便民服務滿意度分析

滿意度	樣本數(人)	百分比(%)
滿意	52	72.22
不滿意	2	2.78
未曾瀏覽	18	25.00

(C)線上預約成效分析及改進措施



線上預約成效已有進步但仍有改進空間，究其原因及改進措施分析如下：



線上預約成效分析	改進措施
本所地處基隆較偏僻地區，民眾多為老年人口，尚不知及不習慣線上服務	1. 製作海報加強宣導。 2. 建立聯合行銷管道。 3. 開發其他服務管道，本所已在各里成立「戶政便利站」，民眾可逕向便利站索取表格，亦可委託里長代辦。
預約相較現場申請時間節省有限	縮短取件時間，並於預約表單註明如有急需，請來電告知。
預約項目非民眾所需	未來積極開發各種線上服務，貼近民眾需求。
擔心個人資料外洩	加強隱私權保護的宣導，另民眾可藉由本所網站了解本所隱私權保護政策。

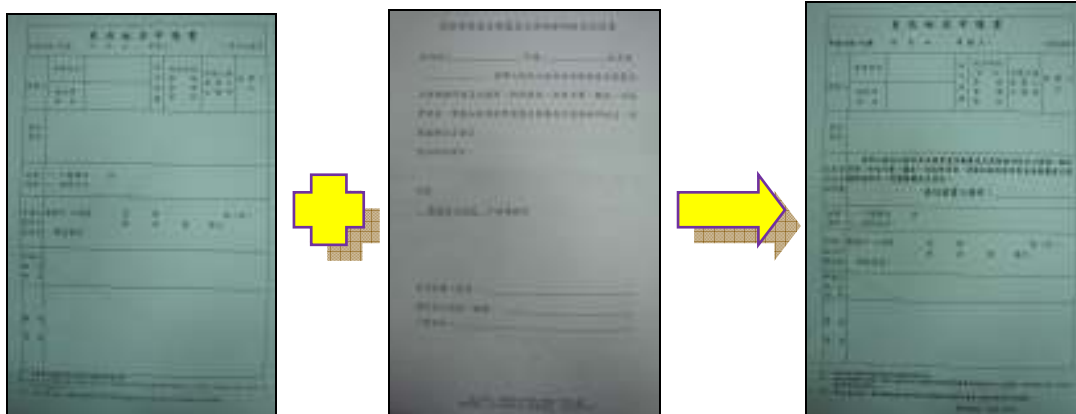
C. 電子表單簡化績效

(A)99年簡(美)化下列表單

- a. 本所為提昇戶政效能、改善戶政問題，於98年以所內同仁分組，分別為創新組、問題診斷組、為民服務組以不同面向對戶政的創新及改進作各種意見研議，而問題診斷組即曾針對表單簡化而作改善。

更改姓名申請書+未使用同姓名切結書

→更改姓名申請書(含切結書)





- b. 結婚是人生大事，本所盡最大的心力，讓對於結婚新人在結婚當天能得到最大的喜悅，除了製作喜字布幕、製作結婚賀卡、播放結婚進行曲，其次在小地方也務求盡善盡美—將結婚書約以Q版呈現，希望能增添民眾喜氣。

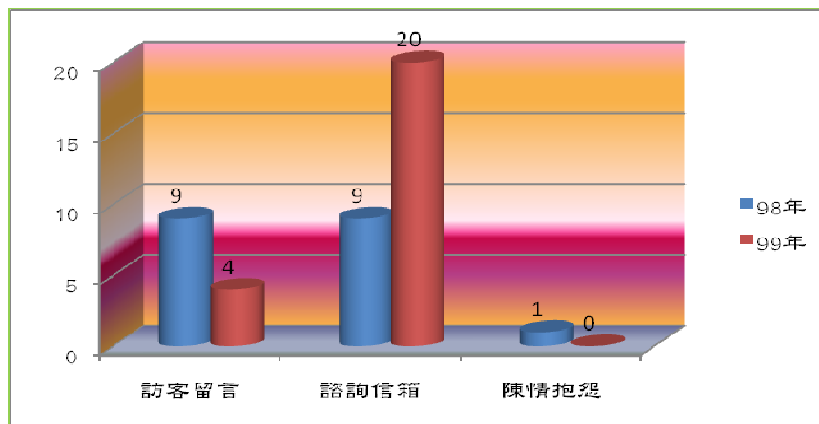


2、電子參與多樣性

(1) 電子參與多元程度

A. 提供民眾電子參與途徑

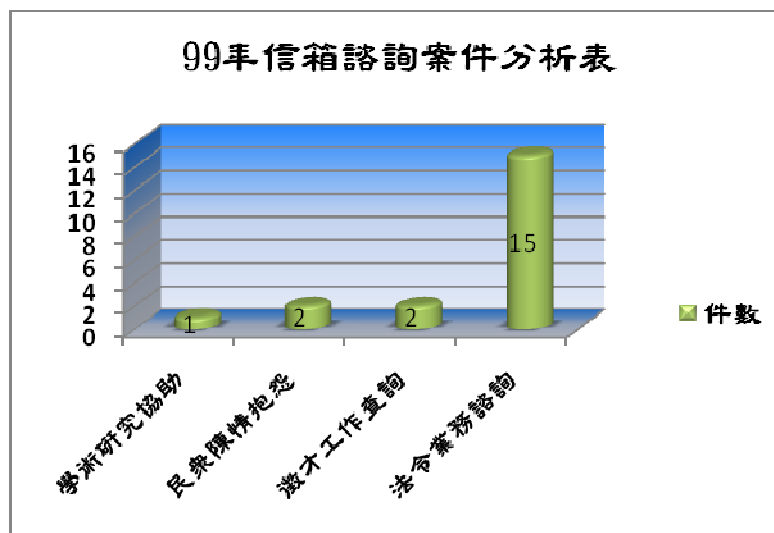
- (A) 本所設置「民意交流」專區舉凡民眾任何的興革建議、陳情、抱怨以及探求民眾意見…，都藉由此專區作為在網路上與民眾交流的主要的窗口。
- a. 訪客留言—98年度9件、99年度4件，留言減少探究其原因應為民眾大量使用電子信箱有關。
- b. 意見調查—藉此了解民眾對本所的滿意度，作為品質改進的依據。
- c. 諮詢信箱—針對以電子信箱為管道的詢問於三日內回覆，98年度為9件、99年度20件，成長率為122%。
- d. 陳情抱怨—以此管道作為主任信箱，另外包含法令諮詢、建議、陳情等等…，均由專人於3日內回覆。
- e. 市政論壇—連結市府網站讓市民不侷限於戶政，舉凡市政各個範疇，均能暢所欲言。
- f. MSN 線上諮詢信箱—上班日9時至10時專人負責接受諮詢。





- (B) 首頁刊登「法令宣導」及「最新消息」，並與熱門網站作連結，讓市民對戶政最新資訊一網打盡。
 - (C) 針對申請須知、常用問答、人口統計、學區分配、表格下載等，民眾最常用的部分作快速連結，不浪費民眾一分鐘。
 - (D) 與中央健保局、入出國及移民署建立網路查詢系統：辦理各項案件，運用「入出國及移民署查詢系統」查詢相關人士有無入境紀錄，與運用健保局查詢出境未報人口資料，以節省公文往返時間。
- B. 除意見反映、訪客留言、討論區外，本所另提供諮詢信箱、陳情抱怨相關與民眾作意見交流，本所嚴格規定必須於三日內回復民眾，務求解決民眾的問題，其中諮詢信箱部分成長極為快速，98 年度為 9 件、99 年度為 20 件，成長率為 122%。本所除均於限期圓滿回覆，亦體認民眾需求的大宗仍在戶籍登記及相關問題，本所亦持續由業務承辦人對所內同仁提供課程研討。

