

目 錄

基本資料-----	1
壹、為民服務業務現況簡介-----	2
一、前言-----	2
二、服務理念與策略-----	2
三、具體作法-----	5
貳、提升為民服務品質績效-----	9
一、優質便民服務-----	9
(一)服務流程-----	9
1. 服務流程便捷性-----	9
2. 服務流程透明度-----	20
(二)機關形象-----	26
1. 服務場所便利性-----	26
2. 服務行為友善性與專業性-----	32
3. 服務行銷有效性-----	41
(三)顧客關係-----	44
1. 民眾滿意度-----	44
2. 民眾意見處理有效性-----	49
二、資訊流通服務-----	53
(一)資訊提供及檢索服務-----	53
1. 資訊公開適切性與內容有效性-----	53
2. 資訊檢索完整性與便捷性-----	57
(二)線上服務及電子參與-----	59
1. 線上服務量能擴展性-----	59
2. 電子參與多樣性-----	64



三、創新加值服務—創新服務情形-----	66
(一)有價值的創意服務-----	66
(二)服務措施延續性及標竿學習-----	78
(三)服務措施執行方法效能性-----	81
(四)組織內部創新機制-----	83
參、未來努力方向-----	85
肆、附件-----	86
附件1-----	86
附件2-----	91
附件3-----	93
附件4-----	94
附件5-----	96
附件6-----	97
附件7-----	99

基本資料

機關名稱	新北市土城區戶政事務所	首長	高翠英	職稱	主任
機關地址	236新北市土城區和平路28號				
機關網址	www.tucheng.ris.ntpc.gov.tw				
機關員額	編制人員：48人；約聘僱人員：0人；共計：48人				
總預算	46,882千元				
聯絡人	陳妍婷	職稱	戶籍員	電話	(02)22605640
E-mail	ntpc510@ms.ntpc.gov.tw			傳真	(02)22607054



壹、為民服務業務現況簡介





壹、為民服務業務現況簡介

一、前言

新北市土城區是一個五月桐花紛飛的美麗城市，位於台北盆地西南隅，大漢溪東岸背山面水，東北與中和交界，東南與新店毗鄰，南接三峽區，西隔大漢溪與樹林相望，西北則接連板橋，轄區面積295,578平方公里，至100年12月底止共有47個里、1,236鄰、83,316戶，總人口數239,156人(含原住民4,138人)。



本所位於捷運土城站出口，交通便捷，跨區申辦案件相當多，平均每位同仁須服務至少4,982位市民，業務內容包括戶籍登記與文件核發、自然人憑證及生育獎勵金核發、護照人別確認、國籍歸化測試、編造選舉人名冊、門牌編釘等。

正確的戶籍登記，不但與民眾的權利義務息息相關，更是政府



擬定各項政策的重要參考依據，我們除致力於正確各項戶籍登記外，並積極推動各項便民措施，不斷思索創新的作為，整體規劃為民服務工作，將本區自然、人文特色與機關

形象結合，由桐花創意發想，設計成本所所徽，彰顯出戶政心一桐花情的意境，以讓民眾感動作為我們努力的目標。

二、服務理念與策略 — 『桐』樣服務 『花』現七心

我們深信民眾的需要是我們服務的方向，秉持創新的思維與作法，在新北市升格後，持續推動各項加值新措施，以「專業、便捷、創新、效能、親民」為核心價值，落實「顧客導向，以客為尊」的

服務理念，並訂定「套餐式客製化及七心級服務」之具體策略，推動各項便民服務，激勵同仁隨時設身處地的以七心之愛來自我檢視，讓民眾感受到我們的努力與用心，達到「愛的饗宴~盡在Tucheng」的願景目標。

願景目標



服務理念

顧客導向 以客為尊

服務策略

七心級&套餐式客製化服務

愛的饗宴  盡在Tucheng

土城 真誠 服務加乘
戶政 用心 深得您心

套餐式客製化服務

以往戶籍登記均以單點服務的方式辦理，未能呈現出完整全面性的服務，為突破此種服務型態，我們導入王品集團的套餐服務理念，對洽公民眾不同的需求提供不同套餐式服務。從戶籍登記前主動通知、應備文件及注意事項，至登記後提供跨機關延伸服務或相關訊息，設計出套餐式客製化服務，期以此來滿足市民需求，藉以形塑優質的政府形象。



～將戶籍業務之服務流程套餐化，提供民眾超值溫馨之貼心服務～

七心級服務

打破民眾對公家機關的刻板印象，締造親切愉悅的感動服務，讓民眾感受愛與尊榮，在七心級服務下，能夠安心~放心~揪感心。

耐心

耐心提供完整完善服務

- 研發「門牌地理資訊系統」
- 建置「印鑑管理資訊數位化」
- 「VIP責任卡」全程服務
- 「跨機關QR code」名片



熱心

主動熱心，協助周邊服務

- 「電子謄本便利站」謄本免費辦
- 「協尋失聯親友」專案
- 「代叫計程車」服務
- 「手機緊急充電」服務



用心

讓民眾感受到服務用心

- 「精采一百戶政大補帖」光碟
- 「特優級」盥洗室
- 「手語及7種語言」服務櫃檯
- 國籍「歸化測試隨到隨辦」
- 社區里辦公處民代服務處宣導



貼心

不受時空限制的貼心服務

- 365天服務不打烊
- 到校受理「初領身分證」
- 自然人憑證「集體申辦」
- 「MSN/Skype線上即時通訊」專人服務



同理心

傾聽民眾聲音，同理民眾立場

- 「520吾愛鈴-電子滿意度調查」
- 案例教育「模擬劇」演練
- 首創戶所發放「生育獎勵金」



愛心

關愛弱勢族群

- 「戶政實用手語」課程及光碟
- 「免下車愛心鈴」服務
- 「到府」服務
- 「高風險家庭」關懷



關心

整合性全面的關懷

- 套餐式客製化服務
- 「母親感恩卡」設計暨贈送活動
- 「牽手百年結婚登記」活動
- 贈送「結婚賀卡」廣播喜訊





三、具體作法

(一) 訂定計畫，落實管考：

訂頒100年度提升服務品質執行計畫，並以相關為民服務計畫67種為輔，公布網站周知。設立提升服務品質推動小組，依據計畫確實執行及追蹤管考，推動民眾滿意服務，塑造高效率便民服務。

(二) 積極主動，多元服務：

優質便民服務構面	服務流程超便捷
	單一窗口服務全功能程度達100%。
	獨創「VIP責任卡」，一處收件全程服務。
	首創手語服務。
	「跨機關整合服務」4合1整合戶政、地政、稅捐、監理所服務，並提供後續他機關服務資訊。
	「預約服務」，民眾預約各項業務免抽號到場即可辦。
	「親等建置族譜清」，提供親等親屬關聯資料。
	「英文謄本快譯通」，戶籍謄本英文翻譯快速取件。
	「生育獎勵金」發放，主動通知申請，匯款完成簡訊通知。
	「改名立即辦」隨到隨辦當天完成姓名變更。
	「社會弱勢真關懷」免費提供社會救助對象戶籍謄本。
	首創「護照親辦人別確認」，協助外交部核對人貌真偽。
	提供非上班時間延時服務。
	透過「跨機關電子閘門」認證，多項業務免書證。
	提供各項承辦案件資訊及查詢管道。
	機關形象很在意
	推行環境綠美化、節能減碳，定時巡檢維護機關環境。
	打造特優級如廁環境，舉辦美化評比，獲他機關觀摩學習。
	每日開工收工向民眾問好，並以國台英客語廣播服務資訊。
	設置「親善引導大使」走動式服務。
	與地政、戶政、農會合作，隨時檢視服務品質。
	建立服務「標準化作業」及「職務代理人手冊」。
	建立「專人審核及偽冒領通報機制」，維護民眾權益。
	藉由數位、實體多管道「教育訓練」，提升專業素養。

	深入社區與民互動，舉辦各項「宣導活動」。
	製作「戶政呼您知」手冊，藉由里辦公處及民代服務處宣導。
	顧客關係勤經營
	進行各項「滿意度調查」(親民服務、志工服務、禮貌票選…)。
	「520吾愛鈴」、意見單、信箱、留言版…等意見反應管道。
	建立民眾意見立即處理機制，並將處理情形刊登網站。
	發布「新聞稿」，透過平面媒體刊登最新服務訊息。
資訊流通服務構面	政府資訊夠透明
	依據政府資訊公開法主動公開資訊達100%。
	公開服務措施項目，計有23個主要專區多達171項。
	網站資訊專人管理隨時更新，內容、連結、檢核無漏洞。
	資訊檢索完整便捷，提供全文、分類…等多項檢索方式。
	網站分眾導覽，提供中英、原住民、外配、陸配、兒童版。
	線上服務e點通
	線上預約、主任信箱、留言版、MSN/Skype多樣性線上服務。
	提供「特別版結婚書約」，共6款樣式，提供新人下載。
	「便民資訊站」提供便民一覽表、自我檢視表…等資訊。
	「等待人數即時影像服務」，民眾隨時可知現場等待情況。
	「喜訊大分享」專區，刊登結婚新人及新生兒喜訊。
	提供「手機條碼下載」服務，輕鬆掃描找到資訊。
「小城故事blog」，提供戶政相關資訊及留言服務。	
創意加值服務構面	突破傳統創新局
	首創「520吾愛鈴」，意見隨時回饋，不把不滿意帶走。
	戶籍登記「套餐式客製化」服務，提供感動創意加值服務。
	全年「365天服務不打烊」，自由選擇洽公時間。
	「手語即時通，溝通好輕鬆」，獲市府推薦參選行政院人事行政局「建立參與暨建議制度」評比。
	「自然人憑證275吃到飽」，免費申請電子謄本、網站線上教學、集體申辦服務…等。
	首創「門牌地理資訊系統」，經市府採行推廣，並獲金圖獎。
	「印鑑管理及比對數位系統」，建立印鑑影像檔利於比對。
	設立研提小組及品管圈，改進戶政業務及精進服務品質。

(三) 具體績效，成果展現：

100年

- 新北市政府100年全年為民服務電話禮貌考核第1名。
- 新北市政府100年第三季為民服務電話禮貌考核第1名。
- 新北市政府100年第二季為民服務電話禮貌考核第1名。
- 新北市政府100年第一季為民服務電話禮貌考核第2名。
- 新北市政府民政局提升戶政服務及創新精進定期考核第2名。
- 新北市政府親民服務績優機關。
- 台灣地理資訊學會2011年第七屆金圖獎最佳應用系統獎。
- 服務無縫－推廣實用戶政手語經推薦參與行政院人事行政局建立參與及建議制度評鑑。
- 同仁榮獲內政部績優戶政人員、戶政研提案件績優人員、績優研考人員。

99年

- 臺北縣政府民政局提升戶政服務及創新精進定期考核第3名。
- 臺北縣政府電話禮貌考核專線電話組-全縣第1名。
- 臺北縣政府第一季第一線為民服務工作六心績優志工。
- 同仁榮獲內政部績優戶政人員
- 志工榮獲臺北縣戶政績優志工。

98年

- 臺北縣政府民政局提升戶政服務及創新精進定期考核第5名。
- 臺北縣政府二級機關網站考評榮譽獎。
- 臺北縣政府第二、四季第一線為民服務工作六心績優員工。
- 臺北縣政府第三季第一線為民服務工作六心績優志工。
- 經濟部評鑑節能減碳措施執行績優機關。
- 臺北縣政府民政局乙級機關數位學習時數第2名。
- 同仁榮獲內政部績優戶政人員。



貳、提升為民服務品質績效



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

以全功能單一窗口為基礎，透過跨機關網路平台應用，推動內部作業流程簡化、書表減量，提供民眾「省時、省錢、省事」三省的便捷服務流程。



1-1 單一窗口服務全功能程度

落實「一處收件，全程服務」，將50多項服務項目集中單一櫃檯受理，民眾毋須在機關間奔波。

(1) 「綜合服務」單一窗口：提供全功能服務

設置19個綜合服務櫃檯，受理出生、收養…等36項戶籍登記，印鑑證明、親等關聯資料…等11項文件核發，及100年新增護照親辦人別確認、生育獎勵金、高風險家庭通報等多項業務。

◆具體績效：「綜合服務」單一窗口全功能程度100%

(47項戶籍業務+3項特殊業務/50項櫃檯全功能服務)



◆綜合服務單一窗口尚提供下列多元服務

① 套餐式服務：

提供套餐式客製化服務，包含餐前酒-對應辦案件主動通知、開胃菜-提醒案件申辦期限、沙拉-申辦須知、湯-預約申請服務、主餐-戶籍登記、飲料-檢視應備文件、甜點-後續貼心服務，如提供辦理出生登記後一覽表…等。

② 手語服務：依民眾需求提供手語服務，並協助他機關提供手語翻譯。

③跨機關整合服務：

A. 「4合1」跨機關通報服務，戶、地、稅、監一家親：

民眾於辦理戶籍資料變更後，只要填寫申請書，即可完成稅籍、車籍及自用住宅地價稅等相關資料的變更。



B. 「n合1」跨機關民間企業整合服務：本所除貼心自製後續一覽表外，亦藉由跑馬燈、文宣手冊發放，協助移民署、勞、健保局、國稅局及電力公司…等機關團體宣導，提供完善後續服務資訊。

C. 貼心製作他機關QR code名片供民眾索取利用。

④愛心服務：年老、孕婦、攜帶幼兒、行動不便的民眾，免下車免抽號優先受理。

⑤協尋親友服務：依民眾需求受理尋找失聯親友，並關心個案後續發展。

(2) 「專案服務」單一窗口：由專人提供服務

設置國籍、門牌編釘及自然人憑證3個專案服務窗口，期許以更專業完善的品質，讓民眾獲得優質的服務。

①國籍專櫃：

A. 提供「落地生根全程服務」，協助外籍人士取得國籍早日融入台灣社會。

B. 從辦理國人與外籍人士結婚登記時，即主動提供歸化資訊，直到新住民取得國籍落地生根，提供貼心健康檢查篩檢…等資訊。



②門牌專櫃：

門牌編釘業務，包含收件、會勘、套圖、門牌釘掛…等系列服務，因須花費較長時間，由專人全程服務，易於掌握時效。

③自然人憑證專櫃：

A. 本專櫃除製卡、開卡…等服務，尚受理機關團體集體申辦。

B. 因須使用專用機具，且提供全時段服務，由專人專櫃服務。

◆具體績效：本專案櫃檯於等待人數7人以上，機動調整為綜合受理櫃檯或簡易櫃檯，單一窗口全功能程度達100%。

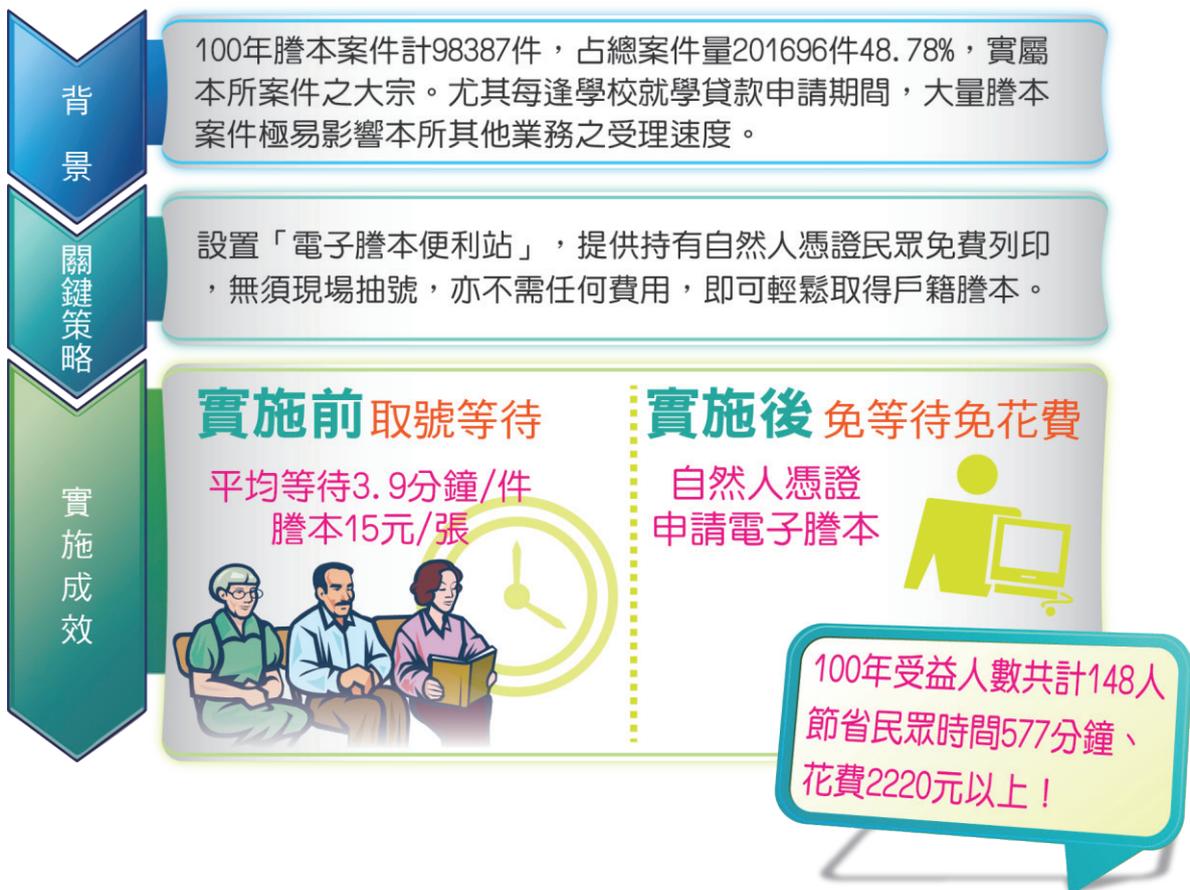
1-2申辦案件流程簡化程度

以顧客的角度檢視各項案件申辦流程，運用資訊科技及機關間合作，簡化或縮短案件處理流程，以符合民眾期待。

(1) 臨櫃辦理案件

①內部流程簡化

A. 電子謄本便利站，免費謄本帶著走：



B. 改名立即辦，後續服務多：

- (A) 改名授權課長決行，辦理期限由3日縮短為隨到隨辦。
- (B) 與他人同姓名欲改名者，由本所協助查詢同市同姓名資料，符合資格者，免受改名次數限制立即辦理。
- (C) 提供「一次審，主動辦」的服務，於辦理改名時主動核對申請人之戶籍資料，協助更正錯誤之戶籍資料。
- (D) 提供跨機關變更稅籍、車籍…等通報服務。

◆具體績效：作業時間由3日縮短為30分鐘內即可完成，完成後即可前往他機關作其他證件變更。100年受理1527件，共縮短等待時間約6,550,830分鐘。

C. 親等建置族譜清，追本尋根非難事：

背景

關鍵策略

實施成效

民眾欲查詢族譜或繼承案件所需相關親等資料時，須逐筆申請相關人戶籍資料，再自行作成族譜圖，耗時耗資。

自100年7月1日起，依據「戶籍法第65-1條」及「親等關聯資料申請提供及管理辦法」，開放具資格民眾申請親等關聯資料，由系統清晰陳列親屬關係。

實施前

自行蒐集資料!!!



實施後

系統查詢
直接列印
清晰明瞭



減少民眾於櫃檯查詢
時間更節省荷包!

