

第四屆

政府服務品質獎

參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關



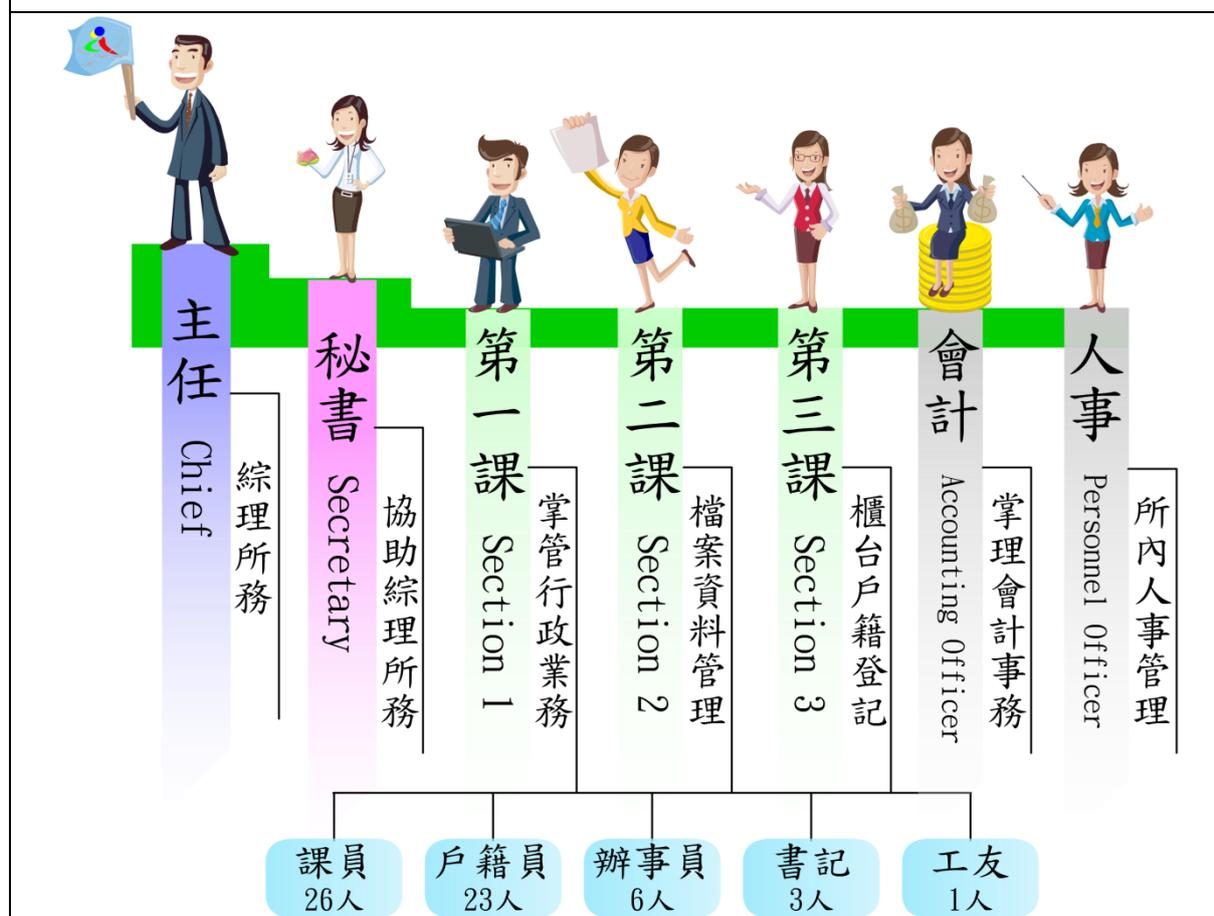
桃園縣桃園市戶政事務所
Taoyuan City Household Registration Office, Taoyuan County

中華民國 101 年 02 月

基本資料

機關(單位)名稱	桃園縣桃園市 戶政事務所	首長	楊連偉	職稱	主任
機關(單位)地址	桃園縣桃園市國豐三街 123 號 1 樓				
機關(單位)網址	http://www.taoyuan.gov.tw				
預 算 員 額	編制人員：66 人；約聘僱人員：0 人；共計：66 人				
總 預 算	66,148 千元				
聯 絡 人	陳秀梅	職 稱	課長	電 話	(03)3608880
E - m a i l 位 址	taoyuan1@ms1.gsn.gov.tw			傳 真	(03)3608886

機關(單位)組織圖



目 錄

壹、 為民服務業務現況簡介	1
一、 戶政是您一輩子的好朋友	1
二、 服務理念與推動機制	2
三、 SWEET 創新服務具體作為	2
四、 辛勤揮汗、珍惜榮譽	4
貳、 提升為民服務品質績效	5
一、 優質便民服務	5
(一) 服務流程	5
(二) 機關形象	21
(三) 顧客關係	33
二、 資訊流通服務	39
(一) 資訊提供及檢索服務	39
(二) 線上服務及電子參與	45
三、 創新增值服務	49
(一) 提供創新服務情形	49
參、 未來努力方向	64
肆、 附件	65

壹、為民服務業務現況簡介

一、戶政是您一輩子的好朋友

◇美麗桃園，幸福城市

桃園市舊名「桃仔園」，文風鼎盛，歷經地方賢達之精心擘劃，處處一片榮景。在這綿延不絕的歷史長河，我們肩負時代的使命，始終戰戰兢兢，以千筆萬墨記錄了人生大小事，讓後代子孫得以追根溯源；我們也收錄了自荷蘭佔領台灣、日治時期明治 39 年戶籍登記之初始及戶政重大變革等，編撰桃園戶政大事紀展現在民眾等候區，重拾被人遺忘的陳年舊事，並見證歷史的軌跡。

◇桃園戶政守護神「桃氣爺爺」

近年來，桃園市在都市變更蛻變下快速脫胎換骨，得天獨厚的地利之便，更是吸引了南來北往的人口入住桃園縣面積最小的桃花源，人口稠密逼近 41 萬。轄區內除保存許多絕代風華的古蹟與人文史料，更擁有全國最多的土地公廟，為桃園市重要文化資產，守護著家家戶戶。本所也將「神仙里長伯—土地公」擬人化，化身為「桃氣爺爺」守護著卷卷戶籍資料，祝福每個人一生平平安安。



▲ 桃氣爺爺

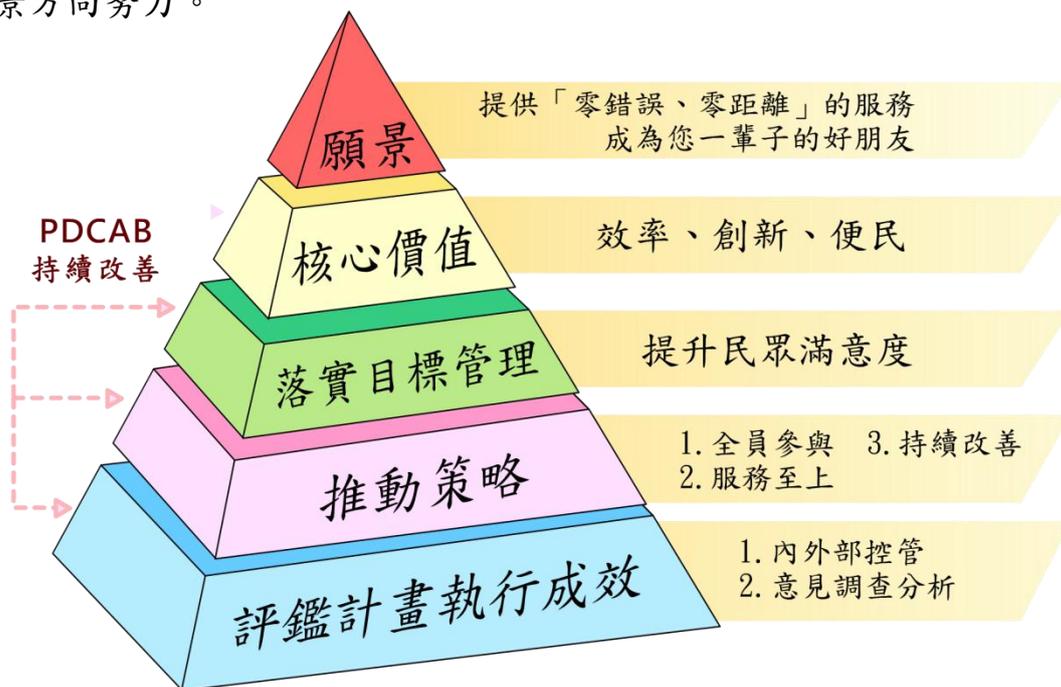
◇牽手桃園愛與祥和

有了「桃氣爺爺」的守護，桃園市成為台灣在地人及新住民的最愛，躋身為智慧國際城。本所持續深耕，以創新思維與作法，開發 e 化雲端服務，胸懷「桃氣爺爺」無私奉獻的精神，規劃整體為民服務工作。在願景「提供零錯誤零距離的服務，成為您一輩子的好朋友」鞭策下，訂定年度工作主軸「戶政是您一輩子的好朋友」，以桃園縣施政理念「愛與祥和」導入我們的核心價值「效率、創新、便民」循序漸進。從關懷「社區鄰里」出發，繼而為人口數居全國第三的新住

民量身訂作「幸福，這一站」，讓桃園成為新住民台灣媳婦（女婿）幸福的港灣；接著為本市特殊人口結構—「女性多於男性」，規劃溫馨感人的結婚專區，宣導「孩子是我們的傳家寶」理念，鼓勵生育；及噓寒問暖百歲人瑞及清查 90 歲以上老人，重視弱勢族群；最後串連各機關提供 N 合一的服務。希冀提供的不僅是「滿意」的服務，還有更多的創新加值 SWEET（服務、溫馨、效率、E 化、改造）的感覺。

二、服務理念與推動機制

人一生的大小事幾乎與戶政息息相關，我們具有專業活力的服務團隊，透過以人為本的管理，逐步引導同仁認同戶所核心價值的經營理念；透過業務指導與專業培養，優化人才，深化每個人「以客為尊」、「從心感動」的服務觀念，盡善盡美完成人們人生大小事，朝本所願景方向努力。



▲ 服務理念與推動機制

三、SWEET 創新服務具體作為

承襲「桃氣爺爺」真摯懇切的呵護，我們啟動「桃氣爺爺幸福列車」，為讓每位民眾享有愛與創意的幸福洽公環境，及體貼無微不至 SWEET 服務（如表 1）。在既有員額限縮下，每位同仁服務的鄉親平均

人數為 6,212 人，居全國之冠，全所同仁仍竭盡心力，提升服務品質。

表 1：SWEET 創新服務具體作為

Service 以客為尊 服務	1、「面面俱到服務」：宅急便五到服務，實施到廠、到校、到府、到店、到里服務，100 年度共服務 5,476 件，節省民眾 2,738 小時。
	2、「早安、晚安天使」：為體貼廣大上班族，提供各項客製化服務時間，100 年度共辦理 10,517 件，節省民眾至少 5,259 小時以上。
	3、假日結婚不打烊：因應民法親屬編修正，結婚需兩位新人親至戶所登記，本所開放假日結婚預約登記，年度內共辦理 1,062 人次。
	4、「Give me 5 專案」：因應五月份報稅人潮，五月份每周一至周五加班受理自然人憑證業務至晚間七點，又於周六上午八時至十二時延長服務，100 年度共辦理 342 件，節省民眾 171 小時。
Warm 溫馨	1、辦理「讓愛傳下去」關懷活動，鼓勵生育，宣導「孩子是我們的傳家寶」。在特別日子傳遞最溫馨的關懷與愛，計有「幸福九九」、「百年好合、心心相印」、「十全十美、幸福一百」等三場活動，參與民眾結婚新人熱烈參與約 1,800 人。
	2、持續關懷社區老人，辦理「建國慶百年，百年慶百歲」活動，排定同仁下鄉查訪 90 歲以上老人共計 645 人，主任親自到府關懷桃園國寶人瑞共計 12 位。
Efficiency 效率	1  全縣首創電腦化印鑑比對系統，大幅縮短等候時間共 20,738 件。
	2、N 合一跨機關加值服務，100 年新增電力公司、自來水公司等單位協力合作，共受理 3,207 件，跨機關電子開門運用共 6,384 件，比 99 年 6,001 件，成長率 6.4%。
	3、運用免書證免謄本作業系統，免提房屋證明文件，即可辦理遷徙登記，免除民眾往返奔波之苦，共受理 1,347 件，節省民眾 310 小時。
Electric E 化	1、擴充電子參與線上服務，新增案件線上進度查詢及檔案線上展覽，100 年度瀏覽人數達 673,774 人次。
	2  全國首創 e 化便利超商整合服務，在住家的 7-11 即可完成申辦，100 年度共受理 143 件，節省民眾 48 小時。
	3、建置 3A PDA 網站，主動公開 8 大類應公開資訊，民眾利用無線通訊即可下載 80 項書表，及瀏覽相關法令與便民措施。
Transform 改造	1  全縣首創「檔案倉儲管理系統」，遠端即可調閱檔案，節省人力資源及民眾等候時間，提升行政效率。
	2  全縣首創與開南大學合作導入青年志工加入志願服務行列，讓青年學子體認「推己及人」的服務情操，並為機關注入新活力。
	3  全國首創將在地文化「神仙里長伯—桃氣爺爺」與本所創新理念結合共舞，辦理 10 場次檔案應用展覽，創造感動的服務。
	4  全國首創應用戶籍資料，進行「結婚良日與婚姻狀況研究分析」，活化檔案利用價值。

四、辛勤揮汗、珍惜榮譽

面對各式各樣不同的考核類別，我們總是全體總動員，全力以赴。100年除榮獲第9屆行政院機關檔案管理金檔獎的殊榮外，於各項為民服務評比亦有傑出的表現。展望未來，我們將迎接更高階的挑戰。

100 年度

榮獲第9屆行政院機關檔案管理金檔獎

內政部100年度自然人憑證發證第1名

桃園縣100年度服務品質獎戶政組第1名

100年度桃園縣桃園市公廁評鑑實施計畫公共服務組特優

機關
績效
UP!
UP!
UP!

99 年度

99年度桃園縣政府檔案管理初評第1名

內政部99年度自然人憑證發證第1名

99年度衛生署國民健康保險局健康職場認證

99年度桃園縣桃園市公廁評鑑實施計畫公共服務組特優





本所優質服務團隊



榮獲吳院長頒發金檔獎



主任接受吳縣長表揚

▲ 本所民國 99 年至 100 年的成果榮耀

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) 單一窗口全功能服務程度

戶籍登記業務種類繁多，同一性質案件須分項辦理之類別眾多，為落實便民服務，我們致力於流程改善，設有單一櫃台 26 個及特殊業務櫃台 5 個，合計 31 個服務櫃台。

民眾臨櫃辦理各類戶籍登記及核發證明資料均由第一線受理人員全程服務，共計 38 項，100 年又增加護照親辦人別確認 1 項，除專門業務外可受理 30 項案件；特殊業務櫃台共計 8 大項，較 99 年增加親等關連核發 1 項，100 年增加 2 項特殊業務，較 99 年成長率為 6%。

單一綜合櫃台：因人口遽增、業務擴充，100 年增設 2 個綜合受理櫃台計 26 個，佔本所服務櫃台 84%。

特殊業務櫃台：因地籍清理、繼承案件量大，100 年度擴充 1 個除戶櫃台，計 5 個特殊櫃台，佔本所服務櫃台 16%。

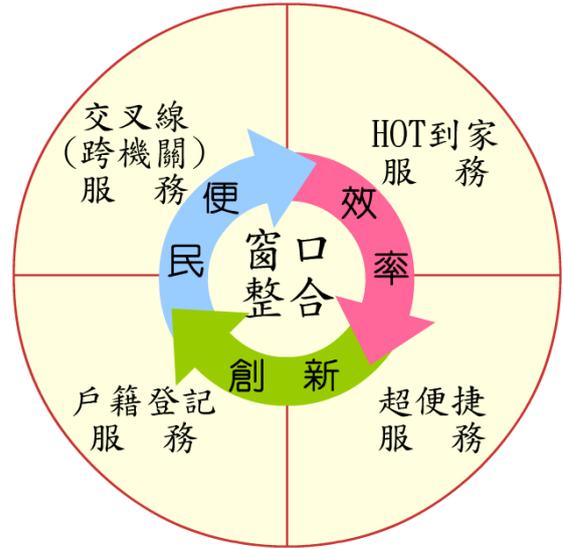
① 綜合受理櫃台提供多項服務

A、一次收件，全程服務

為積極推動顧客滿意為導向之服務，本所單一窗口提供全功能服務，包含戶籍登記服務（如表 2）、交叉線（跨機關）便民服務（如表 3）、HOT 到家服務（如表 4）、超便捷服務（如表 5）4 大類。100 年度共服務 353,944 件，較去年 336,880 件，成長 5.07%

設置全功能服務台及主管、員工走動式服務，主動詢問民眾需求

設置電子分流叫號機，民眾依語音、燈號至指定櫃台受理服務



▲ 單一窗口整合情形

B、4 大類全功能服務

表 2：戶籍登記服務 100 年較 99 年成長 4.75%

編號	項目	項目服務說明
1	戶籍登記	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 受理出生等 23 類戶籍登記案件 ✓ 隨到隨辦 ✓ 一處收件，全程服務—諮詢及完整受理 ✓ 99 年/71,235 件 100 年/75,668 件
2	戶籍謄本及印鑑證明核發	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 中英文謄本核發 ✓ 中文謄本立即核發，英文謄本 1 個工作日核發 ✓ 99 年/236,515 件 100 年/244,064 件
3	中英文結離婚證明核發	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 核發中英文結離婚證明書 ✓ 採隨到隨辦 ✓ 辦理及核發(含異地受理)—諮詢及完整受理 ✓ 99 年/1,128 件 100 年/1,419 件
4	早安天使、晚安天使	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 整合各時段服務時間—完整受理 ✓ 99 年/1,782 件 100 年/1,981 件
5	大宗謄本核發	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 由專人完整受理 ✓ 99 年/15,480 件 100 年/18,505 件

表 3：交叉線（跨機關）便民服務 100 年較 99 年成長 11.73%

編號	項目	項目服務說明
1	免書證免謄本服務	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 對於未攜帶房屋證明文件者，依其授權，運用本系統查詢房屋所有權人資料 ✓ 隨到隨辦 ✓ 由櫃台諮詢及完整受理 ✓ 99 年/2,010 件 100 年/2,134 件
2	查詢地方稅務局聯合便民作業系統	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 對於未蓋完稅章戳之房屋稅單，予以傳真查其完稅紀錄後憑辦遷徙登記 ✓ 隨到隨辦 ✓ 受理並傳真查詢完稅紀錄 ✓ 99 年/1,018 件 100 年/1,120 件
3	N 合一跨機關便民服務	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 於辦理遷徙及姓名變更等登記後同時，協助其變更他機關相關資料 ✓ 收件後每月由同仁彙送相關單位整合與民生相關之政府機關，協助改註或變更其監理、水電、房屋稅等住址或姓名異動資料，縮短其往返辦理之時間 ✓ 99 年/2,760 件 100 年/3,207 件

表 4：HOT 到家服務 100 年較 99 年成長 27.64%

編號	項目	項目服務說明
1	到府服務	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 由專人完整受理 ✓ 「府」係指— <ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾指定之住所地或醫院，如遇重病或不良於行之民眾將到府辦理。 2. 收容機關，如遇收容人有辦理戶籍登記之需求，如：結婚登記。 ✓ 採隨到隨辦 ✓ 99 年/214 件 100 年/276 件
2	到機關服務	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 到機關集體辦理自然人憑證 ✓ 99 年/350 件 100 年/460 件
3	戶口查實服務	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 遷徙登記案件無法提出房屋證明文件時，則派員查實辦理收件後由同仁查實憑辦 ✓ 99 年/108 件 100 年/136 件

表 5：超便捷服務 100 年較 99 年成長 16.21%

編號	項目	項目服務說明
1	辦理國民身分證掛失服務	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 補發身分證前，先以內部 e 化系統辦理掛失服務 ✓ 隨到隨辦 ✓ 補發及掛失—完整受理 ✓ 99 年/3,220 件 100 年/3,718 件
2	傳真查詢戶籍資料	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 對於疑義案件主動傳真處理，避免民眾來回奔波 ✓ 隨到隨辦 ✓ 受理並傳真查詢資料—完整受理 ✓ 99 年/1,060 件 100 年/1,256 件