99 年度信箱諮詢案件分析表				
意見分析	學術研究協助	民眾陳情抱怨	徵才工作查詢	法令業務諮詢
件數	1	2	2	15





99.6.1 本所課程研討



民眾意見本所立即回應

C. 電子參與的規範及隱私權保護政策

(A) 本所宣告標示「隱私權保護政策」

使用刑事查詢系統或「入出國及移民署查詢系統」等閘門皆需使用者代碼方可進入。有完善追蹤控管機制。

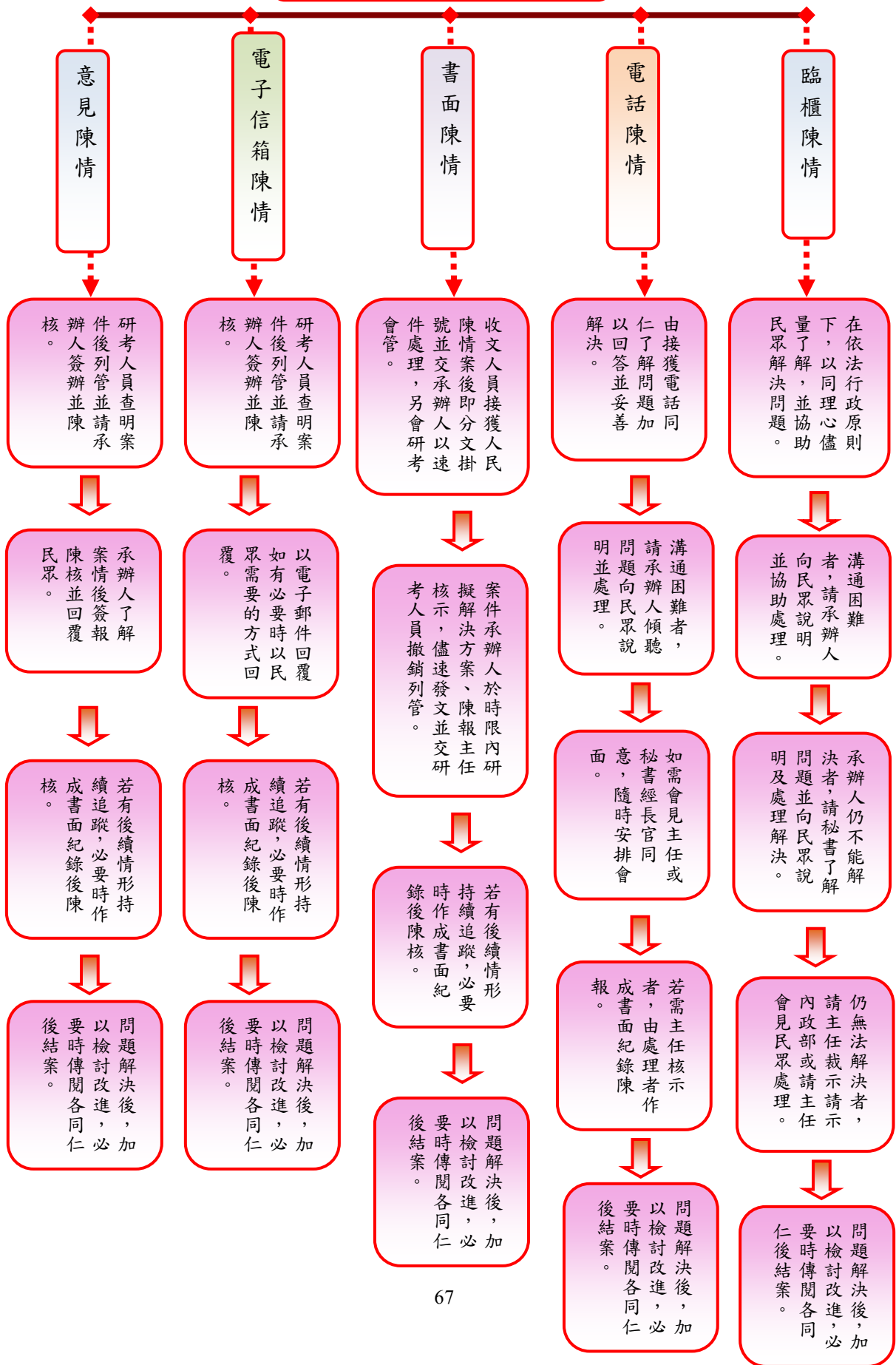


(B) 依行政程序法 173 條規定，人民陳情案無具體之內容或未具真實姓名或住址者，得不予處理。為避免惡意政訐或捕風捉影的言論，對於民眾建議或陳情案，均先查證陳情者個人資料及陳情內容是否屬實。



本所對於建議案或陳情案之規範流程

民眾抱怨事項處理流程





基隆市七堵區戶政事務所網站民意交流案件數分析表							
98年	訪客留言	諮詢信箱	陳情抱怨	99年	訪客留言	諮詢信箱	陳情抱怨
1月	1	0	0	1月	0	1	0
2月	0	1	0	2月	0	1	0
3月	2	0	0	3月	2	6	0
4月	3	2	0	4月	0	1	0
5月	0	1	0	5月	0	1	0
6月	0	3	1	6月	0	2	0
7月	1	0	0	7月	0	0	0
8月	0	0	0	8月	0	2	0
9月	1	1	0	9月	0	1	0
10月	1	0	0	10月	0	2	0
11月	0	1	0	11月	0	0	0
12月	0	0	0	12月	2	3	0
總數	9	9	1	總數	4	20	0

三、創新增值服務

提供創新(意)服務情形

(一)有價值的創意服務

1、對外服務面向

服務領先、滿意加添、服務加時、品質加值

(1)服務流程便捷--之上班時間彈性調整-早安晨辦~共【251天、3765分鐘】

為提供上班民眾更彈性的上班時間並嘉惠本區上班民眾，本所設有「早安晨辦」措施，排有輪值人員於每日主機點開機後立即為民服務不限於早上8點後，於2號櫃檯設立「早安晨辦-提早受理櫃檯」，每天約15分共約3765分鐘，計服務72人次。



提早受理情形

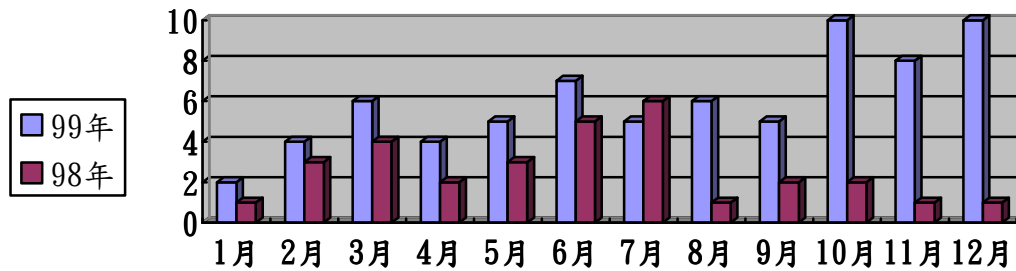


提早受理宣導

99 年度案件數

基隆市七堵區戶政事務所99年度提早受理案件數											
1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
2	4	6	4	5	7	5	6	5	10	8	10

98年度與99年度提早受理案件數比較圖



(2)服務項目改造-

數位宣導、做到最好

數位化就是原有媒介(如文字、器物)轉變成只以電腦判讀形式的訊息呈現，本所設有數位宣導設備，隨時更新宣導資料，以取代傳統文書宣導。



數位宣導現況



數位宣導與民貼心

(3) 服務項目改造—結婚賀卡

結婚紀念、恆久不變

因應結婚改採登記制，戶政事務所為結婚新人變更身分的第一站機關，為使民眾在心中深深刻印這幸福的一刻，本所於受理民眾結婚登記時尋問民眾意願後創新拍贈結婚祝福卡片並以本所結婚登記標準作業程序作業：受理結婚登記—臨櫃人員審核證件—新人等待辦理時間由專人拍照並製作卡片—臨櫃人員受理完備且卡片製作完成—由本所主管發放新製身分證及祝福卡—民眾滿心喜悅。