D. 歸化國籍免緊張，全程服務安心辦：

(A) 新住民測試得來速

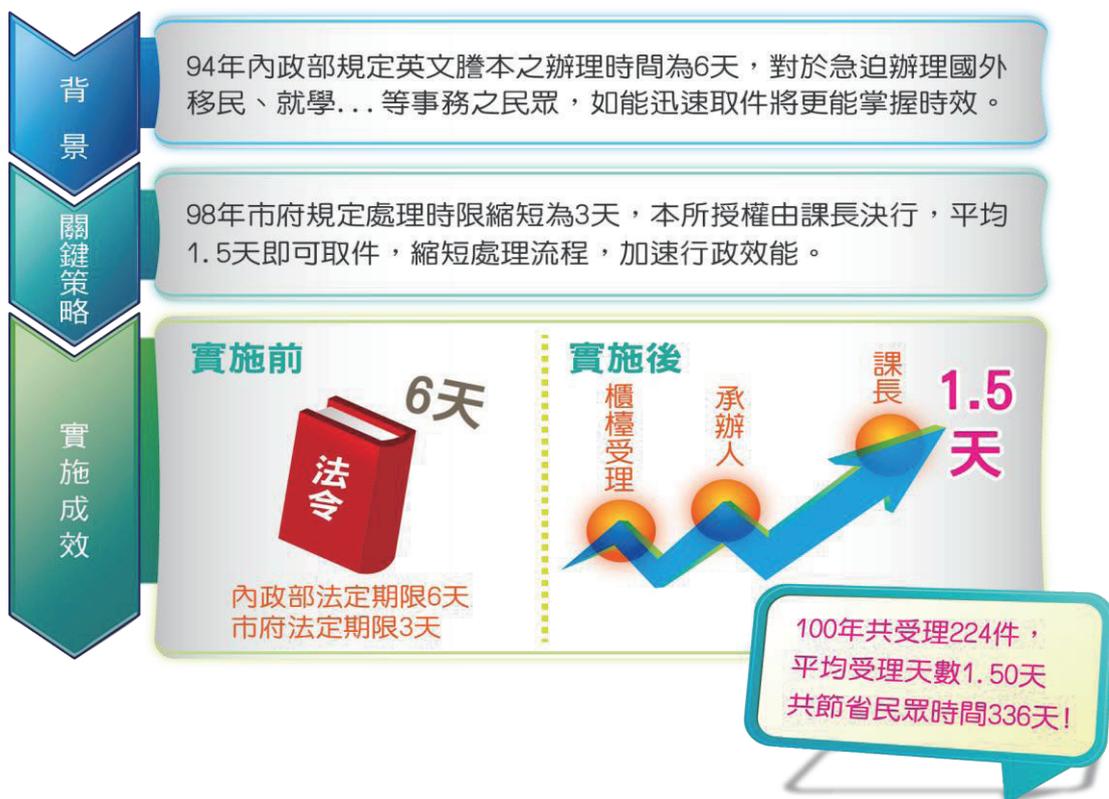


(B) 代查入出境紀錄

申請人入出境紀錄有疑義時，協助傳真至移民署查詢。

◆ **具體績效**：每個案件節省民眾至少4天的等待時間。

E. 英文謄本快譯通：



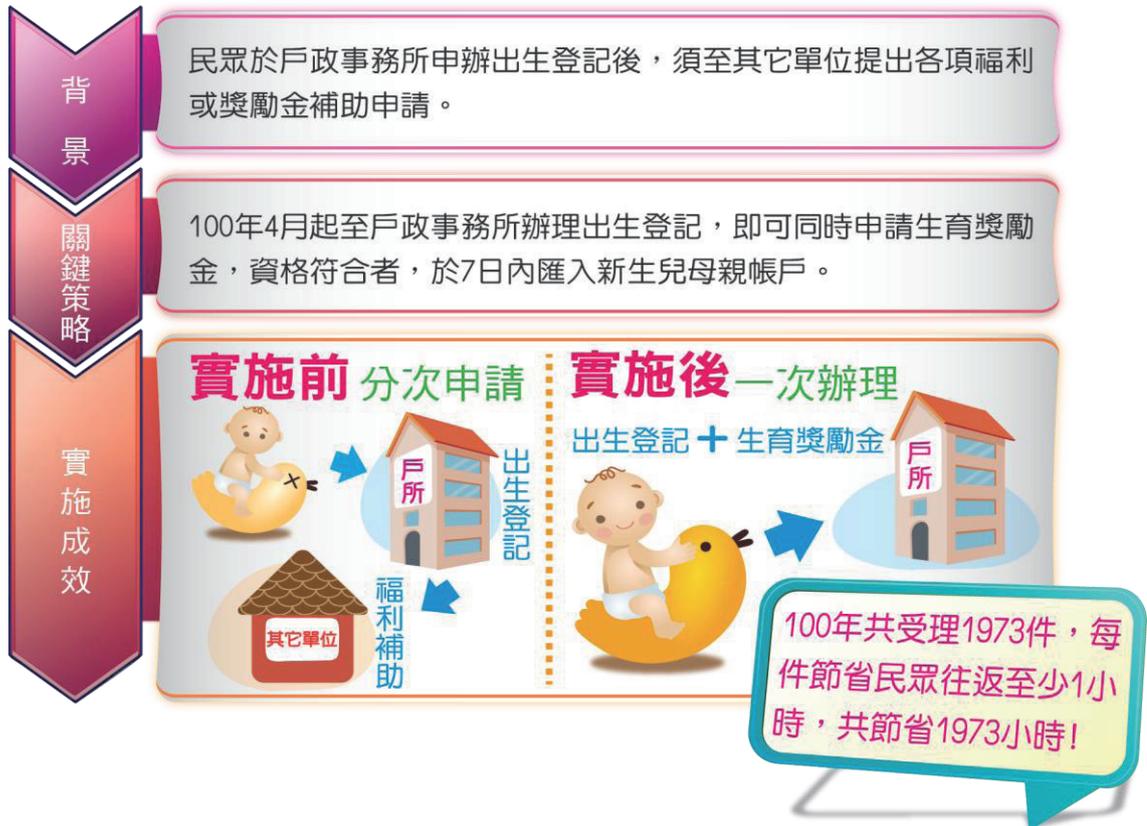
F. 謄本快速窗口辦，民眾輕鬆少等待：

等待人數超過7人時，加開「謄本簡易櫃檯」，避免民眾久候。

◆ 具體績效：

- 民眾從原先平均等待時間3.9分鐘，縮短為等待1分鐘。
- 100年支援1,013人次，縮短民眾等候時間2,938分鐘。

G. 出生獎勵同時辦，好孕媽咪樂開懷：



H. 印鑑管理數位化，民眾權益有保障：

建置印鑑數位化資料庫，拍攝印鑑外觀、登記申請書，民眾請領印鑑證明時，由系統自動比對，迅速辨識真偽。

◆ 具體績效：

- 申辦印鑑作業時間由20分鐘簡化為5分鐘，100年共受理12,003件印鑑證明案，共節省約180,045分鐘。
- 其他案件亦可利用本系統確認身分，保障民眾權益。

I. 檔案分類索引，申請證明so easy：

建置申請書索引資料庫，民眾申請戶籍登記申請書及附件時，透過電腦查詢，即可輕鬆調閱所需檔案。

- ◆ **具體績效：**原需由櫃檯人員依案件登記日期、里別逐頁查詢，現透過資料庫，查閱時間由20分鐘縮短為10分鐘，100年共受理479件，共節省約4,790分鐘。

②外部跨機關結盟

A. 人別確認戶所辦，護照親辦不麻煩：



B. 日據謄本連線查，申請資料免費時：

自99年7月1日起，日據戶口調查簿數位資料正式上線，民眾可至任一戶政事務所請領日據戶口調查簿資料。

- ◆ **具體績效：**原先需回原戶籍地辦理或請他所行政協助傳真代發，來回申辦時間至少3小時以上，縮短為5分鐘。

C. 異地受理不設限：至100年12月底止，開放認領、監護登記…等20餘項異地受理戶籍登記案件。

- ◆ **具體績效：**100年異地受理33758件，節省往返33758趟。

D. 新北市傳真情：傳真、代發本市戶籍登記申請書與附件，民眾無須奔波。

- ◆ **具體績效：**99年傳真22件，代發18件；100年傳真39件，代發7件每件縮短時間至少2小時。

E. 社會弱勢真關懷，機關攜手貼心辦：



- ◆ **具體績效：**依本所99年提供之戶籍資料，公所建置社會救助資料庫已趨完備，100年除部份異動或新增申請案，由本所免費提供謄本外，其餘均毋須重複申辦。

(2) 非臨櫃辦理案件

- ① 身分證掛失：提供民眾電話掛失身分證服務。

- ◆ **具體績效：**授權承辦人決行，減少到所時間至少1小時。

- ② 「與您有約」預約服務時段及取件時間：

事先預約-網站、電話、傳真、Email、臨櫃

- 🌸 預約服務時段：共**183**件
平均1件等待時間由**3.9** → **0**分鐘，共減少民眾至少**714**分鐘。
- 🌸 預約取件時段：共**89**件
平均1件含等待時間由**8.9** → **0**分鐘，共減少民眾至少**792**分鐘。

續辦預約-一次告知單、VIP責任卡

- 🌸 一次告知單：共**67**件
因證件不齊開立一次告知單的民眾，櫃檯主動預約申辦時段，續辦免等候。
- 🌸 VIP責任卡：
遭退件或因線路中斷無法申辦案件之民眾，可先行預約續辦時段，屆時再持VIP通行證向原櫃檯申辦。

③門牌地理資訊系統：

本所率先研發『門牌號碼及其位置資料管理系統』，經市府採行推廣，將門牌應用管理數位化、便捷化。

◆ **具體績效：**民眾在家可透過此系統查詢歷史門牌、地標定位、建物瀏覽…等功能，減少到所查詢時間至少1小時。

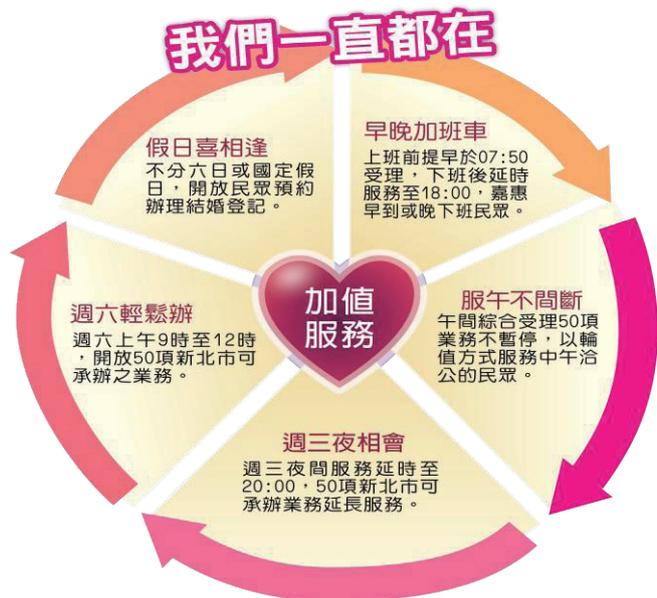
(3) 走動式服務



(4) 溫馨加值服務

除正常上班時段外，另提供加值服務時段，計56小時/週，充分彈性運用人力，較一般行政機關40小時/週，增加約40%的服務時段。

項目	年度	件數	佔全年案件比率
早晚 加班車	99	990	0.47%
	100	2106	1.04%
服午 不間斷	99	21679	10.22%
	100	21428	10.62%
週三 夜相會	99	5742	2.71%
	100	5430	2.69%
週六 輕鬆辦	99	4974	2.35%
	100	5557	2.76%
假日 喜相逢	99	84	0.04%
	100	293	0.15%



(5) 研提「縮短案件處理時間」之作為：

①建議「外籍配偶資料之變更、更正或補填者」得異地辦理

◆本案已獲內政部採行，函知全國戶政機關全面適用。

②建議「線上預約辦理各項戶籍登記業務及文件取件時間」

◆本案業經本市民政局錄案參考，惟本所已開放電話、臨櫃、email…等方式預約各項業務申辦或取件時段，共339件。

③建議「初領身分證」得異地辦理

◆本所於100年提供跨學區(板橋重慶國中、中和自強國中)到校受理初領身分證，免除學生家長往返奔波，共215件。

1-3申辦案件書表減量程度

為實踐愛的饗宴，提倡「免書證=辦到好」，達到書表減量，節省民眾準備文件時間，亦不必因補件來回奔波，深獲民眾肯定。

(1) 申辦書表減量類別

①免書證-便民措施：

免謄本	受理各項戶籍登記案件，如需附謄本供參者，由本所免費列印。 <ul style="list-style-type: none">● 免謄本項目計有變更、更正、認領登記等共12項以上。● 減量件數高達6992件以上。
免子女從姓約定書	辦理出生登記時，直接於出生證明書上約定子女從姓，不需填寫子女從姓約定書。 <ul style="list-style-type: none">● 免填「子女從姓約定書」件數共2,128件。
免入出國證明書	國人出境未滿2年時，戶長欲代辦遷出者，免附入出國證明書。
免相片	<ul style="list-style-type: none">● 民眾親自辦理換、補證(相片未逾2年)，經核對人貌無誤後，以「檔存相片」製發身分證，免附相片。● 初、補發(相片已逾2年)身分證，未檢附相片或相片規格不符者，本所提供現場拍照服務，受益人數共1,197人。
免填申請書	申請人申辦各項戶籍登記(106項)及國籍案件(8項)，共計114項免填申請書，直接透過電腦列印完整之申請書。
免證明文件	民眾申辦「補發身分證」未帶證明文件時，透過影像檔、戶籍資料、印鑑簽名檔等途徑查證，確認身分無誤後，即可辦理。
免意見表	建置電子滿意度調查系統，「輕輕一按」即可表達自己對服務的滿意度，無須透過意見單表述，不識字之民眾亦可透過系統上之表情圖樣輕鬆表達意見。



②免書證-權宜措施：

民眾申辦戶籍登記時，因故未能提憑戶口名簿，得先行受理，再俟機補註，免去民眾奔波補件。

(2) 使用跨機關電子閘門認證辦理

透過電子閘門辦理書證查驗認證，減少申請人向不同機關申請附繳書證之不便；使用電子閘門認證類型計9大類別：

電子閘門名稱	使用情形	99年 件數	100年 件數	成長率
入出境電子 資料查詢系統	<ul style="list-style-type: none"> 逕遷 入出境通報 國籍變更申請 	1,925	2,284	18.65% ↑
刑案資料 查詢查驗系統	<ul style="list-style-type: none"> 更改姓名 逕遷 國籍變更申請 入出矯正機關通報 保護管束通報 	3,474	3,112	10.42% ↓
國民身分證 掛失系統	<ul style="list-style-type: none"> 身分證掛失 身分證撤銷掛失 	1,749	1,796	2.69% ↑
地政資訊網際網 路查詢系統	<ul style="list-style-type: none"> 遷徙-查證所有權人身分 	146	375	156.85% ↑
自然人憑證 作業系統	<ul style="list-style-type: none"> 自然人憑證請領、變更、展期、廢止業務 	3,345	3,379	1.02% ↑
全民健保資料 登錄通報作業	<ul style="list-style-type: none"> 逕遷-查詢當事人投保單位，通知其依規定遷徙 	504	527	4.56% ↑
門牌地理 資訊系統	<ul style="list-style-type: none"> 查詢門牌座落位置 	420	334	20.48% ↓
全國商工行政 服務入口網	<ul style="list-style-type: none"> 大宗謄本-查詢公司行號負責人資料 	98	59	39.80% ↓
國籍行政 作業系統	<ul style="list-style-type: none"> 受理(準)歸化、喪失、回復、撤銷喪失國籍業務 	176	170	3.41% ↓
合計	9大類別 16項次	11,837	12,036	1.68% ↑

◆ 具體績效：使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率=(本年度使用跨機關電子閘門認證辦理案件數-上年度使用跨機關電子閘門認證辦理案件數)/上年度使用跨機關電子閘門認證辦理案件數*100%=
(12,036-11,837)/11,837*100%=1.68%

(3) 研提「書表減量」之作為：

建議「線上預約申辦英文謄本」，民眾得透過線上方式申請，免臨櫃填寫申請書紙本，節省申請人來回奔波及書表減量。

◆ 本案經新北市民政局錄案參考。

2. 服務流程透明度

公開各項服務標準作業程序、建立申辦案件查詢機制，並於受理後或逾期時主動告知申請人辦理情形，力求一個「公正、公平、公開、透明」的服務平台，滿足民眾「知」的權利。

2-1 案件處理流程查詢公開程度

在不違反個人資料保護法前提下，主動公開案件承辦資訊、處理流程、進度...等資訊，並提供民眾查詢管道，即時瞭解案件情形。

(1) 提供案件承辦資訊種類

透過平面、數位等多方管道公開各類案件承辦單位、標準處理程序及辦理時限等須知：

① 平面公開方式

編號	宣導方式	內容
1	機關場所公布	<ul style="list-style-type: none">◆ 大門口公布服務項目、辦公時間、聯繫方式。◆ 機關場所公告標準作業流程圖、案件處理時限、戶政規費一覽表、戶籍罰鍰處罰金額基準表...等。◆ 編製「為民服務白皮書」，提供業務承辦單位及電話、各式申請表單、法令宣導、便民措施...等。◆ 櫃檯置「文宣品宣導架」，不定期更新戶政資訊。◆ 櫃檯設置「字幕機」、行政人員座位處放置「名牌架」清楚標示姓名、職務代理人資訊。
2	一次告知單	對無法一次完成登記戶籍案件，開立一次告知單告知申辦案件必備文件，100年共3,317件。
3	平面刊物登載	定期刊登於土城農會季刊及新北市公寓大廈暨社區服務協會會刊，宣導最新服務訊息及法令。
4	里辦公處協助宣導	<ul style="list-style-type: none">◆ 於47個里辦公處放置「戶政呼您知」手冊，提供常用書表、戶政服務資訊等計60項以上。◆ 提供里長「廣播稿」，不定時廣播最新戶政資訊。

編號	宣導方式	內容
5	文宣品	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 製作發放文宣品，公開本所服務時間、服務項目、便民措施、戶政法令宣導等。 ◆ 「100年精美墊板型桌曆」、「隨身面紙」、「U型資料袋」、「環保杯」、「環保筷」、「草莓造型環保袋」、「五色彩色筆」…等。

②數位公開方式

編號	宣導方式	內容
1	本所網站 部落格	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 公開各項資訊，包含機關簡介、服務項目、承辦單位、電話(分機)、案件標準處理程序及時限、服務資訊…等。 ◆ 設有QR code手機條碼下載專區，提供持有智慧型手機、IPAD…等之民眾下載瀏覽戶政資訊。
2	精彩一百 戶政大補帖	製作「精彩一百戶政大補帖」光碟，提供各項戶籍登記須知及申請表格共15單元，供民眾免費索取。
3	發布新聞稿 媒體報導	辦理各項活動並發布新聞稿，公告服務措施及承辦人、電話，方便民眾得以迅速聯繫。
4	多媒體電視 電子字幕機	登載最新戶政法令及本所服務資訊，多媒體電視刊登30則、字幕機刊登95則，100年共刊登125則。

(2) 提供案件查詢管道種類

秉持資訊公開公正原則及滿足民眾知的權利，本所提供多元管道隨時查詢進度：共6種查詢管道。



①現場查詢：

- A. 「服務無縫鐵三角」：門口值星人員、志工及服務台人員即時、快速、正確回答民眾問題。
- B. 23個受理櫃檯：提供民眾即時查詢進度及各項服務。
- C. VIP責任卡：載有承辦人姓名及電話，民眾可隨時諮詢。

②電話查詢：

- A. 24小時不打烊電話查詢系統：
設置服務電話02-22605640(代表號)、0800054568(免付費電話)
- B. 語音留言系統：非辦公時間，民眾亦可透過語音系統提出戶政諮詢或查詢進度…等，次日上班時由專人主動回覆。

③無線上網服務：

- A. Wi-Fi無線上網：攜帶智慧型手機或筆電者可隨時利用。
- B. 公用電腦：設置3部公用電腦，供洽公民眾查閱資訊。

④傳真、電子信箱、部落格：民眾隨時可提供建言或案件查詢。

⑤MSN&Skype線上即時通訊：設有專人提供線上諮詢服務。

⑥網站查詢：

- A. 「查詢服務—戶政案件查詢」：提供線上查詢逕遷戶所案件處理最新進度。
- B. 「交流園地—民眾建議事項暨處理情形」：將建議事項及處理情形刊登網站，服務過程透明化。
- C. 「線上預約案件查詢」：提供線上預約戶籍謄本、戶口名簿、到家服務、門牌證明、結婚登記之查詢/取消服務。
- D. 「網站留言版」：提供民眾提出戶政案件查詢、諮詢或各式建議等之管道。

2-2案件處理流程主動回應程度

對承辦案件之資訊及處理情形主動告知當事人，並建立案件逾期處理告知機制，讓民眾能隨時掌握狀況，維護自身權益。





(1) 提供案件主動通知類型

① 人民申請案件

案件類型	通知方式	具體績效
生育獎勵金申請案件	<ul style="list-style-type: none"> ● 電話通知：接獲出生通報後，通知民眾申報出生登記及申領獎勵金辦法。 ● 簡訊通知：獎勵金匯入帳戶後，以簡訊通知。 	受理1973件
更正案件	<ul style="list-style-type: none"> ● 電話通知：接到通訊申請案件，主動電話告知申請人處理時限及應備證明文件。 ● 公文通知：如非當事人，以公文通知利害關係人申辦，並於登記後副知當事人。 	受理97件
英文謄本申請案件	<ul style="list-style-type: none"> ● 收執聯通知：受理時開立收執聯，告知民眾處理程序及取件日期。 ● 電話通知：案件完成，通知申請人前來取件。 	受理224件
國籍變更申請案件	<ul style="list-style-type: none"> ● 臨櫃告知：受理時告知處理流程及時效。 ● 電話或簡訊通知：於核准後，通知取件。 	受理170件
門牌編釘申請案件	<ul style="list-style-type: none"> ● 電話通知：受理案件後，通知民眾會勘時間、實地查編情形、辦理進度…等訊息。 ● 簡訊或公文通知：案件完成後，通知申請人結案或門牌釘掛完竣。 	受理35件
預約申請案件	<ul style="list-style-type: none"> ● 電話通知：接獲預約訊息後，主動告知應備證明文件、辦理程序並確認來所洽辦時間。 	受理272件
申訴案件或建言	<ul style="list-style-type: none"> ● 電話通知：收到民眾建議或陳情，主管立即致電關心處理，並列入施政改進之依據。 ● 網站公告：將建言及申訴案件之處理情形刊登網站，服務透明化，民眾便於查詢。 	處理33件

除以上各項案件類型外，皆於受理時主動告知申辦流程、時限，如非當場即可完成案件，則說明處理時間，於案件完成後以電話、公文、簡訊回覆民眾。

②人民逾法定期限仍未登記案件

民眾未於法定期限內辦理戶籍登記，經催告仍不為登記者，本所於逕為登記前、後均主動通知民眾。

案件類型	通知方式	具體績效
逕為出生及死亡登記案件	<ul style="list-style-type: none"> ● 電話通知：接獲出生、死亡通報後，主動通知申請人依限辦理。 ● 公文通知：未於法定期限內登記者，發函催告應為申請之人，經催告仍不辦理者，逕為登記並函知應為申請之人。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 出生逾期未辦通知1件，催告1件 ● 死亡逾期未辦通知5件，催告5件，逕登1件
逕為遷徙登記案件	<ul style="list-style-type: none"> ● 公文及網站通知：依法完成逕遷案後，以公文回覆申請人，並透過網站系統自動發送電子郵件通知。 	受理527件
出境遷出登記案件	<ul style="list-style-type: none"> ● 通知書：代辦遷出之前，以通知單通知應為申請之人。 ● 公文通知：於遷出登記完竣後，行文通知該戶戶長。 	受理1,049件
經法院調(和)解、裁定或判決確定案件	<ul style="list-style-type: none"> ● 電話通知：經法院調解(和解)判決確定之案件，於收到通報後，主動通知當事人依限辦理，避免逾期受罰。 ● 公文通知：未依限申辦者主動催告，仍不辦理者逕為登記並函知應申請之人。 	受理154件

③後續程序告知案件

民眾辦理案件後，仍須通知他方(利害關係人)到所辦理後續事項以完成案件程序之類型如下：

- 行政聯繫協助註記戶口名簿：100年戶簿補註共572件。
辦理戶籍登記，因戶長拒提或不便提供戶口名簿者，先行受理，再以行政聯繫或發文通知戶長前來註記戶口名簿。
- 換證及戶口名簿改註：判決或調解離婚案，僅一方申辦者，登記後通知未到之一方辦理換證及戶口名簿改註。
- 行政聯繫通知關係人變更姓名：100年共228件。
辦理姓名變更後，發文通知關係人辦理相關變更，轄內通知11件、通知他所91件及行政協助他轄通知126件。