服務小故事—寒冬送溫情

仍記得那個濕冷的冬季，陳小姐前來戶所詢問該如何辦理與前夫再結婚登記事宜，因新郎目前癱瘓行動不便，聽她訴說著與先生一路走來顛沛流離的人生際遇，直想向老天為他們多要點眷顧！我告訴陳小姐：「為方便因重病或行動不便，無法親至戶政辦理結婚登記的新人，我們提供有到醫院辦理結婚意願查實的便民服務」當下她鬆了一口氣！我們約定隔日到外科醫院為他倆辦理結婚登記。看著他們貧病交迫仍不離不棄的堅毅情愛，一聲聲謝謝！天氣雖陰霾濕冷，我們的心卻溫暖滿溢！歸途，我反覆想著一句話~~愛就是在別人的需要上看到自己的責任！這就是我的幸福責任吧！



②特殊櫃台業務種類

A、門牌業務

門牌編釘、製發及門牌證明核發。

B、人工簿頁及日據時期戶籍資料

電腦化前除戶人工簿頁資料、日據時期戶籍資料、出生證明書及結離婚證明檔存資料核發。

C、檔案應用

檔案之調閱應用。

D、國籍業務

國籍變更、喪失及國籍證明文件核發。

E、自然人憑證

自然人憑證之核發及展期同時兼辦大宗謄本，有效紓解綜合受理櫃台人潮。

F、特殊專責櫃台件數

特殊專責櫃台服務件數 100 年較 99 年增加 1,576 件，成長率為 9.16%，特殊櫃台件數統計如表 6。

表 6：特殊專責櫃台件數統計表

櫃台編號	服務項目	99 年件數	100 年件數	成長率(%)
1	愛心服務櫃台	686	712	9.16%
27	門牌相關案件	952	1135	
28、29	除戶及日據時期戶籍資料	7,423	8,838	
30	國籍相關案件	599	520	
31	自然人憑證	7,549	7,580	
合計		17,209	18,785	

③異地申辦零距離

目前異地辦理多達 25 項，已佔本所業務 3 分之 1 以上，本所之服務對象已擴及至本都會區以外之民眾，達到服務零界限，辦理本地案件與異地案件統計如表 7。

表 7：辦理本地案件與異地案件統計表

年度	本地	異地	小計
99 年	181,527	101,260	282,787
100 年	182,924	102,891	285,815
100 年度較 99 年，異地案件成長 1,631 件，成長率為 2%。			

(2)申辦案件流程簡化程度

①臨櫃辦理案件流程簡化

本著「不讓民眾多等一分鐘、多跑一趟路」之服務理念，本所積極研發流程改造，首創印鑑比對系統、英文謄本核發、日據謄本數位化、預約改名查詢刑事記錄、免書證免謄本系統應用、改名及歸化查詢e化、歸化測試預約制度等共8項，100年受理件數共50,706件，共計節省民眾時間68,652小時。

流程簡化前後實施效益如下圖，簡化時間差異分析如表8。



▲ 流程簡化前後實施效益

表 8：臨櫃案件流程簡化時間差異分析

編號	流程簡化項目	99年 申辦時間	100年 申辦時間	節省 時間	100年 件數	共節省 (小時)	
1	印鑑比對系統證明核發	8分鐘	3分鐘	5分鐘	37,823	3,152	
2	英文謄本核發	3天	1天	2天	1,181	56,688	
3	日據簿頁謄本核發	20分鐘	5分鐘	15分鐘	3,730	933	
4	改名、更改姓名	20分鐘	3分鐘	17分鐘	89	25	
5	免書證免謄本系統	30分鐘	3分鐘	27分鐘	2,134	960	
6	N合一跨機關便民服務	2小時	3分鐘	117分鐘	3,207	6,254	
7	e化刑案查詢改名、國籍	20分鐘	5分鐘	15分鐘	2,522	631	
8	歸化彈性預約測試	30分鐘	4分鐘	26分鐘	20	9	
合計						50,706	68,652



▲ 印鑑比對系統



▲ e化刑案查詢改名



▲ 歸化彈性預約

②非臨櫃辦理案件流程簡化項目

線上申辦、通訊申請、電話預約申請謄本、電話及網路預約結婚登記、國中生初證到校辦理、自然人憑證到廠辦理共8項，受理件數共14,491件，較去年增加2,214件，成長率18%共計縮短民眾時間949,606小時以上。流程簡化前後時間差異分析如表9。

表 9：非臨櫃案件流程簡化時間差異分析

編號	流程簡化項目	99年 申辦時間	100年 申辦時間	節省 時間	100年 件數	共節省 (小時)
1	線上申辦系統	8分鐘	2分鐘	6分鐘	2,063	207
2	通訊申請	8分鐘	3分鐘	5分鐘	312	26
3	預約戶籍謄本	8分鐘	3分鐘	5分鐘	192	16
4	預約結婚登記	8分鐘	3分鐘	5分鐘	486	41
5	受理催告戶口名簿	7天	1天	6天	5,992	862,848
6	戶口居住查實服務	30天	5天	25天	136	81,600
7	到校辦理初領證	60分鐘	5分鐘	55分鐘	3,555	3,259
8	自然人憑證團辦	60分鐘	5分鐘	55分鐘	1,755	1,609
合計					14,491	949,606



- ▲ 到校辦理初領證 ▲ 自然人憑證團辦 ▲ 預約結婚新人合影

(3)申辦案件書表減量程度績效成長 17.52%

①申辦人檢附之各類紙本書表、證件、謄本數量減少

A、透過免書證免謄本等便民系統，簡化流程民眾舟車往返

翻閱搜尋權狀，簡化後由系統快速查詢僅需3分鐘，民眾免自行攜帶證明文件。並於網站首頁設置線上書約下載專區，及應備證件自我檢查表，民眾在家就可輕鬆備妥書表，達到各類書表減量之目的，節省民眾時間金錢。

B、便利申請人申辦項目免附書表，例如遷徙登記免附房屋證明文件、利用跨機關電子閘門查詢，姓名變更免附刑事紀錄證明以e化查詢替代，減化民眾所需攜帶書表，100年度總計減量書表14,195件，減量程度達17.52%，書表減量績效卓著。申辦案件減量情形如表10。

表10：100年申辦案件減量情形

編號	申請項目	免附書表	減量情形	減量件數	總件數	減量程度
1	遷徙、分戶、初設戶籍登記	房屋證明文件	以跨機關電子閘門免書證查詢	2,134	27,478	7.76%
2	姓名變更	現戶、初設戶籍謄本	以戶政作業系統查詢	2,521	2,521	100%
3	戶籍登記	戶口名簿	以行政協助方式先行辦理，適用特定案件	1,047	31,381	3.34%
4	歸化國籍及姓名變更	刑案紀錄證明	以跨機關電子閘門免書證查詢	2,838	2,838	100%
5	遷出及歸化國籍	入出國證明書	以跨機關電子閘門免書證查詢	1,412	1,412	100%
6	英文謄本	現戶或除戶謄本	以戶政作業系統查詢	797	797	100%
7	更正登記	現戶、除戶或日據謄本	以戶政作業系統查詢	1,942	1,942	100%
8	身分證補發	政府機關核發之有照證件	以戶政作業系統查詢，確認申請人人貌及資料，防止冒辦。	1,368	12,517	10.91%
9	戶口查實	房屋證明文件	本所同仁親自訪查方式辦理	136	136	100%
合計				14,195	81,022	17.52%

C、各類書表欄位簡併項目

本所受理各類戶籍登記皆採預審制度，由走動式人員先

行審核申請人資料證件，並提供書表予申請人填寫後再行受理。簡併書表計 6 項，簡併之書表績效如表 11。

表 11：100 年簡化書表績效

編號	簡化前	簡化後	使用效益
1	免書證免謄本查詢同意書	書表簡化 2 合 1	如非本人辦理，原需檢附 2 種書表。簡化後只需檢附 1 種書表。
	免書證免謄本查詢委託書	▶ 免書證免謄本查詢同意書	
2	出生地申請書	書表簡化 2 合 1	辦理案件原需檢附 3 種書表。簡化後只需檢附 1 種書表。
	委託書	▶ 出生地申請書	
3	戶長變更申請書	書表簡化 2 合 1	依案件情形不同原需檢附多種委託書。簡化後只要有 1 種委託書就能適用於多種登記。
	委託書	▶ 戶長變更申請書	
4	認領同意書	書表簡化 3 合 1	依案件情形不同原需檢附多種委託書。簡化後只要有 1 種委託書就能適用於多種登記。
	子女姓氏約定書		
	權利義務行使負擔申請書		
5	子女身分更正申請書	書表簡化 2 合 1	依案件情形不同原需檢附多種委託書。簡化後只要有 1 種委託書就能適用於多種登記。
	出生別更正、姓氏約定書	▶ 子女身分更正申請書	
6	戶籍登記委託書	書表簡化 8 合 1	依案件情形不同原需檢附多種委託書。簡化後只要有 1 種委託書就能適用於多種登記。
	國民身分證委託書		
	印鑑證明委託書		
	戶籍謄本委託書		
	具結書		
	戶口名簿委託書		
	原住民身分變更委託書		
其他登記委託書			

②免書證免謄本系統查詢件數持續成長

A、申辦案件善用免書證免謄本系統查詢

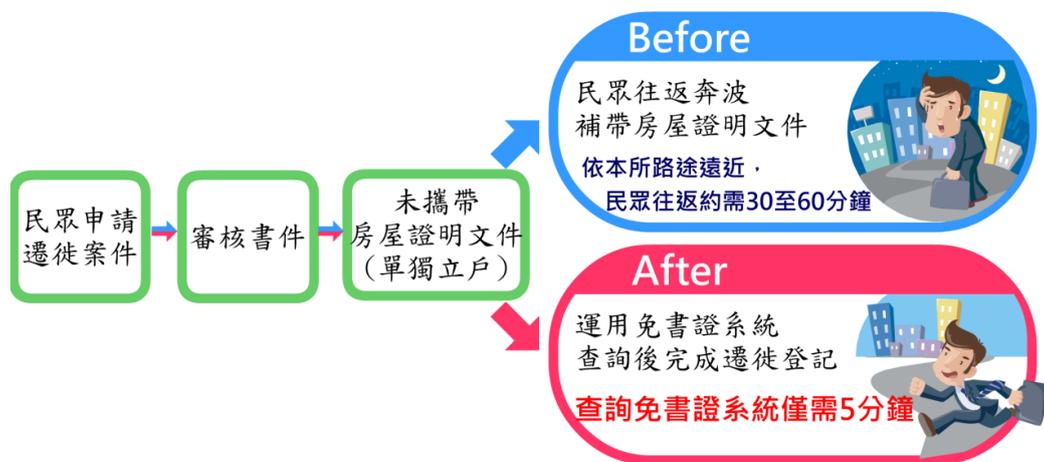
使用免書證免謄本系統查詢分為三大類（如表 12），以遷徙登記而言，民眾遷入單獨成立一戶而未提憑房屋所有權文件，本所查詢「免書證免謄本系統」，於查證後辦理遷徙登記，免除民眾奔波之苦，100 年內計 2,134 件，較 99 年成長 2.7%，三類案件全年總成長為 14%。

表 12： 99 年至 100 年查詢免書證免謄本申辦件數一覽表

編號	申辦案件	免書證免謄本內容說明	99 年 件數	100 年 件數	成長率
1	遷徙登記	民眾未提憑建物所有相關證件，可由適格申請人填寫申請書授權查詢。	2,078	2,134	2.7%
2	門牌編釘及證明	核發門牌證明或編釘門牌時，若有疑義可使用該系統查詢。	1,150	1,476	29%
3	逕遷戶所房屋證明查詢	辦理逕遷戶所案件，相關建物權狀無法提證，可使用該系統查詢。	1,275	1,489	17%
合計			4,503	5,099	14%

B、配合「電子化政府」的推動，申請案可免檢附建築物登記簿謄本等資料，本所特製作流程圖說明只要透過本系統查詢即可，不但可省去來回奔波的時間，也可省下申請謄本的費用，並落實單一窗口之目標。

C、遷徙案件採用「免書證免謄本系統」查詢流程說明
使用「免書證免謄本系統」，房屋所有權人查詢建物資料，憑以受理遷徙登記案件，有效節省民眾往返時間 25 分鐘，縮短比例達 83%，縮短民眾往返奔波時間約 1,347 小時，與上年度相比，本年度更節省時間多達 310 小時，免書證免謄本系統啟用前後比較如下圖。



免書證免謄本系統啟用前後比較圖

③ 減少申辦過程補件次數之措施

A、事前一次告知：提供下列服務，民眾可事前準備。

(A)於網站及服務台放置『應攜證件檢查表』供民眾使用。

(B)預約結婚、預約一般登記案件共受理 550 件，預約時即告知應攜帶之證件。

(C)其他方式：製作海報法令宣導、各項申請須知及網站常見問答集等共 3 種。

B、申辦當時一次告知

承辦人依規定開立退補件一次告知單，同時與民眾預約下次逕洽原窗口辦理或另約定申辦時間免抽號碼牌，以縮短審核案件的時間。

④其他主動提供服務提升便利程度之作為

A、民眾申辦遷徙單獨立戶或同址分戶，未攜帶證明文件者，由本所主動派員到府查證，確有居住事實者才得辦理登記，100 年度共受理 136 件。

B、房屋所有權人申請將設籍其址且未有居住事實者逕遷戶所，本所派員到府查證是否有居住事實，受理 485 件。

C、提供拍照服務

民眾申請國民身分證檢附之照片不符規格者，本所主動提供現場拍照收費服務，免除徒勞往返，100 年度受理 3,397 件，較 99 年度受理 3,092 件提升 9.86%。

D、受理電話掛失國民身分證

由民眾致電申請，本所再以內部e化系統辦理掛失服務，100 年受理 3,718 件較 99 年度受理 3,220 件提升 16%。

E、傳真查詢服務

外交部傳真查證民眾身分證真偽，由專人查實後，即時回傳確認，確保民眾出入境權益，共受理 48 人次。

⑤ 簡化流程提高效率

本所不定期召開服務品質小組會議，針對需簡化流程項目，研議討論流程簡化議題。針對首辦護照人別確認，即時審核登入護照申辦作業系統，掃瞄護照申請書傳送內政部，綜合受理隨到隨辦 100%。

表 13：項目流程簡化前後比較

編號	簡化項目議題	原作業方式	改善後流程	實質效益
1	首辦護照之人別確認	單一受理櫃台	綜合受理	快速紓解人潮
2	低收入戶及生活扶助戶之審查	民眾至所申請戶籍謄本	由桃園市公所函文提供跨機關整合服務	免除民眾奔波之苦及節省金錢支出
3	綜合受理掛號系統	單一掛號系統	視現場民眾人潮採分流掛號系統	簡易案件另設快捷櫃台，由後線人力支援縮短候辦時間



▲ 品管圈會討論



▲ 服務品質小組會議討論

⑥ 使用跨機關電子閘門查詢及驗證資料使用情形

跨機關電子閘門書表減量 100 年較 99 年增加 495 件，成長率為 9%，書表減量效益如表 14。

表 14：查詢跨機關電子開門書表減量效益

跨機關電子開門 認證機關	查詢事項	申辦項目及 書表減量效益	99 年 件數	100 年 件數	成長 率
入出國移民署： 入出境資訊系統 查詢	出入境紀錄	歸化國籍及遷出案 件免附入出國證明 書	1,198	1,412	18%
法務部： 創新 e 化服務刑 案資料系統查詢	刑案紀錄	姓名變更及歸化國 籍案件免附刑事紀 錄證明	2,613	2,838	9%
桃園縣政府： 免書證免謄本查 詢系統	房屋所有 權	遷徙民眾未提憑建 物所有權狀證明文 件，符合查詢資格 者免附房屋證明文 件	2,078	2,134	3%
合計			5,889	6,384	9%

2、服務流程透明度

建構便捷優質的服務流程，是本所持續努力不懈的目標；展現互動式「通透明確」的服務流程，則是本所不斷進取的方向，具體作法簡介如下：

(1) 案件處理流程查詢公開

① 案件承辦資訊—公開透明

A、案件承辦資訊主動完整公開計 9 大類，讓民眾預先瞭解，避免徒勞往返（詳如附件 11、P84）。

B、透明快速的服務流程

現場與網站同步公告等待人數即時影像、標準處理流程、戶籍登記作業時間等，讓民眾輕鬆掌握申辦進度，從容完成各項申辦案件（詳如附件 16、P88）。

C、各項便民資訊主動公開、積極宣導為民所用

包含服務時間彈性延長、服務地點彈性延伸、服務項目

多元整合、服務工具創新、服務流程簡化等 5 大項便民服務，我們相信惟有讓民眾感動，服務才顯其價值。

② 案件處理查詢 5 種管道-管道多元化

無論臨櫃或非臨櫃的申辦案件，本所均提供多元暢通的處理查詢管道：涵蓋電話、網路、現場、PDA 與手機、傳真等 5 大類。清楚揭示承辦單位、處理流程及時限，方便民眾使用，增進案件處理流程查詢的公開程度。

A、電話查詢

- (A) 網站置「服務時間與業務分機表」，詳列各業務分機，方便民眾洽詢。
- (B) 錄製電話語音系統，清楚說明各業務分機號碼，各櫃台均設電話分機與「電話位置一覽表」，使同仁正確迅速轉接電話，提供便捷的查詢管道。
- (C) 設多功能服務台，配置 2 名人員；另設置 5 線助理分機，協助電話接聽、諮詢與轉接，免除民眾等候時間。
- (D) 設電話禮貌考評，確保電話回覆品質，桃園縣政府電話禮貌測試獲得平均 95 分佳績。
- (E) 多項業務均提供電話申辦及洽詢管道

表 15：電話洽詢受理件數統計表

編號	項目	受理件數
1	縣民諮詢熱線 1999 轉接諮詢	154 件
2	預約非辦公日結婚登記	477 件
3	預約申請戶籍謄本、戶口名簿門牌證明	186 件
4	預約國籍歸化測試	34 件
5	統號重複查詢	221 件
6	金融機構查詢國民身分證資料	214 件
7	國民身分證(撤銷)掛失	3,718 件

B、網路查詢

- (A) 桃園縣政府首創「創新 e 化便利超商整合服務」，民眾可利用自然人憑證申請戶籍謄本、補領戶口名簿，並透過郵寄到宅的方式，輕鬆享受 24 小時不打烊的便民服務，100 年度計受理 143 件。
- (B) 網站提供「線上櫃台」，分別連結至內政部戶政網路申辦系統及桃園縣線上申辦整合系統，以 e-mail、簡訊通知當事人前來辦理或取件，計 1,581 件。
- (C) 網站提供「意見交流道」服務，計受理 151 件。

表 16：意見交流道服務項目統計表

編號	項目	互動回應或確認方式	件數
1	民意論談	登入留言→專人每日回覆	27
2	戶政問答即時通	Skype→即時回應	0
3	電子信箱	3 日內主動以 e-mail 回覆	85
4	民眾意見及建議事項處理	按月將處理情形彙整公告	39

C、現場查詢

- (A) 提供等待人數燈號影像，明確告知現場申辦案件處理進度，計 3 面。
- (B) 設 26 個綜合受理櫃及設置門牌、人工簿頁/日據時期戶籍謄本、檔案應用、國籍、自然人憑證/大宗謄本等 5 個專門櫃台，由專人即時提供諮詢、解答。
- (C) 設置多功能服務台、志工服務台，提供檔案應用諮詢、民眾諮詢解答、電話接聽等多元化服務措施。
- (D) 訂定「走動式巡迴服務實施要點」，由全體同仁輪值擔任巡迴服務人員，協助取號、諮詢與證件先審等服務。

D、PDA、手機查詢

因應行動通訊網路的時代，將各業務案件，於本所網站公開申辦進度，製作 PDA 版查詢介面，提供 PDA、PDA 手機及手機無線上網或 3G 上網瀏覽網頁的族群，提供更便利的查詢服務。

E、傳真查詢

設一般傳真機 3 部，並有專人收件，提供需用機關與民眾快速正確的查復。傳真查詢服務項目如表 17。

表 17：傳真查詢服務項目統計表

編號	項目	受理件數
1	外交部查證民眾人貌及國民身分證資料	12 件
2	金融機構查詢國民身分證資料	214 件
3	調閱警察局口卡資料	10 件
4	預約非辦公日結婚登記	9 件
5	預約申請戶籍謄本、戶口名簿門牌證明	1,955 件
6	戶政及戶政協查(含協查資料維護更正)	1,256 件

(2) 案件處理流程主動回應程度

① 提供案件確認功能—案件情形馬上報

不論是隨到隨辦的案件；或是更正、陳情、大宗（英文）謄本、等須較長天數案件…等案件，會以電話通知、線上或公文等方式回覆。若民眾於申請時留下電話或電子郵件，承辦人更會於更新案件處理進度時，以 e-mail 或電話主動通知案件處理進度。關於案件處理情形，本所皆訂有標準作業流程，將受理案件處理情形概分為 4 大類（詳如附件 12、P85）。