主任親贈結婚祝福卡

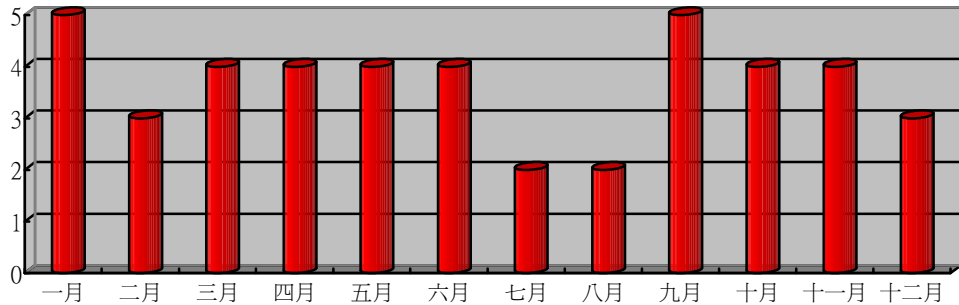


以本所佈景拍攝結婚照並製成卡片



99年度贈送結婚祝福卡片數

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
件數	5	3	4	4	4	4	2	2	5	4	4	3



打破距離、提早受理

(4)服務方法創新改造—改名預約服務

改名時須具備改名申請書、切結書、刑案查詢表、現戶戶籍謄本、初設戶籍謄本及其他相關文件後，會改名承辦員認為符合姓名條例等相關法令後再呈主任或秘書准予改名，方可進行戶籍登記作業。又民眾改名亦牽涉其配偶、子女之戶籍登記內容，常要隨同變更，加之民眾亦不了解服務過程之繁瑣，民眾抱怨等待太久。為減少民眾改名等待時間，本所創新網站預約改名申請，以減少民眾等待時間並由專人與預約民眾聯絡以確認應攜證件一次辦妥應辦事項並避免民眾因自身改名資格不符(例如因案服刑完畢未滿三年)讓民眾白跑一趟。



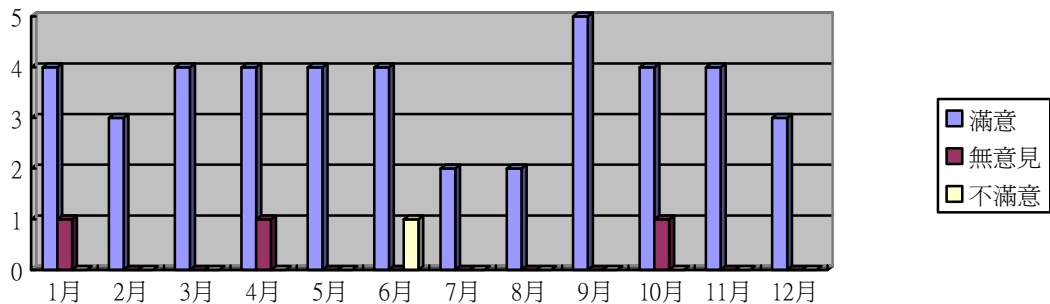
本所網站預約改名實錄



(5)服務評價回饋

為求精進，本所每月對民眾做問卷調查以了解民眾對本所各項業務、措施滿意度，以結婚登記贈結婚記念卡片為例，因本所實非照像專業人員，為免照片效果不佳，反引起民眾抱怨，本所對贈送卡片之新人實施調查，今年截至12月底共發放43張結婚賀卡，共發出43份問卷調查表，有效回收42份，平均滿意度達90%，以做為本所持續辦理之依據。

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
滿意	4	3	4	4	4	4	2	2	5	4	4	3
無意見	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
不滿意	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
滿意度	75%	100%	100%	75%	100%	75%	100%	100%	100%	75%	100%	100%



2、內部管理面向：

(1)新製工作手冊共三本

手冊為本，學習莫等

本年度本所新進人員增多，為避免影響服務品質及有效運用戶政知識，創造本所服務價值，本所更新相關工作手冊(99年操作手冊、99年戶政解釋函示手冊、99年戶政相關法令手冊)以加強本所同仁相關工作知能，使本所同仁在依法行政的同時能提升工作效率，進而落實為民服務之實質效益，令本所為民服務業務更臻於完善。



舊版工作手冊



99年更新版



專心研讀



相互討論

(2)心情驛站及好文共享共三冊

故事分享、心情飛翔

分享～它可以產生一種將心比心、有為者亦若是的效應且同仁向心力乃為工作之本，本所心情驛站乃是每月徵稿之同仁平日工作心得並由專人編排版面收集成冊。希望能藉由閱讀其他同仁的工作經驗，在自己工作偶遇困難時能釐清思緒，激勵自己重新出發。又為維護同仁身心健康也請同仁分享平日閱讀有關溫馨、健康之有益文章，另集結成冊以分享同仁。



自行設計之封面



同仁心情驛站內文

(3)營造樂活辦公室

體會樂活、健康生活

樂活的價值觀是快樂生活、健康人生。樂活的精神是珍重自己、體貼他人、關懷動物。戶所是一個團體，是一個家，本所希望藉由辦公室樂活活動，增進同仁情感交流，凝聚戶所向心力，促進團結和諧，培養真善美菁英團隊以強化為民服務品質。更希望透過團體來完成個人智慧所無法完成之事務。

※本所樂活活動每日主題內容

星期	主題	目標	活動及執行
星期一	戶所家族日	凝聚戶所向心力，促進團結和諧，打造有禮戶政及更滿意的戶政環境。	1、統一穿制服。 2、學習紳士淑女風範，如微笑掛臉上，把話柔柔說出口等。
星期二	隨喜善行日	公益生活，隨手行善，提昇生命亮度。	1、響應愛心隨手零錢捐及捐發票獻愛心活動。 2、力行存好心、說好話、做好事。 3、讚美善行〔觀功念恩〕
星期三	愛護地球日	用實際行動延續地球生命。	1、吃素齋。 2、使用環保袋、環保筷。過簡單生活。 3、宣導講座。



星期四	關懷分享日	增進同仁情感,鼓勵同仁分享生活大小事。	1、好康分享(好吃的、好玩的、好用的、好聽的音樂、發人省思的文章...) 2、下午茶時間。
星期五	我愛健康日	宣導健康概念,規劃健康活動,促進同仁身心健康。	1、個人健康手冊,紀錄血壓、體重。 2、三點一刻動一動。



樂活手冊



星期一户所家族微笑日



星期二隨喜善行日



星期五我愛健康日



使用環保餐具



星期四分享健康飲食



3、其他創新服務—打造兒童閱讀書香區

書香區域知識延續

兒童閱讀的好處包括，專注力的培養、知識的啟迪、創造力與想像力的培養。為攜帶子女之民眾至所辦理案件時方便照顧，本所由同仁自行設計具吸引力之兒童閱讀書香區，備有0-6歲兒童適合閱讀圖書，以供本所年幼兒童參閱並藉由等待時間幫助本區兒童培養閱讀興趣。



兒童圖書區



兒童閱讀現況

(二) 服務措施延續性及標竿學習推動效益

1、對外服務面向之措施延續性

(1) 上班時間彈性機動調整

A. 本所實施「早安晨辦」後，實施效果良好，民眾滿意度高達99%，為擴大服務，本所於今年度八月開辦「上班申請，下班取件」便民措施，只要是在上班時間電話申請戶籍謄本者，可於當天下午六時前取件，今年度截至12月底共3人次申請。

B. 有了上班時間彈性調整經驗後，本所偶遇民眾增多情況更有能力調整人力分配。以本年10月民眾申請生活補助至所申辦謄本為例，本所雖已與本區區公所行政協助方式由區公所造冊本所列印戶籍資料供參方式處理，但因本年度相關生活補助條款修正，本年度10月份仍有許多民眾湧至戶所索取戶籍資料，經主管評估為免民眾久候，本所調整中午彈性上班人數。原中午彈班每梯次2人1組，每梯次約辦理15件案件，該時段中午彈班每梯次改為5人，每梯次約辦理32件案件，相較平日遠多出2倍餘，縮短民眾等候時間，讓民眾看見我們的努力，更獲民眾肯定。

C. 服務項目改造—個人專屬數位宣導

本所以數位化方式宣導戶政文宣更能吸引民眾注意，且藉由



活潑的播放方式，接近與民距離，更能減少民眾等待的不耐。且原以數位相框播放音樂，舒緩民眾等待心情，但因考量節能減碳而改以只在民眾辦理結婚或出生登記時播放應景音樂添增喜氣，如此改變更獲民眾好評。