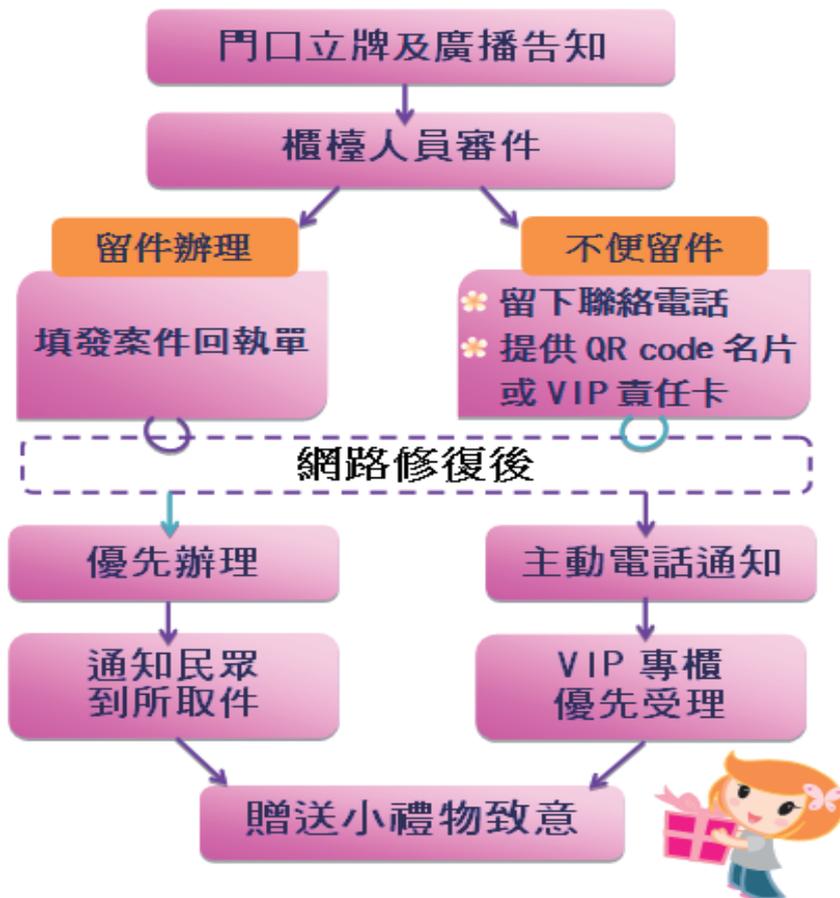
(2) 案件逾期處理告知機制

① 先行收件機制：

A. 因戶役政系統異常：100年受理12件

(A) 訂定「戶役政資訊系統異常緊急應變措施實施計畫」。

(B) 戶役政系統異常緊急應變流程：



B. 因案件複雜度高：

複雜度較高之案件，如繼承案或請釋案等，承辦人先行收件查證後，以電話或公文通知申請人到所申辦。

② 公文逾期處理機制：100年無人民申請案逾期案件

A. 訂定「新北市土城區戶政事務所文書處理作業實施要點」。

(A) 研考稽核：研考列印「到期案件清單」，控管到期案件。

(B) 承辦人查核：查核公文到期情形，力求在限期內辦畢。

B. 民眾申請案件如有逾期情形，由承辦人立即以電話、簡訊或公文通知民眾。

(二) 機關形象

1. 服務場所便利性

積極檢視申辦動線、等待區及各項服務措施，以營造優質的洽公環境。

1-1 洽公環境適切程度

本所廳舍建造於民國78年已逾20年，人口由12萬成長至近24萬，原有空間已不敷需求，遂於99年4月進行內部改修，重新規劃申辦動線，增加受理櫃檯及民眾等待空間，提升為民服務品質。

(1) PDCA循環管理

- ①**規劃**：成立規劃小組，召開整修小組會議，訂定廳舍整修計畫，重新設計營造視覺亮麗的空間。
- ②**執行**：編列預算進行原有隔板拆除，擴增受理櫃檯、網路及電源設備，並更換民眾座椅。
- ③**查核**：檢視結果確實增加民眾等待空間，申辦動線變得流暢，經問卷調查結果民眾對修改後之廳舍滿意度達93.87%。
- ④**處置**：辦公空間及檔案室空間仍然不足，已向上級極力爭取預算。

(2) 洽公環境滿意度

① 洽公環境滿意度問卷趨勢分析：

為了解民眾對本所廳舍改建之看法，採隨機抽樣方式發放問卷1,000份，有效樣本864份，回收率達86.4%，在95%的信心水準下，抽樣誤差為±3.4%，滿意度達93.87%，其調查結果：

調查內容	滿意度(%)
對本廳舍改善後之滿意度	93.87%
對申請案件動線規劃	90.97%
對等待區規劃	88.08%
曾到本所洽公覺得整體服務品質	97.34%
有至其他機關洽公的經驗覺得本所服務品質	93.98%

- A. 上述可知，民眾對於本所廳舍改建後之滿意度相當高，普遍認為對申辦案件之服務效率大幅提升，且變得寬敞明亮。
- B. 民眾覺得本所廳舍改善不錯的部分：變寬敞25.46%；很舒適42.48%；很明亮18.29%；服務效率提昇13.43%，其他0.35%。
- C. 洽公整體服務品質提升，並與其他機關相比，品質較優。

② 親民調查表結果：

99年滿意度達98.11%，100年更高達99.39%，滿意度上升1.28%。

(3) 推行環境綠能美化及創造舒適藝術氣息之洽公環境

- ① **推行5S運動**：每日由全體同仁巡檢辦公室及廳舍外方圓50公尺處環境，並定期舉辦大掃除，提供舒適整潔的洽公環境。
- ② **綠能美化環境**：擺放綠色盆栽、人造花美化窗台，以造景妝點角落環境，設計不同風格化妝室，值日生隨時巡視維護，提供舒適乾淨如廁空間。
- ③ **善用空間藝文展覽**：樓梯間及走廊舉辦文藝展覽。
- ④ **民眾等候區貼心措施**：設置多媒體電視、飲水設備、書報閱覽區、書寫桌、資訊宣導櫃。



⑤ 服務動線明確，提供雙語標示：

服務動線圖、各樓層平面圖、逃生圖…等各項服務設施以雙語或符碼標示，營造國際化洽公環境。

⑥ 申辦動線規劃適宜：

採單一窗口全功能服務，設置多媒體自動叫號系統，在入口處設置值星人員及志工雙軌服務，引導民眾快速申辦案件。

⑦ 設置「意見箱及520吾愛鈴」：

櫃檯提供「意見調查表」及「520吾愛鈴-電子即時滿意度系統」，讓民眾能即時對洽公環境提供建言。

(4) 服務設施合宜程度(請參照附件3)

在有限之空間，做好完善的服務設施，各項設施統計如下：

項目	數量	項目	數量
核心設施	6項	貼心服務設施	8項
一般設施	6項	創新增值服務設施	7項
e化設施	6項	節能減碳措施	4項
合計			37項

① 核心設施

單一窗口 綜合櫃台	<ul style="list-style-type: none">● 採單一窗口，一處收件全程服務
舒適 等候區	<ul style="list-style-type: none">● 備有沙發、電視、民眾等候椅及提供書報茶水。
哺集乳室	<ul style="list-style-type: none">● 設有嬰兒床、冰箱、沙發座椅、洗手台及求救鈴，場所隱密，使洽公母親安心。
通 用 設 施	<ul style="list-style-type: none">● 無障礙設施：設有免下車愛心服務鈴、輪椅、專用化妝室、停車位、無障礙坡道、點字功能飲水機，樓梯加裝安全扶手及樓梯終端警示帶。● 手語服務：現場手語服務及手語視訊系統。● 無障礙網頁：視障者輕鬆查閱本所資訊。● 愛心櫃台：對於年紀老邁、重病及行動不便者提供免抽號、免等待的貼心服務。
書寫區	<ul style="list-style-type: none">● 提供空白申請書表、書寫範例，及書寫專用文具用品。● 製作戶政呼里知手冊，為民服務白皮書提供各項戶籍登記申請須知，供民眾查詢。● 採單一窗口，一處收件全程服務。
標準作 業流程	<ul style="list-style-type: none">● 案件處理時限表● 抱怨申訴流程圖● 戶籍登記申辦案件標準作業流程圖● 規費及罰款表

② 一般設施

多功能 服務臺	<ul style="list-style-type: none">● 提供免費影印、嬰兒車借用、老花眼鏡、代叫計程車、兌換零錢等服務。
宣導專區	<ul style="list-style-type: none">● 於大門口、櫃檯設置宣導看板，宣導戶政法令。● 設便民資訊站宣導櫃，放置委託書等表單及各單位宣導資料。
諮詢室	<ul style="list-style-type: none">● 設置諮詢場所，俾利與民眾諮商協談。

洽公停車場

- 設置機車、汽車停車位。
- 鄰近公所停車場，提供民眾 30 分鐘免費停車。

飲水設施

- 提供飲水機、已消毒茶杯及扁紙杯。
- 定期辦理水質檢測，供應民眾安全飲水服務。

公用電話

- 大門口設有投幣式公共電話。

③E化設施

免費上網區

- 提供公用電腦 3 部，免費上網瀏覽網路資訊、如綜合所得稅網路申報、考試填志願等。

即時通網路服務

- 提供 MSN 及 Skype 即時通 e 化諮詢、建言管道。

謄本便利站

- 專人協助民眾使用自然人憑證，免費申請謄本。

手語視訊

- 滿足弱勢民眾手語服務的需求。

Wi-Fi 無線上網

- 讓民眾能透過 Wi-Fi 無線上網掌握最新資訊。

檔案應用區

- 於三樓設置檔案閱覽專區，開放檔案應用申請，並提供民眾網路申請檔案應用。

④貼心服務設施

電動車充電器

- 提供電動機車及電動輪椅緊急充電服務。

觸控式取號機

- 依業務類別分流取號，避免民眾久候。

多功能字幕機

- 以跑馬燈方式隨時播放最新戶政訊息，及協助跨機關宣導。

置物架	貼心在入口處設置安全帽、雨傘及雨衣掛置處，並在化妝室內設置物架，方便民眾使用。
電話語音 語音留言	以國台英等3種電話語音服務，並於非上班時間提供語音留言，讓服務不間斷。
愛心傘	免費提供愛心傘，便利有急用之民眾。
愛心發票	為創世基金會設置發票募集箱，供同仁及民眾隨手捐贈，至今募集到2444張發票。
緊急 求救鈴	廁所、哺集乳室分別裝置緊急求救鈴，以保障婦女、身障及使用者安全。

⑤ 創新加值設施

精彩100 大補帖	內容包含戶政沿革、戶籍登記自我檢視表、空白申請書及範例等相關資訊及說明。
代叫 計程車	建置計程車叫車服務系統，提供叫車服務，可即時列印到達時間及車號，貼心、安全又便利。
手機緊急 充電器	解決民眾手機需緊急臨時充電需求，支援各廠牌及各型之電池。
多媒體 系統	顯示叫號情形、跑馬燈宣導，及提供最新訊息、新聞報導等多媒體功能。
行動 照相館	<ul style="list-style-type: none"> ● 設置結婚登記專區：方便新人拍攝結婚照。 ● 設置無障礙拍照專區：服務行動不便人士。
即時現況 雙看板	大門入口、網站設置現場等候人數即時看板，民眾免出門免下車，即可了解現場等候狀況。
公播版 音樂專輯	適時播放公播版專輯音樂，以營造優質洽公氣氛，例如特別節慶、登記結婚時。

⑥ 節能減碳措施

禁用免洗餐具

禁用免洗餐具並設置紫外線殺菌機，以提供安全的杯具。

節約用水

將沖水馬桶採用省水型馬桶，並定期檢查漏水情形，與99年比較節省153度。

節約用電

- 全面更換節能燈具，限於工作區域開啟電源。
- 冷氣機採攝氏 28 度以上，方啟動空調設備。
- 午休及下班後將相關電源關閉，並由環保小尖兵全面檢查電源，與 99 年比較節省 10,560 度。

節能減紙

- 各項公文及文件採雙面列印處理。
- 戶籍登記採線上審核機制，免除列印戶籍謄本，杜絕紙張浪費，並節省檔存空間。
- 無紙化環境：善用網內知識庫及公務信箱發送法令、公告、會議記錄、宣導等資訊。

節 能 效 益 表

項 目	99年度數	100年度數	節能量數
用電度數	132,480	121,920	10,560 ↑
用水度數	1,251	1,098	153 ↑

2. 服務行為友善性與專業性

戶政是與民眾互動頻繁的機關，惟有加強同仁的服務禮儀及專業知識，才能滿足民眾的需求，提升為民服務品質。

2-1 服務親和程度

以「民」為本位，用同理心站在民眾立場，提供親切友善的客製化服務，讓民眾感受到尊重。

(1) 洽公服務禮儀滿意度

具體績效

① 戶政有禮，親切迎賓：

- A. 播放開、收工音樂：「開工、收工、午彈、週三夜彈播放國、台、英及客語」四種版本廣播語音播放。
- B. 開工迎賓儀式：每日上午7點57分由主任帶領全體同仁開工迎賓向民眾問好，提振工作士氣，表現親民之服務精神。
- C. 收工溫馨儀式：每日下午5點30分由全體主管向同仁表達謝意，同時向民眾說明延時服務至晚間6點。

具體績效

- 新北市政府民政局指定為服務禮儀示範機關。
- 協助本市坪林、平溪、貢寮及雙溪區等戶所錄製開、收工廣播語。

② 走動式管理，即時回應民眾問題：值星人員服務平均達89.82分

- A. 設置親善引導大使：上班全時段皆有巡迴值星人員，與志工結合於入口處協助取號、即時諮詢，主動引導至正確的櫃檯。
- B. 預審服務：隨時掌握民眾等待情形，確認申辦類別及應備證件，並告知作業流程，節省民眾等候時間，讓作業透明化。
- C. 抽核機制：主管每月抽核值星人員服務情形，平均達89.82分。

③ 跨機關神秘客交叉考核：整體滿意度達95.38%。

- A. 實地測試：由板橋地政及本所同仁擔任神秘客，透過實地互測，評量同仁服務禮儀及態度，藉以提升服務品質。
- B. 檢討改善：以跨機關不同角度發現未注意的缺點，進而檢討改善。

季別 年度	第一季	第二季	第三季	第四季	總平均	成長率
99年度	94	84	80	96.5	88.63	
100年度	96↑	94↑	94↑	97.5↑	95.38↑	7.62%↑

④親民服務調查：整體迎賓滿意度達99.66%

將調查表置於櫃檯前方意見箱，採民眾臨櫃自由填寫，由專人立即處理回應，並將意見列管作為檢討改進方針。共計回收454份，有效樣本數454件，在95%的信心水準下，抽樣誤差為±4.69%，民眾對改善後滿意度高達99.66%。

具體績效

年度	調查項目	入口處迎賓服務	櫃檯迎賓服務	平均滿意度
99年		99.31%	98.76%	99.04%
100年		99.75% ↑	99.56% ↑	99.66% ↑
	成長率	0.44% ↑	0.81% ↑	0.63% ↑

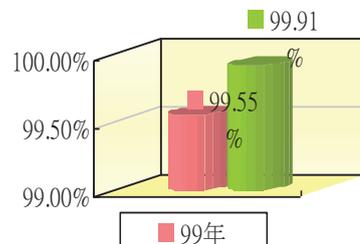
成長率計算公式： $(100年-99年) \div 99年 * 100\%$

⑤七心服務禮貌票選：整體滿意度達99.91%

採臨櫃隨機抽樣，每月發送500份「七心服務禮貌票選」問卷，共發放6000份，有效樣本數4191件，在95%的信心水準下，抽樣誤差為±1.54%。

具體績效

月份	項目	滿意度	成長率
99年		99.55%	0.36% ↑
100年		99.91% ↑	



⑥志工服務調查：整體滿意度達99.44%

- 服務禮儀訓練：**本所志工計17人，每位志工於服務前皆須接受服務禮儀訓練，了解服務流程及內容，維持專業服務形象。
- 定期考核：**每月定期考核志工服務禮儀及服務態度皆達標準。
- 定期教育訓練：**舉辦教育訓練，提升專業知能及服務形象。
- 問卷調查：**為了解民眾對本所志工服務之意見，100年發放360份，樣本數352份，在95%的信心水準下，抽樣誤差±5.33%，經統計分析滿意度高達99.44%較99年（99.17%）上升0.27%。

具體績效

民眾給予高度肯定，洽公服務禮儀整體滿意度達98.54分以上。

年份 \ 項目	親民服務	七心人員	志工服務	跨機關神秘客	平均滿意度
99年	98.50%	99.55%	99.17%	88.63%	96.46%
100年	99.43%	99.91%	99.44%	95.38%	98.54%
成長率	0.94%↑	0.36%↑	0.27%↑	7.62%↑	2.16%↑

(2) 電話禮貌測試績效

培養同仁電話服務禮儀，落實電話禮貌考核，給予民眾親切熱忱的服務，提升民眾滿意度。

① 所內電話禮貌考核

- A. 考評小組：依「推行電話禮貌實施要點」，規範電話禮貌用語，並由各課課長組成考評小組針對同仁進行電話測試。
- B. 開工演練：每日開工全體同仁演練電話禮貌標準用語。
- C. 標語提醒：將「電話禮貌用語」張貼電話機，隨時提醒同仁。
- D. 主管抽核：每月由主管抽核同仁電話禮貌。

② 跨機關策略聯盟合作

- A. 訂定「與新北市板橋區戶政事務所電話禮貌互測實施計畫」：
96年5月起每月與板橋戶政進行互測，年度平均92.45分。
- B. 訂定「與土城區農會電話禮貌互測實施計畫」：
98年5月起每月與土城農會進行互測，年度平均91.49分。
- C. 訂定「與板橋地政事務所電話禮貌互測實施計畫」：
100年2月起，每月與板橋地政進行互測，年度平均93.61分。

具體績效

為民服務電話禮貌考核成績優異：

- A. 榮獲新北市政府全年度為民服務電話禮貌考核第1名。
- B. 榮獲新北市政府第三季為民服務電話禮貌考核第1名93.5分。
- C. 榮獲新北市政府第二季為民服務電話禮貌考核第1名93分。
- D. 榮獲新北市政府第一季為民服務電話禮貌考核第2名89.5分。

測試單位	板橋戶政	板橋地政	土城農會	所內測試	市府考核
分數	92.45	93.61	91.49	90.37	91.5
平均成績91.88分					

2-2服務可勝任程度

戶政業務攸關人民權益，服務人員應具備專業素養，本所每年依計畫舉辦各項教育訓練、模擬劇及標竿學習，強化業務熟稔度，提升為民服務品質，保障人民權益。

(1) 服務人員回應品質

①標準化作業—經驗傳承

<p>標準化手冊</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 製作 SOP 標準化作業工作手冊：提升服務人員的專業知能及行政效率保障人民權益。 ● 製作「自然人憑證」網路申辦現戶電子戶籍謄本操作流程。
<p>職務代理人手冊</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 職務代理人業務手冊：基於不讓民眾多走一步路的理念，由承辦人撰寫業務精隨操作流程服務不間斷。
<p>師徒教育制度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 師徒制：新進同仁報到後，依「檢視表」傳授寶貴經驗，使其最短時間熟悉各項戶政作業。
<p>數位化教材</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 作「POWERCAM」數位化教材：計有製作罰鍰處分書範例教學、檔案管理、國籍等 8 項相關課程。

②知識管理-學習型組織提升專業知能

<p>法令研習</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● e 化法令公文傳閱：將最新修訂之法令透過知識庫及公務信箱即時公告，迅速依法令規定辦理，維護民眾權益。 ● 100 年度導讀篇數計有 151 篇。
<p>外派教育訓練</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 參與市府及各機關舉辦之教育訓練課程。 ● 本年度參與 131 場次，共計有 211 人次參加，受訓時數 1763 小時，平均每人 35.26 小時。

所內 教育訓練

- 辦「公務禮儀」、「戶籍登記未接續案例」、「戶籍登記實務錯漏案例」、「服務態度及處理技巧」及「民眾陳情案例」、「消防防火防災應變」、「自然人憑證」、「資訊安全」…等多項課程共計 67 場次，878 人次參加。
- 由各業務承辦人擔任講師，以學習型組織的作法，推動全體同仁相互學習，專業成長。

研提小組

- 全員組成 10 研提小組，共同參與研討戶政業務、作業流程改造，研議具體改進方針，並由審議委員進行案件審查。

品管圈

- 全所同仁組成 3 個品管圈，針對本所戶籍登記正確率、自然人憑證行銷、身分證製作品質等進行檢視修正改進，提高服務品質。

標竿學習

- 透過跨機關交流學習，增加新視野，至萬華區公所、中壢、新店、花蓮戶所、樹林地政、新竹市稅務局等觀摩學習。
- 板橋、三重、苗栗、銅鑼戶所；土城區公所、衛生所及移民署新北市服務站跨機關至本所觀摩交流。

案例教育及模擬劇

- 於所務會議以表演服務禮儀及戶政相關案例模擬劇，以寓樂於教方式，達到提升同仁服務品質目的。
- 100 年度共辦理 3 次模擬劇，分別以公務禮儀、高風險家庭主動關懷、新聞危機處理為主題。

中文輸入測驗

- 為提升案件登打正確性及效率，定期舉辦電腦打字測驗，測驗標準每分鐘 30 字以上，同仁平均一分鐘 36.35 字以上，均達規定標準。

e化學習

- 重視線上數位學習，創造學習無障礙，知識零距離的學習。
- 全體同仁參與學習，共計 3,228 小時，平均每人 76.86 小時。



③看得見的語言-手語服務

運用同仁專長，自99年起採階段性培訓手語種籽人員，建立與聽障朋友零距離溝通，搭起與聽障朋友對話的橋樑，落實無縫的服務精神。



培育種籽教師



每日一句手語



公訓班教學



④VIP服務-服務再升級

VIP櫃檯	首創「責任卡」制，對於遭退件或因線路中斷無法申辦案件之民眾，提供案件預約及戶政業務諮詢服務，貫徹「一人收件，服務到底」。
線上即時通訊	<ul style="list-style-type: none">● 提供 MSN、Skype、部落格等多方向的線上即時諮詢服務管道，嘉惠無法至現場及電話諮詢的民眾。● 100 年受理線上諮詢服務，共 31 件，與去年同期相比，民眾使用件數增加 19 件。
福袋袋相隨	首創當系統當機或民眾給予建議時，贈送特製之精美福袋
喜悅大分享	辦理新生兒出生登記及結婚登記，經當事人同意後，即時廣播喜訊邀請民眾給予祝福，並將賀詞公佈於本所網站。
母親節感恩卡	<ul style="list-style-type: none">● 舉辦母親節感恩卡設計大賽，拉近與民眾的距離。● 將參賽作品公開展覽，廣邀民眾參與票選參觀約 3850 人次，將得獎卡片贈送給洽公母親 400 餘人，深獲得民眾肯定。
喜慶同歡活動	<ul style="list-style-type: none">● 特殊結婚日子，佈置溫馨結婚禮堂，分享民眾喜訊表達祝賀。● 分別辦理長長久久、百年元旦、百年好合結婚活動，獲媒體報導及民眾肯定。