(二) 機關形象

1、服務場所便利性

(1) 洽公環境適切程度

① 推動環境美化及營造舒適明亮之洽公場所

提供舒適、明亮、整潔、綠美化的洽公場所



寬敞的洽公場所

製作海報、服務延長線單張、
印製戶籍登記須知書籤供民眾索取。

健康職場自主認證標章

訂定健康職場及無菸職場計畫，
以營造清新健康的無菸環境，
使民眾及本所員工有健康工作環境。



按摩小站

與勞動及人力資源處及視障團體合作
提供視障團體就業機會，
並提供民眾另一種輕鬆洽公環境。

綠美化的洽公環境

擺設綠色盆栽、盆景等綠色植物，
洗手間整體規畫不同主題、
張貼溫馨小語及藝術欣賞。



結婚拍照專區

專為結婚登記族群，
設置結婚拍照專區，
提供新婚族群拍照留念。

戶政百年大事紀展覽

於一樓大廳精心規劃以「舊檔案、新思維」為檔案主題
特展，自99年起展出「緣定三生-歷年結婚證書」、「
台灣結婚習俗」、「台灣光復九九回顧」、「行過100-
桃園戶政大事紀」，特展期間深獲民眾好評及迴響。



▲ 舒適的洽公環境

A、服務項目清楚標示、服務人員及方向引導等標示雙語化

(A) 服務項目動線清楚

- a. 大門入口處設置「人形立牌」及「民眾洽公櫃台及動線配置圖」，指引動線方向。
- b. 製作「腳印貼紙」服務動線，從大門口地板張貼至特殊專責櫃台，引導民眾洽辦各項業務。



▲ 人形立牌



▲ 全功能服務台

(B) 服務人員及方向引導

- a. 全功能服務台配置 2 位專職人員，解答民眾戶籍登記疑問、接聽民眾電話詢問，及失物招領等。
- b. 每日配置 2 位志工，一日兩班，除指引洽公民眾抽取號碼牌外，並協助引導至各櫃台受理戶籍業務。
- c. 室內標示：廳舍入口設置機關銜牌，申辦項目及服務櫃台皆標示清楚。

表 18：室內標示牌種類及張貼位置

編號	標示牌名稱	張貼位置
1	機關銜牌、服務項目、服務設施雙語化	於本所大門
2	櫃台標示雙語化	各受理櫃台
3	各課部門標示牌雙語化	張貼於各課部門
4	洗手間、殘障洗手間、緊急求救鈴、茶水間、哺乳室服務標示雙語化	張貼於洗手間、茶水間
5	逃生路線標示雙語化	於一樓大廳、二樓梯間
6	承辦人及職務代理人名牌標示雙語化	於各承辦人位置

- d. 戶外標示：設標示牌於重要路口。

表 19：戶外標示牌種類及張貼位置

編號	標示牌名稱	張貼位置
1	重要路口至本所位置方向指引雙語路標	中山路與龍安街交叉路口、 文中路與龍安街交叉路口
2	廳舍外牆懸掛機關服務標示	桃園市戶政所大門口
3	網站提供雙語交通位置圖	本所網站

e. 雙語標示

- (a) 服務設施雙語標示，包含服務台、檔案應用服務、洗手間、哺乳室、茶水間、民眾意見箱等。
- (b) 櫃台標示雙語化，包含綜合受理櫃台、國籍護照櫃台、自然人憑證、日據謄本櫃台、門牌櫃台等。
- (c) 各課室設雙語標示，包含承辦人及職務代理人。



△ 停車場設置雙語標示



△ 承辦人員雙語標示

表 20：雙語標示種類及數量

編號	標示牌名稱	數量
1	機關銜牌、服務項目、無線上網區、服務設施	24 面
2	服務台、志工服務、公用資訊檢索區、檔案應用服務、新住民專區及檔案室	7 面
3	承辦人及職務代理人名牌	72 處
4	各綜合受理櫃台及身心障礙人士櫃台	31 面
5	主任室、秘書室及課長、主計、人事、主機房	8 面
6	洗手間、殘障洗手間、緊急求救鈴、茶水間、哺乳室、洽公停車場	9 處

(C) 民眾對整體洽公環境的滿意度

為了解民眾對本所洽公環境的滿意度，設計問卷調查表，由專人每月彙整統計並分析調查結果，據以檢討可行之改善措施，期能打造民眾滿意且舒適之洽公環境。100 度辦理民眾對本所洽公環境滿意度情形：

- a. 調查時間：100 年 1 月至 100 年 12 月。
- b. 調查方式：由志工媽媽及櫃台受理同仁，針對臨櫃洽公民眾隨機抽樣，每月至少 110 件，全年調查 1,320 件，滿意度高達 97%，較 99 年度 95.77%，成長 1.23%。

②服務設施合宜程度

本所各項設施落實節約能源政策，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；機關服務設施妥善完備並由專人維護及管理，計有核心設施8項(如表21)，一般設施12項(如表22)，及客製化貼心設施8項(如表23)，以提升為民服務新形象。

表 21：8 項核心設施

編號	各項設施	核心設施說明
1	電子分流叫號機	於大門入口處設置叫號機，區隔戶籍謄本、戶籍登記案件。
2	單一窗口綜合受理	設置 26 個綜合受理櫃台，整合多項服務。5 個特殊櫃台受理專責業務，計 31 個受理櫃台。
3	民眾休息等候區	設置舒適沙發座椅、播放輕柔音樂，每日提供書報、雜誌予民眾閱覽。
4	液晶電視	指引民眾號碼申辦櫃台，並播放戶政宣導業務及最新法令。
5	無障礙設施	設置無障礙坡道、愛心鈴、身障人士專用洗手間、身障人士停車位、無障礙愛心櫃台，建置 3A 無障礙網頁等。
6	洗手間綠美化	佈置不同主題洗手間，印製溫馨小語供民眾欣賞。
7	哺乳室	提供洽公民眾小朋友換尿布及哺乳用。
8	書寫區	書寫區放置申辦案件之填寫範例、須知及各式書表。

表 22：12 項一般設施

編號	各項設施	設施說明
1	多功能服務台	總機及志工提供引導、諮詢、解答、代客託管幼兒、失物招領等貼心服務。
2	複合式寫字檯	寫字檯面放置原子筆、印泥、老花眼鏡等供民眾取用，提供各項申請書表格式並製作範例，充分提供洽公民眾使用參考。
3	免費無線上網	提供免費無線寬頻上網服務。
4	公用資訊檢索查詢區	設置電腦可查詢公用資訊及檔案應用等資料。
5	民眾休息等候區	設置舒適沙發座椅、輕柔音樂，每日提供書報、雜誌予民眾閱覽。
6	民眾諮商室	當民眾提出疑義、陳情、建議，由服務台人員引導及通知主管及業務承辦人即時處理。
7	奉茶區及飲水機服務	於大門入口處每日提供茶水予民眾飲用，設置飲水機、洗杯機，並定期維護清理、確保飲水安全
8	自助影印機服務	備有自助式影印機服務。
9	公用電話	於樓梯間設置公用電話區提供洽公民眾使用。
10	申辦案件流程及處理時限表	張貼各類案件處理時間表及規費一覽表及標準作業流程圖，供民眾參閱。
11	便民停車位	便利民眾停放交通工具，設置 8 個停車位（含 1 個無障礙車位）、89 個機車位（含 6 個無障礙機車位）。
12	自行車架	提供自行車族自行車架、飲水設備、打氣筒。

表 23：8 項客製化貼心設施

編號	各項設施	客製化設施說明
1	身分證拍照機	設置「自動拍照機」，提供身分證拍攝標準格式的快照服務，深獲民眾好評。
2	愛心鈴	設愛心鈴於無障礙坡道入口處，供行動不便民眾使用。
3	愛心輪椅及機動椅	設置愛心輪椅，供年老及行動不便者使用，並設機動椅讓同來洽公辦理之家屬使用。
4	免下車服務及到府服務	針對身心障礙人士或老邁行動不便者，提供免下車服務及到府服務，方便辦理戶籍登記業務。
5	檔案應用區	於公用資訊專區設置電腦供民眾申請檔案應用。
6	假日預約結婚區	針對假日預約結婚者，於 1 至 5 號櫃台專門受理。
7	結婚拍照專區	大廳設置結婚拍照專區，提供民眾結婚合影留念。
8	戶政大事紀專區	於一樓大廳精心規劃以「舊檔案、新思維」為檔案主題特展，自 99 年起展出「台灣結婚習俗」、「行過 100-桃園戶政大事紀」…等展覽，展示各年代不同版本之身分證，特展期間深獲民眾好評及迴響。

2、服務行為友善性與專業性

(1)服務親和程度

①洽公服務禮儀及主動服務

訂定本所櫃台受理服務禮儀注意事項，受理應有之基本禮儀及服務理念，由主管帶領巡迴走動式服務，落實同仁服務禮儀之執行，形塑戶政品牌，訓練同仁的禮儀由心出發，我們做到「起身迎賓」、「接待問候」、「聆聽複述」、「雙手遞件」、「擦拭印章」、「溫馨祝福」。



▲ 雙手遞件



▲ 起身迎賓

服務小故事－尋親之旅

莊小姐代父尋找自幼失散 50 多年的弟弟，因其弟 2 歲時即被原住民收養，被收養後不只改姓改名，更輾轉遷徙，音訊全無。經由本所櫃檯黃小姐鍥而不捨的追查後，找到莊父弟弟，並確認莊父弟弟的身分後，協助聯絡兩人會面，完成莊父多年的心願，莊小姐深深感受本所的溫暖，發送電子郵件至縣長信箱，聊表謝意。



A、設立服務台專職人員

於入口處設置服務台，提供諮詢民眾戶籍登記疑問、證件先審、協助民眾填寫書表、失物招領等多項服務，服務績效如表 24。

表 24：多功能服務台績效

編號	服務項目	99 年 服務件數	100 年 服務件數
1	民眾口頭諮詢	43,545	47,685
2	民眾電話諮詢	31,267	35,924
3	協助填寫書表	2,023	2,346
4	網路預約取件	588	684
5	借用市內電話	112	128
6	提供廣播服務	160	198
7	免下車服務	20	25
8	協助民眾叫車	489	558
9	協助影印服務	452	982
10	愛心傘、失物招領	40	56
服務件數合計		78,696	88,586
100 年較 99 年服務件數增加 9,890 件，成長率為 13%			

B、走動式巡迴服務

由全體同仁輪流擔任走動式巡迴服務，主動協助洽公民眾取號、引導、解說法令疑義或協助解決糾紛，年度內民眾對洽公服務禮儀滿意度達 96.52%。

C、辦理本所「每月之星」為民服務績優人員評比

每月於民眾填寫之意見問卷中，統計評比「每月之星」。按季採平均計分方式統計，選出最佳服務績優人員 1 名，共選出 4 名於所務會議中及榮譽榜、網站公開表揚。



▲ 本所同仁走動式服務



▲ 主任表揚每月之星

D、獲選縣政府為民服務工作績優人員

100 年縣政府辦理每季為民服務工作績優人員，縣府各機關計民政局等 28 個機關共提報 180 人，經評選計 4 人，獲公開表揚為民服務態度優良人員，本所獲獎人員計葉佩珍、林意芳、鄭麗勉、周珮瑩等 4 人。

E、志工服務

運用志工協助引導、諮詢、量血壓及協助民眾拍照，協助老弱婦孺身心障礙人士。



▲ 為民眾量血壓



▲ 志工媽媽協助民眾拍照

表 25：志工服務績效統計表

編號	服務項目	99 年 服務件數	100 年 服務件數
1	引導民眾申辦業務	39,855	41,600
2	解答戶政諮詢	5,138	5,984
3	協助拍攝身分證	9,842	10,955
4	攙扶行動不便民眾	562	602
5	協尋失物及量血壓	965	569
6	發放滿意度調查表	508	1,123
服務件數合計		56,870	60,833
100 年較 99 年服務件數增加 3,963 件，成長率為 7%			

② 電話禮貌測試績效

A、桃園縣政府對本所電話禮貌測試成績優良

縣政府 1999 縣民諮詢電話轉接，本所由專人接聽、詳細

解答均無未接聽紀錄，每月測試成績 95 分以上。

B、與蘆竹戶政合作電話禮貌不定期測試

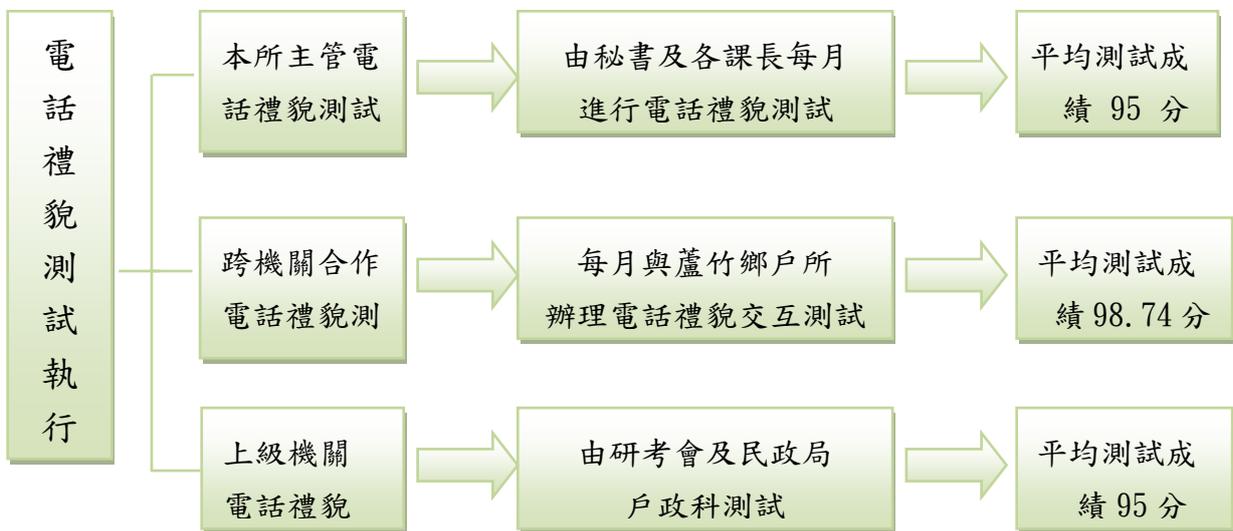
訂定「推動機關間電話禮貌測試實施計畫」，由蘆竹戶政不定期測試本所電話禮貌，藉由同屬性機關測試服務禮貌，並將成績及改善建議傳閱同仁周知，作為檢討改進，與蘆竹戶政互測年度內平均分數 98.74 分。

C、製作「接聽電話叮嚀小語」

訂定本所「為民服務電話禮貌改善計畫」並製作「接聽電話叮嚀小語」發予同仁，貼於電話上方隨時提醒同仁注意電話服務禮貌，提供民眾親切及良好的服務品質。

D、推動電話服務禮貌運動

訂定改善員工電話服務禮貌計畫，每月不定期由秘書及各課課長電話測試，共測試 30 人，平均測試成績 95 分，依測試結果以輔導改進全面提升電話服務品質。



▲ 電話禮貌測試執行流程圖

(2) 服務可勝任程度

① 服務人員回應品質

A、本所及時制止「假結婚」登記，處理得宜

100年5月28日經自由時報、中時、聯合報社會版報導：

婦人利用結婚登記便利的巧門，專找有錢的老先生結婚，等著收遺產。本所承辦員於第一時間，發現兩造雙方相差40歲，有悖常理。遂打電話通知老先生的兒子，兒子才知父親要結婚及時制止。承辦人員揭穿「收屍部隊」伎倆，以免民眾遭騙，深獲民眾好評。



B、落實一次告知單之開立

遇民眾攜帶證件不全，即開具一次告知單，並主動與民眾預約下次服務時間，100年全年度共開立3,973件。

C、辦理櫃台零錯誤率評比-正確率平均達98%

全年度受理案件正確率達98%，表揚零錯誤率同仁高達36人。針對櫃台申辦案件加以審查，製作「受理各類案件登記正確率統計表」，傳閱同仁改善。

D、於100年3月3日聘請移民署專員覃鴻志講授「國民身分證辨識技巧及案例分析」，不定期舉辦員工法令教育訓練、為民服務研討會全年共辦理8梯次年度內參訓人員共248人。

E、舉辦戶政法令測驗及不定期法令抽測

每半年舉辦一次戶政法令測驗，另由主管隨機抽測同仁問題，以培養同仁專業知能，回答正確率93.93%。



▲ 每季辦理所務會議

② 服務人員回應正確率

為使同仁持續提升專業知識、熟悉戶政法令並協助民眾解決問題，辦理多項提升服務人員專業知識項目，年度受理案件正確率平均達 98%。



▲ 辦理國民身分證辨識課程

3、服務行銷有效性

(1) 施政宣傳有效程度

① 施政宣導多元化

A、設置大型輸出圖張貼廳舍外牆，加強宣導 1999 縣民諮詢熱線，及戶政線上申辦訊息，使民眾一目了然。

B、訂定「戶助合作計畫」至本市各里辦公處宣導戶政法令，透過桃園市里鄰長手冊加強 1999 縣民諮詢熱線、創新 e 便利超商線上申辦服務、N 合一跨機關便民服務等。

C、訂定「服務延長線計畫」，印製戶籍登記延伸服務，如生育補助、死亡後續繼承相關資料及國中小學學區嘉惠本市市民。



▲ 於外牆宣導 1999



▲ 張貼戶政法令於桃園國中

②施政宣導落實多元化之行銷管道

採用海報宣傳、網站公告、電子字幕機、文宣傳單、到機關（學校、里辦公室）、跨機關宣導，宣導等方式。



文宣海報宣導

製作海報、服務延長線單張、印製戶籍登記須知書籤供民眾索取。

網站電子宣導

本所網站、電子字幕機跑馬燈、液晶電視宣導。



機關雙向宣導

積極參與桃園市公所、衛生局、北區國稅局跨機關宣導，提供民眾即時諮詢及最新戶政法令。

各里辦公室宣導

至本市各里辦公室發放戶政文宣，並藉由里鄰長便民服務手冊宣導。



學校宣導

至本市各國民中學宣導自然人憑證及國民身分證，實施到校服務。

配合縣府跨機關辦理活動宣導

與北區國稅局租稅宣導活動結合、桃園市公所在虎頭山辦理戶政法令宣導、100年3月11日與桃園縣政府衛生局、100年11月20日於市公所運動會活動宣導、100年12月4日社會局志工大會師中辦理戶政法令宣導。



▲ 多元化施政宣導管道

(2)施政宣導之成效（詳如附件 10、P83）

①辦理檔案應用宣導，於一樓大廳陸續展出「台灣結婚習俗」、「行過 100-桃園戶政大事紀」…等多項特展。特展期間，除他機關至本所標竿學習外，更獲得民眾廣大迴響。

②運用電子字幕機及液晶電視字幕機播放最新法令、結婚登記

制與自然人憑證，預防犯罪等 320 餘次。

③本所網站宣導

網站宣導戶籍登記內容須知及 1999 縣民諮詢熱線、e 化便利超商線上申辦，鼓勵民眾利用網路申辦，節省民眾時間。100 年度瀏覽多達 116,485 人次。

④跨機關整合行銷

本所施政宣導執行方式，透過跨機關雙向宣導及節慶活動宣導及參與社區活動方式宣傳民眾滿意度達 96%。

表 26：宣導成效及滿意度績效

類型 方式	社區宣導		跨機關宣導		節慶活動宣導		合計	
	宣導種類	份數	宣導種類	份數	宣導種類	份數	宣導種類	份數
宣導品	3	1,220	4	1,350	3	850	10	3,420
宣導單	8	450	12	650	10	550	30	1,650
法令諮詢及宣導滿意度績效								
法令諮詢	95%		96.5%		98%		96.5%	
宣導滿意度	95.5%		95%		97.5%		96%	

(三)顧客關係

依據「辦理問卷調查作業實施計畫」，於所內分送「滿意度及建議事項調查表」交市民，俾利民眾反應意見及申訴以廣泛蒐集民意，納為本所提升服務品質之參考。

1、民眾滿意度

(1)機關服務滿意度

①民眾滿意度調查管道

本所民眾滿意度調查管道可分為定期性、主題性、網路意見以及內部員工調查等 4 項(如表 27)。定期性民意調查為本所主要民意調查管道，按服務態度、辦事效率、解答問題、洽公環境、志工服務等五大面向，作為分析檢討之依據。

表 27：民眾滿意度調查管道

項目	方式	具體方式	抽樣方式及數量
定期性民意調查	現場民眾意見調查	以季為單位，每年舉辦 4 次民眾意見調查分析，按服務態度、辦事效率、解答問題、洽公環境、志工服務逐項分析其滿意度。	隨機系統抽樣，100 年 1 月至 100 年 12 月共計回收 2,336 件。
主題性民意調查	服務禮儀現場調查	於 100 年 10 月透過問卷，專題調查民眾對本所服務禮儀之滿意度。	隨機系統抽樣，100 年 12 月回收 452 件。
網路線上民意調查	線上民眾意見調查	透過線上問卷調查，了解民眾對本所之滿意度。	由民眾自行上網填寫問卷 100 年 1 月至 100 年 12 月計 48 件。
員工滿意度調查	內部機關問卷調查	100 年 6 月辦理員工滿意度調查，藉本調查瞭解員工意見。	採全體普查方式，共計回收 52 件。