- D. 服務項目改造—由結婚登記紀念卡片延伸其他案件登記祝福卡。客製化服務一向是各戶所努力的方向，針對民眾所欲登記的案件別，本所原僅設計結婚祝福卡，後因民眾反應良好，效果無價，本所擴大於出生登記時發放「出生登記祝福卡」及民眾因健康因素申請到府服務時發放「早日康復卡」，均為本所同仁針對民眾的特別需求親自計設卡片祝福內容，民眾收到祝福卡時總是備感溫馨。



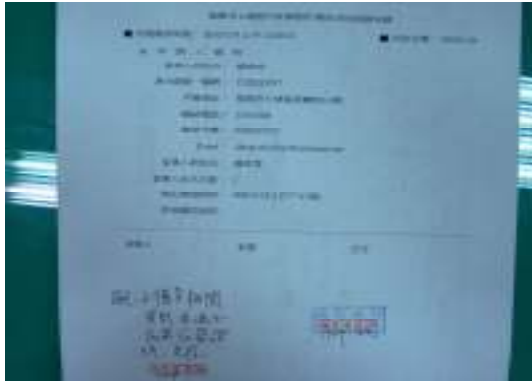
出生登記祝福卡



贈送民眾

- E. 服務方法創新改造—改名預約服務

經本所統計分析認為改名案件因查詢資料眾多，為本所民眾申辦等待最久案件，為改善此現象，縮短民眾等待時間，本所於網站設立「預約改名」區，事先預約民眾可於預約日當天，專人事先查核應具資料及資格是否符合，資格符合者每位預約民眾約可節省30分鐘等待時間，資格不合格者(如因案服刑完畢未滿3年)由承辦員另以解釋通知免至戶所申請送件以減少民眾因不知本身不符改名資格而白跑一趟所衍生的紛爭，且為提高民眾上網預約改名意願，原預約改名者至戶所辦理須抽取號碼牌後等待號碼由櫃檯人員向承辦員領件辦理，現改由專人受理，無須抽取號碼牌，專人專辦，更為縮短民眾辦理時間。



查調資料證明單



免抽號碼牌，專人受理

2、對內管理面向之措施延續性

(1) 新製工作手冊三本

本所本年度新近人員較多，登打錯誤率偏高，為改善此現象，本所利用新製工作手冊辦理教育訓練，並在民眾對於戶政法令及作業方式產生疑慮時以工作手冊向民眾解說以發揮工作手冊的最大效益。



舉行教育訓練



向民眾解釋法令

(2) 同仁心情驛站及好文共賞共三冊

本所徵得同仁同意後將向同仁徵稿之心情驛站文章放置書報雜誌區與民共享，讓民眾知悉戶政事務所平日工作內容及心得拉近與民距離。也將平日傳閱認為有益身心文章放置雜誌區以發揮其最大效益。



好文共享共三冊



供民眾參閱



(3) 樂活辦公室活動

所謂「樂活」就是快樂生活，樂活主義的特色價值觀就是快快樂樂，用心在活。也就是健康、環境、社會問題、個人發展、適可而止的生活態度。本所實施樂活運動後，同仁反應良好，且藉由樂活之團體運動，拉近同仁距離，更使新進人員更易融入七堵戶所這個大家庭。

3、兒童圖書區之措施延續性

- (1) 本所於書報雜誌區設立兒童圖書區放置兒童圖書後深獲民眾好評，惟原本未設計相關標示使用機率偏低，為提高使用率，本所由同仁自行設計兒童圖書區之標示並以『活潑、天真』呈現，以吸引民眾及小朋友注意，提高使用率。
- (2) 偶有幼兒撕毀圖書或攜帶回家之狀況，為維持兒童圖書區圖書量及節省公帑，本所請同仁於本所星期二隨喜善行日捐贈家中不用之兒童圖書並加以編號以減少遺失可能性。



具吸引力兒童圖書區



已編號及未編號圖書

(三) 服務措施區的效能性~提升工作效率、提高服務品質、凝聚同仁向心力、拉近與民距離

1、提升工作效率

戶政人應與時俱進，加強學習訓練、自我充實，發揮創意的企劃知能，致力於各項便民工作的研發與服務品質的提昇，本所年年更新工作手冊，建立標準化作業以提升工作效率。

2、提高服務品質

本所導入顧客至上理念，為舒解上班民眾趕辦案件時間壓力及以減少民眾請假次數。本所以「早安晨辦」及「上班預約、下班取件」方式辦理，提高服務品質進而創造本所加值服務。而網路預約改名則是在不斷檢討如何縮短民眾申辦案件等待時間中所創設。站在民眾的立場看問題為本所為民服務



宗旨之一，本所歷年許多創新便民措施均為基隆市戶所首創，創新、效率、服務，是我們之理念，精益求精更是我們服務品質最高準則，以市民需要及滿意為服務方向，落實推動高效能的政府。以客為尊，虛心改進。以更正確、快速、便利、親切的要求為大眾服務。

3、凝聚同仁向心力

員工向心力是一個團體成敗的主要因素之一，因此不斷激勵員工有其必要性。為使同仁能夠真正融入工作中，從中尋找樂趣，在面對挑戰時能正面迎戰並徹底解決問題，以使自己在工作中能夠持續學習，本所在內部管理面向實施「樂活運動」並鼓勵同仁撰寫心情故事分享同仁，凝聚同仁向心力，使同仁的心理深層需求獲得滿足，以便能夠在工作面向全力以赴更能以良好的工作表現作為回饋。讓每天的工作成為帶領自我向上的正循環。

4、拉近與民距離

本所散發親民的氛圍來改變民眾對公務機關嚴肅、冰冷的刻板印象，例如以數位相框來加強有關戶政法令更新宣導，個人化的宣導讓民眾至戶所洽公有賓至如歸的感覺。而結婚、出日康復祝福卡幾句溫馨的祝福話語，更是讓民眾感受到我們與民同在的用心。兒童圖書區則是讓民眾感受到溫馨舒適的洽公環境，去除官僚氣習拉近機關與民眾間的距離，真正達到以民為尊的公共服務目標。



戶政心 關懷情

一件件發生在你我週遭的事件
一個個觸動到你我心靈的故事



七堵戶政心情驛站

文：莊雅嵐



那天，如同以往一樣輪值中午彈班，剛吃飽時的生理狀況再加上七月炎熱的天氣，令人昏昏欲睡。

這時一位先生走進戶所，我趕緊起立問候。先生你好：請問，需要辦什麼嗎？「我想辦理出生登記」。噢~怎麼沒有新生兒父親的驕傲及喜悅呢？這是我對這一位爸爸第一個印象，職業病令我開始聯想種種可能~小孩早產嗎？沒有呀！出生證明書上載明懷孕周數為39周，還是他只是小孩法律上之父，可是通常這種情況應該是媽媽來申辦呀！當我一邊登打資料一邊陷入自己的想像時，申請書已從列表機印出。我抬起頭對著爸爸說：先生，請你核對申請書上資料，無誤後幫我簽名。這時我才注意到，這位爸爸早已眼眶泛紅。「小姐辦完出生登記後，我想辦理死亡登記」，我心突然一抽。看著這位已進入不惑之年的爸爸，手摀著臉，強忍著悲傷對著我說時，時間好像突然靜止了，所有的話全梗在我的喉嚨裡。黑髮人送白髮人況且還頭胎呢，人生之痛，莫此為甚呀！沈默了一段時間後，我才憂憂的道出：

「為人父母，這種痛我懂」。也許是這樣感同身受的話觸動了這位憂傷的父親。他開始沈痛的描述：結婚多年夫妻倆從未刻意避孕，卻一直未有孩子，9個月前的好消息讓她倆不知樂了多久。名字早已取好，房間早已佈置好。醫生卻在母親鎮痛了十多個小時，生下小孩後宣告：孩子有嚴重的天生心臟病，出生後不久孩子就被送進了兒童加護病房。不是做足了應做的產前檢查嗎？在這科技進走的時代怎麼還會有這樣的事？為什麼會是我們？看著全身插滿管子的孩子，夫妻倆有說不出的痛。來不及尋求答案，也許是老天也不忍孩子受苦，出生10多天後，儘管夫妻倆不斷祈求，孩子還是走了，到了一個沒有病痛的天堂。聽著他陳述的故事我的鼻頭早已酸酸，但也許是10多天來的折磨早已傷透他的心，這位父親在我面前表現的很堅強。