(2) 服務人員回應品質正確率

除了服務人員能詳細回答問題外，尚包括主動正確地提供與問題相關之完整法令資訊。

①開立一次告知單：

對於證件不齊無法申辦之民眾，主動開立一次告知單，詳細填寫應備文件，並口頭說明，避免民眾往返奔波。

具體績效

100年計3,317件，較99年3,360件，減少43件，顯示本所透過各種管道的宣導，發揮預期效益。

②專人審核及偽冒領通報機制：

- A. **偽冒領通報機制**：為維護民眾權益，防堵偽冒領案件之發生，設有專人審核及偽冒領通報機制，以杜絕不法情事發生。
- B. **審核機制**：櫃檯受理後由審核人員再次檢視，以避免戶籍登記發生錯漏。如有錯漏案件即時更正，確保登記之正確性。
- C. **檢核機制**：每日受理案件報表均陳閱主管，針對所屬辦理案件，隨時稽核申請書內容，以瞭解並掌握業務狀況。

具體績效

● 身分證案件正確率達99.98%：

100年受理30,668件，發現冒領5件、誤辦註銷2件。

● 受理戶籍登記案件正確率達97.54%：

100年受理25,474件，錯誤案件數626件。

③主動提供相關資訊：

- A. 「**申辦須知**」：以電話、臨櫃、網站主動提供各項申辦案件須知、應備文件及相關規定，避免來回奔波。
- B. 「**身後事別擔憂**」：針對辦理死亡登記者，主動於櫃檯及網站提供「身後事一覽表」，俾利家屬處理後續事宜。
- C. 「**出生、改名、遷徙登記後一覽表**」：承辦窗口主動提供，協助民眾辦理完上述登記案後，後續可能須辦理事項資訊。
- D. 「**學區一覽表**」：提供國中小學區資訊便利民眾就學參考。
- E. 「**QR code跨機關名片**」：提供他機關地址、電話、交通及網站條碼，方便民眾前往各機關續辦各項業務。

(3) 服務人員回應問題正確率

①Q&A常用問答集：

彙整洽公民眾常見之問題，製作Q&A問答集，做為答覆民眾問題之參考依據，並隨時更新戶政便民措施資料。

②人員回應正確率百分百：

依據本所100年度所內、與板橋戶政、板橋地政、土城農會實施之電話禮貌測試結果，將服務人員回應正確率分析如下：

項目	測試機關	測試人次	回應正確率
所內測試	本所主管人員	96	100%
與區中心互測	板橋戶政及海山辦事處	96	100%
跨機關測試	板橋地政事務所	44	100%
	土城區農會	48	100%

③未設call center機關服務人員回應問題正確率算式：

(機關人員回答正確題數/總測試題數)*100%=100%

【測試問題詳附件4】

具體績效

由電話測試結果評析，本所服務人員回應問題正確率達100%，成為具有正確回應戶政相關問題之專業經理人。

④「戶籍法規測驗」：

- A. 定期舉辦最新法令測試：每年辦理4次法令測驗，試題於所務會議中進行檢討及講解，有效提升受理案件正確性。
- B. 錯誤題目下次再次測驗：將高錯誤率之題目加入下次考題中再次測驗，增加同仁印象，提高問題回應之正確率。

具體績效

100年平均成績96.81分，與99年94.15分相比較提升2.66分，成長1.09%，顯示同仁具有法令專業知識。

年度 \ 項目	第一次測驗分數	第二次測驗分數	第三次測驗分數	第四次測驗分數	總平均
99年	88.84	96.10	96.83	94.81	94.15
100年	95.94	96.41	97.19	97.70	96.81

提升分數2.66分↑。成長率1.09%↑。

3. 服務行銷有效性

政府各項便民服務措施，必需透過各種行銷管道，如電子媒介、文宣品及社區活動等，民眾才能獲知相關政府服務資訊及便民措施。

3-1 施政宣導有效程度

秉持「土城用心做宣導，戶政甲您搏感情」的精神，運用網站、數位科技、平面媒體及社會資源等多元途徑，行銷戶政最新資訊。

土城用心做宣傳，戶政甲您搏感情



(1) 施政宣導內容

本所行銷施政內容，除一般服務措施外，並辦理專案活動宣導，擴大宣導的點線面。

- ① 一般服務措施宣導：包含本所服務項目、服務時間、交通資訊、活動訊息宣導，及最新戶政法令與創新便民措施。
- ② 專案宣導：配合最新政策，宣導自然人憑證、護照親辦人別確認、跨機關通報服務、國籍歸化測試隨到隨辦...等多項服務。

(2) 多元的宣導管道及宣導方式

積極透過全方位管道宣導各項服務措施，提供民眾最新戶政資訊。

① 電子宣導管道：

A. 本所網站及部落格：

- (A) 於網站公佈最新戶政訊息、施政計畫、為民服務績效，隨時宣導及更新戶政法令、服務措施，累計瀏覽人次達70萬餘人。

(B) 增置「戶政宣導影音館」：透過影音宣導，讓民眾更容易了解相關戶政相關法令。

- B. 多功能字幕機：宣導施政與創新服務措施及各機關活動訊息，讓來所洽公民眾隨時取得最新資訊，100年共計宣導95件。
- C. 發佈新聞稿：主動發佈及平面媒體報導本所相關服務措施、活動資訊，100年共計發佈37則。
- D. 多媒體電視：於一、二樓設置多媒體播放器，以動態影片及跑馬燈方式宣導，民眾於等待時間獲得新訊息，100年共刊登30則。



②文宣品宣導管道：

- A. 海報：設計海報、文宣張貼於大門口外看板，加強宣導相關服務。
- B. 便民資訊站：將最新市政訊息DM及摺頁放置便民資訊站，提供民眾自由索取，隨時獲得最新訊息。
- C. 設計多樣性宣導品：例如文具用品、環保杯、環保袋及應時小天燈等文宣品，增加與民眾互動之機會，達到宣導效果。
- D. 戶口名簿封套及公文封套：印有各類型公務機關服務電話及地址，實用又便利。
- E. 公布欄、宣導看板：善用公布欄、宣導看板10面，張貼各項服務流程、最新服務訊息、績優人員事蹟、照片，滿足民眾知的權利。
- F. 「土城農會季刊」、「新北市公寓大廈暨社區服務協會會議手冊」：結合地方社團組織，刊登最新戶政法令及創新便民服務措施。



③社區宣導活動管道：

依「顧客導向以客為尊」服務理念，由主任帶領同仁深入基層 47 個里，辦理各式宣導活動，以行銷本所便民措施：

活動項目	宣導方法	場次
戶政呼您知	將最新戶政法令、便民措施及申請書表製成戶政呼您知資料夾，置於47個里辦公處及民代服務處，延伸服務據點。	47里
社區 宣導活動	4月10日參與2011年社區友好活動，宣導最新戶政便民措施。	1場
	4月30日、5月1日參與一年一度桐花節活動，配合有獎徵答及夾夾樂遊戲達到戶政便民措施宣導。	2場
	參與5月23日家長志工教育成長協會宣導活動，與民互動交流，現場提供諮詢服務。	1場
	10月6日、7日、11日配合衛生所辦理巡迴「老人流感疫苗施打」措施，至各里辦理最近戶政法令宣導。	3場
	10月15日參與2011年消保嘉年華會，會中進行模擬表演及有獎徵答活動，並贈精美宣導紀念品。	1場
	12月4日參與新北市公寓大廈社區協會會員大會活動，會中以模擬表演及有獎徵答為宣導主軸，並致贈精美宣導紀念品。	1場
里鄰聯繫	每月固定參與里長、里幹事聯繫會報及區政會議，宣導戶政相關訊息。	20場

④宣導成效：經由各種宣導管道，用心與民互動，民眾知道本所最新戶政便民措施之程度相對提高，申請案件量亦大幅增加。

宣導施政項目	績效		
	99年	100年	比較
自然人憑證	3345件	3379件	增加34件↑
護照人別確認	未實施	1590件	100年實施
跨地政服務	29件	332件	增加303件↑
跨稅捐服務	45件	639件	增加594件↑
跨監理服務	93件	1553件	增加1460件↑
歸化測試隨到隨辦	每季辦理一次 需等候3個月	30分鐘完成	節省民眾等待時間， 提升行政效率。

(三)顧客關係

1. 民眾滿意度

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

1-1機關服務滿意度

本於「顧客導向，以客為尊」之服務理念，透過各種管道辦理各項民意問卷調查，了解民眾需求，尋求改進，建立良好顧客關係。

(1) 外部顧客服務滿意度：

將調查管道區分為現場及非現場兩大來源，多面向方式進行：



①電子滿意度調查

- 為貼近民意，落實以客為尊理念，本所於100年元月率先啟用電子即時滿意度系統，以瞭解民眾需求，建立良好顧客關係。
- 民眾於電子滿意系統按選「不滿意」時，系統蜂鳴器即會於主管端發出聲響，主管可即時了解民眾不滿意原因，並於第一時間解決民眾問題，不讓其帶著不滿意離開。
- 100年電子滿意度調查抽樣方法採簡單隨機抽樣調查，由洽公民眾依其意願按選，取得有效樣本數共23,791件，在95%信心水準下，抽樣誤差值為 $\pm 0.65\%$ ，其中滿意件數23,575件，滿意度達99.09%。

項目	很滿意	滿意	尚可	不滿意
數量	20,732	2,843	194	22
百分比	87.14%	11.95%	0.82%	0.09%

- 具體績效：**民眾對服務滿意度皆達99%以上，對於民眾不滿意之處，主管人員皆於現場立即處理，並於所務會議進行檢討及辦理教育訓練，以改善為民服務品質。

②親民服務意見調查滿意度：

- A. 各櫃檯放置意見調查表，以簡單隨機抽樣調查，由民眾自由索取填寫，評估民眾對於服務人員應對之滿意度。
- B. 100年回收454件，有效樣本有454件，在95%信心水準下，抽樣誤差值為±4.6%，平均滿意度達99.43%，結果如下：

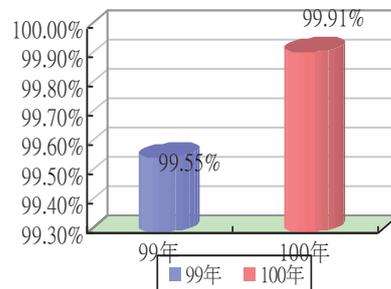
年度調查項目	99年滿意度	100年滿意度	成長率
入口迎賓滿意度	99.31%	99.75%	0.44% ↑
櫃檯迎賓滿意度	98.76%	99.56%	0.81% ↑
洽公環境滿意度	98.11%	99.39%	1.30% ↑
申辦案件說明滿意度	98.14%	99.22%	1.10% ↑
退件說明滿意度	98.20%	99.23%	1.04% ↑
平均滿意度	98.50%	99.43%	0.94% ↑

- 具體績效：平均滿意度上升0.94%。
- 針對櫃檯迎賓滿意度下降之狀況，除加強檢討外，並利用所務會務進行模擬劇演練，提升櫃檯同仁迎賓度之技巧。

③七心服務禮貌票選滿意度：

- A. 100年進行「七心服務人員」服務禮貌票選活動，抽樣方法採簡單隨機抽樣調查，由民眾依其意願填寫。
- B. 每月分發500份，共發6,000件，回收4,191件，回收率69.85%，有效樣本4,191件，在95%信心水準下，抽樣誤差值為±1.54%。
- ◆ 具體績效：滿意度高達99.91%，與99年相比，成長0.36%。

年度	滿意度	成長率
99年	99.55%	0.36%
100年	99.91%	

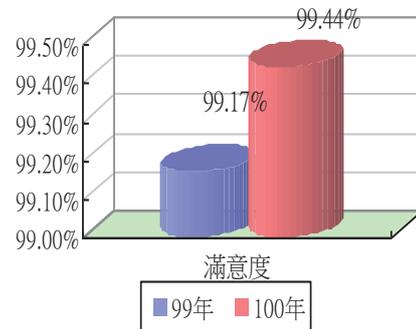


④志工服務滿意度：

- A. 每月定期發送問卷調查，了解民眾對本所志工服務態度之意見。
- B. 抽樣方法採簡單隨機抽樣調查，由民眾依其意願填寫，100年發送360份，回收352份，回收率97.78%，有效樣本352份，在95%信心水

準下，抽樣誤差值為±5.33%，滿意度高達99.44%，較99年（99.17%）成長0.27%。

年度	滿意度	成長率
99年	99.17%	0.27%
100年	99.44%	



⑤創新服務五列車滿意度：

- 針對創新服務進行年度調查，瞭解服務措施之滿意度及改進方向。
- 抽樣方法：採隨機抽樣法，針對到所洽公人士進行調查，以民眾抽取號碼牌號碼數字每間隔3人發放1份民眾問卷調查表，由民眾依意願填寫。
- 本次問卷發放1,300份，回收1,077份，回收率82.8%，在95%信心水準下，抽樣誤差±2.99%，整體信度上本次問卷結果為0.9647 > 0.7，顯示問卷一致性非常高。

調查項目	創新服務內容	滿意度
幸福結婚列車	預約結婚（365天專屬良辰吉時辦）、免費贈送彩色結婚書約、贈送結婚專屬賀卡、網站幸福佳人喜訊公告	89.4%
延時增值列車	提早10分鐘辦公、午間辦公、延後30分鐘下班、週三便利辦、週六輕鬆辦、假日預約結婚	99.5%
VIP客製化列車	團辦憑證免出門、初辦身分證校園配送、護照首次申辦人別確認、跨機關申辦住所變更稅捐、地政、監理所資料	98.5%
溫馨滿載列車	即時電子滿意度調查、電子謄本便利站、代叫計程車、手機充電服務、溫馨哺乳室、無障礙廁所、愛心鈴、生育獎勵金	99.0%
雲端服務列車	部落格、土城戶政網站、精采一百戶政大補帖、MSN/Skype網路諮詢、戶政手語視訊及專人服務、網路等待人數顯示服務	98.3%
五大列車創新服務整體總平均		96.94%

⑥社區宣導活動問卷滿意度：

為瞭解宣導成效及滿意度，將民眾的聲音（問卷）統計分析並製作檢討紀錄，追蹤管制並作為爾後施政規劃之依據：

A. 抽樣調查方式及樣本代表統計表：

活動內容	抽樣方法	抽樣對象	發份數	回收數	回收率	有效樣本	抽樣誤差
友好文化節	隨機抽樣	活動現場民眾	300	265	88.33%	265	±6.14%
桐花節			650	641	98.61%	641	±3.95%
消保會 嘉年華會			400	306	76.5%	306	±5.72%
新北市公寓大廈協會大會			1000	369	36.9%	369	±5.21%

B. 宣導活動滿意成果：就本年度辦理宣導活動而言，民眾對於服務人員之服務滿意度均達99%以上，獲民眾肯定。

活動名稱	滿意度	平均滿意度
友好文化節	100%	99.8%
桐花節	100%	
消保嘉年華會	100%	
公寓大廈協會宣導	99.2%	

⑦網站問卷滿意度：

- A. 於網站設立線上問卷調查，提供民眾及時提出滿意度回饋及意見。
- B. 100年民眾填寫網路意見者19件，較去年(14件)多3件；提出建議者1件，與去年同期比較，增加1件。
- C. 整體滿意度達96.84%，較99年(98.6%)相比，下降1.76%。

項目	年份	99年度	100年度
值星人員服務態度		100%	100%
志工人員服務態度		100%	100%
櫃檯人員服務態度		100%	94.74%
洽公環境		93%	100%
洽公整體感受		100%	89.48%
平均滿意度		98.60%	96.84%

(2) 外部顧客服務滿意度成長率：0.11%

99年平均滿意度= (98.5+99.55+99.17+97.51+98.6) /5=98.67%

100年平均滿意度= (99.09+99.43+99.91+99.44+96.94+99.80+96.84) /7=98.78%

(100年平均滿意度-99年平均滿意度) /99年平均滿意度*100%

(98.78%-98.67%) /98.67%*100%=0.11%

項 目	滿意度(%)		成長(%)
	99年	100年	
電子滿意度調查	—	99.09%	首創
親民服務意見調查	98.50%	99.43%	0.94%
七心票選服務	99.55%	99.91%	0.36%
推行志願服務	99.17%	99.44%	0.27%
創新服務五列車	—	96.94%	—
社區宣導活動	97.51%	99.80%	2.35%
網站問卷	98.60%	96.84%	-1.78%

(3) 內部顧客服務滿意度：

本所不只重視外部顧客，亦重視內部顧客的心聲，平時關懷同仁身心靈健康，並透過各種機會，給予職場輔導，發揮其專長，提昇工作成就感，使內部顧客成為最佳資產。

- ①人性關懷：針對身障同仁經由職務再設計，建立職場自信心。
- ②文康活動：定期舉辦文康活動，透過戶外活動，紓解同仁工作辛勞，增進員工情感交流。
- ③123健康ㄟ保庇：鼓勵同仁定期量血壓，提供健康操光碟供同仁運用，並訂定每週一為蔬食日，宣導健康飲食概念。
- ④感動與分享：同仁與民眾集結而成「這些年我們一起追尋的感動」溫馨小品，共同分享甘苦談與民眾鼓勵話語，提升工作士氣與成就感。
- ⑤激勵與支持：表現優良同仁給予內部公開表揚或行政獎勵，並推派參選本市及內政部績優人員表揚。





⑥滿意度調查：

- A. 為瞭解部屬對機關之領導方式、溝通管道、職務分配等各項措施之想法及意見，進行內部顧客滿意度調查，期能建立良好團隊精神與組織文化。
- B. 經調查統計主管與同仁之溝通互動良好，對於職務分配亦能達成目標，並了解所擔任之工作特性，整體而言，同仁對機關之各項措施滿意度及認同度達90%以上。

調查項目	平均滿意度
主管人員管理風格	85.30%
與同仁間溝通	93.17%
職務分配	94.13%
工作特性	97.08%
整體平均滿意度	92.42%

2. 民眾意見處理有效性

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

2-1 民眾意見回應與改善程度

本所為第一線為民服務機關，以顧客為導向，重視民情輿情，對於民眾反應意見，積極檢討並予改善，以縮短處理時效。

(1) 廣設民眾意見及抱怨陳情管道



計畫名稱	說明	處理情形
處理人民陳情 案件計畫	辦理民眾陳情案件，由專人專案專卷列管。	本年度共8件，均即時由專人函覆民眾，並將處理情形函報市府。
親民服務調查 實施計畫	針對民眾提出之意見，由專人專案專卷列管。	民眾填寫意見者有78件，其中嘉許同仁有54件，於所務會議公開表揚；提出建議有24件，即時由專人回覆，將處理結果刊登本所網站。
七心服務人員 暨為民服務 績優人員 實施計畫	針對民眾提出之意見，即時回應，並由專人專案專卷列管。	1. 民眾嘉許同仁者有111件，於所務會議公開表揚。 2. 提出建議者有7件，均由專人即時回覆民眾，並檢討改進，將處理結果刊登網站。
部落格管理 防護規範	針對民眾提出之意見，由專人專案專卷列管。	民眾回應有9件，提出建議3件，均由專人即時回覆民眾。
即時電子滿意 度調查系統 實施計畫	針對現場民眾於滿意度按鈕盒按選不滿意時，主管人員會即時與民眾面對面溝通，並進行了解不滿意之原因。	1. 對於本所服務感到滿意有23,791件，佔99.09%。 2. 對於不滿意之案件，主管會立即處理及瞭解，並於所務會議提出檢討及辦理教育訓練及現場模擬演練，以改善為民服務品質。
網路問卷	針對民眾提出意見，即時回應，由專人專案專卷列管。	民眾填寫問卷者有19件，滿意度達96.84%，提出意見者有1件，均即時回覆民眾。
網站留言版 管理計畫	1. 於網站交流園地設置留言版，民眾可隨時提出意見及業務諮詢。 2. 由專人每日檢視管理。	100年6件，民眾提出意見反應1件，業務諮詢5件，專人迅速處理，即時回覆留言版及信箱。
主任信箱	1. 24小時全天候服務，民眾可隨時反映意見，建立良好的溝通管道。 2. 由專人管理信箱，並透過電子郵件、電話、信件等方式隨時回應。	11件，民眾提出意見反應4件，業務諮詢7件，專人迅速處理即時回覆信箱、電話，平均辦理天數1天。

(2) 民眾意見抱怨處理機制及處理流程透明化

- ①擬訂處理機制，動員全員積極參與執行，並透過各種管道進行評核，對於民眾建議及意見進行檢討改善。



②處理流程透明化：

- 民眾之建議及抱怨經由書面、網路傳遞至本所，經由收文處理，並依據訂定之受理陳情案件相關規定，交由研考列管，同時分案業務承辦人並回覆民眾。
- 本所對民眾建議及抱怨事項均由主管人員親自處理關切，充分展現為民服務之心。
- 民眾於現場以口頭抱怨陳情，經值星人員引導至諮詢室，由業務課長及秘書提供協談諮詢服務。
- 設有專人按月辦理立簿登錄、追蹤管制並定期彙報上級機關，本年度內無逾期稽催案件。
- 管制情形：
 - 陳情案件數為8件，妥善處理委婉回覆陳情人。
 - 法定處理期限：機關信箱及單一機關六日，一般性陳情案十五日。
本年度受理人民陳情案處理一日簽辦回覆民眾，符合規定標準。

(3) 新聞輿論處理機制及程序

對於社會所關注之戶政議題，秉持「審慎、詳細、周延、確實、時效」的原則，即時處理新聞議題，加強與媒體之聯繫及溝通，利用媒體建立提升機關形象，積極爭取正面消息報導。避免負面效應發酵、擴散，有效維護本所優質形象。