② 民眾滿意度分析及檢討改進

針對 100 年 1 月至 12 月民眾於問卷中建議及反應事項，業已分別函復或電復填表人，並登錄本所網頁周知，另會知各相關業務單位改進。100 年度民眾意見建議與改善如表 28，民眾滿意度分析如表 29。

表 28：民眾意見建議與改善一覽表

面向	建議及改進事項	檢討及改善
服務態度	反應「服務人員臉都沒有微笑」與「承辦人態度不耐煩」等問題。	本所特聘請專業講師於 100 年 4 月 20 日辦理「服務禮儀與溝通技巧」教育訓練，藉以提昇本所人員之服務態度。
辦事效率	反應「等待時間有點久，應有改進空間」。	被投訴之承辦人皆撰寫報告檢討改進；另辦理效率高手評比，激勵同仁提升辦理案件效率。
解答問題	反應「戶政人員應答民眾電話詢問申辦戶政業務相關問題時，放慢說話速度」。	本所告知服務台及各業務承辦同仁改善，並於 100 年 6 月 9 日開設「溝通及應對禮儀」員工教育訓練，加強電話服務禮貌，以提升服務品質。
洽公環境	反應「冷氣不涼」、反應「受理櫃台前的筆沒墨水。」及停車位不足等問題。	本所已就民眾建議，如增加通風扇及更換新筆等，其他問題已請總務處理完畢。本所周圍設有八個免費停車位，另設置 89 個機車停車位。
志工服務	反應「志工不主動服務」之問題。	於 100 年 5 月 19 日辦理教育訓練，改善服務態度及提升專業知識。

表 29：民眾滿意度分析表

項目	件數統計	滿意度分析
民眾意見分季調查	100 年 春季 613 件 夏季 529 件 秋季 592 件 冬季 602 件	本年度民眾滿意度為 97.77%，較去年度 97.24% 上升 0.5%，未來將持續提升為民服務品質，使民眾對本所的服務越來越滿意。
服務禮儀專案調查	100 年 12 月計回收 456 件。	本次服務禮儀滿意度達 96.52%，多數民眾肯定本所服務禮儀，未來將持續加強禮儀訓練，予民眾賓至如歸的服務。
網路意見表	100 年 1 月至 100 年 12 月計 48 件。	本次網路民意滿意度為 96.68%，綜觀整體反應良好，無其他建議事項。
員工滿意度調查	100 年 6 月有效問卷共計 52 件。	本問卷之各項題目，同仁持非負面態度者（很滿意、滿意、普通合計）均超過 85%，即採負面評價者各題均低於 15%，顯見同仁對所內施政滿意度達中上程度，本次調查員工對於目前工作環境的舒適度滿意度最高，達 86.54%；對戶所提供員工適當的休閒與節目活動滿意度最低，只有 61.98%，未來將持續舉辦相關活動，以提升員工滿意度

依據交叉分析民眾基本資料顯示下列幾點訊息作為本所改進依據

1

到所洽公之女性不滿意比較多，未來本所將加強營造柔性廳舍的環境，更重視女性洽公民眾之需求。

2

服務業受訪者不滿意較多，其族群對服務態度較為重視，本所將持續加強員工服務禮儀訓練，以提升服務品質。

3

青壯年受訪者不滿意居多，其族群對服務之快速便捷最為重視，今後將朝增進櫃台辦事效率，縮短民眾等待時間之方向邁進。

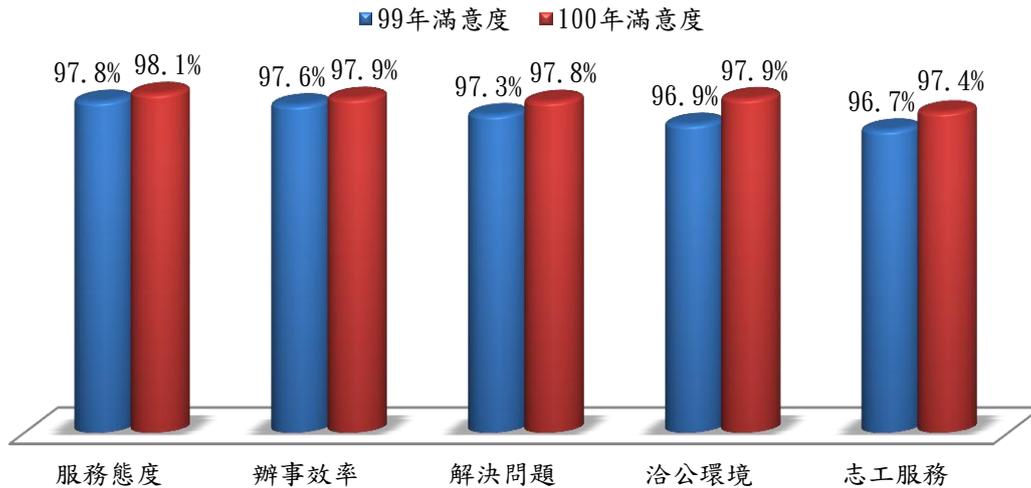
4

民眾到所洽公之學歷以高知識分子不滿意居多，為因應其需求，未來戶所之硬體措施可與高科技相結合，增加自動化服務設施。

▲ 民眾基本資料交叉分析

(2) 總體服務滿意度成長率

依據「滿意度及建議事項調查表」，依不同向度製作年度滿意度成長率分析。本所服務平均滿意度成長率達 0.5%。



▲ 民眾滿意度比較圖

2、民眾意見處理有效性

(1) 民眾意見回應與改善程度

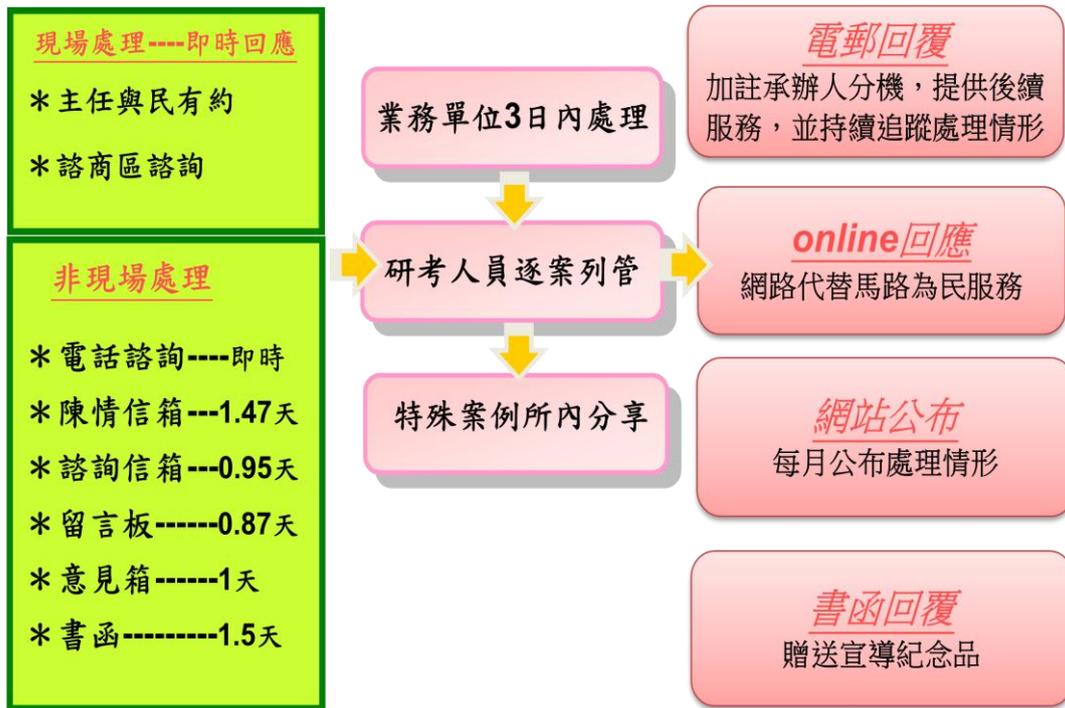
① 設有民眾意見及抱怨的處理機制

本所透過現場5種及非現場4種等9種反應管道，以客為尊，民眾反應之意見及時處理，民眾意見及抱怨管道執行情形如表30。

表 30：民眾意見及抱怨管道執行情形

	項目	執行情形
現場反應管道	民眾意見箱	於戶所現場設置「民眾意見箱」、「戶政法令服務信箱」，提供民眾申訴管道；投訴意見專人管制處理、即時回覆。100年度共計76件。
	戶政法令服務信箱	
	櫃台意見表	受理櫃台設置「滿意度及建議事項調查表」，提供民眾建議、申訴管道，100年1月至100年12月止問卷計回收3,344張。
	民眾諮商區	於戶所現場設置民眾「諮商區」，由主管為民服務，作為民眾諮商、陳情及建議之場所。
	主任與民有約	本所網站設置「電子信箱」、「主任信箱」及「主任與民有約」，提供網路申訴及直接與主任面談管道，並於3天內回覆並視建議事項予以即時處理改善，100年共服務72人次。
非現場反應管道	主任信箱	於服務台設電話專員，並設置收發承辦人接收民眾傳真及郵寄陳情案件。
	電子信箱	
	電話、傳真及郵寄陳情專員服務	本所於100年度透過縣長信箱及1999熱線接獲人民陳情案共計14件，皆於當日回覆民眾之陳情。

② 民眾陳情處理時效



▲ 民眾陳情處理流程

③ 陳情分析及評估

本所接獲之陳情案件類別主要分為民眾之抱怨、建議以及對戶政法令之諮詢3大類，經過分析與檢討改進，針對民眾之提問，本所歸納出常被民眾詢問之戶政法令問題類別，據以加強宣導。

表 31：根據民眾詢問類別之宣導措施

陳情問題	詢問數	加強宣導之改善措施
結婚相關法令	15	彙整結婚登記相關法令，製作 幸福小卡 供民眾取用
遷徙相關法令	10	於廳舍放置遷徙以及身分證申辦需知之 書籤 供民眾取用，內附申辦民眾遷徙及國民身分證所需攜帶證件及注意事項
離婚相關問題	12	
改名相關問題	7	製作 服務延長線文宣 ，提供民眾改名後續辦理資訊

④ 民眾反應意見及具體改進情形

透過各種現場與非現場等各種機制，得知民眾之建議與抱怨，並及時處理與分析檢討，提出以下具體改善方案。

項目	民眾意見反應	具體改善作為
服務態度	a. 承辦人員態度不佳。 b. 承辦員與服務人員說法不一。	a. 舉辦員工溝通禮儀教育訓練。 b. 於所務會議檢討改善。 c. 辦理法令教育訓練。
處理效率	a. 等候時間太久。 b. 申請自然人憑證太慢。 c. 拍照片換鈔不方便。	a. 設置現戶謄本分流號碼機。 b. 增設製卡機設備 1 套。 c. 由志工至規費區換鈔。
洽公環境	a. 書報雜誌不夠閱覽。 b. 空調不佳，戶所悶熱。 c. 沒有無線上網不方便。	a. 增加民眾閱覽區之書報雜誌。 b. 天花板增設風扇，以利通風。 c. 設置無線上網區。
交通動線	a. 移址地圖不清，無指示牌。 b. 機車停車位雜草叢生。 c. 無腳踏車停車位。	a. 於雙向路口設有明顯指示牌。 b. 請人員加強整理，美化環境。 c. 設置鐵馬樂活區，增設腳踏車車位，並提供打氣、給水服務。
其他服務項目	a. 如有奉茶服務會更好。 b. 不知如何辦理電子謄本。 c. 戶籍謄本 1 張 20 元太貴。	a. 增設奉茶服務區，提供茶水。 b. 設置電子謄本體驗區。 c. 將民眾意見反應上級機關，戶籍謄本由 20 元降為 15 元。

▲ 針對民眾反應之具體改善作為

⑤ 民眾意見處理滿意度成長率

民眾經意見調查表之建議與抱怨事項，由主管親自致意，並調查民眾對本所回應及處理方式是否滿意，再由專人紀錄分析。本所電話詢問民眾建議與抱怨處理案件數本年度共有 42 件，滿意者佔 39 件，其滿意度高達 92.86%，較去年度上升 4.52%，可看出民眾意見處理滿意度之成長。

二、資訊流通服務

(一) 資訊提供及檢索服務

1、 資訊公開適切性與內容有效性

(1) 公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度

① 網站設置「主動公開資訊」專區

本所為便利社會大眾、民意機構、媒體…共享及公平利用政府資訊，依據政府資訊公開法明訂之主動公開政府資訊之範圍，設置主動公開資訊專區，將資料依性質類別分別提供社會大眾、學術研究機構公開使用，並提供民間資訊服務業者加值處理運用。



即時影像
分項導覽
快速連結

全站搜尋
分類檢索
檢索功能說明

導盲磚
最新消息
戶政新聞

公開資訊專區
人生主題館
延伸服務專區

本所網站介面介紹

<http://www.taoyuan.gov.tw/information.aspx>

因本所非合議制機關，故無「政府資訊公開法」第7條規定主動公開政府資訊第10類，其餘9類本所皆於本所網站主動公開，提供計23項資訊，已公開資訊比例達100%，相關內容臚列(詳如附件15、P88)。

②服務措施及出版品資訊周知度

A、透過網路提供資訊公開種類

本所網站係基於便民服務理念下架構建置，旨在推廣戶政資訊、普及戶政知識，強化戶政機關與民眾之互動管道，冀能落實電子化政府施政目標；進而提供多元化的戶政服務。

表 32：透過網路提供資訊公開種類

網站公開服務	內容簡述	網址
最新消息 (運用 RSS 資訊服務)	即時提供最新戶政法令、公告、戶政新聞等，並結合 RSS 資訊服務，即時派發相關更新資訊，公開資訊計 3 類。	http://www.taoyuan.gov.tw/news.aspx
活動	本所及他機關活動，均於本所首頁發佈訊息、重大活動並製作廣告橫幅，強化宣導績效，打破專屬行政網路系統的藩籬，普及電子化政府施政理念。	http://www.taoyuan.gov.tw/index.asp
行政措施	公開各項業務標準作業流程(SOP)、戶政相關法令、本市人口統計數據、村里街路門牌查詢、戶籍登記規費暨申報期限罰鍰一覽表…等，提供民眾專業戶政服務措施，公開數量計 14 大類，68 項業務公開資訊。	http://www.taoyuan.gov.tw/Job.aspx
出版品	以數位化、電子化、網路化，促進出版品的散布、流通與推廣，提供民眾多元出版型態，全年無休的流通網絡服務，充分保障民眾接觸政府資訊權益。	http://www.taoyuan.gov.tw/archive_10.aspx http://www.taoyuan.gov.tw/archive_07.aspx http://www.taoyuan.gov.tw/Job_07.asp?topage=3
常見問答集	彙集民眾最常問之戶政問題，便利民眾迅速取得需求資訊，計分 16 大類，77 則問答。	http://www.taoyuan.gov.tw/Opin_02.asp
其他公開資訊	公開本所陳情抱怨處理程序、櫃台即時等待人數、性別化主流專區、新移民專區、國中小學區查詢…等各項戶政延伸服務資訊。	http://www.taoyuan.gov.tw/index.asp



▲ 本所資訊服務示意圖

B、提供網站瀏覽人次

本所網站首頁，設有網站瀏覽人次計數器，供民眾參考；為創造本所網站實用價值，本所運用網站流量分析軟體，分析民眾參訪次數、獨立IP之確切訪客數、所瀏覽的頁面總數、網頁平均瀏覽時間及頁面數、單頁參訪率等數據，建立網站績效評估、維護、稽核、協調等機制，藉以改善本所網站內容，進而切合使用民眾的需要。

(2) 資訊內容正確程度

① 訂立網站定期更新規定

本所訂有「網站資料檢核作業計畫」，規範網頁更新、檢視、自我檢查等相關作業規定，據以執行維護本所網站資訊內

容；本所網站檢核方式，概分為下列四種(如表33)：

表 33：本所網站四種檢核方式

檢核方式	執行內容
定期檢核	每月初由網頁維護人員定期更新網站，內容包括：網頁內容更新及連結的正確性、更新(公告)日期標示、排版方式是否正確、無障礙標章有效性等內容，並作成紀錄陳核主管。
不定期檢核	本所由各課課長不定期抽核網站內容、連結及時效之正確性。
責任檢核	各業務承辦人自行上網檢視業務相關內容，遇有法令修正或異動事項，即時通知網頁維護人員更新，並主動移除網頁過期資訊
專業檢核	英文及其他多國語言網頁，由本所具外文才能之同仁檢測內容是否正確無誤，並協同涉外相關業務承辦人，即時更新網頁內容。

② 落實網站定期更新、連結正確

因應戶政業務項目繁多且常有修訂，本所網站所提供之各項資訊內容、申請書表及相關網站連結等，皆藉由定期更新及檢測，以維持本所網站資訊正確無誤。

表 34：網站定期更新之項目內容

項目	內容
網站各導覽連結與資訊內容一致	本所網站依據行政院「政府網站版型與內容管理規範」，設置符合使用者閱讀習慣之連結區，各連結之資訊內容與網頁標題一致，連結正確度 100%。
網頁超連結皆有效正確	每月使用網頁連結檢核軟體，檢驗本所的網頁連結有無不正確連結之情況，並記錄於檢核表中，確保本所網頁超連結皆有效，正確率達 100%。
標明資訊來源或提供來源連結	對於非本所之資料，於標題或資料內容後加註資料來源單位，俾利民眾向原始單位查詢更詳細資料；並定期檢視該外部連結是否正確，即時修正失效連結。
網站提供路徑連結列，告知民眾目前所在的網頁位置	路徑連結列以「目前位置」為開頭，由「首頁(Home)」開始，加上「>」階層符號層層往下，顯示階層架構。路徑並設定連結，讓瀏覽本網站之民眾，能即時回到任一層網頁位置；除增加閱讀網頁的方便性外，亦為各連結之正確性提供了佐證之功能。

③無障礙網站認證

本所網站現行為2010年通過無障礙網站AAA優先等級之有效標章，為持續符合無障礙網頁設計精神，本所每月以FREEGO 無障礙檢測工具定期進行機器檢測，並進行人工維護，冀營造公平與正義的網路化環境，保障身心障礙民眾的基本資訊權，使有需求的民眾不論有無障礙，都能共同參與數位化的生活、學習與活動。

④網站資訊查核

本所網站配合「桃園縣政府網站維護計畫」由研考會每季進行維護管理計分，自100年第1季至第4季，本所網站均列同組之冠。

2、資訊檢索完整性與便捷性

(1)資訊檢索服務妥適性及友善程度

①機關網站（頁）資訊提供檢索服務情形及相關作為

A、網站首頁版面符合民眾需求配置瀏覽查詢資料

本所網站首頁呈現戶政最主要的內容與服務，係經由網站流量分析軟體統計出民眾最常使用之服務，建立快速連結項目。版面以簡潔的綱要目錄分類製作導覽列，以一致的風格與位置貫穿全站，次分類並以按鈕圖示加上文字說明，使用者可一目瞭然，迅速取得所需之資訊及服務，省卻費時不當多媒體展現與繁雜的網頁連結，是人性化的設計並符合民眾需求。全站採整體風格排版方式，無論動態或靜態版面皆能表現，且相容於各大瀏覽器；同時利用適當的分頁、巧妙的連結使資料搜尋順暢，整體風格的設計，更增生移植性與擴充性，並符合行政院研究考核發展委員會「政府網站版型與內容管理規範」。

B、檢索服務便捷度

(A) 檢索說明種類

本所網站於全站頁面頂端，均提供檢索功能說明，除基本檢索操作功能說明外，並提供使用範例，及搜尋方式建議及找不到資訊時的建議；另外說明中也提供了網頁導盲磚(:::)、網站導覽 (Site Navigator)、網頁快速鍵 (Access Key)之相關說明，民眾以最快的速度獲得所需資訊及服務。

(B) 檢索資訊過多時採分頁方式檢索

本所網站係採用Google免費提供之搜尋引擎，於檢索資訊過多時會自行分頁，於進階檢索功能中，民眾可自行選擇每頁顯示結果的數量。

(C) 檢索結果依不同方式排列

使用本所網站依檢索方式不同，可排列出符合民眾需求方式之檢索結果，除相似程度、時間、主題等，並可依網頁標題、作者姓名、主旨、資料類型、機關全稱、製作日期、機關代碼、主題分類、施政分類及服務分類代碼等資訊排列檢索結果。