辦理完畢後，我安慰著他：孩子雖然走了，但他永遠活在你們的心中。

「會的！他會一直在我們的心中，只是他~~~來不及長大，來不及長大」看似堅強的父親終於在我的面前流下眼淚。





七堵戶政心情驛站

文：賴瓊川

尋回幸福



記得今年農曆過年前辦理一件離婚的案件，當事人抽號碼牌時，我正和同事高興的閒聊，當叫號機叫到我時，我看見一對年輕的男女臉上滿是哀戚，冷漠無互動的走到我的櫃檯前，我立即收起原本喜悅的心情，因為我的經驗告訴我，我辦的這件案件，決定他們人生中重要的時刻！「先生、小姐你好，今天你們要辦什麼？」他們停頓了幾秒，互看了一下，男士口吃的回答說：「辦離婚。」

審查相關文件及戶籍資料時，知道他們最近一年多才結婚，而且前兩個多月才為他們的長子辦理出生登記，更巧的是他們戶口名簿上，我發現這兩件案件都是我辦的，我心裏苦笑覺得跟他們很有緣，他們的人生大事跟我有關！我有意無意的注意他們，他們並不像我過去辦過的離婚案件的當事人，通常辦理離婚的人不是在我面前爭吵，互相冷嘲熱諷，沒有就是冷漠、哀傷、無互動兩種類型，可是他們的互動中，會關切的囑咐對方離婚後要照顧自己，要記得看醫生定時吃藥等，而在書寫離婚協議書上長子之監護權時，先生更說：「為了不讓兒子因離婚而影響他的成長，監護權還是我們共同吧，你說好

吧？」我判斷他們的婚姻，並未真正走到窮途末路。審查他們身分證上影像檔時，我發現超過了規定的一年以內所攝相片之時間，他們又沒帶新的相片，我通常只要辦結婚和離婚時，只要人面貌和相片相符或差規定的時間不遠，大多會通融讓民眾，當時我做了一個決定說：「先生、小姐，你們的相片超過規定的一年以內所攝的時間，我是可以通融讓你們辦，但是離婚是很重要的事，要先準備相片再來嗎？」女士看了先生一眼，似乎期待他的先生能回答：「我們下次再來！」而我也滿心的希望是如此，半晌，先生吞吞吐吐的回答：「你就辦好了！」

之後失落感席捲我的整個心，我在打電腦時，用眼光的餘角瞄了一下，他們呆坐在我的前面，就像兩個雪人，漠然的眼睛但泛著些許的淚光，我希望他們阻止我繼續當他們婚姻的劊子手，到了要存檔的時，我僵硬問他們：「你們對你們離婚協議的事項沒問題吧，我可以存檔了嗎？」過了五秒鐘，男士說：「我們相片超過規定的時間，今天不要辦了，老婆好嗎？」女士破涕為笑說：「你決定就好！」真是峰迴路轉，臨走前女士微笑的對我示意，之後在七堵市場看見他們，男士推著娃娃車，女士攬著先生的手，一家和樂融融。





參、未來努力方向

近二年因七堵火車新站的啓用，及市政府積極著手七堵區的更新與繁榮，配合基隆河岸的環境景觀改善及檢討現有工業區與倉儲區的再發展，計畫將七堵打造成為以經濟發展為主軸的閃亮「副都心」。興建中的七堵區行政大樓，結合本所、區公所、衛生所、稅務局、國稅局等單位，將提供給民眾更舒適、便捷的服務。除了硬體設備的升級，本所亦秉持「服務熱心、做事用心、待民貼心、處處關心、天天開心」之理念服務民眾，並賡續透過「持續改善、全員參與、顧客滿意」之全方位管理，用「企業化」模式來迎接「知識經濟」潮流，落實「好服務、高效率、專業精、再創新」之目標，展望未來。本所努力之方向為：



一、好服務

推動「雙語環境」，營造英語無障礙環境。
持續推動「雙語環境」，鼓勵多元參與，提昇本所同仁英語能力，加速國際化、現代化都市形象，永續推動行政革新為民服務工作，提供便捷全方位之服務。



二、高效率

推動政府機關橫向聯合服務，節省服務成本、提昇政府效能。
結合科技擴大網路連結，運用戶政e化系統，加強開放與各單位資訊交換與查證，達成「多用網路、少用馬路」的目標，並擴大業務整合，加強橫向連繫，落實單一窗口理念，提供跨機關、跨領域的嶄新的服務。



三、專業精

創造高績效員工落實全員參與。
落實內、外部教育訓練，激勵同仁潛能，塑造組織風氣，多方蒐集與建立人才、知識資料庫，藉由溝通與運用，共同提昇整體工作動能，落實資源共享，達到永續發展的目的。



四、再創新

持續研創學習成長，賡續研發資訊便民措施。
時時檢討各項業務，蒐集輿情、民意，針對人民需求，創新研發各項改善方案並推動各項知識管理，致力創新提供各項便民措施，結合現代化科技突破傳統思維，鼓勵同仁不斷學



習成長，創新服務，提升服務品質。

七堵戶政位於傳統市場樓上，附近環境予人一種髒亂的刻板印象，然而在本所全體同仁努力之下，克服空間狹小、建築老舊的種種現實問題，讓民眾一踏入本所，即可有截然不同的感覺，馬上感受到的是明亮溫馨舒適的洽公環境。

未來新的行政大樓完成時，將秉持便民服務的理念下將規劃婦女哺乳室及兒童閱覽室以及更滿意的動線服務等，給予民眾有回家的感受，這是我們職責亦是將來努力的方向。

即將落成的七堵區行政大樓



附件

- 一、提升服務品質實施計畫
- 二、盆栽認養實施計畫
- 三、服務標示暨申辦動線規劃計畫
- 四、推動節能減碳執行計畫
- 五、推動快速窗口實施計畫
- 六、新進同仁教育訓練實施計畫
- 七、設置腦力激盪小組實施計畫
- 八、辦理出生、死亡、改名後須申辦機關
- 九、二十一項滿意服務戶政品牌自我修煉



基隆市七堵區戶政事務所 99 年度提升服務品質實施計畫

壹、計畫依據：

基隆市政府 99 年 01 月 21 日基府研管壹字第 0990138078 號函之「99 年度政府服務品質獎實施計畫」辦理。

貳、計畫目標：

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的服務形象。
- 二、提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、主動積極進行多面向整合服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

參、實施對象：

本所全體同仁。

肆、計畫內容：

一、提升服務品質，深化服務績效

(一) 服務場所便利性：

1. 推動辦公室做環保及綠美化（整理、整頓、清掃、清潔）。
2. 機關內外環境規劃具特色且符合民眾需求。
3. 服務標示及方向引導（含雙語標示）清楚及正確。
4. 提供申請書表、範例、宣導資料、文具並符合民眾需求。

(二) 服務行為友善性與專業性：

1. 推動服務禮貌運動。
2. 服務親和程度與可勝任程度：
 - (1) 推行電話禮貌運動。
 - (2) 臨櫃服務人員主動微笑問候。
 - (3) 服務人員主動協助引導。
 - (4) 適時舉辦員工教育訓練，提升服務人員專業知識。

(三) 服務行銷有效性：利用重要節慶、集會及社區活動宣導戶政法令及本所簡政便民革新措施。

二、便捷服務程序，確保流程透明

(一) 服務流程便利性：

1. 推動單一窗口申辦服務，落實一處受理全程服務。
2. 申辦等候時間縮短情形：
 - (1) 現場辦理等候時間縮短。
 - (2) 案件處理時間縮短。



3. 申辦案件檢附書證謄本減量情形：

- (1) 申辦人檢附之各類紙本書表、證件、謄本減少數量。
- (2) 使用跨機關電子開門認證辦理案件數成長率。

4. 各項申辦案件依規定開立一次告知單。

5. 配合基隆市政府開辦「『戶籍資料變更』跨機關服務」措施之執行。

(二) 服務流程透明度：

1. 制訂各項申辦案件標準化作業流程及相關書表範例。

- (1) 訂定各項申辦案件標準化作業流程及相關書表範例。
- (2) 按時更新及簡化各項申辦案件標準化作業流程及書表範例並公布於本所網站上。
- (3) 開放「通信、電話及網路申請服務」，透過多元管道提供更便捷服務。