① 訂定「新聞處理機制作業要項」，平時預為演練，掌握新聞輿論，以最短時間回應媒體需求，與新聞界建立良好溝通管道。

② 主動蒐集新聞輿情

A. 掌握最新輿情資訊及處理先機，由專人每日蒐集各類媒體資訊。

B. 針對新聞輿論即時傳會業務承辦人周知，並傳閱全體同仁參考應用於相關業務上。

C. 簡報內容包含戶政業務相關類別，如戶籍、國籍、選舉、婚姻、重要政策、為民服務等。

③ 主動發佈相關業務及活動訊息(請參照附件5)

100年主動發佈及其他平面媒體報導共37則。



項目	本所發佈	平面媒體	合計
數量	22	15	37

檢討改進

① **提供諮詢服務**：對於民眾建議及抱怨事項，由主管人員親自接待或致電說明，並瞭解民眾需求，亦設諮詢室，與民眾互動，解決民眾困境，並虛心接受建言。

② **處理流程透明、公開並追蹤列管**：將每件民眾建議及處理情形做成紀錄，作為改善施政之參據，並將案件處理方式公開網站周知民眾，達到服務處理之透明及公開。

③ **進行會議檢討**：於開工、所務會議或課務會議中進行民眾相關意見之提醒及檢討。

④ **辦理案例教育及模擬劇演練**：提升同仁服務禮儀、專業知能及服務可勝任度。

二、資訊流通服務

考量民眾使用方便性，延伸服務面向，除提供多元資訊及檢索搜尋功能，使其迅速獲得有效資訊；並提供多項線上服務及電子參與回應管道，讓民眾能獲得便捷的資訊服務。

(一) 資料提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性與內容有效性

1-1 公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度

(1) 依據政府資訊公開法第7條主動公開相關資訊於網站(頁)比例

依據「政府資訊公開法」第7條規定於網站設置「政府資訊公開」專區，以目錄式整合各項資訊內容，便於民眾瀏覽最新、最正確之資訊。



◆ 具體績效：主動公開相關資訊於網站(頁)比例達100%，相關公開資料內容回溯至民國96年。

① 本所網站網址：<http://www.tucheng.ris.ntpc.gov.tw>

② 於本所網站首頁建置「政府資訊公開」專區

<http://www.tucheng.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=46118>

③ 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數=10*100%=100%。

公開項目	公開情形之相關連結	數量
條約法規	連結→全國法規資料庫入口網、新北市政府電子法規資料庫、戶政法規、戶政解釋函令資訊	4項
解釋性規定	連結→行政院公報資訊網、內政部戶政司全球資訊網、新北市政府公報、戶政規費一覽表、戶籍罰鍰處罰金額基準表	5項
機關組織	公開本所網站、簡介、組織架構、業務職掌、服務時間、民意信箱、交通位置、為民白皮書	8項
行政指導文書	自行編製自我檢視表，並連結→各項戶籍登記申請須知、戶政法規、標準作業程序、案例分享、常見問題集Q&A、戶政宣導短片	7項
施政計畫	公開年度計畫、人口統計，並連結→新北市政府研究發展考核委員會、GRB政府研究資訊系統	4項
預算及決算書	公開本所96-100年預算、96-99年決算，並連結→新北市政府預算、決算資料	3項
請願及訴願	連結→訴願決定書查詢、陳情抱怨處理程序	2項
公共工程契約	連結→政府電子採購網、歷年公開招標採購資料	2項
支付接受補助	連結→新北市政府主計處	1項
合議制機關會議紀錄	本所非合議制機關無此資訊	0項
主動公開資訊100%		36項

(2) 服務措施及出版品資訊周知度

除上述於網站建立政府公開資訊專區外，亦建置豐富完整的網站架構及內容，主動公開各項服務措施、FAQ、機關活動、文宣品周知民眾。

◆ 具體績效：公開項目多達171項，瀏覽超過749,756人次。

① 公開各項服務措施：

計有23個主要專區(提供檢測網址，請參照附件6)：



②發布機關活動：於首頁最新消息處提供即時活動訊息，如土城戶政即日起舉辦「色彩協奏曲」畫展、與您牽手一百年~結婚永難忘、國籍歸化測試隨到隨考~土城戶政超便民...共計54則活動訊息。

③設置FAQ常見問題集：於首頁下方戶政廣播器設置常見問題集，提供民眾查詢「國民身分證、門牌證明、戶籍謄本、出生、結婚、離婚」...等問題資訊。

④製作文宣品：為民服務白皮書、戶政電子書、100年宣導桌曆

➢ 網址：[http://www.tpc510.url.tw/Free Version/Default.html](http://www.tpc510.url.tw/Free%20Version/Default.html)

➢ http://www.tucheng.ris.ntpc.gov.tw/web66/_file/1169/upload/information/100book.pdf



⑤其他重要資訊：

- A. 首創「精采100戶政大補帖」光碟，精心編製、詳盡收錄所有戶政資訊共15單元，提供民眾免費索取。
- B. 首創「戶政實用手語」數位教學課程，於國家文官E學苑開課，並放置網站「手語服務」專區供民眾學習。

➤ 網址：<http://www.tucheng.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?command=display&pageID=46830>

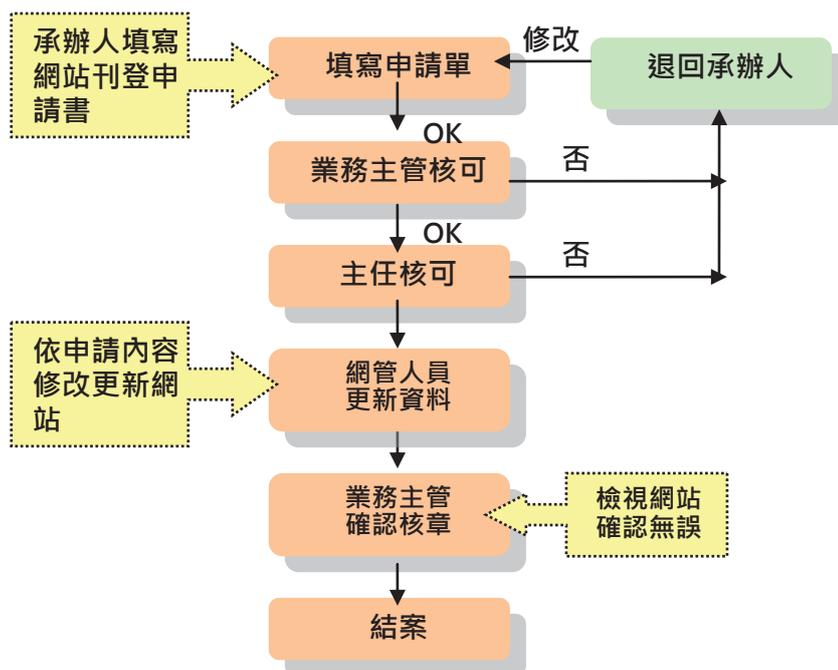
(3) 資訊內容正確度

①網站管理有依據

訂定「網站資料管理防護計畫」及「部落格管理防護規範」，執行標準作業程序，落實相關作業要點，維護網站(頁)資訊，以確保公布資訊內容及連結之正確性。

②專人管理

- A. 設置網站管理人員，負責管理本所網站內容及連結更新。
- B. 首頁及網頁下方提供機關服務時間、地址、電話、傳真，且註明單位管理人員姓名及連絡電話。
- C. 配合資料異動隨時更新網頁，由各業務承辦人依據公文來函，及相關資料，填具『網站維護申請紀錄表』陳核後，交由網管人員更新。
- D. 網管人員更新後，並交由承辦業務主管再次確認。





③定期不定期更新

- A. 定期更新項目：每月人口統計、績優及七心人員表揚、戶政法令、問卷及電子滿意度調查分析、人民建議暨處理情形、法令彙編…等。
- B. 不定期更新項目：最新消息、服務措施宣導、幸福佳人、親親小天使喜訊、各項活動剪影、得獎事蹟、部落格及各項創新服務措施與協助各機關宣導…等。

④網站檢核無漏洞

- A. 每日定期刷新、稽核，查核內容錯誤或異常狀況即時處理，每週將紀錄表陳核主管。
- B. 本所於2008.05.21申請無障礙標章申請登錄，網管人員定期使用無障礙網頁單機版檢測程式（freego3.1版）檢測網站，以符合A+等級無障礙網頁設計規範。
- C. 網管人員使用無障礙網頁單機版檢測程式（freego3.1版）檢測網站，以符合A+等級無障礙網頁設計規範。
- D. 主管人員每月定期稽核本所網站及部落格，多層控管網頁內容及資訊連結之正確度及有效性。



站導覽」等4種檢索查詢功能。

- ①**全文檢索**：於首頁上方設置Google自訂搜尋功能列，民眾可直接輸入欲查詢之「關鍵字」，將可搜尋到新北市政府框架內相關網站資訊。



- ②**站內搜尋**：設置「站內搜尋」功能列，該頁面提供民眾輸入查詢關鍵字，將搜尋指定為本所網站內容。
- ③**分類檢索**：依據行政院研究發展考核委員會訂定之規範，標示所屬電子資料，提供「電子化政府入口網」（網址為<http://www.gov.tw>）分類檢索服務。

- A. 分類檢索網址：<http://www.tucheng.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=33558>
- B. 分成主題、服務、施政三大類等3種分類架構辭彙及其代碼，網頁逐一登錄分類號。
- C. 主題分類—提供「民眾」及「公務同仁」查詢之分類方式。
- D. 服務分類—從「民眾」角度提供之分類方式。
- E. 施政分類—主要針對「公務同仁」查詢之分類方式。

④**網站導覽**：

- A. 首頁設置「網站導覽」，提供本所網站之標準版、完整版兩大類導覽內容，方便民眾輕鬆了解網站內容，正確連結欲查頁面。
- B. 「分眾導覽」設置原住民、外籍大陸配偶、兒童版、英文版四大類導覽服務。



- (4) 提供「檢索功能說明」、「使用範例」、「找不到資訊時的建議」：檢索設有「說明」連結，提供功能說明、使用範例、找不到資訊時建議，將使用時之畫面逐項標示，方便民眾依循操作，簡單易懂。

具體績效

- ◆ 網站檢索功能簡單易操作，並透過市府共通框架網站平台整合各機關網站，使市府內各機關搜尋功能一致性，有效縮短市民操作摸索時間，讓資訊檢索更為便捷。
- ◆ 提供免費Wi-Fi無線上網，民眾可使用行動上網功能之筆電、PDA、智慧型手機隨時查詢資訊，大幅提升資訊科技服務品質。

(二) 線上服務及電子參與

1. 線上服務量能擴展性

積極拓展線上服務項目，使民眾能透過網路獲得即時且便利的服務。

1-1 線上服務提供及使用情形

(1) 線上服務量能

① 線上申辦服務項目數成長率

(本年度提供線上服務項目數-上年度提供線上服務項目數) ÷ 上年度提供線上服務項數目 × 100% = 線上服務項目數成長率：

$$\left(\underline{121} - \underline{79} \right) \div \underline{79} \times 100\% = \underline{53.2\%}$$

服務項目	100年	99年	成長率
線上預約	6	6	53.2 %
戶政案件查詢	1	1	
常用書表下載	49	45	
MyEgov電子表單	22	0	
自然人憑證業務申請	7	0	
喜訊公告	2	2	
線上即時通	2	2	
主任信箱	1	1	
留言版	1	0	
等待人數即時影像	1	1	
自我檢視表	19	16	
便民各式一覽表	9	4	
小城故事blog	1	1	
總計	121	79	



② 本所線上提供服務項目：提供線上服務121項

A. 線上預約：6項

本所提供戶籍謄本、戶口名簿、門牌證明、到家服務、結婚登記、查詢/取消結婚登記等6項線上預約申辦項目。

➤ 網址：首頁→線上預約



B. 戶政案件查詢：

提供民眾線上查詢逕遷戶所進度，並在案件辦理完成後以電子郵件通知申請人申辦結果。

➤ 網址：首頁→戶政案件查詢

C. 常用書表下載：49項

- (A) 首頁書表E點通專區，提供申辦常用表單WORD、PDF檔案及範例，方便民眾下載使用。
- (B) 用心設計傳統版、浪漫版、兔寶寶版、建國百年版等共6種樣式，提供新人線上下載。



- (C) 並連結新北市戶政服務網33項空白書表、範例及申辦流程。

➢ 網站：首頁→書表下載/申請須知

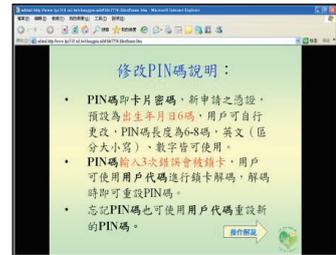
D. MyEgov電子表單：22項

於電子化政府入口網(www.gov.tw)提供常用書表下載共22項，包含WORD、PDF檔案及範例，便利民眾下載使用。

➢ 網址：http://www.gov.tw/category/categorysearchorg.aspx?oid=2.16.886.101.90026.20002.20002.20024

E. 自然人憑證各式業務申請：7項

用心製作7項自然人憑證常用服務之線上數位教學指南(申辦電子戶籍謄本、修改PIN碼、鎖卡解碼、展期、勞保查詢、網路報稅、更改憑證公佈狀態等)，提供民眾隨時可透過網路步驟使用憑證相關作業。



➢ 網址：首頁→常用申辦→自然人憑證

F. 等待人數即時影像：

民眾透過本所網站首頁即可得知現場等待人數即時情況，方便洽公安排。

➢ 網址：首頁



G. 留言版：

提供民眾隨時表達建議及諮詢管道，並給予民眾立即性的回應，解決民眾需求。

➢ 網址：首頁→熱線你和我→留言版

H. 喜訊公告：2項

網站設有「幸福佳人」、「親親小天使」專區，提供民眾將2人甜蜜或小天使誕生喜訊一起傳出去，如果民眾願意亦可刊登幸福照片，由民眾自行填寫申請書後承辦人登載。

➤網址：首頁→喜訊大分享→幸福佳人、親親小天使



I. 線上即時通訊服務：2項

提供MSN（即時傳訊服務）、Skype（網路電話）等線上免費通訊服務。設置專人辦理，提供e化諮詢、申訴等服務管道。

➤網址：首頁→熱線你和我→MSN、Skype/新北市1999Webcall



J. 民意信箱：

提供全天候不打烊服務，民眾可隨時提供建言或來信諮詢，建立良好的溝通管道。

➤網址：首頁→熱線你和我→民意信箱/交流園地→主任信箱

K. 自我檢視表：19項

提供常見戶籍登記案件應備文件之檢視表，民眾可清楚審視文件是否備齊。

➤網址：首頁下方→自我檢視表

L. 便民一覽表：9項

貼心提供戶籍登記後相關資訊：死亡登記後身後事一覽表、出生、改名、遷徙登記後一覽表、親等一覽表…等。

➤網址：首頁→便民資訊站→便民一覽表



M. 小城故事blog：

提供戶政好資訊、活動紀實、談天說地、好康分享報、土城時光機五大內容，宣導戶政服務措施，開放民眾留言建立溝通管道。

➤網址：首頁→熱線你和我→小城故事blog

③民眾使用線上服務案件數成長率：成長383.6%

(本年度使用線上服務案件數-上年度使用線上服務案件數)÷上年度使用線上服務案件數×100%=線上服務案件數成長率：

$$(\underline{5599} - \underline{744}) \div \underline{744} \times 100\% = \underline{652.5\%}$$

服務項目	100年	99年	成長率
線上預約	156	84	652.5%
戶政案件查詢	528	352	
MyEgov電子表單	488	0	
自然人憑證業務申請	3205	0	
喜訊公告	699	288	
線上即時通	31	12	
主任信箱	10	8	
留言版	6	0	
便民各式一覽表	476	0	
總計	5599	744	



④應備常用書表下載、自我檢視表、等待人數即時影像、因共通框架之限制及小城故事部落格連結外部網站，故未設計數器無法提供下載(使用)數據分析其成長率。

⑤受限市府共通框架，無法自行修改線上預約申辦服務，向上級研提增加「線上預約服務項目及服務時段」，提高民眾線上申辦便利性。

◆本案經民政局錄案參考，雖未全面施行，本所已先行開放可透過信箱、傳真、電話…多項管道預約申辦各項業務。

(2) 線上服務推廣績效

響應政府「多用網路、少走馬路」的施政方針，推出多項網路申辦服務，藉由宣導推廣活動，增加民眾使用線上服務之效能。

①對內推廣網路學習：

A. 使用「POWERCAM編製8種教育訓練教材」，置於公用資料庫，供同仁自由學習。

POWERCAM課程	
國民身分證核發及辨識	外國人與國人結婚申請歸化中華民國國籍
門牌編釘作業	罰鍰處分書
罰鍰及受胎期間計算檔案下載說明	檔案室作業程序說明
安裝印表機	線上申請自然人憑證及展期

- B. 「法令彙編無紙化」，將新北市政府戶政法令彙編依照不同類別製作電子檔案資料庫，放置共用資料區，同仁能隨時線上查閱。
- C. 錄製「戶政實用手語光碟」，於國家文官E學苑開辦線上課程，成為公務員線上學習管道，不受時間、空間培養手語能力，落實服務無縫的精神。

②對外宣導活動：

- A. 自然人憑證申辦宣導說明：
於受理時一併說明使用方法及相關功能，宣導線上服務益處及操作方式，並透過集體申辦延伸服務據點，共辦理9場活動。
- B. 大型活動宣導：
於大型活動宣導中發送相關網站服務文宣DM、宣導品、有獎徵答，廣為宣傳本所線上服務，並發放問卷據以了解民眾對網站服務了解程度，宣導至少3,000人次以上。
- C. 海報文宣宣導：
於辦公場所張貼網站服務海報，發放宣導文宣，並透過本區里辦公室、議員服務處延伸據點，加以宣導線上服務。
- D. 電話/臨櫃宣導：
經由電話或臨櫃服務時，宣導線上服務相關措施，方便民眾在家即可完成或準備相關申辦事項。
- E. 小城故事blog宣導：
透過部落格多樣化資訊，宣導戶政法規及相關政策，吸引民眾參與，共計刊登92篇文章。
- F. MSN、Skype線上即時服務宣導：
透過網際網路與民眾一對一詳細的宣導說明線上說明相關業務。

(3) 電子表單簡化績效

依據本所創新研提計劃，由全體同仁研提出相關表格的設計及改善方案，讓各類表格更人性化，更貼近市民需求。

✿ 具體績效：有效簡化更改姓名申請書、委託書、結婚書約電子表單。

- ①「更改姓名申請書」可運用於改名、改姓、更改姓名之申請登記：
透過本所研提小組，將改名、改姓、更改姓名三種登記案件表單，簡化編製成單一「更改姓名申請書」，簡化表單量及操作功能性，除提供民眾現場填寫外，並放置網站提供下載使用。
- ②同一種類「委託書」可運用於各項不同戶籍申請案件，計37項：
 - A. 運用於戶籍登記計有出生、認領、收養、終止收養、結婚、判決離

婚、監護、輔助…等21項。

B. 運用於核發文件計有現戶、除戶、日據、英文戶籍謄本、閱覽戶籍資料、初(補、換)領戶口名簿、門牌編釘…等12項。

C. 運用於請領國民身分證計有初領、換領身分證、身分證統一編號配賦、重複或不合邏輯處理等4項。

③ 「結婚書約」自製彩色特別版：

除提供市府版本結婚書約外，並設計特別版共6款書約，放置網站上供民眾下載使用，並提供現場免費索取，受到民眾好評。

④ 向市府提出電子表單簡化意見：修正「委託書」表單內容，獲參採。

2. 電子參與多樣性

2-1. 電子參與多元程度

透過網際網路進行溝通及協調，維持機關與民眾間良好互動關係，建立電子參與程度及回應機制

◆ 具體績效：提供電子參與種類共8種

參與途徑	互動方式及管理規範	實際回應情形
電子滿意度調查系統	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供民眾即時反映對洽公之滿意度，作為機關提升服務品質之指標。 2. 當民眾按下「不滿意」時，系統發出聲響，由主管立即了解狀況解決問題。 3. 將過程做成紀錄，每月統計分析，將不滿意因素列為檢討改進參考，並將調查結果公佈網站周知民眾。 4. 訂定「電子滿意度調查處理機制」實施計畫。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 計有 23,791 人次使用。 ● 民眾滿意度：經統計分析：整體滿意度達 99.09%。
MSN/Skype線上即時通訊服務	週一至週五上午 9:00-12:00 提供 MSN/Skype 線上即時通訊諮詢、意見反應管道，由專人立即解決民眾疑難。	<ul style="list-style-type: none"> ● 100年民眾諮詢 MSN 計 10 件，Skype 計 21 件。

參與途徑	互動方式及管理規範	實際回應情形
留言版	<ol style="list-style-type: none"> 1. 網站交流園地設置留言版，民眾可隨時提出建言及諮詢。 2. 訂定「網站留言版管理計畫」，專人每日檢視管理。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 民眾留言6件，專人迅速處理回覆留言版及信箱。
主任信箱	<ol style="list-style-type: none"> 1. 24小時全天候服務，民眾可隨時反映意見，建立良好的溝通管道。 2. 由專人管理信箱，透過電子郵件、電話、信件等方式隨時回應。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 100年11件，民眾意見4件，業務諮詢7件。 ● 專人迅速處理回覆。平均辦理天數1天。
線上問卷	<ol style="list-style-type: none"> 1. 網站交流園地設置線上問卷，民眾得隨時填寫服務滿意度。 2. 由專人每日檢視管理。 	<p>100年19件，滿意度達96.84%，民眾表達意見1件，專人迅速處理。</p>
小城故事blog	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於我的E政府 (MyeGov)，成立「小城故事blog」，開闢「戶政好資訊」、「活動紀實」、「談天說地」、「好康分享報」、及「土城時光機」5單元，傳遞戶政最新訊息及其他資訊。 2. 如有民眾留言，由專人立即處理，並於部落格、民眾信箱回覆。 3. 訂定「部落格管理防護規範」計畫，專人管理即時回應。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 瀏覽網站累積人數60,8857人次。 ● 100年發佈文章92篇，民眾回應12件，其中提出意見3件，皆迅速回覆說明。
Skype手語視訊服務	<p>由專人透過Skype視訊網路通訊與市府話務中心手語服務人員連線，便利聽障市民洽公，順利洽辦業務。</p>	<p>設有手語服務人員現場即時服務，故尚無視訊服務案件。</p>
民眾建議事項處理情形一覽表	<p>將民眾意見處理情形刊登網站交流園地，服務流程透明化。</p>	<p>100年民眾建議31件，由專人回覆，並刊登網站查詢之。</p>