C、進階檢索功能種類

表 35：進階檢索功能種類

檢索項目	內容說明
全站搜尋	本所網站採用時下功能強大的 Google 網頁搜尋引擎，除基本關鍵字 (Keyword) 查詢外，並可依全文 (All Text)、標題 (Title)、交叉 (Intersection)、描述 (Description) 等方式，進階檢索本所網站內容，並可利用 +、OR、?、*... 等邏輯運算子，精確檢索所需資訊，另亦可依網域、語言、日期、網頁出現位置等其他方式進行相關搜尋檢索。
分類檢索	本所網站所有網頁均依據行政院「行政機關電子資料流通實施要點」及研考會「電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」加註分類標示，配合電子化政府入口網，提供「主題、施政、服務」等 3 種分類檢索服務，並通過我的 E 政府/分類檢索管理系統項下 Meta Data 檢測。此檢索功能主要將本所網站提供之資訊，按所定規範標示註記資訊類別，將網頁、表單、資料庫等資訊以層級式、結構化的分類呈現，民眾可一目瞭然地取用所需資訊。

(二) 線上服務及電子參與

1、線上服務量能擴展性

(1) 線上服務提供及使用情形

① 線上服務量能

A、線上服務項目比例

本所線上服務提供民眾線上申辦、書表下載、民眾回應機制…等線上服務。100年度線上服務項目為120項，較去年103項，新增17項，項目成長率達17%。

表 36：線上服務項目

項目	內容及項目數	提供比例
書表下載	提供各類戶政申辦業務申請書表，並製作相關書表範例，以供民眾參考填具表單，總計 80 項。	100%
線上申辦及預約	戶籍謄本、戶口名簿、英文戶籍謄本等線上申辦及預約服務，總計 12 項。另新增「創新 E 化便利超商整合服務」，提供戶籍謄本及戶口名簿申請。	39%
互動式自我檢查表	出生登記、死亡登記、結婚、離婚等自我檢查表，總計 22 項，民眾可預先使用線上動態檢查是否證件備齊，避免來回奔波。	100%
檔案應用	民眾藉由檔案應用線上申辦服務向本所申請閱覽、抄錄或複製檔案。	100%
民眾回應機制	網路投票、民意論壇、民眾意見處理、滿意度調查表、線上民意信箱等 5 項線上民意調查及回應服務。	

B、線上申辦提供之服務項目為 12 項，戶政業務項目為 28 項，項目比率為 39%。

C、書表下載

上年度提供63項線上各類戶籍登記書表下載，本年度再

新增17項，包含申辦戶籍登記證件檢查表及相關延伸服務書表，新增項目比例達27%。

D、線上申辦及預約

網路申辦之項目、辦理速度、操作便利性及整體服務內容等方面，民眾使用滿意度都達99%以上。

E、ibon 創新服務

99年度全國首創新增桃園縣「創新e化便利超商整合服務」，即透過便利超商整合的功能性，提供多元化方式申辦「個人戶籍謄本」及「補領戶口名簿」，以延伸服務據點方式，持續提升便民服務效益，100年度共辦理143件。

F、民眾使用線上服務案件數成長率

本所各項業務皆與民眾日常生活密切相關，為有效增加行政效率、降低服務成本，持續積極推動各項線上服務措施提供民眾運用，100年度線上申辦服務案件數為1581件，較去年增加526件，件數成長率為50%。茲將線上服務項目、使用情形、成長比例分述如表37。

表 37：民眾使用線上服務案件數

項目	使用情形	成長比例
戶政業務線上申辦	線上申辦及預約項目 99 年度為 1,055 件，100 年度為 1,581 件。	50%
書表下載 (含 MyEGov 平台)	99 年度提供戶籍登記申請書表下載總計 37,856 次，100 年度下載為 40,884 次。	8%
民眾回應機制	99 年度使用本所網路服務者計 944 件，100 年度為 1,012 件。	7%

②線上服務推廣績效

為推廣民眾「多用網路，少走馬路」的習慣與概念，舉辦

各項宣導活動（如表38），積極行銷線上申辦服務之便民措施。

表 38：線上服務推廣具體作為

宣導方式	辦理情形
教育訓練	利用所務會議及自行舉辦各項活動，向同仁宣達訊息，100 年度計 12 場次。
活動行銷	辦理推廣行銷活動，加強民眾線上服務的總合，100 年辦理 12 場宣導活動。
網路宣導	積極於網路宣導線上服務訊息，100 年度線上宣導計 116,485 人次。
電子行銷	利用跑馬燈，電視牆、電子字幕等宣導線上服務訊息，歡迎民眾多加利用。
現場行銷	印製宣導小語，書籤，放置於民眾等候區，宣導架或各櫃台桌面，推廣洽公民眾使用，每日宣導人次達 500 人次。

③電子表單簡化之必要性及合宜，研討簡併之可能性，100 年度將原 87 項電子表單，簡化為 80 項，內容更簡化，使用更清晰易懂。

服務小故事—如果這就是我們的公僕

蔣小姐現居新北市，但設籍於桃園縣平鎮市。因急需申請英文謄本辦理美簽面試。但當時為下班時間，已經是週五晚上 18 時，無法得知申請手續，蔣小姐心急如焚，試著撥打本所電話，令人驚喜的是，電話那端傳來的是熱誠的聲音：「桃園戶政您好，我是謝○○，很高興為您服務」，接著本所謝小姐熱心提供「線上申請」之方法，一一解說操作頁面的步驟、欄位與用途別，協助她申辦英文謄本，免於辦美簽過程中因缺漏而遭到退件；蔣小姐內心除了感動外，特發電子郵件至縣長信箱嘉許本所親民表現，令人感佩、動容。



2、線上服務及電子參與

(1) 電子參與多元程度

① 電子參與程度

本所為第一線為民服務機關，以顧客為尊，民眾反應之意見應即時且積極處理。為落實為民服務工作及有效檢討改善整體服務措施，本所設置多項民意溝通管道及處理流程，以期有效處理民情輿情並縮短處理時效。



▲ 多項民意溝通管道及處理流程

② 與民眾互動及實際回應情形

本所民眾回應機制秉持即時處理的態度，將民眾意見與建議藉由電子信箱、線上答覆、意見調查等方式適時給予回應。

表 39：與民眾互動及實際回應情形

互動方式	回應情形		
	99年度	100年度	增加比例
民眾意見處理	30人次	39人次	30%
網路投票 (含滿意度調查)	893人次	949人次	3%
民意論壇	21人次	24人次	14%
合計	944人次	1,012人次	7%

三、創新加值服務

(一)提供創新服務情形

1、有價值的創新服務

舉凡出生、結婚、離婚、死亡等人生重要時刻，均與戶政息息相關，本所承諾和民眾做「一輩子的好朋友」，在重要時刻永遠如同朋友般陪伴；本所除提供各項優質服務之外，更精益求精，針對創新理念，集思廣益，不但提供基本的服務、效率之外，更注入關懷、結合E化及不斷變化等新元素，組合成「SWEET」服務。



▲ 「SWEET」服務

(1)Service—以客為尊的服務

本所不僅提供全方位的服務，針對民眾的需求，更提供客製化的各項彈性服務，茲分項說明如下：

①面面俱到計畫

A、到廠服務

五月份為報稅季節，為分散大量報稅人潮，本所採主動出擊方式，至各公司、學校等機關團體，推動集體申辦自然人憑證，有效節省民眾時間；更榮獲 100 年內政部頒發桃園縣發證數第一名之殊榮，100 年度內共受理 1,755 件，共節省民眾 878 小時。



B、到校服務

派專人到轄區內各國中辦理受理身分證初領服務，可減低各家長請假之耗費及來所之交通時間。100 年度共受理 3,555 件，以可節省 30 分鐘計算，共節省 1,473 小時。

C、到府辦理

遇重病或不良於行或特殊原因，由同仁到府(醫院、監所)辦理印鑑登記變更、補發身分證或結婚登記。

D、到店宣導：「幸福補給站」

至本市各大婚紗店提供「幸福專用袋」，內含幸福小卡、空白結婚書約、婚前檢查文宣等供準新人參閱。

E、到里宣導「戶助合作實施計畫」

全所同仁依查對區劃分里別，利用戶口查察之工作，由查對區同仁至里長辦公室放置「桃園戶政文宣專用資料袋」，以供民眾索取及參閱。



▲ 至婚紗店宣導



▲ 至里辦公處加強宣導

服務小故事—有情有義真兄弟

陳先生早年失怙，自幼便兄兼父職栽培弟妹並協助他們成家，惟其么弟於大陸經商失敗，而後貧病交迫，無法返台就醫。陳先生遂委託大陸友人協助搭機並親赴機場辦理入境暨就醫事宜。之後至本所申請其弟恢復戶籍及換發國民身分證事宜，但因舊證換新證須本人親自領證。本所鄭小姐乃主動至醫院協助辦理戶籍登記及身分證；而後雖其弟仍於5月間過世，惟陳先生對本所之協助深表感謝，能讓他么弟於最終時刻，落葉歸根…。



② 早安天使，晚安天使（本所多項延時服務詳如附件 18、P90）

為體貼廣大上班族，提供各項客製化服務時間，讓民眾自由選擇來所辦理時間，100 年度共辦理 10,517 件，節省民眾至少 5,259 小時以上。

③ 假日結婚不打烊

因應民法親屬編修正，結婚需兩位新人親至戶所登記，本所開放假日結婚預約登記，年度內共辦理 1,062 人次。

④ 「Give me 5」專案

因應五月份報稅人潮大增，本所加強服務民眾，五月份每周一至周五加班受理自然人憑證業務至晚間七點，又於周六上午八時至十二時延長服務受理，100 年度共延長 60 小時，共辦理 342 件，節省 171 小時，深獲好評。

(7) Warm—溫馨

本所不但持續提供更優質服務外，對於社會關懷更是不遺餘力，希望透過全體總動員用愛及行動，對於社會關懷注入一股新的暖流，溫暖你我的心！茲分項說明如下：

① 關懷系列一：讓愛傳下去

有鑑於生育率降低，並配合內政部「孩子是我們的傳家寶」口號，本所推出一系列的宣導活動及計畫。（如表 40、41）

A、「幸福久久實施計畫」

在 99.9.9 吉祥幸運日宣導結婚登記制，開放 9 個櫃台



優先受理結婚登記，再提供生育津貼相關訊息。

B、「百年好合、心心相印實施計畫」

在建國百年宣導結婚登記制，並與本市衛生所、市公所聯合宣導健康檢查及生育補助，培育健康下一代。

C、「馨想事成實施計畫」

溫馨五月，為感念母親恩澤，當日來所辦理戶政業務女性民眾由承辦人親送一朵「康乃馨」，祝福母親節快樂，當日送出 100 朵康乃馨，當日活動滿意度達 99%。



▲ 幸福九九新人照相留念



▲ 本所秘書親送康乃馨

D、「十全十美、幸福一百實施計畫」

配合雙十國慶，於百年 10 月 10 日，再度與本市衛生所、市公所聯合宣導，期盼新人增產報國。

表 40：「讓愛傳下去」系列活動辦理結婚登記一覽表

	99.9.9	100.1.1	100.10.10	合計
受理對數	129 對	74 對	62 對	265 對
人數	258 人	148 人	124 人	530 人

表 41：本市 99 年度與 100 年度新生兒人口數比較表

	99 年新生兒	100 年新生兒
男寶寶人數	1,643	1,797
女寶寶人數	1,518	1,720
總計	3,161	3,517

E、「讓愛傳下去宣傳活動」成效分析

100 年較 99 年增加了 356 位新生兒，宣導生育率提升為 11%。

②關懷系列二：「建國慶百年，百年慶百歲」活動

台灣已步入老年化社會，配合內政部辦理清查 90 歲以上人口共 645 位，由各責任區同仁分別查訪與關心，另本所主任親自拜訪百歲人瑞共 12 位，則配合九九重陽節到府關懷問候。(本市百歲人瑞關懷一覽表詳如附件 19、P91)。



▲ 主任與百歲人瑞開心合影

③按摩小站

與桃園縣政府勞動及人力資源局及視障團體合作，在本所成立按摩小站，不僅提供視障團體就業機會，更提供洽公民眾紓壓的選擇。

④社會救助送溫暖

有感於需要社會福利補助者，也是本所最需要協助的族群。本所主動和桃園市公所溝通，從 100 年起社會福利身分之複查，改由機關對機關，免除其申請謄本的時間及規費，100 年度共辦理 1,263 件，節省民眾等候 211 小時及規費 18,945 元以上。

⑤就業諮詢駐點

透過跨機關合作，由桃園就業服務站派遣服務人員，設置就業諮詢駐點服務，以提供民眾更便捷就業服務，自 100 年 3 月起辦理共服務 80 人輔導其就業諮詢。



按摩小站



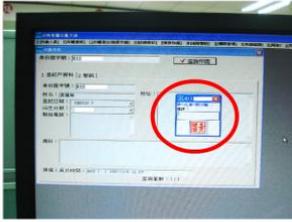
就業諮詢服務

(8)Efficiency－效率

在現今日新月異的時代，追求「迅速」、「效率」是大家共同的期待，我們也將不負所望，致力追求效率再升級。茲分項說明如下：

①電腦化印鑑比對系統

將本所印鑑卡全面建檔，輸入印鑑比對系統。以往為人工抽取印鑑卡比對，現使用印鑑比對系統後，不僅縮減比對時間，更減少民眾等候時間，每件可節省 5 分鐘，100 年度內共受理 20,738 件，共節省 1,728 小時。

Before	After
以人工抽取印鑑卡比對	由系統中調出印鑑比對
人工肉眼辨識	系統自動比對
每件平均費時10分鐘	每件平均費時5分鐘
	

至縣首創

印鑑比對系統啟用前後比較圖

②免書證免謄本系統

採用「免書證免謄本系統」，民眾查詢房屋所有權人建物資料，憑以受理遷徙登記案件，有效節省民眾往返時間 25 分鐘，縮短比例達 83%，大幅縮短民眾往返奔波時間，100 年

節省 1,347 小時較 99 年度多節省民眾 310 小時。

③預約歸化測試隨堂考

本所 100 年 2 月將原本參加歸化之基本常識測試，由一季舉辦考試乙次，改成預約測試，隨到隨考，等待歸化測試時間，由最長的等待 3 個月，縮短為 10 分鐘，100 年度辦理 34 件，大幅節省民眾時間。

(9)E 化

本所善用現代科技方法，只要 e 指神功加上 e 路暢通，達到零等待的境界。

①PDA 網站

配合「行動桃園」之願景，建置 PDA 網站，將戶政資訊公開服務措施，從 E 化帶入 M 化的新紀元，民眾可利用無線通訊方式，取得服務項目、書表下載…等 8 大類公開資訊。

②創新 e 化便利超商整合服務

為持續提升便民服務效益與提供多元申辦管道，民眾可全天 24 小時就近在本縣 7-11 一次完成申辦手續，並以郵寄領件方式服務到宅。目前適用 7-11 i-bon 申辦之項目為「個人戶籍謄本」及「補領戶口名簿」二項。100 年度共辦理 143 件，節省民眾 48 小時以上。

③線上申辦進度查詢服務

民眾針對申請案件可至本所網站查詢，只需輸入姓名及身分證字號，便可查詢案件，隨時掌握處理進度。

④線上互動式自我檢查表

辦理各項戶籍登記前，民眾可利用「各項戶籍登記應備文件自我檢查表」，除可線上互動外，也可利用網頁下方列印功能按鈕，列印紙本檢查表隨身攜帶檢查。

(10)Transform—改造

我們相信創新服務不能僵化，更不能一成不變，只能不斷改變，才有源源不絕的創意與革新，茲分項說明如下：

①首次申請護照人別確認

戶政事務所自 100 年 3 月 1 日起辦理「首次申請護照人別確認作業」，第一次辦理護照民眾可親自至戶籍地縣（市）政府所轄戶政事務所辦理，100 年度共辦理 2,695 件，大幅縮短民眾往返奔波辦理時間約 3,276 小時。

②青年志工參與戶政志工行列

為響應政府推動志願服務及縣政府一日志工之理念，與開南大學法律系學生結合，讓其輪流至本所參與戶政志願服務，提高學生參與社會服務的熱忱，參加學生計 60 人。



▲ 青年志工宣導戶政法令



▲ 青年志工親切服務

③開放異地受理，服務無遠弗屆

內政部針對異地戶籍登記實施異地受理，戶籍不在本市者，也可在本市辦理，無須回戶籍地申請，節省交通時間，100 年度共辦理 102,891 件(項目及案件數詳如附件 19、P91)，以交通時間 30 分鐘計算，節省民眾至少 1,405 小時以上。

④「桃氣爺爺版」紀念性身分證

本所榮獲第 9 屆行政院金檔獎殊榮，並於 99 年推出各項戶政檔案展。另為配合「幼苗暨戶政檔案展覽計畫」，並加強幼童戶政業務及檔案展覽概念。本年度共有幼稚園師生 112 人主動來所參觀戶政檔案展覽，藉由檔案展覽及有獎徵答，使師生更了解戶政檔案歷史及演進，並為幼童量身訂作紀念性身分證，具有特別及紀念價值，共製作 96 張，深受好評，滿意度達 99%。



▲ 「桃氣爺爺版」紀念性身分證



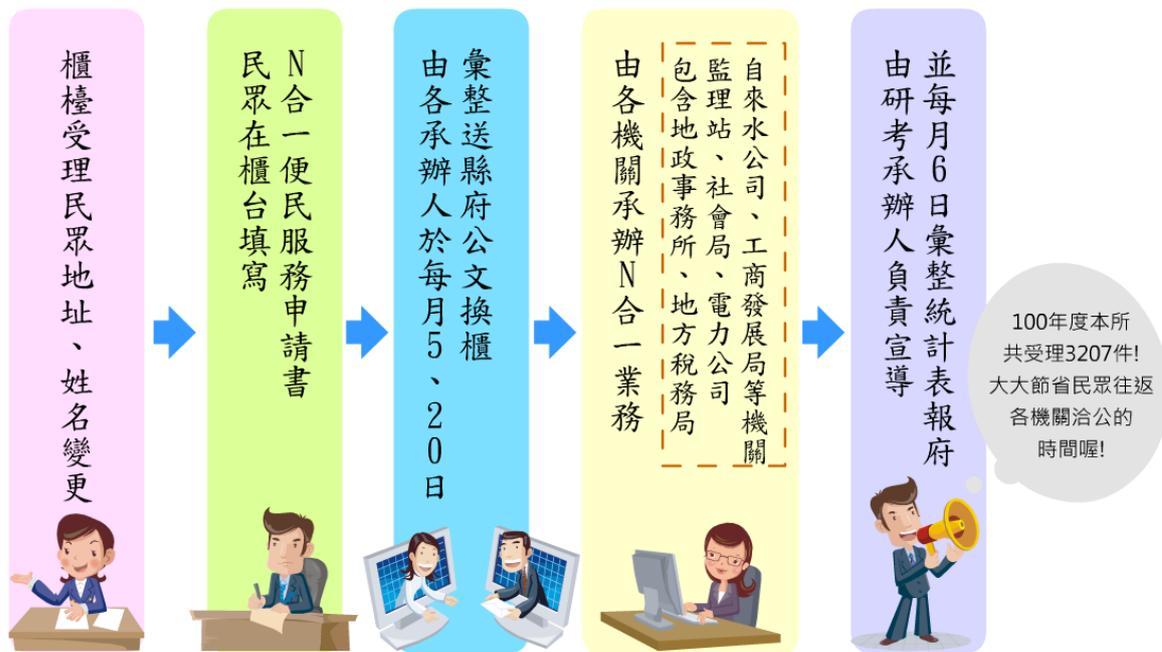
▲ 華人幼稚園至本所參訪

2、服務措施延續性及標竿學習推動效益

(1) 服務措施延續性

① N 合一跨機關便民服務作業計畫

為使跨機關服務更周延，桃園縣政府推動「桃園縣推動 N 合一跨機關便民服務作業計畫」，加入跨機關計有戶政、稅捐、地政、監理、工商發展局、社會局、電力公司、自來水公司，100 年度內本所共受理 3,207 件。



▲ N合一跨機關便民服務服務流程

②積極推動品管圈活動，提升服務效能

A、議題一：提升本所線上申辦件數

對策：成立e度讚品管圈，擬定對策進行改善。



▲ e度讚品管圈 PDCA 流程圖

表 42：線上申辦實施前後對照表

	實施前	實施後
調查時間	99.1.1~99.12.31	100.1.1~100.12.31
線上申辦件數	125	158

B、議題二：延伸服務—貼心關懷系列再延長

對策：服務延長線 ——> 人生主題館

有關延伸服務—貼心關懷系列，不斷檢討改善，針對民眾需求，重新彙整延伸服務項目，共印製生育補助、改名、恢復戶籍、桃園市托兒所、99年度國小中學區、各級學校聯絡方式、各機關謄本份數等共計 11 種延伸服務文宣，年度內供民眾取閱 9,166 張。(100 年度服務延長線專區文宣品統計表詳如附件 21、P93)