2. 案件處理流程查詢公開及回應程度：

- (1) 提供案件承辦人員、承辦進度、電話及辦理程序等訊息。
- (2) 提供案件處理查詢管道（含電話、網路、現場查詢）。

3. 案件受理後將辦理情形主動通知申請人。

三、深查民意趨勢，建立顧客關係

(一) 民眾滿意度：

1. 服務滿意度趨勢分析及檢討。
2. 服務滿意度成長率。

(二) 民眾意見處理的時效性與有效性：

1. 設有民眾意見及抱怨的處理機制(如意見箱、首長信箱、電話及陳情管道等)。
2. 民眾意見及抱怨處理滿意度提升。

四、豐富服務資訊，促進網路溝通

(一) 資訊公開適切性：

1. 於本所網站、跑馬燈主動提供最新訊息、法令供民眾周知。
2. 服務措施及出版品資訊周知度：
 - (1) 透過網路提供最新消息、活動及常見問答集(FAQ)
 - (2) 編印文宣品及為民服務宣導手冊、為民服務白皮書等供民眾閱覽周知。

(二) 資訊內容有效性：

1. 資訊內容正確性。
2. 資訊內容與連結正確。
3. 資訊及網站資訊定期更新。
4. 雙語網站資訊內容與連結正確且定時更新。

(三) 資訊檢索完整性與便捷性：



1. 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例。
2. 檢索服務便捷度。

(四) 線上服務量能擴展性：

1. 線上服務項目成長率及推廣績效：
 - (1) 提供網路申辦項目數及成長率。
 - (2) 提供網路申辦項目數占業務項目比例及成長率。
 - (3) 自訂網路申辦目標值及執行績效。
2. 網路申辦案件品質及電子表單化績效。
 - (1) 透過本所網站提供民眾線上申辦業務及電子表單下載。
 - (2) 提供電子表單下載正確性及完整性。
 - (3) 申辦網站連結正確性並即時更新。
3. 提供案件主動通知及確認功能(如：以電話、簡訊或電子郵件等方式通知)。

(五) 電子參與多樣性：

1. 電子參與程度與因應機制：
 - (1) 戶所網站提供民眾意見反應、建議信箱、主任信箱及留言板。
 - (2) 提供網路投票及民意調查。
2. 網頁維護管理：包含網頁審查結果執行情形追蹤及網站營運績效成果。

五、創新服務方式，整合服務資源

(一) 有價值的創意服務：

1. 服務措施創意程度(成立 24 小時免付費答客問專線，適時提供民眾申訴、諮詢管道)。
2. 結合轄區區公所、里辦公處成立戶易通便利站，延伸服務據點。
3. 與稅捐處、監理站結合辦理稅單投遞及行駕照地址異動，實現「行至一處申辦多樣」的超值便民服務。
4. 佈置美侖美奐如廁環境，提高民眾使用舒適性及心情愉悅性。

(二) 創新策略績效：

1. 整合性：配合七堵區外籍配偶家社區服務據點辦理生活適應輔導班，並放置宣導資料供民眾取閱。
2. 資訊通信科技(ICT)服務導入：
 - (1) 運用辦公室自動化系統。
 - (2) 提供主動服務。

(三) 整體規劃績效：

1. 外部效益：
 - (1) 服務單位(機關)產出更好、更有效率、更便利服務的程度。



- (2) 服務對象滿意度提升、受益人數增加或其他具體受益情形。
- (3) 創造政府及機關正面形象，或社會正面影響與價值。

2. 內部效益：

- (1) 服務人員人力、物力、時間等服務成本降低。
- (2) 服務人員工作士氣、配合度、協調性的提升。

伍、管制作為

- 一、本計畫工作項目，均依計畫內容排定期限及責任分配，定期檢討評估執行情形及成效，於年度結束後檢討並做績效報告。
- 二、人民各項申請案件之辦理期限，主管嚴格管考並如期辦畢；另設置民眾申訴管道，防止案件積壓或逾限情事發生。
- 三、人民陳情案件由研考人員設簿列管追蹤，承辦人員本依法行政原則妥慎處理，並儘速回復當事人。
- 四、公文收發人員依規定掛號分送承辦人，並由主管督導催辦，研考人員每月實施公文總檢查，層層嚴格追蹤管制。

陸、督導與考核：

- 一、辦理各項業務由主管人員嚴加督導考核依限完成，並依「基隆市政府暨所屬各機關學校公務人員平時獎懲標準表」及各項計畫訂定之考核標準，對表現優劣人員辦理獎懲。
- 二、紀錄平時考核資料並做為年終考核之依據。
- 三、配合市府辦理服務品質獎參獎作業。
- 四、配合市府計畫為民服務不定期考核。

柒、本計畫奉主任核定後實施，如有未盡事宜，得隨時修正補充之。



基隆市七堵區戶政事務所美化環境員工盆栽認養實施計畫

99.01.13 訂定

壹、目的：透過盆栽認養活動，讓同仁與戶所結合在一起，養成愛所、惜福之好習慣並推廣綠色環境，以提供民眾洽公優良環境。

貳、依據：本所年度提升服務品質計畫

參、實施對象：本所全體員工。

肆、實施時間：自本(九十九)年一月起(庚續辦理)

伍、實施方法：

(一)由每一位員工認養一至二盆栽，共同參與環境美化工作。

(二)建立認養標誌。

(三)由主任及祕書負責督導以下事項：

1、認養區域內盆栽之雜草是否按時去除。

2、認養區域內盆栽是否定時澆水及清除落葉。

3、是否保持認養標示牌的清潔

4、認養之盆栽，是否維持綠意盎然、乾淨清爽

(四)年末推選表現優良的同仁，由主任頒發獎品以示表揚。

陸、本計畫所需經費由本所相關業務費項下支應。

柒、本計畫如有未盡事宜，奉主任核可後，得隨時補充修正之。



基隆市七堵區戶政事務所

服務標示暨申辦動線規劃計畫 99.1.2 訂定

壹、目的：為樹立戶政服務形象，提供洽公民眾申辦案件之清楚順暢 並減少民怨與不便，特訂定此計畫。

貳、依據：本所本（99）年度提升服務品質實施計畫。

參、實施內容：

一、為引導民眾至本所洽公，在本大樓主體位置設有大型全銜燈箱，並於入口處及門口清楚懸掛全銜牌。

二、於大門入口處設有引導「申辦動線告示牌」，或由志工引導民眾洽公。

三、入口處置有「電腦自動叫號取票機」，可依掛號至指定櫃台接受服務。

四、綜合受理櫃台設有服務同仁「職名牌」及各櫃台「號碼」，方便洽公民眾識別。

五、本所為「單一窗口全功能受理櫃台」，只要在任一窗口受理，即可全程由承辦人為民眾服務。

六、申辦特殊案件或人潮過多時，避免其他洽公民眾等候過久，備有「戶易通便民服務」及「快速窗口」受理櫃台，由行政人員依情況隨時支援受理。

七、明顯處設有電子式「每月人口數動態統計表」，供民眾參閱。

八、大門入口處設有大型「中英文各項戶籍案件登記作業流程圖」，讓民眾清楚瞭解各項登記案件作業流程。

九、明顯處設置「人民申請案件處理」、「戶籍罰鍰科罰金額基準表」及「戶政規費一覽表」。

十、製作懸掛「到府服務」、「本所服務網頁」等數面便民宣導看板。

十一、公廁之無障礙設施設置及標示服務。

十二、其他：本所內部各室之標示。

肆、本計畫所需經費由本所相關業務費項下支應。

伍、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充修正之。



基隆市七堵區戶政事務所推動節能減碳執行計畫

壹、目的：

本所為推動節能減碳、執行行政院函頒之「加強政府機關及學校節約能源措施」，建立全體同仁節約能源觀念及行為，達成節能減碳目的，特訂定本計畫。

貳、依據：

本所本（99）年度提升服務品質實施計畫。

參、實施時間：

99年1月起(庚續辦理)