三、創新增值服務-提供創新服務情形

(一) 有價值的創意服務

創新服務來自於填補服務品質缺口的需求，我們以桐花意象與願景目標連結，打造出「七心級」的服務品質，整合出具價值的創意績效，達到本所「愛的饗宴~盡在Tucheng」的願景目標。

願景目標	服務策略	關鍵作為	具體績效
Technicalness 專業	網路科技 無遠弗屆	<ul style="list-style-type: none"> 首創以內政部GIS為架構規畫之「門牌號碼及其位置資料管理系統」 開發「戶政手語視訊教學課程」 	<ul style="list-style-type: none"> 本系統經市府採用，除推廣至全市轄區各戶政所，第二期更名為新北市民政地理資訊系統，並獲得第7屆金圖獎之肯定。 首創在文官e學苑設置戶政手語教學課程。
Usefulness 便捷	簡化流程 公開透明	<ul style="list-style-type: none"> 單一窗口全功能 服務流程透明簡化 	<ul style="list-style-type: none"> 歸化測試隨到隨辦 自然人憑證全時段服務 電子謄本便利站 精采一百戶政大補帖 生育獎勵金發放獲幸福城市獎 單一窗口全功能程度100%
Creation & Heart 創新	多元服務 創新不斷	<ul style="list-style-type: none"> 多角化創意服務 	<ul style="list-style-type: none"> 首創套餐式客製化服務，民眾皆是VIP貴賓，提供專屬服務。 「服務無縫-推廣戶政實用手語」經新北市政府推薦參選行政院人事行政局建立參與及建議制度。
Efficiency 效能	追求卓越 提昇品質	<ul style="list-style-type: none"> 電子滿意度調查 業務數位化管理 	<ul style="list-style-type: none"> 首創電子即時滿意度調查系統，若有不滿意情形，主管人員立即與民眾進行面對面溝通。 首創全國印鑑數位化
Nice Geniality 親民	體察民意 我們在意	<ul style="list-style-type: none"> 服務場所舒適 服務友善親和 多項愛心措施 	<ul style="list-style-type: none"> 特優級如廁環境多次獲他機關觀摩 VIP櫃檯、愛心櫃檯、免下車服務 戶政手語視訊 各項登記後續一覽表 母親節感恩卡設計暨贈送活動 牽手百年結婚登記活動

『愛的饗宴』幸福升等，感動服務『盡在Tucheng』

創意七心	創新作為	創新效益
<p>永續的服務 關心 感動好服務，滿意全留住</p>	<p>套餐式客製化服務 每位民眾皆是VIP貴賓，提供全程專屬化服務，將繁瑣的戶政登記事項，製作成套餐式服務菜單，民眾能一目了然各項服務流程及所提供之加值服務內容。</p>	<p>售後服務，永續經營 提供登記後續加值感動創意服務，並且自製「VIP責任卡」提供民眾隨時諮詢，享受永續VIP便捷服務。</p>
<p>加值的服務 貼心 熱情全時段，服務不中斷</p>	<p>服務不打烊 便利民眾洽公時間，滿足不同族群對象需要，提供戶政全時段服務不打烊：加值延時服務、午彈、週三夜間、週六服務、假日登記、拓展服務據點、跨機關服務、預約服務、e化服務、24小時語音系統。</p>	<p>加值服務，便民優先 1. 非上班時間加值服務33,755件 2. 拓展服務據點2,341件 3. 跨機關服務4,029件 4. 免等待預約服務339人次。 5. e化服務67人次。 6. 語音答錄系統，下班不打烊。</p>
<p>友善的服務 愛心 手語即時通，溝通好輕鬆</p>	<p>戶政手語服務拓展全國 1. 推動公共場所手語服務 2. 開辦內外部教育訓練 3. 文官e學院課程 4. 自製手語光碟。</p>	<p>服務對象無遠弗屆 1. 內外部教育訓練：198場1,089人次。 2. 培訓種籽教師節省講師費。 3. 贈送教學光碟予機關團體民眾。 4. 手語服務：協助他機關民眾。</p>
<p>便捷的服務 用心 網路代馬路，省時不親臨</p>	<p>精采100戶政大補帖 創新e化資訊到府服務，內容共分15大類，搜集戶政詳盡資料，如一步一腳印、自我檢視表、空白申請書範例、便民資訊專區等，提供顧客最完整之訊息。</p>	<p>戶政大補帖，資訊馬上來 全國戶所首創，透過光碟一窺從古至今的戶政沿革史，及最新的「一生幸福—新北市生育獎勵補助措施」等，不用上網即可取得所有戶政資訊，讓民眾與戶所零距離。</p>
<p>多元的服務 熱心 專業好品質，戶政零距離</p>	<p>網路教學沒煩惱 首創網站設置自然人憑證專區，提供相關應用線上教學。</p>	<p>免費電子謄本便利站 透過自然人憑證，戶所免費提供列印電子戶籍謄本，省時、省錢、又方便。</p>
<p>以客為尊的服務 同理心 滿意全揭露，貼近您的心</p>	<p>隨時掌握民意趨勢 1. 首創滿意度即時調查系統、確實解決民眾問題。 2. 不讓民眾把不滿意情緒帶回家。</p>	<p>服務滿意度達99% 1. 23,791位民眾按選滿意度。 2. 滿意度達99.09%。</p>
<p>專業精進的服務 耐心 外部來評鑑，品質全展現</p>	<p>首創門牌管理系統 以電子化有效管理各式門牌地理空間資料，具備四大效能：管理數位化、資料空間化、作業便捷化、應用整合化</p> <p>雲端保存印鑑資料功能： 1. 提供e化控管保存及自動數位比對。 2. 簡政便民兼收節能減碳之功效。</p>	<p>榮獲第7屆金圖獎肯定 不受時間空間的限制，市民在家就可輕鬆查詢門牌及相關資訊。</p> <p>全國首創印鑑數位化： 1. 印鑑申請書數位化。 2. 印鑑外觀影像保存。 3. 本人簽名檔的影像保存。</p>

1. 套餐式客製化服務

創意發想

服務不只注重效率，更重視人性的關懷，以「愛」為出發點，師法企業經營理念，提出套餐式客製化服務款待每位民眾，致力創造感動服務，讓市民皆能享受到VIP的尊榮。

創意執行作為

(1) 外部服務面向：

①**開創「套餐式服務」**：將各項戶籍登記突破單點式服務型態，設計成套餐式服務，從案件主動通知(餐前酒)、申請期限(開胃菜)、提供申請須知(沙拉)、預約申請(湯)、受理戶籍登記業務(主餐)、應備文件(飲料)、貼心服務(甜點)等一系列之全程服務。



②**超越戶籍登記的感動服務**：「蒐集顧客需求，再設計打樣」，是國際知名平價服飾ZARA成功的經營策略，我們亦以蒐集民眾經常詢問、需協助之事項，設計成後續延伸服務內容，讓民眾獲得超越期待的加值服務。

③**秉持「售後服務」精神**：民眾退補件、開立一次告知單時，均提供自製「VIP責任卡」，主動預約，方便諮詢，無須再次陳述問題及抽號等候。

(2) 內部管理面向：

藉由辦理教育訓練，將套餐式服務理念傳達，凝聚機關向心力，建立以顧客為導向的工作團隊。

(3) 具體績效：

①**全方位服務，超越民眾期待**：民眾至所辦理業務，除可完成戶籍登記業務外，亦可獲得全方位服務，不僅「符合民眾期待」，更滿足「民眾多元需求」。

②**成功打造土城戶政獨特品牌**：以本所既有服務基礎，結合企業化經營精神，提供套餐式客製化服務，不僅將服務流程透明化，亦建立了本所獨特品牌及口碑。

2. 「520吾愛鈴」-電子滿意度調查

創意發想

民眾抱怨需透過意見表、電子郵件、書面陳情等方式反應，為增加現場即時溝通管道，讓民眾能更直接、迅速提供建言，思考如何將滿意度調查與資訊科技結合，建置民眾即時的回應機制，期使持續提升為民服務品質。

創意執行作為

(1) 外部服務面向：

- ①**首創『電子即時滿意度系統』**：於櫃檯前設置滿意度按鈕盒，洽公民眾只要輕輕一按即可表達對本所的意見。
- ②**掌握第一關鍵處理時機**：當民眾按下「不滿意」時，系統會有嗶聲響起，主管掌握黃金處理時效，找出原因，讓不滿意當下解決，不讓民眾把不滿情緒帶走。
- ③**建立民眾意見資料檔**：將「不滿意」因素設定服務態度、辦理效率、專業能力、解說能力、法令規定、洽公環境及其他等7構面，詳實紀錄處理過程，據以分析檢討改進。

(2) 內部管理面向

透過服務禮儀教育訓練及模擬劇演練，提升為民服務品質及滿意度。

(3) 具體績效

- ①**隨時掌握民眾的滿意度**：透過本系統，提高民眾表達意見之意願，隨時掌握民意，根據民眾需求適時調整服務流程，以符合民眾期待，提升政府機關形象。
- ②**建立雙贏回饋機制**：提供即時表達意見管道，當下立即處理民眾情緒，提升與民眾之互動機會，展現應變力及執行力。
- ③**服務民眾成績斐然**：100年計23,791件，滿意度達99.09%。
- ④**達到節能減碳效益**：以100年度受測23,791件，如以意見表2件為1張紙計算，至少節省紙張11,895張，達到無紙化效益。
- ⑤**提振服務人員士氣**：受到肯定的人員，於所務會議中公開表揚；評價差的同仁加以輔導，鼓勵每位同仁提升服務品質。

3. 手語即時通，溝通好輕鬆

創意發想

基於愛的理念，關懷不同族群需求，對於聽障者因語言造成之溝通障礙，即使是少數，我們仍相當重視，積極思考適切之服務方式。

創意執行作為

(1) 外部服務面向：

- ①首創「多元服務櫃檯—手語服務」：遇有聽障者時，同仁以平日所學提供即時手語服務，落實單一櫃檯全程服務之精神。
- ②製作戶政手語教學光碟，免費提供機關民眾索取：建構資源共享體系，由同仁擔任手語講師，自行錄製「戶政實用手語教學光碟」，發送內政部戶政司、新北市政府民政局及其所屬29個戶所，並提供其他機關、民間企業、社會大眾免費索取。
- ③全國首創文官e學院戶政手語教學課程：於「文官e學院」開辦手語課程，學習不受時間空間限制。
- ④深入機關團體開辦手語課程：積極走入社區、稅捐處及公務人員訓練中心等教授手語課程，由點線面全方位推廣手語服務。

(2) 內部管理面向：

- ①辦理身心障礙者職務再設計：進用聽障人員，透過職務再設計概念，賦予專長發揮的機會，請其擔任手語培訓講師，建立職場自信心，並獲得「全國傑出聽障人士獎」及「市府員工參與關懷活動優異獎」，除增進其榮譽感外，也提升機關形象。
- ②培育種籽教師：同仁參與戶政手語種籽教師培訓營，組成手語種籽教師團隊，整體提升本所手語專業能力。
- ③每日一句手語：編排每日一手語，由種籽教師於晨間開工時教導同仁，學習不間斷，落實弱勢族群全方位服務。
- ④手語教育訓練：每年定期舉辦手語課程，由全體同仁及志工共同參與學習，提升手語能力。

公務人員訓練中心授課



錄製手語光碟



文官e學院開辦手語課程



(3) 具體績效：

①**媒體採訪報導**：經公共電視、新北市新聞台、大豐電視台及平面媒體採訪報導，讓本所推廣手語服務獲得正面迴響。

公共電視報導



新北市新聞報導



大豐電視報導



②**獲本市推薦參選行政院人事行政局「建立參與及建議制度」評鑑**：從98年起本所從點至面默默耕耘，獲市府高度肯定。

③**建立弱勢族群友善環境**：長期培育手語服務人員，實現友善無障礙的洽公環境，讓手語變成看得見的語言。

④**節省講師費**：由同仁擔任講師節省公帑。

4. 門牌號碼及其位置資料管理系統

創意發想

門牌號碼歷史悠久，且歷經多次整編，原有的門牌號碼位置圖係以人工繪製，在方位及比例上常有誤差，不僅調閱困難，圖表常有污損不易保存，影響資料正確性。

創意執行作為

(1) 外部服務面向

①**首創門牌管理系統並推廣全市**：民國91年首創建置『門牌號碼及其位置資料管理系統』，並獲得市府重視採用，因而全力推廣至全市。



- ②**延伸推廣至第二期系統**：系統推廣至全市後，發展為第二期的「新北市民政地理資訊系統」完成全市約170萬筆門牌位置座標空間建置，整合全市市民人口結構、活動中心、墓籍及宗教寺廟等資訊，以電子化有效管理各式地理空間資料。

(2) 內部管理面向

- ①**爭取經費，全員參與**：積極向土城公所爭取經費補助，由同仁以建物為單位，實地勘查，依門牌號碼及其位置之現況逐筆標註，並標示重要地標。
- ②**結合地形圖及衛星定位進行門牌定位**：都市計畫區內以地形圖及現場實勘定位門牌，都市計畫區外及山區以PDA採用衛星定位，取得正確座標值，使地圖更精確。
- ③**定期資料更新**：將門牌異動資料，如整編、增編、合併、改編、註銷轉檔至系統，以保持最新資訊。

(3) 具體績效

- ①**門牌管理數位化**：改善傳統門牌編釘位置圖保存不易、資料散失等情形，增進資料之正確性，避免重複繪圖節省時間成本。
- ②**資料空間化**：門牌位置之建置協助具有門牌數字資料空間化，並可增加圖表存取之便利性及節省資料存放空間。
- ③**作業便捷化**：門牌位置資料之新增、改編、合併等經系統處理後，即產生最新圖檔，資料存取快速，節省繪製時間及人力。
- ④**應用整合化**：透過本系統功能介面，套疊全市淹水等級圖、土石流潛勢危險圖、山崩、斷層及順向坡圖等，於災害防治救援時，可即時提供範圍內之建物門牌、人口及疏散避難場所等資訊供決策參考，大幅提升災害預防管理效率及救援時效。
- ⑤**榮獲第7屆金圖獎**：本系統獲得台灣地理資訊TGIS學會年會暨學術研討會第7屆金圖獎最佳應用系統獎之肯定。

5. 精采100戶政大補帖

創意發想

民眾蒐集戶政相關資訊需到所索取或於網站中搜尋，且搜尋資訊經常曠日費時或徒勞無功，或搜集到不完整之資訊，往往造成戶所與民眾間誤解。



創意執行作為

(1) 外部服務面向

- ①**全國首創戶政大補帖**：精心錄製「精采100戶政大補帖」光碟，搜集與戶政相關服務訊息，免費提供民眾多面向的戶政知識。
- ②**精彩內容包羅萬象**：從遠古至今的戶政沿革史、首次申請護照人別確認、新北市生育獎勵、常用自我檢視表、空白申請書範例…等戶政相關資訊共15單元。

(2) 內部管理面向

- ①**內部顧客同分享**：同仁能隨時查閱運用內容資訊，省時又方便。
- ②**資訊最新**：由專人負責隨時更新，維持資料正確性。

(3) 具體績效

- ①**「電子書」的服務概念**：透過電子書的理念，提供民眾免費索取，滿足廣大民眾族群的完整資訊需求，以達到無縫服務目標。
- ②**節能減碳效益**：改用電子書光碟後除節省紙張的浪費外，也節省民眾往返戶所寶貴時間，避免留存大量紙本造成資源浪費。
- ③**服務多元化客群**：戶政業務日益增多，多元豐富的內容資料，符合多元族群需求。

6. 自然人憑證275吃到飽

創意發想

本所e-go品管圈推出自然人憑證政策行銷，只要275元申辦自然人憑證就可免費享受各項多元運用服務及廣大用途包括身分證掛失、免費列印戶籍謄本、網路報稅、查詢勞保與健保資料等好處多多。

創意執行作為

(1) 外部服務面向

- ①**首創「免費電子謄本便利站」**：持有自然人憑證之民眾，可體驗線上申辦電子戶籍謄本，並提供免費列印戶籍謄本服務。
- ②**國稅局溫馨駐點服務**：所得稅報稅期間，由國稅局派專人協助民眾，使用自然人憑證申報綜合所得稅。
- ③**團辦憑證免出門**：提供機關團體申辦自然人憑證，由專人親自到府（機構）服務，除受理申請(收件)到完成送件外，並現場貼心指導自然人憑證之使用方法。
- ④**免抽號專人服務**：提升民眾申辦自然人憑證之便利性，提供免抽號碼立即辦理，服務時段任您選即到即辦。
- ⑤**全國首創網站設置「自然人憑證應用操作線上指南」**，民眾透過線上操作步驟，即可自行完成自然人憑證相關業務。
- ⑥**全國首創攜帶版「憑證IC卡應用操作手冊」**：提供民眾免費索取，亦提供自製「自然人憑證IC卡應用操作手冊」，圖解說明如何辦理卡片解碼、展期、修改密碼及戶政、勞保與健保等常用查詢的方法。

(2) 內部管理面向

- ①**計畫性行銷自然人憑證**：建立自然人憑證集體申辦計畫。
- ②**培訓機動服務人員**：培訓自然人憑證小組承辦人，讓任何延時服務時間，皆有專人承辦自然人憑證申辦業務，滿足民眾需求。

(3) 具體績效

- ①**核卡量成長**：自98年度實施以來自然人憑證總核卡數從97年度2,408人次躍升到98年3,133人次，年成長率高達30.11%，之後99年度3,345人次、100年度為3,379人次均呈現微幅成長現象。
- ②**免費電子謄本便利站**：受惠有148人節省民眾往返時間及荷包。
- ③**團辦憑證免出門**：分別派員至9間機關學校受理181件，省下往返時間共21,720分及10,860元（公式：每件以往返省2小時/來回車資60元計算）。

7. 365天服務不打烊

創意發想

以民眾角度思考，為滿足不同族群對象需要，以民眾為導向之服務理念。所以除了一般辦公時間之外，更於假日提供預約服務，期望在有限人力、經費下，達成365天服務不打烊的目標。

創意執行作為

(1) 外部服務面向：

- ①**加值時段任您選**：推出提早10分鐘辦公、午間、延後30分鐘下班、週三便利辦、週六輕鬆辦、假日預約結婚等彈性服務時段，民眾無須請假，就可輕鬆自由選擇洽公時間。
- ②**延伸服務據點**：服務地點不侷限於戶所內，將服務觸角逐步延伸至民眾的住家、學校、醫院、公司等地，讓戶政服務更跨領域符合民眾的需求與期待。
- ③**跨機關整合服務**：整合各機關的服務點線，讓服務項目跨越戶政及其他機關業務，即時滿足民眾的實際需求，並讓民眾免於機關間奔波，同時節省往返洽公時間及車資。
 - 協助外交部驗明正身，辦理護照親辦人別確認服務。
 - 聯合新北市社會服務網絡，通報高風險家庭之關懷服務。
 - 戶籍登記有變更時，提供跨戶政、稅捐稽徵處、地政局、監理4合1之跨機關通報服務。
- ④**零等待預約服務**：各項戶籍登記案件可於臨櫃、傳真、電子郵件、線上預約服務時段，由專人服務，零等待。
- ⑤**E化多元服務**：提供線上MSN/Skype及小城故事blog、留言版，民眾可以隨時提出需求及意見。
- ⑥**語音答錄系統服務**：提供24小時電話語音系統，除上班時間外並建置下班後語音系統，民眾可留下姓名電話及欲詢問問題或意見，由專人回覆解決問題。

(2) 內部管理面向：

全員參與輪值延時服務、午間、週三夜間、週六假日服務時段。

(3) 具體績效：

①**加值時段任您選服務成效**：服務民眾33,755件(以民眾平均每件需請假2小時及時薪110元計算)共為民眾省下4,050,600分鐘的寶貴時間，及為民眾省下荷包約3,713,050元。

②**延伸服務據點具體成效**：

服務項目	服務數量	節省時間	節省荷包	說明
到府服務	81件	19,440分	24,300元	以平均來回含陪同者，各2小時及行動不便搭計程車來回車資300元計算
團辦憑證免出門	181件	21,720分	10,860元	以平均每件來回2小時及車資60元計算
初辦身分證校園配送	2,079件	249,480分	124,740元	以平均每件來回2小時及車資60元計算
合計	2,341件	290,640分	159,900元	

③**跨機關服務成效**：

服務項目	服務數量	節省時間	節省荷包	說明
護照親辦人別確認	1,590件	381,600分	477,000元	以民眾平均每件來回減少2小時及車資60元計算
4合1~跨戶政、稅捐稽徵處、地政局、矯正機關通報服務	2,524件	908,640分	757,200元	以民眾平均每件來回減少三處6小時及多出車資300元計算
高風險家庭通報	719件	2,070,720分		高風險家庭面臨生活上重大困難，儘速通報公務機關、社福相關單位爭取時效。
合計	4,833件	3,360,960分	1,234,200元	

④**零等待預約服務**：339人次民眾受惠。

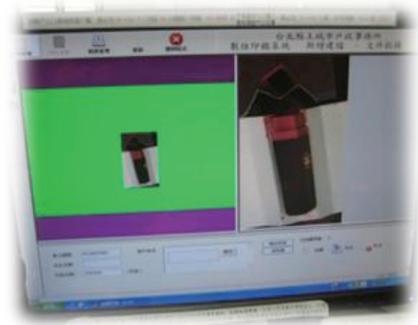
⑤**E化多元服務**：67人次民眾受惠。

⑥**語音答錄系統服務**：2人次民眾受惠。

8. 印鑑管理及比對數位資料庫系統

創意發想

為防範印鑑資料因天災受損並減少人工比對之疏失，將115餘萬份印鑑條及申請書全面建置數位影像檔，提供e化控管保存及自動數位比對。



創意執行作為

(1) 外部服務面向

- ①**首創印鑑數位化**：有效保障民眾權益，縮短民眾等待時間，為全國各縣市中首例的創新措施。
- ②**查核身分真偽**：受理民眾案件若需確認當事人身分，可利用印鑑數位化系統比對簽名檔查核真偽。
- ③**辨識印鑑真偽**：拍攝印鑑申請資料，含印鑑卡、申請書、印章外觀，影像建立在資料庫，系統自動比對辨識真偽。
- ④**提高印鑑證明核發正確性**：印鑑證明的申辦，攸關民眾的身家財產，印鑑資料經數位化後，提供正確審辦案件的依據。