◎人生主題館：成立太陽圈品管圈

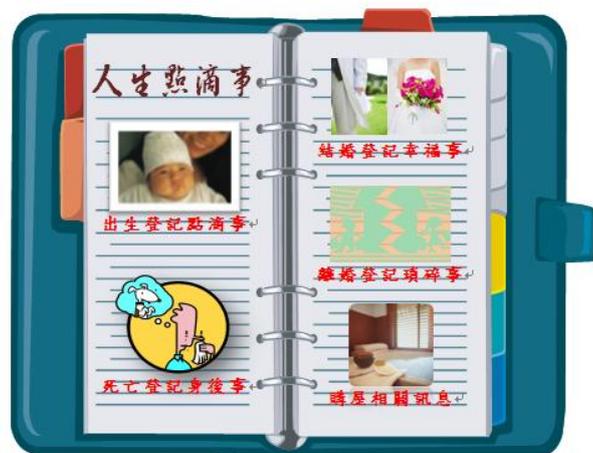
成立目的係研究創新加值服務方案，因此對於挑戰具有魅力品質的服務行為或措施。全體圈員精益求精，擬定能大幅度打破現況的方案，並透過方案、idea 的追究與實施，達成創新服務。

※成果：

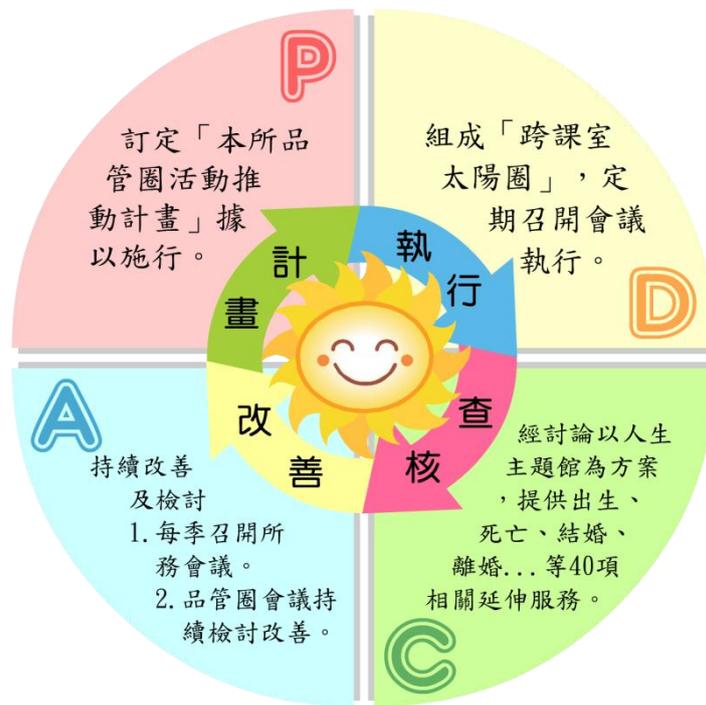
製作出生、死亡、結婚、離婚及製作購屋、其他相關訊息文宣資料。



▲ 網站建置人生主題館



▲ 人生主題館成果文宣資料



▲ 太陽圈 PDCA 流程圖

(2) 標竿學習推動效益

②100 年度各機關、學校蒞臨本所標竿學習一覽表

日期	機關名稱	標竿學習主題及重點	人數
6.10 6.16 6.17	桃園縣私立華人幼稚園	學習檔案管理、戶政業務及為民服務績效。 學習重點：桃氣爺爺紀念性身分證	112 人
8.11	桃園縣福祿貝爾文教機構福興分校	戶政業務及為民服務績效。 學習重點：桃氣爺爺紀念性身分證	20 人
9.8	台北市民政局暨台北市 14 區戶政事務所	學習戶政業務及為民服務績效。 學習重點：電腦化印鑑比對系統	40 人
9.14	花蓮縣花蓮市戶政事務所	學習檔案管理及為民服務績效。 學習重點：檔案倉儲管理系統	7 人
9.16	桃園縣楊梅市、新屋鄉、龜山鄉、大園鄉、龍潭鄉等戶政事務所	學習檔案管理、戶政業務及為民服務績效。 學習重點：檔案倉儲管理系統、桃氣爺爺紀念性身分證	25 人
9.23	桃園縣蘆竹鄉戶政事務所	學習檔案管理、戶政業務及為民服務績效。 學習重點：檔案倉儲管理系統	5 人
11.18	台中市政府秘書處	學習檔案管理、洽公環境 學習重點：檔案倉儲管理系統	5 人
12.9	台北市萬華區戶政事務所	學習檔案管理、戶政業務及為民服務績效。 學習重點：檔案倉儲管理系統、服務延長線	9 人
參觀機關共計 26 個		參觀人數 223 人	

③100 年度本所至績優機關標竿學習成果

日期	機關名稱	學習措施
6. 2	交通部公路總局台北區監理所	建立提案鼓勵制度：制定「愛迪生獎實施辦法」鼓勵本所同仁勇於建言，對於經辦業務主動提出創新措施，獲參採同仁可至績優單位觀摩。
6. 15	台北市萬華區公所	戶政檔案各項展覽：建置「行過 100，桃園戶政大事紀」，詳實紀錄戶政業務過往史料及歷史。
8. 25	桃園縣八德市戶政事務所	致贈結婚新人祝福賀卡，代表本所衷心祝福。
9. 20	新北市新店區戶政事務所	票選代表本所精神指標：動員全所腦力激盪，集思廣益，共提出 39 項精神口號，最後以「戶政是您一輩子的好朋友」為本所精神指標。
11. 4	基隆市七堵區戶政事務所	戶助合作實施計畫：由查對區同仁至里長辦公室放置「桃園戶政文宣專用資料袋」，以供民眾索取及參閱。



▲ 至基隆市七堵區戶政觀摩



▲ 至八德戶政交流

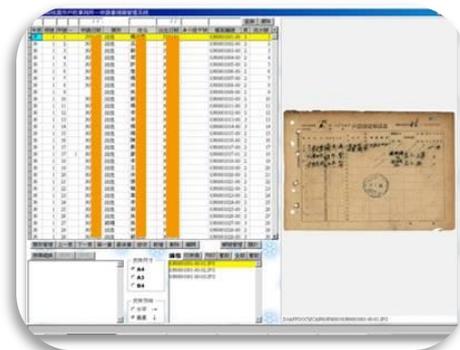


▲ 至新店戶政標竿學習

3、服務措施執行方法效能性

(1) 檔案倉儲管理系統

本所檔案管理工作導入辦公室 E 化的作業方式，建置檔案倉儲系統，採座標標示法，透過系統可查得案卷所在之「架、面、連、層」及保存狀況，透過區域網路線上借調檔案、檔案預約借調通報、調閱記錄及統計功能、檔案位置及類別資訊化管理，由傳統調閱案卷須花費 15 分鐘，透過「檔案倉儲管理系統」只花費 5 分鐘，100 年度共調案 129 件，節省調案同仁 22 小時以上。



▲ 檔案倉儲管理系統

▲ 申請書建置數位化



▲ 檔案倉儲管理系統建置成效示意圖

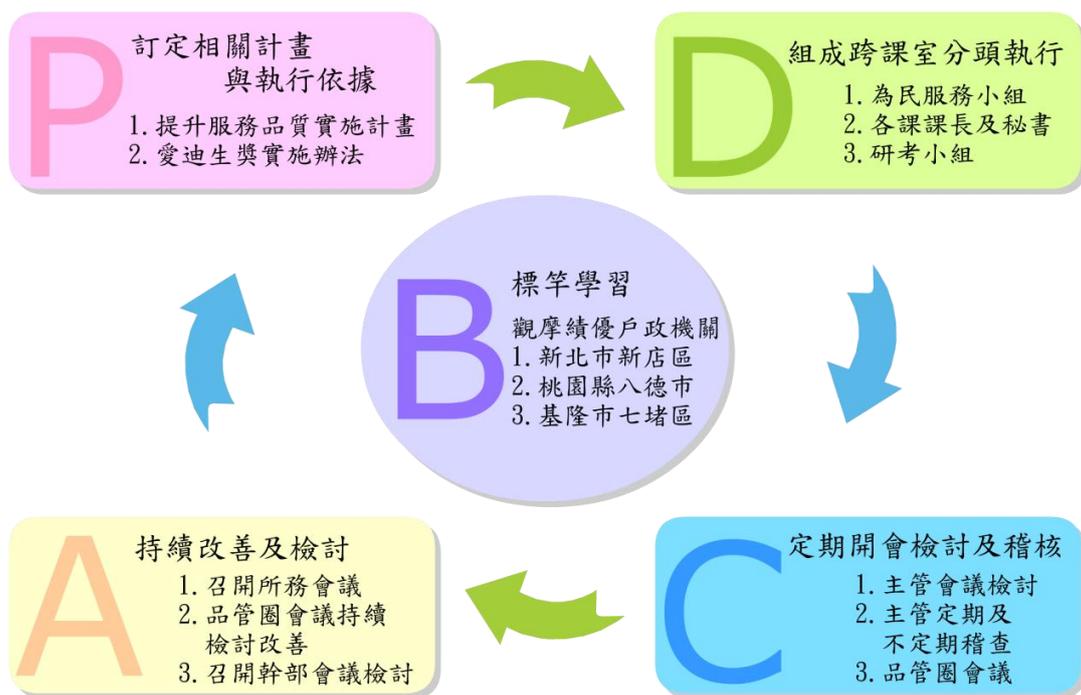
(2) 戶籍登記申請書建置數位化

為戶籍登記申請書建置數位化，本所將生、死、結、離申請書及附件進行掃瞄管理，查詢電腦資料庫直接列印出來，只須 5 分鐘，節省人工尋求時間及民眾等待時間。

4、組織內部創新機制

(1) 愛迪生獎實施辦法

本所對於內部創新採 PDCAB 模式運作，並制定「愛迪生獎實施辦法」鼓勵本所同仁勇於建言，對於經辦業務主動提出創新措施，發揮團隊協力之精神，以提昇服務效能；並建立組織內部開放討論及建議之組織氣候，以落實民主參與，100 年度共提案 13 件，獲參採 7 件，參採成功率達 54%。



▲ 愛迪生獎 PDCA 運行模式

(2) 品管圈組織運作

全所同仁共分為 6 組品管圈，由同仁集思廣益訂定主題及圈名，研究主題及成果如下表 43：

表 43：品管圈研究主題及成果

圈名	研究主題	研究成果	成效評估
良辰吉日圈	良日結婚與婚姻狀況研究	辦理結婚登記時，呈現選擇辦理日子越好，其離婚率越低。	良日結婚與離婚率成負相關。
游勇圈	桃園縣人口蛻變研究	針對桃園縣人口突破 200 萬人口，升格為準直轄市之研究。	人口成長率與交通、教育、公共設施等具有相當關連性。
魔法圈	提升服務禮儀	適宜應對進退能提高滿意度。	服務態度滿意度達 98.07%，提升 0.3%。
太陽圈	人生主題館	延伸服務，全方位的網絡。	提供出生、死亡、結婚、離婚等 40 項相關延伸服務。
E 度讚圈	提升線上申辦使用率	多元宣導，提高使用率。	提高 27% 使用率。
北極圈	整合設置 i 無限資訊廣場	資訊聚焦，取得便利。	提供 11 項常接觸公務機關聯絡方式，民眾取得更便利。

參、未來努力方向

我們堅信服務沒有最好，只有更好，設身處地，瞭解民眾的需求與感受，方贏得民眾的信賴；展望 101 年從這裡出發，開啓新思維秉持熱忱的服務態度，積極研發創新便民措施，為提升服務品質的工作邁步向前，並就以下幾點作為未來努力的方向（如表 44）：

表 44：本所未來努力方向

努力方向	承諾作法
一、關懷弱勢	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續關懷協助新移民融入本地風俗文化及歸化國籍，讓台灣成為國際上最溫暖的家。 2. 與社福機構、公所、縣府、學校，建立綿密通報系統，俾及時提供低收入、中輟生、受暴案主協助資源。 3. 辦理宅急便服務，年長者、重病、行動不便、殘障及入監者到府、到醫院、到監所辦理各樣戶籍業務，解決民困。
二、敦親睦鄰	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主動積極投入社區活動，擴散服務訊息，了解民情民瘼。 2. 建構與里辦公處、民意代表聯合服務網貼近民意。 3. 推動為民服務滿意度調查確實了解民眾需求。
三、研發創新	<ol style="list-style-type: none"> 1. 規劃辦理檔案應用，賦予舊檔案新生命，民眾引領了解戶政走過的時代背景與歷程。 2. 持續推動品管圈活動計畫，及員工提案制度，藉以凝聚士氣，提升服務品質。 3. 推動知識管理 e 化平台，提供員工交流的園地，有效開發同仁想法與創意，進而實現有創意的服務。
四、縮短民眾等候時間	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續推行「作業流程改善計畫」，不僅縮短客戶申辦業務等候時間，更預期縮短民眾自申請至完成之作業時間 30%。 2. 透過跨機關 N 合一服務，提供及時加值服務，減少奔波勞累之苦。
五、樹立機關形象	<ol style="list-style-type: none"> 1. 綠美化環境，結合書畫與窗簾，展示藝文作品，讓洽公民眾享有藝術饗宴之旅。 2. 推行「辦公室 5S 運動」，成立管考小組辦理環境考核。 3. 推動清淨家園全民運動，主動清潔打掃廳舍周邊環境，展現有善行為。

肆、附件

【附件 1】本所 100 年度提升服務品質實施計畫

壹、計畫依據：

桃園縣政府 99 年 2 月 1 日府研綜字第 0990042749 號函「桃園縣政府 99 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造高效率、高品質、重責任的公共服務形象與聲譽。
- 二、促使機關資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、帶動本所同仁上下參與、勇於創新，持續不斷提昇服務品質。

參、實施單位：本所全體同仁及其他聯合服務機關、單位。

肆、實施方式：

- 一、本計畫係由研考人員奉本所各級長官指示並徵詢本所各業務承辦人員、櫃台受理同仁實務經驗訂定之。
- 二、由秘書、各課課長、研考同仁及資深同仁成立專責小組負責規劃推動以及追蹤管制等。

伍、管考稽核

- 一、本執行計畫由專責小組每季分項不定期查核測試。
- 二、不定期查核結果將於本所公佈欄上公佈，有缺失之單位應於一週內改善，並於改善後通知專責小組複核。
- 三、不定期查核結果成績列入平時考核及年終考績參酌。

具體實施計畫暨內容：

實施要項	評核項目	次評核項目	檢核細目	每季評核指標	完成期限	執行單位	預期效益
壹、優質便民標準服務	一、服務流程	(一) 服務流程便捷性	1. 設置綜合受理櫃台 26 個，革新受理方式，不分里鄰及案件類別，均可於同一櫃台申辦，享受「一處收件、全程服務」。	第一季至第四季本所滿意度及建議事項調查表中各項目民眾非常滿意及滿意合計皆達 80% 以上。	持續辦理	三課	推動單一窗口申辦服務，提供便民服務縮短等候時間。
			2. 每星期一中午全所實施二班輪休制，加強為民服務。每日排定行政	第一季至第四季本所滿意度及建議事項調查表辦事效率民眾非常	持續辦理	三課	推動單一窗口申辦服務，提供便民服

戶政是您一辈子的好朋友

			人員輪值支援櫃台人員，等待人數逾30人以上(午間逾12人)，由行政人員輪值支援櫃台人員。	滿意及滿意合計皆達80%以上。			務縮短等候時間。
			3. 開放網路、電話、傳真申領戶籍謄本及戶口名簿。	第一季至第四季每季申辦件數達100件以上。	隨時辦理	一課	提供民眾無遠弗屆之服務。
			4. 民眾來所辦理遷徙案件，鼓勵同仁運用免書證免謄本系統查詢。	第一季至第四季每季查詢案件數達300件以上。	持續辦理	三課	減少民眾申辦案件應附書證。
			5. 簡化補正通知書格式，督導同仁確實開立一次告知民眾應補正事項，並交由審核同仁檢查是否確實開立或有漏填項目。	第一季至第四季每季開立一次告知單500件以下。	持續辦理	三課	徹底落實「一次通知補正原則」，避免民眾往返費時。
		(二) 服務流程透明度	1. 訂有「戶政規範作業手冊」，內容涵蓋工作守則、推行電話禮貌運動、櫃台受理戶籍登記暨核發案件績效評比實施要點、彈性上班輪值實施要點等。	第一季至第四季本所滿意度及建議事項調查表中辦事效率項目民眾非常滿意及滿意合計達80%以上。	持續辦理	一課	強化同仁專業知識，建立依法行政觀念。
			2. 訂有「戶籍登記標準作業流程手冊」及「戶籍登記案件處理期限表」，俾供遵循。	第一季至第四季本所滿意度及建議事項調查表辦事效率項目民眾非常滿意及滿意合計達80%以上。	持續辦理	一課及三課	提供同仁作業標準化流程、節省作業時間。
			3. 制訂各項申辦案件標準化作業流程及相關書表範例。	第一季至第四季各項申辦案件標準化作業流程及相關書表範例能因應法令變更一週內更新完成。	持續辦理	各課	透明化便民服務管道提升民眾滿意度。
	二、機關形象	(一) 服務場所便利性	1. 塑造人性化辦(洽)公場所： (1) 規劃民眾洽公候辦休憩區，哺乳室、飲水機、公共電話及、視障按摩小站等。(2) 設置民眾書寫台，置老花眼鏡、各類空白書表、便民手冊及	第一季至第四季本所滿意度及建議事項調查表中洽公環境項目民眾非常滿意及滿意合計達80%以上。	持續辦理	各課	本著「以客為尊」的理念，設置的舒適洽公廳舍；透過為便利洽公而規劃之汽機車停車格

			<p>宣導品。(3)大門入口設置「服務中心」提供法令諮詢、失物招領、代民書寫等服務。(4)廳舍前後規劃6個汽車停車位、96個機車停車格及自行車停車架。(5)設身障輪椅步道、輕度肢障樓梯扶手、愛心鈴、公用電話。</p>				<p>位、無障礙空間、效用及休閒兼具的洽公休憩候辦區等各項設施，以提供更優質之服務硬體。</p>
			<p>2. 全員參與環境維護：(1)訂有「推動公廁整潔品質提升計畫」，專人負責每日之清潔工作，並由總務按時檢查，填寫檢核表。(2)訂定「清淨好家園一起在桃園」環境清理計畫，提升本所環境衛生及整潔。</p>	<p>第一季至第四季按時檢查，評分及檢查表確實填寫。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>一課</p>	<p>經由全員動員清潔，持續維護優質的辦公環境。</p>
			<p>3. 明確服務標示及動線方向標示：(1)本所前門入口處釘掛機關全銜；廳舍內則依其各業務內容、性質不同分別懸掛式雙語標示。(2)設置5台37吋液晶電視，並顯示民眾抽號辦理號碼；將原電子字幕機功能併入液晶電視上方，即時宣導便民服務動態及最新法令規定等戶政新訊。</p>	<p>第一季至第四季本所滿意度及建議事項調查表中洽公環境項目民眾非常滿意及滿意合計達80%以上。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>一課</p>	<p>民眾洽公可迅速明確地找到申辦櫃台；而雙語化標示便利外籍人士洽辦。</p>
		<p>(二) 服務行為友善性與專業性</p>	<p>1. 實施走動式管理及巡迴服務： (1)於入口處設置服務台，並編列2名專職人員，提供諮詢、解答等多項服務。(2)運用志工協助引導、諮詢、分發宣導資料及協助老弱婦</p>	<p>第一季至第四季本所滿意度及建議事項調查表中服務態度項目民眾非常滿意及滿意合計達80%以上。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>全體同仁</p>	<p>由主管不定時巡視櫃台作業，掌握服務品質及人力調派，並可主動協助民眾洽辦，與民</p>