肆、實施對象：

分機關環境及個人行為。

伍、實施項目：

一、機關環境：

(一) 省電：

- 1、夏季冷氣開放控制度數在 26°C~28°C。
- 2、夏季冷氣於每一下班前三十分關閉。(由每週開關門值班同仁為之)
- 3、例假日到所辦公，酌量開放冷氣台數。
- 4、中午休息時間，酌量關閉冷氣台數。
- 5、中午休息時間，酌量關閉日光燈數量。
- 6、下班時，請將電風扇等插頭拔掉。
- 7、辦公室景觀區之噴水池於特殊節日再予以打開。
- 8、平日進出少用之辦公室空間，如機房、檔案室、會議室及值日室等請注意隨手關燈。
- 9、製作各種宣導小品及提醒小卡片張貼於相關地點。

(二) 省水：

- 1、廁所洗手台水龍頭加設省水功能裝置。
- 2、廁所沖水馬桶加設二段式沖功能裝置。
- 3、製作各種宣導小品及提醒小卡片張貼於相關地點。

(三) 省紙：

- 1、廢紙回收整理。
- 2、雙面印刷、紙張再利用、使用電子文件及公文袋多次重複使用。
- 3、辦公用紙數量（A4 及 A3 紙）統計並控管。
- 4、減少辦公用紙列印錯誤之發生。
- 5、服務洽公民眾擦拭印章用紙改為重覆使用之毛巾代替。
- 6、使用之衛生用紙採用環保紙質。
- 7、製作各種宣導小品及提醒小卡片張貼於相關地點。



二、個人行為：

- (一) 吃素少肉（肉類食物排碳量為素食三倍）。
- (二) 吃低碳里程食物（吃在地，吃當季）。
- (三) 不浪費。
- (四) 少開車。
- (五) 多騎自行車或乘大眾運輸系統。
- (六) 省水、省電、省紙。
- (七) 不追求流行。
- (八) 延續物命，重複使用。
- (九) 不使用一次性的物品。
- (十) 隨身帶環保餐具及手帕。
- (十一) 下班後拔出電腦電扇插頭。
- (十二) 多吃有機食物（鼓勵農民種植，自己健康大地也健康）。

陸、實施方式：

一、成立基隆市七堵區戶政事務所節能減碳推動小組：

推動小組置召集人一人，由秘書兼任；副召集人暨機關聯絡人一人，由環保承辦人兼任；其餘委員四人：陳課員麗鈴、莊課員雅嵐、李戶籍員雅玲及鄭戶籍員淑珍，由本所主管派兼之。

二、加強宣導並所務會議時進行溝通檢討執行過程與成效，以達共識。

三、個人行為：訂製『員工節能減碳隨身手冊』按月自行評量，建立觀念養成行為習慣。

柒、獎懲：

一、對於表現績優同仁報請主管獎勵。

二、對於執行不力同仁擲交『提醒卡』予以警惕。

捌、經費來源：

實施本計畫所需經費來源，由相關業務費用項下支應。

玖、本計畫如有未盡事宜，得經主任核可後隨時補修正之。



基隆市七堵區戶政事務所

「新進同仁教育訓練」實施計畫

99.1.2 修訂

- (一) 目的：提供本所新進同仁相關基礎課程訓練，協助其縮短調適期，提早跨越摸索的階段以達到完善的新進人員訓練。
- (二) 依據：本所年度提升服務品質實施計畫
- (三) 對象：本所新進同仁
- (四) 日期：自 99 年 1 月起(庚續辦理)
- (五) 方法：
 - 1、指派訓練員—由主任指派一位資深同仁為訓練員，對新進同仁說明工作任務的重要性及設定其訓練應達成的目標。
 - 2、規劃培訓時間表—預計對每位新進人員實施一個月之訓練，每週五次每次早上及下午均為二小時，其餘時間由新進同仁自行練習。
 - 3、教材師資準備作業—教導方式是以一對一的訓練方式，課程內容的編排必須與現場實務運作能配合。理論與實務並重並通知受訓員工準備筆記本，在教導期間隨時做筆記。
 - 4、工作任務教導—訓練員需建立教誨不倦的心態，親自教導新進同仁，主動示範操作以立即糾正新進同仁不正確之做法並鼓勵新進同仁發問或表達自身的意見。
 - 5、評估及追蹤學員學習成果—以新進同仁工作績效與原定目標比較及訓練前後之比較以了解新進同仁學習成果。
 - 6、檢討培訓計劃—訓練進度與新進同仁學習過程是否密切配合。由該次訓練員提出檢討改進方案，做為下一次對新進同仁訓練之參考。
- (六) 本計畫所需經費由本所相關業務費項下支應。
- (七) 本計畫如有未盡事宜，奉主任核可後，得隨時補充修正之。



基隆市七堵區戶政事務所 推動「快速窗口」實施計畫 99.1.2 修訂

- (一) 目的：為達到分眾處理目標，減少民眾等待時間，以建立本所優質服務形象。
- (二) 依據：本所年度提升服務品質計畫
- (三) 對象：本所全體員工
- (四) 日期：自 99 年 1 月起
- (五) 方法：
 - 1、當民眾等待人數超過五人，由各業務承辦人以輪值方式在 2 號櫃檯另設一快速窗口辦理現戶戶籍謄本。
 - 2、每月月底由承辦人分析辦理情況，以量化方式檢討實施結果。
- (六) 本計畫所需經費由本所相關業務費項下支應。
- (七) 本計畫如有未盡事宜，奉主任核可後，得隨時補充修正之。



基隆市七堵區戶政事務所設置腦力激盪小組實施計畫

壹、宗旨：為鼓勵同仁培養學習精神建立團隊意識，藉以提昇本所為民服務品質，增進員工互動，主動積極建立快樂員工，服務效率滿意的戶政環境。

貳、依據：「基隆市七堵區戶政事務所九十九年提升服務品質實施計畫」。

參、組織編配及職掌：

第一組：『為民服務組』—為軟硬體加強

內容：本所各項設施及環境改善、臨櫃人員及電話禮儀、包含上述有關客訴案件分置召集人一人，組員若干人

第二組：『創新組』—為服務創新事項，如戶易通辦理

內容：專業服務創新、現有服務延伸創新、員工激勵措施或方法、工作及生活空間之創作分置召集人一人，組員若干人

第三組：『問題診斷組』—為專業培養及民眾抱怨的解決

內容：戶政業務專業訓練課程暨觀摩、民眾對本所專業服務項目抱怨之解決分置召集人一人，組員若干人

肆、執事人員工作項目：

一、召集人：1)召集會議(包括選訂地點、時間、會議進行方式)
2)議決案件推動及追蹤
3)提報議決案執行情形報告
4)討論議題設定及提示主管指示事項

二、主席：1)主持會議
2)安排會議程序
3)表決裁定
4)工作分配

三、紀錄：1)會議紀錄(開完會七日完成提報)
2)確定決議案內容

伍、實施方法：

一、腦力激盪各小組成員分配。

二、每月至少開會一次，開會記錄、各項決議資料及照片以電子檔方式於會議後七日前送研考承辦人彙整。(如無法以電子檔方式彙送得以書面為之)。

三、各項工作執行過程適時拍照存檔。

陸、本計畫為應業務需求，得隨時修正之。

柒、本計畫陳報主任後實施；修正亦同。



出生登記

編號	種類	洽詢機關	機關地址	機關電話	備註
1	出生登記(初登)	七區區公所	臺中市七區區公所 德一街 109 號	2650-2939	特約三軒街一樓辦理
2	出生登記(加保)	七區區公所	臺中市七區區公所 德一街 109 號	2650-2939	可透過郵政特快專遞掛號之健保卡，經區公所或特約衛生保健中心或區公所掛號。
		其他投訴單位			繳交的單表，如單表實數未能在內表完成加保者，如處被罰，請報知特約之健保卡中心，期限為一個月，逾期則由區公所優先，如逾期未報知者，區公所將不予加保。
3	我國籍籍	七區區公所	臺中市七區區公所 德一街 109 號	2650-2939	1. 實質于中華民國在臺無戶籍之附加。 2. 凡屬我國領土範圍之區域，如僑居外國，應由僑務委員會核准，並由僑務委員會核准，並由僑務委員會核准。
4	申請變更國民身分證	警分局	公共中區警分局 1 樓 4 號 (德化)	22901256 轉 2892	詳情請洽及知特約警分局
5	申請變更國民身分證	警分局	公共中區警分局 1 樓 4 號 (德化)	22901256 轉 2892	詳情請洽及知特約警分局
6	出生登記	七區區公所	臺中市七區區公所 德一街 109 號	2650-2939	
7	出生登記	區公所	臺中市七區區公所 德一街 109 號	2650-2939	