(2) 內部管理面向

- ①**承辦案件雙重保障**：除以肉眼核對印鑑圖文外，再以電腦加強辨識度，避免案件受理錯誤發生。
- ②**雲端保存功能**：印鑑資料關係到民眾身家財產的登記，是屬極重要文件，為妥善保管印鑑資料，e化印鑑資料數位保存。

(3) 具體績效

- ①**縮短簡化流程**：不需再費時調閱印鑑卡、申請書改由系統比對，方便櫃檯人員清楚、迅速地辨識真偽。申辦印鑑作業時間由原20分鐘簡化為5分鐘，100年度共受理印鑑證明案件17,282件，節省民眾寶貴等待時間259,230分鐘（每件節省15分鐘）。
- ②**雙重比對**：受理身分證或其它戶籍登記案件需確認當事人身分時，亦可利用此系統比對簽名檔，多重途徑查證身分。

(二) 服務措施延續性及標竿學習

運用對外服務和對向管理面向營造具體績效，並輔以標竿學習激發全員創新作為。

1. 服務措施延續性：

不斷致力於研發創新服務，及本著『PDCA循環管理模式』，檢討改進、精益求精之原則，讓民眾感受到滿意的服務，也是全所服務民眾的最大原動力。

(1) 對外服務面向：以顧客導向以客為尊服務理念，推出行銷方案

行銷方案	方案內容
節慶溫馨服務	辦理節慶系列活動，邀請民眾共參與，計有長長久久、元旦、百年好合等結婚活動，以及新年禮糖、母親節感恩卡活動等。
免費饗宴服務	推動一系列免費服務嘉惠民眾，如免費的手機充電、彩色版結婚書約及賀卡、代叫計程車、電子騰本、福袋等愛心服務。
囍之饗宴服務	提供「彩色版結婚書約」，辦理結婚登記後於結婚拍照專區拍照留念，並贈送「結婚賀卡」，提供網站刊登喜訊，與大眾一同分享。
生之饗宴服務	出生登記後贈送寶寶成長賀禮，提供網站刊登親親小天使喜訊，並發放「生育獎勵金」，達到「單一窗口」全功能服務。

(2) 對內管理面向

- ①建立實施計畫：參與及建議制度計畫、推動品管圈活動計畫。
- ②成立研發小組持續創新：鼓勵同仁從實務中發掘問題，特成立「創新研發小組」，集思廣益，審慎評估訂定各項創新服務措施的標準化作業流程。
- ③「開工儀式」與「戶政法令、手語」連結應用：落實每日法令、手語的全面學習，朝提供專業的多功能服務團隊為目標。
- ④電子化資料庫：各項服務流程訂定實施計畫及標準化工作手冊，全面採建置電子化資料庫，同時刊登在網站上，作為各戶所參考指南，以提升為民服務之有效性及延續性。



(3) 具體績效

從「建立參與及建議制度」及「推動品管圈活動」發展出一系列的加值運用，其成果如下圖：



2. 標竿學習推動效益：

- (1) **對外標竿學習面向** 本所派員參訪政府服務品質獎得獎機關：臺北市萬華區公所、桃園縣中壢市、新北市新店區及花蓮市戶政事務所、樹林地政事務所、新竹市稅務局等6個機關後，就參訪心得，召開標竿學習研討會，共同激發創新作為。
- (2) **對內標竿學習面向** 他機關來所參訪觀摩交流：100年共計6次。包括土城區公所參觀本所開工禮儀、值星官巡迴為民服務流程；土城區衛生所、板橋區戶政所參觀洗手間美化；苗栗市、苗栗縣銅鑼鎮戶政所參觀廳舍改造、為民服務措施；三重區戶政所參觀櫃檯動線及廳舍規劃，本所優質服務提供其他機關觀摩及學習。

3. 創意服務措施持續檢討與改進：

透過『PDCA循環管理模式』；讓服務措施持續創新

(1) 延伸『結婚登記』作為



為讓結婚新人留下美好回憶，首先規劃充滿喜氣的「結婚拍照專區」，貼心贈送「結婚賀卡」、「彩色結婚書約」，陸續增加各種版本，其中「建國百年結婚書約」，吸引民眾前來索取或於網路下載。更集思創意依節慶推出「99.9.9」、「元旦彩虹氣球迎嬌娘」、「雙十花轎鳳冠迎新人」增值服務，自由時報、聯合報、paper捷運報等多家媒體大幅報導，讓喜悅與民眾分享。

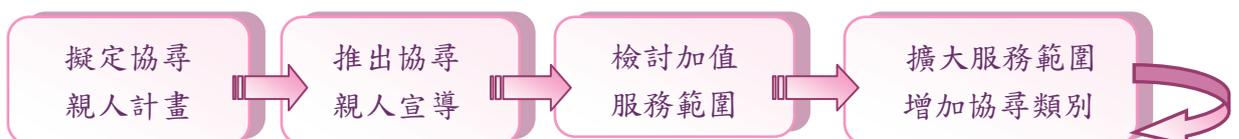


➤ 針對「牽手百年」結婚活動問卷調查報告結果如下：

民眾對牽手百年結婚活動滿意度高達92.31%，顯示多數受訪者對本次活動給予肯定。

項目	非常滿意	滿意	尚可	待改進	合計
人數	23	13	3	0	39
百分比	58.97%	33.33%	7.69%	0.00%	100.00%
	92.31%		7.69%		

(2) 擴大『協尋親友』作為：



自98年起推出『協尋親人』專案，分析結果發現服務對象可再

擴及其他需求民眾，經檢討後擴大服務範圍，將『協尋親人』增加為『協尋親友』，讓戶政的服務更貼近民眾期待。



➤ 協尋親友各項統計分析表如下：

協尋親友案件類別分析

類別	件數	所佔百分比
親人	32	84.21%
朋友	3	7.89%
同學	2	5.27%
同事	1	2.63%
合計	38	100.00%

協尋親友案件聯繫狀況分析(二)

案件聯繫狀況	件數	所佔百分比
有聯繫到被協尋人	23	60.53%
失聯(不知行蹤)	8	21.05%
不符合資格	7	18.42%



感人小故事～ 烽火兩岸情

大陸湖南省張先生因年邁的父親一直惦記著在台未曾謀面的親人，曾千里來台嘗試尋找，也委託台商友人繼續尋找，希望能完成父親的心願。

經本所縝而不捨尋找蛛絲馬跡後，皇天不負苦心人，遠在大陸經商的張先生得知後匆匆從大陸趕回台灣，揭開了無情烽火的兩岸悲歡離合故事。張先生迫不及待的立刻撥打電話到對岸，當雙方『喂』一聲時，也同時喚醒了兩岸血脈相連的親情密碼；最後不忘相約在湖南老家會面，以一圓雙方的尋親夢！

(三)服務措施執行方法效能性

以跨機關合作、提供網路快速服務、環境改造服務等三大手法，創造符合社會脈動需求的服務效能。

1. 跨機關合作的有效性：實施5項跨機關合作

服務項目	跨機關合作對象	效益
宣導自然人憑證	國稅局	與國稅局合作，提昇自然人憑證申辦率，並且現場提供網路報稅服務，避免民眾奔波。
神秘客 聯合活動計畫	板橋地政事務所	以實地訪查發現自己看不到的缺點，作為進步的動力。
電話禮貌測試	1. 板橋區戶政事務所 2. 土城區農會 3. 板橋地政事務所	提高同仁電話服務品質，經市府電話禮貌測試，榮獲年度第一名。
跨機關通報	1. 稅捐處 2. 地政事務所 3. 監理機關	跨機關通報服務高達2,524件。
各項戶政簡政 便民宣導	1. 土城區公所 2. 各里里辦公處 3. 市議員服務處 4. 行政院消費者保護委員會 5. 土城農會 6. 社區民間團體	1. 各里里辦公處、議員服務處設置『戶政呼您知手冊』，宣導戶政服務資訊。 2. 於農會季刊及新北市公寓大廈暨社區服務協會刊物刊登最新戶政訊息。 3. 積極參與各大型活動宣導戶政訊息廣為週知。

2. 網路運用的有效性：提供5項網路快速服務

為迎接電子化時代的到來，積極拓展各類電子商務服務。

服務項目	服務內容	效益
設線上藝廊、便民資訊站、影音館、工作手冊	將各項資訊刊登在網站上，供民眾瀏覽。	將便民資訊規劃成各個專區，方便瀏覽與搜尋相關資訊。
線上即時通服務	設MSN及Skype提供線上諮詢。	即時解答民眾的疑義提供正確的訊息。
設置e化閱覽專區及公務信箱的再利用	開會通知、紀錄及最新法令等透過電子信箱，即時傳送同仁。	即時傳遞訊息，達到減紙的目的及提升服務效能。
網路即時現況等候看板	網站同步提供現場等待人數資訊。	在家即可知道現場等候人數，便於安排洽公時間。
小城故事blog	介紹戶政沿革史，轄區旅遊、美食景點及宣導戶政資訊。	藉由網路雙向交流方式，宣導戶政的各項政策，及介紹本轄人文地理特色。

3. 環境有效性的評估：提供3大項環境改造服務

民眾的建議與鼓勵是我們改造的動力，希望藉由民眾不斷的建議，讓我們創造符合社會脈動需求的舒適環境。

服務項目	服務內容	效益
親善引導大使	由值星官及志工主動招呼，引導至櫃檯辦理。	主動回應民意，隨時檢視環境整潔。
辦公廳舍改善	1. 規劃寬敞等候區 2. 設置多媒體電視 3. 書報閱覽區 4. 書寫區 5. 資訊宣導櫃 6. Wi-Fi無線上網 7. 行動照相館 8. 多元取叫號機 9. 溫馨哺乳室	提供民眾優質無障礙的洽公環境，提升整體的服務品質。
廳舍的綠美化	1. 綠色植物化妝點各角落，由同仁認養。 2. 舉辦廁所綠美化比賽活動。 3. 舉辦色鉛筆、色彩協奏曲畫展。 4. 值日生輪值制。	1. 綠化讓辦公室空氣清新，也提高舒適度。 2. 陳舊廁所變身為優質如廁空間。 3. 善用辦公室牆面佈置成畫廊，締造藝術氣息。 4. 隨時巡視洽公環境，永保潔淨。

(四) 組織內部的創新機制：

1. 建立「報馬仔系統」傾聽民意：

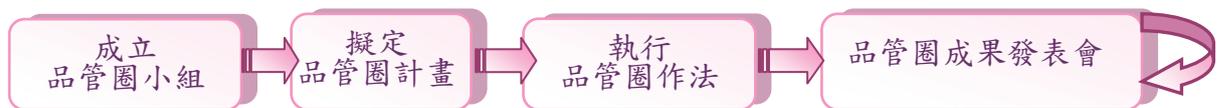
由櫃檯人員扮演報馬仔角色，採用金字塔原理從下而上傾聽民眾聲音，從服務過程中搜集延伸服務資料，以同理心深入了解民眾需求，擬定為民服務的創新作為。

2. 建立參與及建議制度：

鼓勵同仁勇於建言，樂於研究發展，對於戶政業務提出改進措施，以提升服務效能，100年度戶政研提案16件，獲內政部參採1件、錄案參考1件；民政局錄案參考1件；報內政部審核中2件。

3. 組織全員參與，激發精進學習：

- (1) **全所組成提案小組**：讓同仁均能參與本所決策與管理之制度，以凝聚決策共識，激發同仁工作意願，落實本所決策之執行，100年度電腦化作業問題研提案32件獲參採有5件。
- (2) **成立「戶政業務研究發展小組」**：針對同仁提出之研提案件進行審查作業及檢討修正，以增進研提案件施行之週延性及可行性，100年度業務創新研提案13件，全部獲參採13件。
- (3) **成立「品管圈小組」**：全所依課別成立三環三組品管圈，以改善提升服務品質，於所務會議中發表成果。



① **e-go圈(自然人憑證政策行銷)**：一課以5W2H為思考方向建構行銷政策的理論基礎，因為行銷要有創意才能贏得民眾注意，運用謄本便利站、線上指南來行銷提升自然人憑證核卡量。



② **猩光幫4(如何提升戶籍登記正確率)**：成員已持續4年提升戶籍登記的服務品質，由二課蒐集資料製作要因分析魚骨圖提出制度、設備、服務品質、人員等因素之改善對策，讓戶籍登記整體錯誤率下降許多。



③ **橡皮圈(如何提升身分證製作品質及降低空白證、膠膜作廢率)**：三課擁有橡皮圈的韌性與彈性，相互切磋分工合作，以要因分析櫃檯、機器、製證、破損等原因，藉由建構1對1的教學模式、張貼“提醒標語”、製作作業流程圖，讓空白證及膠膜作廢率自動下降。

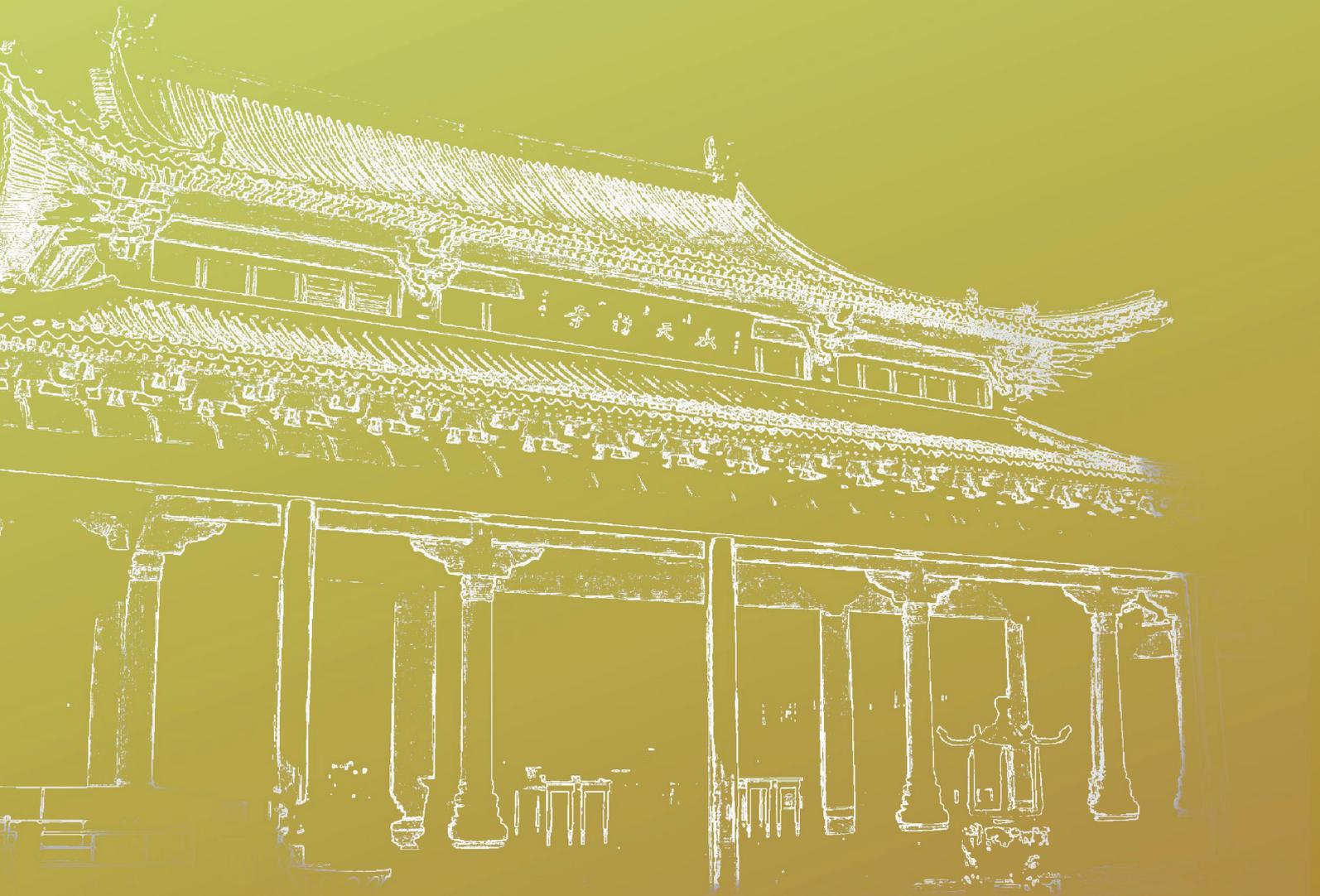


4. 獎勵制度三重奏：

- (1) 同仁提案獲參採時給予行政獎勵。
- (2) 列入平時考績評量加分項目。
- (3) 於所務會議中公開表揚。

因此在開放及多重獎賞之下，激勵同仁隨時樂於提出自己見解及創意，讓創新活水源源注入體制內，也讓便民措施及法令更貼近民眾需求。

叁、未來努力方向



參、未來努力方向

以本所專業、便捷、創新、效能、親民之核心價值，規劃更多具深度、廣度的措施，積極推動優質之服務品質，落實以客為尊之感動服務，進而建構一個現代化的戶政網絡，本所未來努力面向如下：

一、導入ISMS，掌握資安

藉由導入ISMS ISO27001資訊安全管理系統，處理作業採取ISMS認證過程的自我審查、評鑑、稽核等標準作業流程，除流程提升也維護機關資訊安全管理，達到保護資訊之機密性、完整性及可用性。目前本所已指派4名同仁受訓，以進行作業改善。

二、數位影像，便捷利民

戶籍資料數位化系統已全國連線，惟各項戶籍申請書及其附件仍檔存在各戶所，除本市可互為傳真外，民眾須回檔存地申請，為便利民眾異地申請上述資料，本所陸續數位化建檔，以利未來連線民眾可異地申請，提升行政效率。

三、機關聯盟，延伸服務

運用資訊整合與分享之概念，積極開拓跨機關合作，強化與他機關及民間團體協調合作，延伸服務範圍，擴大服務項目，落實跨機關單一窗口，讓社會大眾獲得更便利的服務。

四、雲端科技，人性服務

科技結合人性，由使用者觀點出發，建立一個易於查詢、申辦及下載之多元線上服務網，滿足民眾不出門就能行天下事的便利，更提升民眾使用意願。

五、弱勢族群，持續關懷

落實關懷弱勢族群，於服務中以高敏感度，對社會高風險家庭、新住民、低收入戶家庭、身心障礙者，主動關懷通報，達成幸福升等，實踐感動服務盡在Tucheng。

六、組織學習，激勵創新

持續推動組織學習，舉辦各項教育訓練及善用社會資源辦理標竿學習，並透過種籽回饋制度，提升同仁專業素養與多元化服務技能。同時鼓勵同仁研究創新，以推動全方位服務。

肆、附件



肆、附件

附件1

100年度提升戶政服務創新精進實施計畫

100年1月26日訂定

100年7月21日修訂

100年9月29日修訂

一、 依據

「新北市政府民政局100年度提升戶政服務創新精進實施計畫」。

二、 目標

- (一) 持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便捷、創新、效能、親民的戶政服務形象與聲譽。
- (二) 促使服務資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- (三) 積極進行多面向整合各機關的服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

三、 實施對象

本所全體同仁。

四、 實施要項

(一) 提升服務品質，深化服務績效

- 1. 考量民眾洽公之便利性及近用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。
- 2. 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。
- 3. 善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定政策行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。
- 4. 結合企業、社會及機關團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。
- 5. 積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。

(二) 便捷服務程序，確保流程透明

- 1. 設置全功能櫃檯，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃檯人員處理各項申辦案件知能，均衡各櫃檯承辦業務，縮短民眾等候時間。
- 2. 徹底診斷簡化作業流程、辦理時限及申請書表等，訂定明確作業程序及量化服



務指標，建立標準作業規範。

3. 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，以追求環保及減省檔存空間為目標。
4. 公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。

(三) 探查民意趨勢，建立顧客關係

1. 建立民眾抱怨處理機制，並由原受理戶所優先自我審查，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。
2. 廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速及正確地處理問題。
3. 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。
4. 有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。
5. 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及分析評估結果；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。

(四) 豐富服務資訊，促進網路溝通

1. 主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預(決)算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結，並即時更新。
2. 機關網站或網頁設計應符合國際評比，網站(頁)資訊檢索並應規劃提供多樣性檢索方式，遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。
3. 規劃建置多元化電子參與管道，如：主任電子信箱及網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。
4. 推動線上服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上預約使用率。

(五) 創新服務方式，整合服務資源

1. 主動檢討，發掘服務過程之問題，進行流程再造、引進民間資源及應用資訊科技等，規劃創新性及整合性的措施以解決服務問題。
2. 檢討現有為民服務工作廣度及深度，並主動協調整合性質重複或相關連服務工

作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。

3. 著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與多元化之方式，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。
4. 鼓勵勇於突破現行機關間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。

五、 執行策略

目標	策略	內容	辦理期程	預期效益
戶政行動化	提升人員素質	1. 辦理兼顧專業素養及提升服務品質等各項教育訓練。 2. 實施新進人員教育訓練。 3. 訂定「戶政法令研習及測驗實施計畫」。 4. 訂定「員工終身學習工作計畫」。 5. 訂定「電腦打字測驗實施計畫」	持續辦理	提升戶政人員專業能力，維護民眾權益。
	多元人力運用	1. 持續召募社會人士擔任戶政志工，協助戶政服務。 2. 爭取多元進用人力。	持續辦理	達成以有限戶政人力，提升戶政服務之目標。
	建立人員交流歷練機制	以適時輪調、擇優升遷、適才適所為原則。	持續辦理	激勵員工士氣，拔擢優質人才。
戶政便捷化	辦理跨機關便民服務	提供戶籍資料變更時，通報各相關機關同時變更資料，節省民眾時間。	持續辦理	透過戶政、地政、稅捐及監理之跨機關服務達成簡政便民目標。
	戶政申辦案件線上進度查詢	配合市府於本所網站設置戶政案件線上預約及線上查詢進度功能，民眾可直接透過網站預約及瀏覽最新辦理情形。	持續辦理	達成資訊公開之效益。
	戶役政資訊系統稽核及安全控管	1. 訂定「戶役政資訊系統異常緊急應變措施實施計畫」。 2. 訂定「使用戶役政資訊系統安全稽核計畫」。 3. 訂定「防範非法利用戶籍資料作業規定」。	持續辦理	防範系統資料當之存取使用，確保其運作功能與危機應變能力。
	服務資訊 e化	1. 隨時檢討本所網站，提供網際網路服務資訊。 2. 訂定「網站資料管理防護計畫」。 3. 訂定「部落格管理防護規範」，增加與民眾互動管道。	持續辦理	擴大網路之服務面及深度，達成施政公開化、透明化，加速民意