戶政是您一辈子的好朋友

			孺、身心障礙人士。(3)主任、秘書及各課長不定期巡視櫃台作業狀況，提供快速便捷服務。(4)由全體同仁輪流擔任巡迴服務員，主動協助來賓取號、引導、解說法令疑義及協助接聽電話。				眾良性互動，建立優良服務形象。
			2. 訂定「推動電話禮貌運動實施計畫」，規範電話禮貌及服務態度應注意事項。(1)定期更新本所承辦人員電話一覽表，以利服務台人員轉接電話。(2)本所每支電話均放置「接聽電話叮嚀小語」，提醒本所同仁注意電話禮貌。	第一季至第四季電話禮貌遭投訴件數每月平均低於2件。	每月不定期辦理	全體同仁	建立標準化作法，可培養同仁服務禮儀，提昇機關服務形象。
			3. 設電話服務禮貌測試紀錄表，由秘書、課長不定期作電話禮貌測試並予以記錄。	第一季至第四季電話禮貌測試分數計達80分以上。	每月辦理	秘書及各課課長	測試紀錄表可作為隨時改進電話禮儀之參考。
			4. 訂定跨機關電話禮貌及服務態度測試實施計畫（合作機關：蘆竹鄉戶政事務所）。	第一季至第四季電話禮貌測試分數計達80分以上。	每月辦理	桃園戶政, 蘆竹戶政	不同機關互測更能測試實際情形。
			5. 印製「民眾滿意度意見調查表」以了解同仁受理情形並選拔最佳服務人員為「每月之星」於所務會議中表揚。	第一季至第四季本所滿意度及建議事項調查表中服務態度項目民眾非常滿意及滿意合計達80%以上。	每月辦理	全體同仁	每日主動分發調查表，藉以了解民眾滿意度，並就其建議事項作為改進之參考。
			6. 編訂「員工教育訓練手冊」，包含禮儀規範等事項，以作為同仁及新進人員服務禮儀訓練依據。	第一季至第四季本所滿意度及建議事項調查表中服務態度項目民眾非常滿意及滿意合計達80%以上。	年度內	全體同仁	藉由手冊以對全體同仁服務禮儀觀念的養成，落實以客為尊的服務理念。

戶政是您一辈子的好朋友

			7. 辦理為民服務講習訓練：(1)編訂「員工教育訓練手冊」及「志工教育訓練手冊」，作為同仁、志工、新進同仁教育訓練之依據。(2)不定期舉辦內部員工教育訓練、為民服務研討會、座談會等。(3)設立專人組成稽核小組，登錄各項申辦案件之錯漏情形避免重複相同之錯誤。	第一季至第四季 每季統計櫃台同仁辦理案件錯誤率平均低於 95% 以下。	年度內	各課	可強化同仁及志工對各項作業之熟稔，再藉由「錯漏案件登錄」彙整，提供同仁經驗傳承，使服務品質更完美，建立良好的服務形象。
			8. 參與提昇知能訓練：(1)每半年舉辦戶政法令測驗。(2)積極參與上級或學術單位辦理之各項便民服務訓練。	第一季至第四季 法令測試分數平均達 80 分以上，每季參加上級或學術單位辦理之各項便民服務訓練達 10 人以上。	持續辦理	全體同仁	經由每半年戶政法令測試及積極派員參與訓練課程，以強化專業知能、提昇工作效率。
			9. 研擬並落實顧客為導向之創新作法。(1)派員到校辦理初證(國中三年級學生)收件及發證。(2)辦理外籍人士預約隨到隨考「歸化取得我國國籍者基本語言能力及國民權利義務基本常識測試」。	第一季至第四季 辦理外籍人士「歸化取得我國國籍者基本語言能力及國民權利義務基本常識測試」。 第二季 完成派員到校辦理初證(國中三年級學生)收件及發證。	持續辦理	一,二,三課	因不同的顧客群體有不同的特性，依其特質導向擬定之創新作為以滿足各類顧客之需求。
		(三) 服務行銷有效性	1. 走入民間、深入基層擴大為民服務工作：(1)加強戶籍巡迴查對及服務到家。(2)對老弱、重病、殘障人士及特殊需求者提供「到府服務」、「免下車服務」、「愛心鈴服務」。(3)印製戶籍申辦書籤供民眾參考，適時宣導戶政法令。	第一季至四季 本所滿意度及建議事項調查表中服務態度項目民眾非常滿意及滿意合計達 80% 以上。	持續辦理	各課	服務工作深入民眾，延伸服務觸角，建立廣大密集的服務網。

戶政是您一辈子的好朋友

			2. 訂定本所「戶助合作」法令宣導計畫:印製戶籍登記書籤等資料,由研考同仁送交本市里辦公處供民眾索取,並請里鄰長協助宣導;與本市社區發展協會及里辦公處合作,利用其出版發行季刊或社區網站加強宣導。	第一季至第四季 每季發送宣導資料。	持續辦理	各課	為落實服務品質,加強宣導各項戶籍登記,提供民眾更貼心、直接、正確完整戶籍資訊至里辦公處,請里鄰長協助宣導,促進敦親睦鄰,使服務品質更提升。
			3. 運用多元管道宣導申辦自然人憑證之便利性,並與其他機關,及團體申辦可提供到廠到校服務,鼓勵民眾踴躍申辦。	第一季至第四季 每季來所辦理自然人憑證件數平均達 500 件以上。	持續辦理	二課	鼓勵民眾多用網路,少用馬路,提供民眾網路申辦服務更安全的保障。
	三、顧客關係	(一) 民眾滿意度	1. 分季辦理民眾需求滿意度調查分析及透過每日之意見調查表辦理「每月之星活動」。	第一季至第四季 意見調查表每季回收 400 張以上。	持續辦理	各課	藉由外部民意反映,可收雙向溝通、減少摩擦、提昇服務品質及行政革新之效。
			2. 蒐集報章雜誌,擇與戶政相關之新聞訊息,剪輯呈閱後公告同仁周知,並於本所網站張貼派報新聞。	第一季至第四季 每季作成輿論分析 10 件以上。	持續辦理	一課	藉由外部輿情督促評鑑,適時提出興革建議,提昇服務品質。
			3. 辦理民眾至本所洽公滿意度調查,並著手分析、統計憑以改進參考。	第一季至第四季 每月初製作上個月洽公民眾滿意度統計分析表。	持續辦理	一課	依調查表統計、分析憑以改善。
		(二) 民眾意見處理的時效	1. 設置「民眾意見箱」、「戶政法令服	第一季至第四季 民眾投訴或建議	持續辦理	一課	廣納民眾意見,提

戶政是您一辈子的好朋友

		性與有效性	務信箱」，對民眾投訴或建議由專人處理，即時函復，並同時公佈於網站。	事項三天內函復處理情形。			升本所為民服務品質。
			2. 於網站中設本所主任與民有約電子信箱，由專人處理民眾陳情及建議事項。	第一季至第四季民眾投訴或建議事項三天內函復處理情形。	持續辦理	一課	廣納民眾意見，提升本所為民服務品質。
			3. 落實主任信箱、信函、民眾抱怨及建議：由專人處理民眾陳情及建議事項，並列冊管制追蹤。	第一季至第四季民眾投訴或建議事項三天內函復處理情形。	持續辦理	一課	民眾申訴、建議陳情等案件專案列管，並追蹤後續處理。
			4. 民眾陳情反映處理：(1)訂定「處理人民陳情案件要點」，明定處理程序。(2)對民眾之陳情案件列管編號登記，俾利追蹤管制。(3)由承辦人填寫「受理民眾陳情案件記錄表」，依限處理並回復。(4)依據「桃園縣政府縣長電子信箱 e-mail 人民陳情案件標準作業流程暨其作業注意事項」，每日由專人處理本所之電子郵件就民眾之陳情回覆並公佈於網站上。	第一季至第四季民眾投訴或建議事項三天內函復處理情形。	持續辦理	一課	明定民眾陳情案件處理程序，提供承辦人處理之依據，並列管追蹤，落實重視民情輿論，憑以提昇服務品質之參考。
貳、資訊流通服務	一、資訊提供及檢索服務	(一) 資訊公開適切性	1. 依據政府資訊公開法第7條主動公開相關資訊於本所網站。	第一季至第四季網站上應主動公開資訊，皆能放置明顯位置迅速公開。	隨時辦理	一課	公開施政相關資訊，主動滿足民眾知的需求，讓民眾與政府間的資訊落差降到最低。
			2. 透過網站提供	第一季至第四季	持續辦理	一課	以期有效

戶政是您一辈子的好朋友

			本所最新消息、活動及常用問答集等資訊。	最新消息、活動能於一日內公布，常用問答集等資訊應於法令修正二日內更新。			提升民眾對戶政之基本認知。
			3. 編印本所為民服務白皮書，並公布於本所網站上，供民眾瀏覽。	第一季至第四季為民服務白皮書資訊應於法令修正二日內更新。	持續辦理	一課	提升民眾對本所的認識。
			4. 利用自動化機具傳達戶政訊息 (1) 設電視電子看板，即時提供焦點戶政訊息。(2) 設置「人口統計數電子看板」每月依據人口異動更新各項統計數據。	第一季至第四季每月5日前更新各項統計數據。	持續辦理	一課	藉由自動化機具輔助，迅速滿足民眾知的需求。
			5. 於網站上建置本所現場等待人數即時影像。	第一季至第四季即時更新。	持續辦理	一課	提供民眾來所洽公前參考，以節省等候時間。
		(二) 資訊內容正確程度	1. 本所提供民眾各項資訊正確無誤且隨時更新。	第一季至第四季新資訊內容應於二日內更新完成。	持續辦理	一課	提供正確適時之資訊，保障民眾資訊使用權。
			2. 本所網站內容與連結隨時保持正確無誤，並定期更新。	第一季至第四季新資訊內容應於二日內更新完成。	持續辦理	一課	提供正確及適時之資訊，保障民眾資訊使用權。
			3. 本所英文網站、兒童網站及外配網站資訊內容與連結正確且定時更新	第一季至第四季新資訊內容應於二日內更新完成。	持續辦理	一課	提供正確及適時資訊，保障民眾資訊使用權。
		(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	第一季至第四季建置比率達100%持續強化檢索功能。	持續辦理	一課	依據網站使用者之需求，建立各項檢索，以提升網站檢索之完整性與便捷性
			2. 檢索服務便捷度	第一季至第四季建置比率達100%持續強化檢索功	持續辦理	一課	提升本所網站檢索之完整性

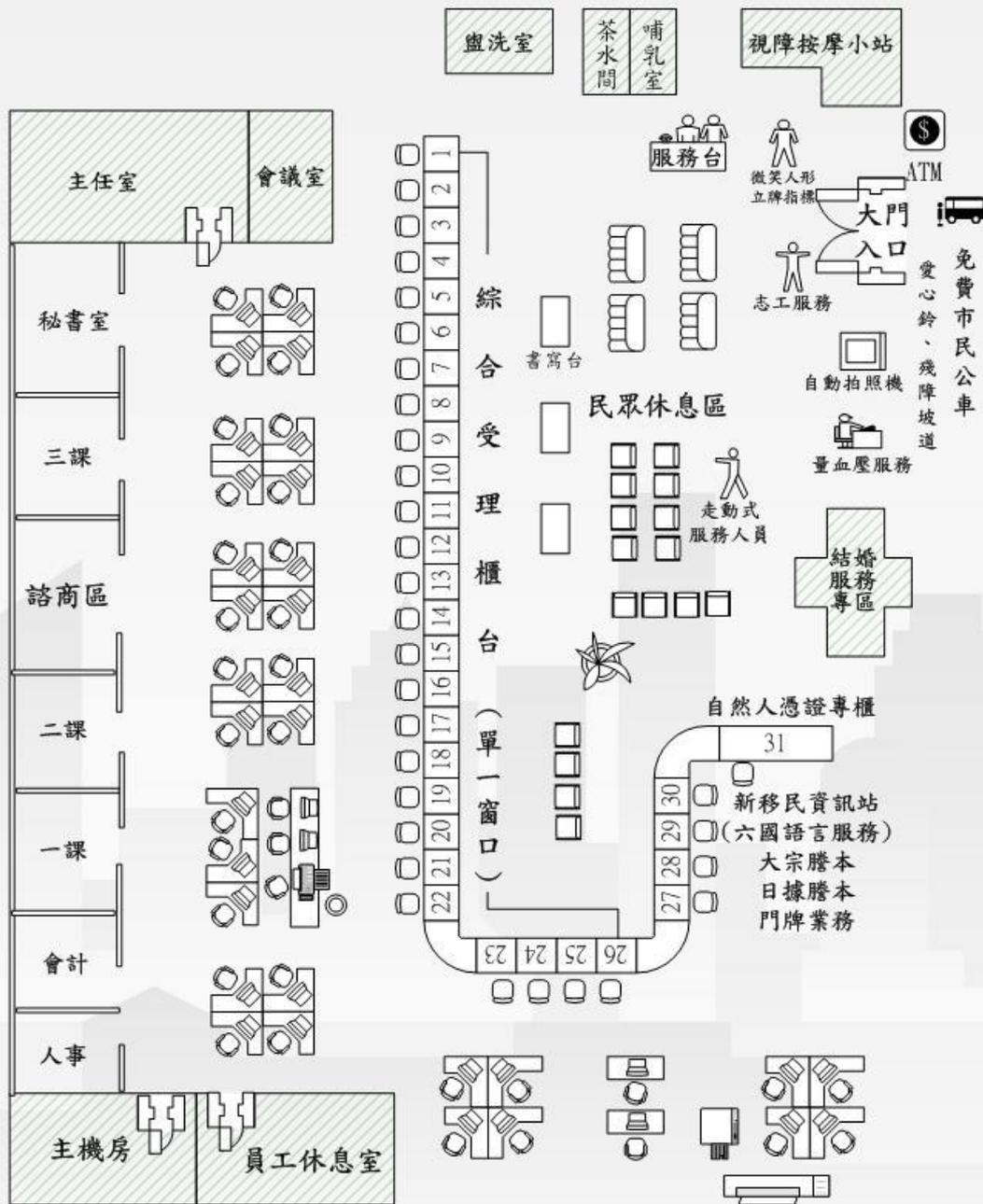
				能。			與便利性
	二、線上服務及電子參與	(一) 線上服務量能擴展性	1. 線上服務項目成長率及推廣績效(1)本所提供網路申辦項目數及成表率。(2)本所提供網路申辦項目數占本所業務項目比例及成長率。(3)本所網路申辦目標值及執行績效。	第一季至第四季建置比率達100%持續強化檢索功能。	持續辦理	一課	依據網站使用者之需求，建立各項檢索，以提升網站檢索之完整性與便利性
			2. 維持網路申辦案件品質及電子表單化(1)提供民眾線上申辦業務及電子表單下載。(2)提供電子表單下載正確性及完整性。(3)申辦網站連結正確性並即時更新。	第一季至第四季電子表單下載及申辦網頁連結正確率達98%以上。	持續辦理	一課	善用資訊科技，開發網路服務項目，降低民眾出門申辦的不便與成本。
		(二) 電子參與多樣性	1. 建置中文、英文雙語化網頁外，另建有兒童網頁及外籍配偶網頁等以符特殊需求。	第一季至第四季網頁連結正確率達98%以上。	持續辦理	一課	網站上提供民眾不同角色的貼心服務。
			2. 網站上建置意見交流道，內容包括主任與民有約、戶政Q&A、意見調查表、電子信箱、主任電子信箱及建議事項處理等項目提供民眾電子參與。	第一季至第四季網頁連結正確率達98%以上。	持續辦理	一課	網站上加強與民眾的互動關係，進而提升本所服務效能。
			3. 本所網站建立超連結至相關戶政宣導網頁。	第一季至第四季網頁連結正確率達98%以上	持續辦理	一課	資源共享，減少單獨建立宣導網頁之成本，有效提升宣導效能。
			4. 網頁內容變更及一般維護由本所同仁自行負責，涉及程式及其他重大變更委外維護變更	第一季至第四季網頁各項服務訊息於事實變更2日內完成更新作業。	持續辦理	一課	網頁各項服務訊息皆隨同保持正確無誤。
參、創新加值服務	創新服務績效	有價值的創意服務	1. 與其他機關合作推動便民服	第一季至第四季與其他機關合作	持續辦理	各課	與其他機關合作、

戶政是您一辈子的好朋友

			務：(1)透過戶役政資訊系統與其他戶政機關協尋遺失、被冒領之國民身分證及掛失國民身分證等業務。(2)與法務部刑事資料查詢查驗服務系統連結，提供14歲以上民眾不得改姓名資料之查詢。	推動便民服務，每季至少辦理1500件以上。			聯合服務，提昇服務品質及效能
			2. 與其他機關合作推動便民服務：(1)建置「服務延長線」專區，提供延伸服務。(2)推動戶政、地政、監理、稅捐單位N合一跨機關聯合服務，合作協助民眾戶口遷徙時可免至監理站等單位更新駕照地址及稅單投遞地址，免除民眾來回奔波之苦。	第一季至第四季每季至少辦理100件以上。	持續辦理	各課	資訊分享、聯合服務，提昇服務品質及效能。
			3. 制定「愛迪生實施辦法」，就各分組召開不定期會議共同研究發展業務或參訪各績優機關或企業以建立標竿學習，並藉以提出可供改進之具體意見。	第一季至第四季每季至少研提2件。	持續辦理	各課	藉由分組共同研討及參訪績優企業機關標竿學習，激發同仁創意，提出具體改善意見。
			4. 建置印鑑比對系統，提升櫃台比對效率，減少民眾等候抽取印鑑卡時間。	第一季至第四季有效減少比對時間5分鐘。	持續辦理	三課	應用資訊科技，有效節省比對時間。