註：本區各機關所需證明文件等僅供參考如欲辦理，仍請事先與各區機關洽詢。

七堵戶政，一生的好朋友，關心您

臺中市七堵區戶政事務所 辦理死亡登記款項處理相關事宜一覽表

編號	各項辦理事項	洽詢機關	機關地址	機關電話
1	喪葬津貼	臺中市政府民政課	臺中市第一路 3 號 3 樓	24201222 轉 1908
		臺中市社會局	臺中市七區區公所 508 樓 3 樓	26502116 轉 139
2	殯葬(喪葬津貼)	第 1、2、3 區區公所人口生七堵區公所、其他區公所人口課或社會課	臺中市七區區公所 15 樓	26506071
3	臺中市市民生金及特種津貼	臺中市社會局民政課	臺中市七區區公所 15 樓	26506071
4	葬費津貼(本人七歲以下國民死亡時，投保者家屬七歲以下國民喪葬津貼)	第一區區公所民政課	臺中市七區區公所 40 樓	26501790
5	國民年金(25-65 歲)可申請國民年金(喪葬津貼)	第一區區公所民政課	臺中市七區區公所 40 樓	26501790
6	低收入戶喪葬津貼	臺中市社會局民政課	臺中市七區區公所 15 樓	26506071
7	申請遺產稅	財政局稽徵分局	臺中市安樂路二號一六二號	26331800
		七區區公所	臺中市七區區公所 15 樓	26501790
8	土地及建物所有權狀(遺失補發)及遺囑承受理	地政事務所(或不動產地政士公會)	臺中市安樂路一號一六十四號二樓	24304001
9	代(被)繼承不遺失	地政事務所	臺中市七區區公所 208 樓	2651-5211 轉 4130
10	繼承人財產調查費	台灣自來水公司基隆辦事處	臺中市第一路 21 號	26245300 轉 13
11	遺產稅完稅執照費	各金融機構		
12	遺囑執行費	台灣電力公司七區區公所	臺中市七區區公所 15 樓	26515801
13	遺囑法定繼承人調查費	臺灣銀行分行	臺中市七區區公所 130 樓	26502171
14	公序良俗及法律關係評議費	公序良俗評議所		
15	殯葬津貼	殯葬津貼各區區公所		

註：本區各機關所需證明文件等僅供參考如欲辦理，仍請事先與各區機關洽詢。

改名規費申請費

類別	變更項目	附帶證件	辦理機關		備註
			名稱	服務地址	
國民身分證	1. 身分證正本 2. 相片 2 張 3. 父或母或監護人身分證正本 4. 費收據 5. 規費 1200 元	戶政事務所 警分局	(02)22943280 (02)22943280	臺中市海山路一段 2 號 21 樓(或聯合辦公大樓二樓)	請至(未滿 18 歲)增加戶口名簿或最近二個月內戶籍謄本正本
	1. 身分證 2. 二十張 1 張 3. 規費 200 元	臺北分局 基隆區公所 或代區公所	(02)24282799	臺中市七區區公所 95 號	親自或委託
	1. 身分證 2. 印章 3. 老人證 4. 1 吋相片 2 張	臺中市七區區公所	(02)24506171	臺中市七區區公所 15 樓	親自或委託
戶籍謄本	1. 身分證 2. 戶籍謄本 3. 身理卡 4. 相片 2 張				
	1. 戶籍謄本 2. 身分證 3. 新姓名印章 4. 土地登記申請書及登記簿 5. 土地建物所有權狀或他項權利證明書	臺中市安樂路地政事務所	(02)24324808	臺中市安樂路二段 104 號二樓	親自或委託
房屋稅資料	1. 身分證 2. 戶籍謄本 3. 建物權狀 4. 土地權狀	臺中市稅務局 七區分局	(02)2453423	29845 臺中市七區區公所 93 號	親自或委託
	1. 戶籍謄本 2. 身分證 3. 相片 2 張 4. 畢業(肄)證書(或)畢業證書及學生證	各校學校			
其他	1. 身分證 2. 印章 3. 相片 2 張 4. 規費 250 元	臺中市地政事務所	(02)2453441	臺中市七區區公所 256 號	親自或委託

註：本區各機關所需證明文件等僅供參考如欲辦理，仍請事先與各區機關洽詢。

行項	1. 身分證 2. 印章 3. 台照 4. 供測卡 5. 規費 200 元				
自來水資料	1. 水費收據 2. 身分證	臺灣電力公司基隆辦事處	(02)24252188	臺中市七區區公所 21 號	1. 遺囑、繼承、[遺]或利用網路線上申請 2. 親自或委託
	1. 電費單收據 2. 印章 3. 代辦人身分證	臺灣電力公司基隆區公所	(02)24513821	29845 臺中市七區區公所 93 號	親自或委託
電話資料	1. 戶籍謄本 2. 身分證 3. 印章	中華電信 基隆營運處七區服務中心	125 或 0800-080-123	208 臺中市七區區公所 2 號	親自或委託
	1. 身分證 2. 印章 3. 戶籍謄本 4. 各類文件存單	臺灣七區郵局(基隆) 臺灣銀行 基隆分行 基隆分行	(02)24501286 (02)24247113 (02)24231180	臺中市七區區公所 171 號 臺中市七區區公所 18 號 臺中市七區區公所 150 號	本人親自辦理
存款資料	1. 身分證 2. 印章 3. 戶籍謄本 4. 各類文件存單	臺灣銀行 基隆分行 基隆分行	(02)24210200 (02)24211111	20241 臺中市七區區公所 18 號 20241 臺中市七區區公所 150 號	

註：本區各機關所需證明文件等僅供參考如欲辦理，仍請事先與各區機關洽詢。

七堵戶政，一生的好朋友，關心您



基隆市七堵區戶政事務所 二十一項滿意服務戶政品牌自我修煉

- 一、到戶政事務所辦事變成一種愉悅的經驗。
- 二、把服務過程當做角色表演，洽公市民就是觀眾，演出好壞就看自己。
- 三、努力做到「一致化」服務，不要做一鍋飯中的老鼠屎。
- 四、即便不是本身業務，要有多做一步的精神。
- 五、提早一步看到洽公市民的需求。
- 六、多說一句話家常，讓市民感受不同。
- 七、一句寒暄問候，拉近彼此距離。
- 八、幾句祝福讚美語，增加服務的價值。
- 九、把學習當做一種享受。
- 十、把人家講你不好，當做未來目標趕快改善。
- 十一、用心存感激，面帶微笑注視洽公民眾，做為我們一致化服務的開始。
- 十二、讓洽公市民感受一下被招呼的感覺。
- 十三、用同理心與市民的情境接軌。
- 十四、即使與規定不符，也能貼心想出替代方案。
- 十五、多服務百分之一就是贏家。
- 十六、經常給予意外驚喜的服務，觸動自己熱忱服務的心。
- 十七、把自己當做戶政所主任，機關品牌形象都繫於你。
- 十八、當仔細了解洽公市民深層心理，滿意的感覺就會出來。
- 十九、來辦事的民眾都是自己最好的朋友，要給予最好的服務。
- 廿十、受理每一案件或與人接觸都是植福的機會，今天又做了多少善事？賺進多少功德財？
- 廿一、好話一句施愛語，不要吝嗇，把話柔柔地說出口吧。



成就 滿意與喜悅就從現在做起