【附件 2】本所廳舍規劃示意圖

桃園市戶政事務所辦公室現場服務示意圖



【附件 3】 打造客製化服務設施



鐵馬樂活區



按摩小站舒壓區



新移民資訊專區



無線上網專區



結婚登記專區



民眾閱覽專區

【附件 4】各項貼心服務



免下車服務



量血壓服務



青年志工服務



下鄉製證服務



自然人憑證到廠服務



贈送新婚精緻禮物

【附件 5】向獲獎機關、績優單位標竿學習



至基隆七堵戶政事務所觀摩



至中壢戶政事務所觀摩



至台北新店戶政事務所觀摩



至大溪戶政事務所觀摩



至台北萬華區公所觀摩



至八德戶政事務所觀摩

【附件 6】全方位教育訓練



辦理整理戶籍資料作業教育訓練



辦理「真誠滿意服務」教育訓練



辦理溝通禮儀教育訓練



辦理身分證辨識教育訓練



邀請金質獎得獎人王琇瑩小姐指導檔案軟、硬體設施



同仁檔案管理業務線上學習教育訓練之學習認證書共 67 人 94 學分

【附件 7】戶政法令宣導措施及活動



至藝文展演中心辦理戶政法令宣導



本所主任至開南大學宣導戶政法令



至青溪公園辦理戶政法令宣導



結合十字路咖啡店推廣活動運用青年志工協助辦理檔案應用問卷調查及宣導

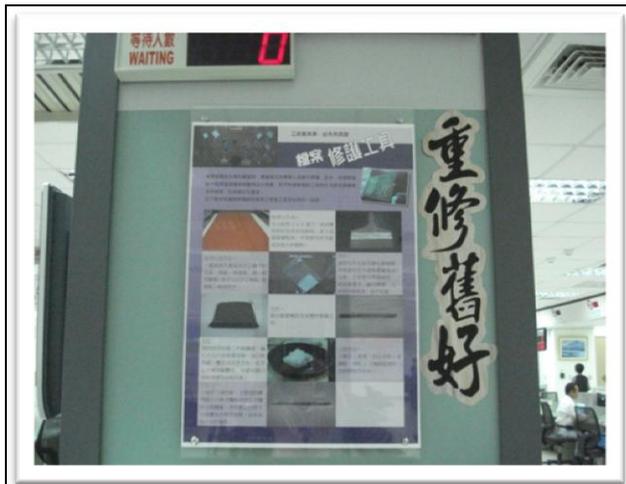


辦理志工教育訓練及法令宣導



設置檔案應用牆展示戶政大事紀並結合文化局藝文補給站提供檔案書刊、出版品供民眾閱讀

【附件 8】辦理各項戶政檔案展覽



重修舊好展覽



辦理檔案應用幸福九九展—展出向同仁徵集之結婚習俗文物



辦理檔案應用幸福九九展—展出向同仁徵集 243 張之結婚小卡所編輯而成之久久久海報



辦理懷舊與感恩故事展—令人熱淚盈眶

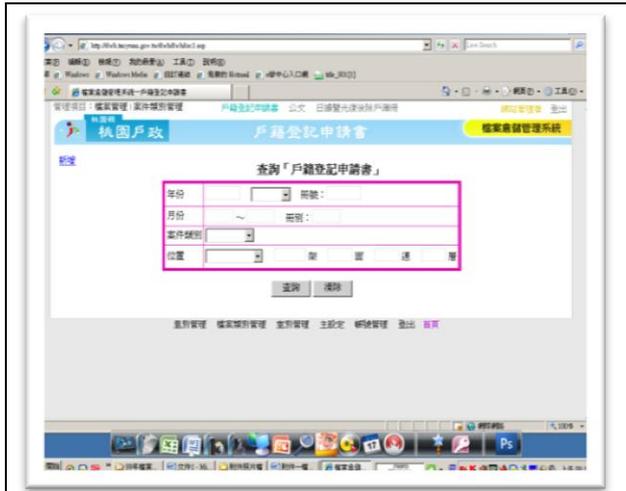


辦理台灣光復九九回顧展—展出向同仁徵集之畢業文物、集郵冊、古幣值



辦理台灣查某ㄟ檔案展—豐富多元，目不暇給

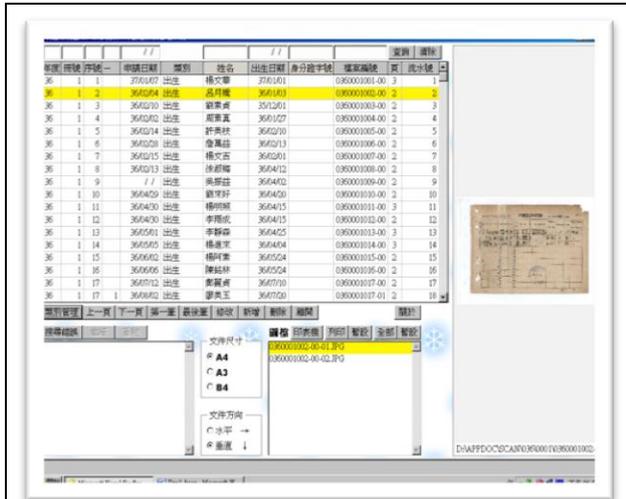
【附件 9】戶政資訊化創新措施



規劃檔案管理倉儲系統便於查詢庫房內資料儲存之位置及檢調情形



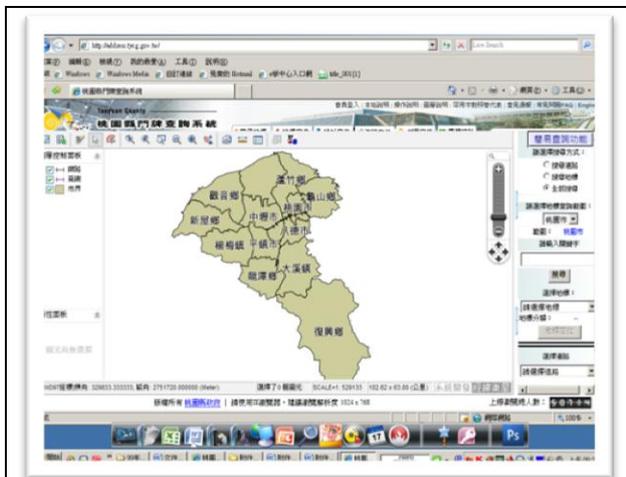
透過超商辦理「請領個人戶籍謄本」及「補領戶口名簿」，24 小時申辦不打烊



規劃申請書掃瞄管理系統 e 化檔案儲存並節省人工翻閱時間



掃瞄日據時期及光復後戶籍簿冊共 1598 冊，節省民眾等待時間



建置門牌查詢系統便利民眾尋址尋人



人口統計資料數位化以利學術運用或業務參考

【附件 10】99 至 100 年本所宣導各項業務及宣導成效表

日期	宣導主題	宣導登載情形	宣導成效
99年1月起至今	加強宣導1999縣民諮詢熱線及戶政線上申辦	張貼海報於大門口及外牆、網站、跑馬燈、電視宣導	讓每位來所市民清楚看到便民措施
99年1月起	創新e化便利超商線上申辦服務	張貼海報、網站、跑馬燈宣導	線上申辦案件逐漸增加
99年1月起	N合一跨機關便民服務	印製跨機關便民宣導文宣	讓每位來所市民了解便民措施
99年及100年	積極到廠、到機關、到社區辦理自然人憑證集體收件	公佈於網站及發文各機關學校等	集體申辦自然人憑證辦理1755件
99年5月及100年5月	五月份延長上班時間至19時，及開放週六8時至12時辦理自然人憑證嘉惠民眾	公佈於自然人憑證網站及本所網站	延長上班時間，使民眾有更多的選擇增加辦理意願
99年9月迄今	台灣光復九九回顧展、懷舊與感恩的故事、桃園戶政大事紀展	檔案閱覽於本所一樓大廳展覽	民眾於洽公期間踴躍參觀，深獲廣大好評
99年11月20日	參加北區國稅局租稅宣導園遊會	積極參與園遊會設攤宣導法令	民眾踴躍參加並索取宣導文宣品
100年3月11日	參加桃園縣政府衛生局市公所辦理之「健康腰動動」宣導	積極參與園遊會設攤宣導戶政法令	民眾踴躍參加並索取宣導文宣品
100年6月	邀請本市幼兒園至本所參觀「戶政百年大事紀」特展	於本所一樓大廳展覽，由專人解說	獲得幼兒園及市民廣大好評
100年10月	「戶助合作」計畫至各里辦公室宣導戶政法令	至本市各里辦公室宣導	透過里長與市民宣導戶政法令
100年11月	參加桃園市公所運動會設攤宣導法令	積極參與運動會設攤宣導法令	與里長及市民宣導戶政法令
100年12月	參加社會局辦理之志工嘉年華活動	參與國際志工日宣導戶政	透過志工活動宣導戶政消息

【附件 11】9 大類案件承辦資訊公開項目表

項目	內容
服務時間與服務項目	大門、服務台、入口處大型看板均清楚標示，網站並提供服務時間與業務分機表。
承辦員姓名及電話資訊	a. 受理櫃台標示承辦業務、服務人員姓名、職務代理人姓名，網站提供服務時間與業務分機表，電話語音系統亦提供業務承辦人分機。 b. 製作「全國戶政事務所通訊錄」，且服務台及同仁座位皆放置「電話位置一覽表」。
申辦須知及應附繳證件檢查表	a. 印製戶籍登記申請須知書籤(18 項)。 b. 網站提供「英文謄本申請須知」、「身分證換補資訊」、「國籍變更、國籍證明」等各類申辦須知(26 項)。 c. 服務台置「應備文件自我檢查確認表」，網站提供「互動式自我檢查表」(22 項)。
戶籍規費、戶籍罰鍰及辦理期限	製作「戶籍規費一覽表」、「戶籍罰鍰處罰金額基準表」，並詳列法定申報期間與裁罰基準，籲請民眾知悉配合。
申請書表下載及範例	置於民眾書寫區及網站(45 項)。
各類公文書函表單	公文書函、業務傳真表單、非辦公日申辦結婚登記預約申請表等，均詳載承辦機關、日期、地址、承辦人、電話、傳真、電子信箱等，方便申辦雙方聯繫。
開立補正通知書	事前諮詢或退件補正時，完整告知應附繳書件、規費、本所電話、地址、網址、櫃台號碼、分機號碼、承辦人，計 3973 件。
開放異地申辦戶籍登記及證明核發等資訊告知	可向全國任一戶政事務所申請的戶籍登記共計 21 項。
發刊編印各類資訊	編訂為民服務白皮書、RSS 即時資訊、服務延長線關懷服務文宣(8 種)、新移民歸化、戶政雙語、戶籍登記寶典、員工教育訓練、標準化作業流程 SOP、檔案應用白皮書、檔案應用申請作業手冊、桃園市行政區域街路門牌應用手冊等。

【附件 12】受理案件登記處理情形

	案件類別	訂立案件標準作業流程	結案確認訊息/比例	逾時主動通知訊息/比例
現場	戶籍登記及證明核發 〔登記 75,668 件〕 〔證明 481,312 件〕	現場及網站公告 35 項作業 流程	隨到隨辦即時審核 100%	每日下班前列印「未接續 案件紀錄明細表」稽催。 52/52=100%
	NEW 首次護照申請親辦「人別確 認」〔3,276 件〕	現場及網站公告作業流程	即時審核登入護照申 辦作業系統，掃瞄護照 申請書傳送內政部。 100%	-----
	檔存申請書〔資料〕申請或 閱覽 〔16,917 件〕	現場及網站公告作業流程	專櫃受理隨到隨辦 100%	-----
戶所主動通知	法院判決案件 〔679 件〕	戶政事務所登記法院職權 通知列管查催流程表	通知單通知/催告書催 告 100%	催告書催告 3/3=100%
	出生通報 〔5,187 件〕	出生通報之處理標準作業 流程	出生登記申請書與通 報資料核校 100%	電話通知寄發催告書 100%
	死亡通報 〔2,421 件〕	死亡通報之處理標準作業 流程	死亡登記申請書與通 報資料核校 100%	電話通知寄發催告書 100%
	通知入、出境滿 2 年者， 辦理遷入、遷出登記 〔3,191 件〕	出境滿 2 年未入境/出境滿 2 年再入境人口之處理標 準作業流程	以戶役政資訊系統/中 外旅客系統與通報資 料核校 100%	寄發通知書寄發催告書 100%
網路	線上申辦案件 〔1,581 件〕	網站公告標準作業流程。	案件密碼查詢或發送 簡訊、e-mail 100%	案件密碼查詢或發送簡 訊、e-mail 無逾時件數=0%
	創新 e 化便利超商整合服務 〔143 件〕	網站公告標準作業流程。	案件密碼查詢或發送 簡訊、e-mail 100%	案件密碼查詢或發送簡 訊、e-mail 無逾時件數=0%
須較長天數處理的案件	人民陳情案件 〔81 件〕	陳情案件處理流程圖	公文、電話 e-mail，交專人辦理 100%	*主動以電話、mail、公文 通知民眾。 *無逾時件數=0%
	國籍案件 〔520 件〕	網站公告標準作業流程	公文通知 100%	電話通知公文通知無逾時 件數=0%
	逕為遷徙登記案件〔1,258 件〕	逕為遷徙登記流程圖	公文通知 100%	電話通知、公文通知 100%
	非辦公日結婚登記預約 〔477 件〕	非辦公日結婚登記預約標 準作業流程圖	排定時段專櫃受理 100%	電話通知 40/40=100%
	因故未能提供戶口名簿 〔3,347 件〕	因故未能提供戶口名簿作 業流程圖	傳真他所公文通知登 簿列管 100%	電話通知公文通知 100%
	英文謄本 〔1,291 件〕	訂立臨櫃/線上申請英文 戶籍謄本核發標準作業流 程圖	臨櫃取件掛號郵寄電 話通知 100%	電話通知 e-mail 通知無逾 時件數=0%
	大宗謄本 〔18,505 件〕	訂立大宗謄本受理標準作 業流程圖	電話通知 100%	電話通知無逾時件數=0%

【附件 13】提升服務人員專業知識辦理項目

項目	辦理情形	回應成效
落實開立「一次告知單」	遇民眾攜帶證件不全，即開具一次告知單，並主動與民眾預約下次服務時間，使民眾享有貴賓的待遇。	本所自 100 年 1 月至 100 年 12 月共開立 3973 件。
創立「法令彙整專區」	蒐集內政部、縣政府 88 年至 100 年之戶政法令函釋，製作索引目錄、由專人分類整理，提供同仁快速查詢戶政法令。	同仁遇法令疑義時可快速查詢戶政法令，立即解決民眾問題。
主動提供各項法令資訊	網站提供戶政法規、各項申請須知、案件申請流程、戶政規費、戶政罰鍰、「Q&A 常見問答集」等 6 項戶政業務供民眾於申辦案件前，先行自我檢測。	網站自行檢測，避免往返奔波。
建立內部審核機制— 辦理櫃台「零錯誤率評比」	針對櫃台申辦案件，加以核對審查，每月製作「受理案件登記正確率統計表」，並由審核同仁作成「戶籍登記錯漏案例記錄表」，傳閱同仁周知改善。	本所年度內受理案件正確率平均達 98%，年度內表揚零錯誤率同仁高達 36 人。
不定期舉辦內部員工法令教育訓練	為民服務研討會、座談會、標竿學習等。	100 年 3 月及 6 月辦理法令教育訓練共 4 梯次，10 月份辦理員工教育訓練共 4 梯次，共辦理 8 梯次年度內參訓人員共 248 人。
舉辦戶政法令測驗及不定期法令抽測	每半年舉辦一次戶政法令測驗，並傳閱最新戶政法令，供同仁參閱，以確保戶政人員專業知能，主管隨機抽測員工問題。	年度內共計 56 人參加，每份測驗題數為 10 題，本所共計測驗 560 題次，參加戶所人員答對總題數總計 526 題，回答正確率 93.93%

【附件 14】本所服務行銷方式圖

運用網路雲端宣導



製作播放全方位宣導影片



電子化宣導



電話宣導



跨機關合作宣導



社區宣導



現場宣導



各種展覽宣導



有效的
服務行銷

【附件 15】本所 23 項公開之政府資訊

項目	相關連結	提供機關
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。	常用戶政法規 戶政法規 全國法規資料庫 桃園縣自治法規	本所 內政部 法務部 桃園縣政府
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。	戶政規費罰鍰 戶政為民服務公用資料庫 縣府公報	本所 內政部 桃園縣政府
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。	組織編制職掌 交通指南 服務時間及業務電話分機	本所 本所 本所
行政指導有關文書	為民服務白皮書 戶政業務申辦流程 民眾公文查詢系統	本所 本所 桃園縣政府
預算及決算書	100 年預算資料 99 年決算資料	本所
施政計畫、業務統計及研究報告。	年度施政計畫 本市人口統計 桃園縣施政計畫資料查詢 桃園縣政府施政成果查詢	本所 本所 桃園縣政府 桃園縣政府
請願處理結果及訴願決定	訴願決定書查詢系統	法制處
書面之公共工程及採購契約	採購業務資訊網 政府電子採購網	桃園縣政府 工程會
支付或接受之補助	中央各部會補助款	主計處
合議制機關之會議紀錄	本所非合議制機關，故無此項資訊提供。	無

【附件 16】主動公告各項服務流程資訊項目一覽表

項目	內容
等待人數燈號即時影像	大廳標示(3 面)綜合受理櫃台叫號受理進度、等待人數，網站首頁亦設有與現場等待人數即時影像。
訂定案件標準處理流程	a. 大廳與網站公告「戶籍登記作業流程」(35 項)。 b. 網站首頁另置「檔案應用」、「新移民」、「首次護照申請親辦人別確認」、「1999 桃園縣民諮詢服務熱線」、「創新 e 化便利超商整合服務」等專區，整合提供注意事項、作業流程、申請書表範例、收費標準等資訊。 c. 現場資訊公開區放置各式文宣，供民眾自行取閱，如自然人憑證、護照人別確認、檔案應用、新住民專區等。
戶籍登記作業時間	製作「戶籍登記作業時間表」，清楚揭示各類案件核定單位、核定期限、受理時間(25 項)。

【附件 17】本所網站流量分析截圖

→ 統計期間內的彙總資料

	01日 星期三	02日 星期四	03日 星期五	04日 星期六	05日 星期日	06日 星期一	07日 星期二	08日 星期三
參訪次數	+ 5% (573)	+ 23% (492)	+ 11% (546)	+ 30% (464)	+ 29% (469)	+ 12% (541)	- 1% (610)	+ 0% (604)
所瀏覽的頁面總數	+ 11% (987)	+ 34% (817)	+ 29% (846)	+ 27% (862)	+ 50% (728)	+ 18% (922)	- 5% (1149)	+ 0% (1091)

→ 統計彙總圖表



→ 長期統計彙總圖表



【附件 18】本所提供多項延時服務刊登於聯合報



我有話說



楊連偉

體貼上班族

戶政所延工時

楊連偉(桃園市戶政事務所主任)：為了便利工作繁忙的上班族市民，桃園市戶政事務所提供許多便民措施，例如「早安天使」服務，同仁周一至五提前至早上7時40分受理業務，「晚安天使」則延後半小時下班，等候來電預約的民眾至下午5時30分，中午也不休息，歡迎民眾多多利用。

圖與文/賈寶楠

桃園縣特派員報告：「我有話說」提供讀者道苦衷、訴心願、話感恩的園地。歡迎讀者主動聯繫我們，本報會安排記者約訪。每天下午2點到3點請電洽2205670，傳真2289665，電子郵件信箱：taoyuan@udngroup.com。

實施早安天使及晚安天使
每日提早7時40分受理，
及延時服務至下午17時30分。

中午彈性上班

為體貼上班族，同仁採輪班制休息，
中午12時至13時照常受理民眾案件。

自然人憑證延時服務

為配合報稅人潮，5月份平日延時受
理至19時，及增加周六上午服務時段。

假日結婚不打烊

本所開放假日結婚預約登記，
民眾可以以電話、現場等方式預約。

民國100年8月31日刊載於聯合報

【附件 19】本市百歲人瑞關懷一覽表

姓名	年齡	性別	是否居住戶籍地	居住安養中心
蔣○良	106	男	否	高雄旗山
詹○甘	103	女	是	無
陸張○鳳	102	女	否	康益照顧中心
李許○蕊	102	女	是	無
游○會	105	女	否	逸園養護中心
薛○登	109	男	否	仁愛之家養護中心
李黃○螺	103	女	是	無
劉○福	102	男	是	無
呂林○鳳	103	女	是	無
賴○劍	102	女	是	無
游○哖	101	女	否	無
楊○心	101	女	是	無

【附件 20】戶籍登記異地辦理項目及案件數

編號	異地申辦項目		件數		編號	100年	件數	
			99年	100年		新增異地申辦項目		
1	出生地		5	4	35	外國人、無國籍人於歸化我國國籍取用中文姓名後，並列原有外文姓名羅馬拼音登記 (3月)	0	
2	經法院裁判確定之死亡宣告		0	3				
3	認領		3	5				
4	監護		11	19				
5	收養		2	4				
6	原住民申請回復傳統姓名登記及回復漢人姓名登記		0	0	36	撤銷認領登記、撤銷未成年子女權利義務行使負擔登記 (3月)	0	
7	原住民申請傳統姓名或漢人姓名並列傳統姓名之羅馬拼音登記		1	0				
8	終止收養		3	3	37	申請親等關聯資料 (7月)	0	
9	離婚經法院裁判確定或調解、和解成立者		8	9				
10	更正	出生日期	232	201	38	外籍配偶資料變更、更正或補填及經法院裁判確定或調(和)解成立同時辦理結婚及離婚登記者 (7月)	0	
11		戶籍地已辦妥姓名更正登記者之關係人，須隨同辦理配偶姓名、(養)父母姓名更正者之更正登記						
12		其他						
13	變更	夫妻戶籍地址不同，於辦理結婚或離婚登記時，申請冠姓、回復本姓	165	199	合計	38項	102,891	
14		因認領、收養、終止收養案件須改姓與隨同改姓者之變更姓氏登記						
15		戶籍地已辦妥姓名變更登記者之關係人，須隨同辦理配偶姓名、(養)父母姓名變更者之變更登記						
16		經法院裁判確定之姓氏變更宣告						
17		戶籍地已辦妥姓氏變更或更正登記之關係人，須隨同辦理變更姓氏者						
18		其他						
19		經法院裁判確定之撤銷離婚						
20	經法院裁判確定之撤銷結婚	47	40					
21	經法院裁判確定之撤銷死亡宣告							
22	經法院裁判確定之撤銷輔助宣告							
23	廢止監護登記			6	10			
24	廢止未成年子女權利義務行使負擔登記							
25	未成年子女權義行使負擔		162	175	※100年度異地申辦服務項目較99年度增加4項。 ※100年度102,891件較99年度101,260件，成長1,631件，成長率為2%。			
26	經法院裁判確定之輔助宣告		1	0				
27	國民身分證(換發)		1,279	1,508				
28	戶籍謄本	電腦化後現戶及除戶戶籍謄本	98,284	99,268				
		35年光復後電腦化前除戶戶籍謄本						
		日據時期戶口調查簿資料						
29	戶口名簿(補、換發)		962	1,332				
30	英文謄本		89	105				
31	申請註記禁止相對人閱覽或交付被害人及受其監護之未成年人子女戶籍籍資料		0	1				
32	歸化國籍者基本語言能力及權利義務測試		0	10				
33	中、英文版結婚、離婚證明書		0	3				
34	申請指定送達地址		0	0				
合計	34項		101,260	102,891				

【附件 21】100 年度「服務延長線」專區文宣品統計表

序號	項目	發放數量
1	新生兒健保 IC 卡如何申辦	870
2	除戶後續辦理事宜	990
3	改名後更換相關證件	1,000
4	學校學區介紹-托兒所	1,000
5	學校學區介紹-國民小學	910
6	學校學區介紹-國民中學	825
7	各級學校聯絡資料	721
8	兩岸人民結婚及申辦大陸配偶來台應 注意事項及流程	510
9	兩岸人民離婚方式及程序	620
10	自然人憑證	720
11	各機關須用謄本份數	1,000
		共計 9,166 份

效 率



Efficiency

創 新



Innovation

便 民



Convenience

戶政是您一輩子的好朋友

桃園縣桃園市戶政事務所

Taoyuan City Household Registration Office, Taoyuan County

地址：桃園縣桃園市國豐三街123號

電話：(03)3608880

傳真：(03)3608886

網址：<http://www.taoyuan.gov.tw/>