目標	策略	內容	辦理期程	預期效益
		4. 訂定「網站留言版管理計畫」。 5. 開通網路電話MSN及Skype的即時通網路通訊服務。		傳達與互動。
戶政多元化	「零等待人數，零等待時間」願景執行方案	1. 機動支援制度。 2. 預審制度。 3. 預約申辦。 4. 簡易窗口。 5. 愛心櫃檯。 6. 多功能服務櫃檯。	持續辦理	提供市民快速便捷的服務。
	戶政有禮服務升等	1. 訂定戶政服務禮儀標準，藉以加強對第一線戶政人員之禮儀訓練及服務要求。 2. 落實「親民服務」、「電話禮貌」計畫之推動。 3. 每月與板橋戶政、地政、土城農會進行電話互測考核。 4. 每季與板橋地政進行神秘客考核。	持續辦理	讓市民在第一線為民服務機關體驗服務升等的感受。
	戶政延時服務加值	1. 週一、二、四、五延時服務 17:30~18:00 2. 週三夜間延時服務 18:00~20:00 3. 週六上午加值服 09:00~12:00。 4. 自然人憑證全時段服務。	持續辦理	提供市民更多洽公時段選擇。
	鼓勵研發創新	1. 訂定「建立參與及建議制度計畫」。 2. 推動品管圈活動計畫	持續辦理	鼓勵戶政創新，激勵人員士氣。
	戶政一處辦北縣傳真情	市內傳真代發日據時期戶口調查簿及戶籍申請書、附件影本。	持續辦理	免除民眾舟車勞頓奔波之苦，達成便民效益。
	營造優質洽公環境	1. 規劃更符合民眾需求之廳舍。 2. 營造雙語洽公環境。 3. 加強辦公廳舍綠美化，營造舒適洽公環境。	持續辦理	提供民眾舒適洽公空間，迎向國際化、優質服務。
	辦理民意滿意度調查	1. 定期辦理民意調查，每月進行滿意度統計，每季辦理滿意度趨勢分析，檢討改進服務缺失，每半年進行服務滿意度比較。 2. 重視民意具體回應、處理改善及轉化服務措施。 3. 訂定「七心服務人員暨為民服務	持續辦理	精進戶政服務及顧客滿意。

目標	策略	內容	辦理期程	預期效益
		績優人員計畫」 4. 訂定「處理人民陳情案件作業規定」。 5. 訂定「親民服務調查實施計畫」。 6. 訂定「即時電子滿意度調查系統實施計畫」。		
	公益或社區活動的參與及政策行銷	1. 積極走入服務社群，使民眾瞭解機關服務內容，並主動傳達服務資訊。 2. 配合新北市政府研究發展考核委員會辦理行動服務隊，積極參與地方活動。 3. 訂定「參與社區活動實施計畫」。	持續辦理	促使服務資訊透明化，擴散服務訊息及功能。

六、 實施方式：

- (一) 全體同仁組成「推動為民服務專案小組」，由主任擔任召集人，共同策劃、研擬為民服務之創新作法及服務措施之行銷規劃，並研訂具體計畫，落實執行實施。
- (二) 管制各項計畫，並將執行進度、缺失等予以記錄，定期於幹部會議、所務會議或提升為民服務品質專案研討會中檢討，以確實掌握工作進度。
- (三) 適時檢討業務執行缺失，並由業務承辦人擬訂改進方案，藉收執行成效。
- (四) 由各課課長辦理平時考核，績效列入年度考核成績參考。
- (五) 依本計畫實施要項進行自我檢核，據以進行檢討或研究改進。
- (六) 依計畫項目積極推動辦理，並將執行績效撰寫參獎申請書，相關書面資料彙整專卷，配合市府研考會「不定期查核」、民政局年度「平時輔導」「定期考核」之佐證。
- (七) 如完成階段性工作且績效優良或提升服務品質有特殊創新作法，隨時透過各種媒體對外公布宣導。
- (八) 獎懲：本計畫推動人員執行之優劣，依「新北市政府及所屬各機關學校公務人員平時獎懲基準」辦理。
- (九) 經費：執行本計畫所需經費，由年度預算中核支。

七、 本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜，得隨時修訂之。

附件2

新北市土城區戶政事務所100年度實施計畫目錄

項目	編號	計畫名稱	訂定日期	最後修訂日期
便民標準服務構面	1	員工終身學習工作計畫	950111	991228
	2	性騷擾防治、申訴及調查處理要點	970418	991214
	3	印信管理作業實施要點	920123	991223
	4	文書處理作業實施要點	910904	991223
	5	災害緊急應變小組作業計畫	930608	991221
	6	推行5S運動實施計畫	881019	991225
	7	消防防護計畫	940610	991217
	8	消防防護防火防災應變教育訓練計畫	940724	991217
	9	100年全面節能減碳實施計畫	991011	1001104
	10	哺(集)乳室使用管理規則	911223	1000215
	11	內部控制小組工作計畫	920801	1000113
	12	處理人民陳情案件作業規定	970131	991221
	13	「主任與民有約」實施計畫	910612	991221
	14	推動品管圈活動計畫	910325	991221
	15	建立參與及建議制度計畫	910313	991221
	16	推動戶政業務「快事快辦」方案實施計畫	910916	991221
	17	推動雙語化-營造英語生活環境實施計畫	940418	991203
	18	「新聞處理機制」作業要項	940906	991222
	19	單一窗口實施計畫	890119	991222
	20	重大緊急事件速報機制實施計畫	1000131	
	21	100年度提升戶政服務創新精進實施計畫	1000126	1000929
	22	親民服務執行計畫	1000721	1000805
	23	為民服務問卷調查實施計畫	1000126	1000721
	24	走動式管理及服務執行計畫	880920	1000805
	25	新北市板橋區中心戶政事務所電話禮貌測試實施計畫	991025	1000124
	26	新北市土城區戶政事務所與土城區農會電話禮貌互測實施計畫	980527	991221
	27	新北市板橋地政事務所與新北市土城區戶政事務所電話禮貌互測實施計畫	1000201	
	28	推行電話禮貌實施要點	950303	991221
	29	新北市板橋區中心戶政事務所志願服務推展執行計畫	940825	1000124
	30	「七心服務人員」暨「為民服務績優人員」實施計畫	931001	1001229
	31	親民服務調查實施計畫	961225	1000805
	32	參與社區活動實施計畫	981123	1001229
	33	與本市地政機關共同推行延伸服務實施計畫	881015	991221

項目	編號	計畫名稱	訂定日期	最後修訂日期	
	34	「即時電子滿意度調查系統」實施計畫	991231	1000210	
	35	辦理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實施計畫	1000929		
	36	執行標準作業檢核實施計畫	910516	1001221	
	37	戶政法令研習及測驗實施計畫	880903	1001221	
	38	電腦打字測驗實施計畫	970422	991208	
	39	本所暨板橋地政事務所「神秘客活動」實施計畫	980323	1001223	
	40	辦理戶籍登記謄本減量作業要點	910422	991210	
	41	受理大宗戶籍謄本作業處理原則	900824	991210	
	42	改善戶籍登記申請書及副份處理作業要點	881206	991210	
	43	戶籍登記案件審(抽)核及獎懲要點	881018	991210	
	44	「高風險家庭通報」實施計畫	1000427		
	45	辦理「護照申請親辦」人別確認作業程序	1000224		
	46	檔案庫房設施暨安全管理計畫	971209	991209	
	47	檔案檢調作業流程規範	910702	991209	
	48	檔案開放應用作業規定	980305	991209	
	資訊流通服務	49	網站資料管理防護計畫	910828	991221
		50	部落格管理防護規範	990316	991203
		51	網站留言版管理計畫	1000922	
52		防範非法利用戶籍資料作業規定	910702	991225	
53		使用戶役政資訊系統安全稽核計畫	981025	1000913	
54		戶役政資訊系統異常緊急應變措施實施計畫	970118	991225	
55		公文電子交換作業要點	910904	991223	
創新加值服務	56	延長辦公時間實施計畫	910801	991203	
	57	「協尋失聯親友」實施計畫	980306	1000923	
	58	自然人憑證集體申辦計畫	971210	991213	
	59	「廁所美化評比活動」實施計畫	980223	1000324	
	60	「到家服務」執行計畫	881019	991221	
	61	「愛心服務鈴」實施計畫	880401	1000125	
	62	「愛的物語-親親小天使」實施計畫	980415	991221	
	63	「喜悅分享-幸福佳人專區」實施計畫	970515	991221	
	64	「愛心櫃檯」服務實施計畫	880903	991221	
	65	「喜悅分享-喜訊大分享」實施計畫	990127	991221	
	66	戶政實用手語每日一句實施計畫	990226	991213	
	67	「集中受理初次請領國民身分證」實施計畫	950103	1001219	

附件3

洽公環境



全功能綜合受理櫃檯



多功能服務台



便民資訊站



盥洗室



無障礙坡道



身障專用停車場



代叫計程車



手機緊急充電器



多媒體系統



申請書表及範例



愛心服務鈴



書寫區



民眾專用停車場



提供飲水設施



觸控式取號機

附件4

電話測試問題參考表 (15題)

問題 (Q)		解答 (A)	
辦理事項	申請人	應攜帶之證件	
1. 小朋友剛出生，我要攜帶哪些證件幫他報戶口？	父、母、祖父、祖母、戶長、同居人或扶養人	1. 出生證明書、姓氏約定書。 2. 戶口名簿、申請人國民身分證、印章。	
2. 我想認領小孩，需要帶哪些證件及資料？	認領人 被認領人 (認領人不為申請時)	1. 認領書、法院判決書及判決確定證明書或相關文件。 2. 被認領人戶口名簿 (已領有國民身分證，另攜帶國民身分證，換證規費每張新臺幣50元)。 3. 認領人國民身分證、印章。 4. 認領原則從母姓、亦可約定從父姓。	
3. 請問要辦理死亡除戶，要帶哪些證件？	配偶、親屬、戶長、同居人、經理殮葬之人、死亡時之房屋或土地管理人	1. 死亡證明書。 2. 死亡者國民身分證、戶口名簿及其配偶國民身分證、印章。 3. 申請人國民身分證、印章。	
4. 請問要辦理收養登記，要帶哪些證件？	收養人 被收養人	1. 收養裁定書及確定證明書、姓氏約定書。 2. 被收養人戶口名簿 (已領有國民身分證，另攜帶國民身分證，換證規費每張新臺幣50元)。 3. 申請人國民身分證、印章。	
5. 我是阿美族，想要辦理原住民族別登記？	本人或 法定代理人	申請人戶口名簿、國民身分證、印章。	
6. 我想要變更印鑑章，應如何辦理？	本人	1. 當事人國民身分證、印鑑章。 2. 規費新臺幣20元。	
7. 請問要辦理結婚登記，要帶哪些證件？	當事人雙方	1. 當事人雙方之戶口名簿、國民身分證、印章。 2. 結婚書約 (須有證人2人簽名或蓋章)。 3. 換證規費每張新臺幣50元。 4. 如申請結婚證明書另備規費每張新臺幣100元。	
8. 結婚當日如無法辦理結婚登記，可以改日辦理嗎？	當事人雙方	如無法於結婚當日辦理登記，得於「結婚登記日前3個辦公日」內，向戶政事務所辦理，並指定結婚登記日。	

問題 (Q)	解答 (A)	
辦理事項	申請人	應攜帶之證件
9. 我要和我老公協議離婚，需要帶哪些證件去辦理？	當事人雙方	1. 當事人雙方之戶口名簿、國民身分證、印章。 2. 離婚協議書（須有證人2人簽名或蓋章）。 3. 換證規費每張新臺幣50元。
10. 我和我先生已經由法院判決離婚，應如何辦理登記？	由當事人一方為申請人	1. 當事人之戶口名簿、國民身分證、印章。 2. 離婚判決書及判決確定證明書。 3. 換證規費每張新臺幣50元。
11. 我搬家了、要遷戶口，應如何辦理？	本人或戶長	1. 申請人國民身分證、印章。 2. 遷出地戶口名簿、遷入地戶口名簿、當事人國民身分證、換證規費每張新臺幣50元。 3. 如另立一戶，應另提憑單獨立戶之證明文件。 4. 戶口名簿規費新臺幣30元。
12. 房客遷走，戶籍卻未遷出，該如何將其戶籍遷出？	房屋所有權人	1. 申請人國民身分證、印章。 2. 房屋所有權證明文件。
13. 小孩滿14歲，應如何辦理身分證？	本人或法定代理人	1. 當事人或法定代理人戶口名簿、印章。 2. 最近2年內拍攝符合身分證規格彩色相片1張。 3. 換證規費每張新臺幣50元。
14. 戶口名簿掉了，應如何辦理？	戶長	1. 戶長親自申請者，戶長之國民身分證、印章。 2. 戶長書面委託他人者，受委託人國民身分證、印章、委託書。 3. 戶口名簿規費30元。
15. 我要申請我們家的戶籍謄本，需要帶哪些證件、費用？	本人	1. 當事人國民身分證、印章。 2. 規費以張計算，每張戶籍謄本15元。

附件5

新聞稿發佈

發佈機關	發佈內容	數量
自由時報	<ol style="list-style-type: none"> 1. 創意藝術紙雕 土城看得見 2. 八十七歲嬭 暉畫筆彩繪人生 3. 結婚登記 花轎鳳冠迎新人-大台北都會新聞版 4. 《百年國慶 十全十美》 新人甜蜜完婚-生活新聞版 5. 電子鐘定格10:10戶所貼心 6. 牽手百年 土城送好禮 7. 土城戶所 三鶯社大師生畫展 8. 百年結婚書約 土城戶所送佳偶 9. 專案核發居留 10. 感恩卡設計賽 成績揭曉 11. 土城戶政所徵件至20日止 	11件
中國時報	越配面臨遣返 專案核准居留	1件
聯合報	<ol style="list-style-type: none"> 1. 歸化國籍 隨到隨考 2. 百年雙十結婚潮 已376對預約登記 	2件
捷運報	1. 百年雙十結婚列車 新人搶搭	1件
本所	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與紙雕相遇土城戶政舉辦「黃德謀藝術紙雕師生聯展」 2. 土城戶政「溫馨戶政好文募集」系列活動開跑 3. 土城戶政即日起舉辦「色彩協奏曲」畫展 4. 有關本所於100年10月10日舉辦「牽手百年結婚企劃」一案(新聞採訪通知) 5. 土城戶政與您牽手一百年~結婚永難忘 6. 「國籍歸化測試隨到隨考」~土城戶政超便民 7. 土城戶政電話語音留言服務上線囉~ 8. 土城戶政推出「自然人憑證」全時段服務 9. 土城戶政邀請您進入「色鉛筆的塗畫世界」 10. 幸福大方送一給您最「夯」的結婚賀禮 11. 土城戶政推出『精采一百戶政大補帖』很精采 12. 土城戶所「關懷老弱婦孺設置緊急求救鈴」 13. 有關市民曾嘉財先生申請越南及外僑黃金鳳女是重新居留及辦理結婚登記案(新聞採訪通知) 14. 服務到你家~土城戶政自然人憑證線上教學 15. 土城戶政「母親感恩卡設計大賞」票選出爐囉 16. 貼近民意~土城戶政首創「即時滿意度系統」 17. 土城戶政「代叫計程車」服務足用心ㄟ! 18. 土城戶政『123查學區』給您最夯的服務 19. 土城戶政邀請您參與「母親感恩卡設計大賞」 20. 申辦「自然人憑證」土城戶政超便民 21. 土城戶政「謄本便利站」~戶籍謄本免費送 22. 情人節~土城戶政甜蜜情 	22件

附件6

網站公開服務措施網址

專區名稱	公開項目情形	數量
機關簡介	提供本所簡介、服務時間、交通位置、轄區現況、主任簡介、組織架構、業務職掌、績優人員、志工園地等。 ▶ http://www.tucheng.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=25273	9項
常用申辦	提供身分證、戶籍謄本、戶口名簿、出生、結婚、遷徙、印鑑登記、姓名更改、自然人憑證之服務內容及法令須知。 ▶ http://www.tucheng.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?command=display&pageID=46695~46699、46816、46833、46876 ▶ http://www.tucheng.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=43556	9項
最新消息 戶政布告	發布最新服務訊息54則及戶政布告宣導各項服務資訊。 ▶ http://www.tucheng.ris.ntpc.gov.tw/web/News ▶ http://www.tucheng.ris.ntpc.gov.tw/web/SelfPageSetup?pageID=25270	2項
戶政 廣播器	提供常見問題、法令彙編、案例分享、自我檢視表、宣導影音館。 ▶ 常見問題集： http://www.tucheng.ris.ntpc.gov.tw/web/FAQ ▶ 法令彙編：建置每月發佈之戶政法令相關函釋知識庫以供查詢 http://www.tucheng.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=38658 ▶ 案例分享：特殊案例說明 http://www.tucheng.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=38657 ▶ 自我檢視表：提供申辦案件具備條件及攜帶文件之檢視 http://www.tucheng.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=38041 ▶ 宣導影音館：收錄戶政法令相關宣導影片。 http://www.tucheng.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=43954	5項
書表 E點通	常用書表下載：委託書、委任書、同意書、其他書表、E政府表單，包含各式空白書表及範例。 ▶ http://www.tucheng.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?command=display&pageID=31579	5項
喜訊 大分享	首創設置幸福佳人、親親小天使、戶所天地、結婚書約特別版 ▶ 幸福佳人：刊登結婚新人喜訊留言及甜蜜照片 http://www.tucheng.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=46719 ▶ 親親小天使：刊登新生兒喜訊 http://www.tucheng.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=46877 ▶ 戶所天地：刊登歷年績優、七心服務人員榮譽榜及各項活動剪影 http://www.tucheng.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=41208 ▶ 結婚書約特別版：精美設計之彩色特別結婚書約6款 http://www.tucheng.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=46956	4項
熱線 你和我	多元交流管道：民意信箱、問卷、留言版、MSN/Skype、小城故事blog。	5項
人口統計	提供本市本區人口統計：歷年人口、原住民人口、各項戶籍人口動態…等項目。 ▶ http://www.tucheng.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=39892	8項

專區名稱	公開項目情形	數量
查詢服務	提供各式服務資訊：便民服務、各戶所服務時間及通訊錄、標準作業程序、身分證領補換查詢、案件處理期限表、規費一覽表、罰鍰一覽表...等。 ➤ http://www.tucheng.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=25268	16項
申請須知	提供戶政業務33項申請資訊。 ➤ http://www.tucheng.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=46907	33項
線上預約/ 線上櫃檯	1. 線上預約提供:戶籍謄本、戶口名簿、到家服務、門牌證明、結婚登記及查詢/取消線上預約等6項。 ➤ http://www.tucheng.ris.ntpc.gov.tw/web/SelfPageSetup?command=display&pageID=28116 2. 線上櫃檯提供:申請電子/英文戶籍謄本、戶政案件進度查詢、申辦案件預約、新北市網站E櫃檯、身分證掛失暨撤銷掛失等6項。	12項
交流園地	提供市長信箱、主任信箱、常見問題集、陳情抱怨處理程序、問卷調查、民意問卷調查統計分析、民眾建議事項暨處理情形一覽表、電子滿意度調查統計分析、留言版、電子報訂閱等。 ➤ http://www.tucheng.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=25271	10項
網網相連	首頁相關連結及內頁網網相連提供:內政部戶政司、新北市政府、戶政服務網、內政部憑證管理中心、土城區公所...等機關連結。 ➤ http://www.tucheng.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=25272	25項
歸化測試	提供外籍配偶歸化測試相關資訊：全國歸化資訊、考試題庫、期程。 ➤ http://www.tucheng.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=33791	3項
檔案應用	提供檔案應用開放作業規定、相關法規、申請書...等。 ➤ http://www.tucheng.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=33960	7項
線上藝廊	各項藝文活動展覽：母親感恩卡、色鉛筆、粉蠟筆、紙雕作品...等。 ➤ http://www.tucheng.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=44030	1項
護照親辦	外交部公告護照親辦相關規定及說明 ➤ http://www.boca.gov.tw/passport/index.html	1項
生育獎勵	新北市一生幸福生育獎勵金申請之相關說明 ➤ http://www.ntpc.gov.tw/web66/_file/2890/upload/newbaby/health-care.html	1項
門牌地理 資訊	首創門牌地理資訊系統，便利查詢門牌位置。 ➤ http://addr.ris.ntpc.gov.tw/tpcaddr/?CFID=431322&CFTOKEN=90503097	1項
手語服務	首創線上手語教學網站，自行錄製課程，提供大眾隨時學習手語。 ➤ http://www.tucheng.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=46722	1項
手機條碼 下載	提供本所QR code條碼，輕鬆一拍即可取得相關服務資訊。 ➤ http://www.tucheng.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=46599	1項
便民 資訊站	提供免費服務、便民一覽表、申請書表、自我檢視表4大項服務措施。 ➤ http://www.tucheng.ris.ntpc.gov.tw/web/SG?pageID=44203	4項
其他	等待人數即時影像、分眾導覽(兒童、原住民、陸配外配及英文版)網頁、政府資訊公開專區、網站分類檢索、異地申請等項。	8項

附件7

戶政業務研提案件

編號	提案日期	提案人	提案項目	審查結果
1	100.01.11	鄭駿	外配國籍申請得由本人向住所地戶所申請配偶姓名變更或補填個人資料異動	內政部參採
2	100.01.19	鄭駿	修正死亡資料通報辦法第6條部分條文	逕復戶所
3	100.02.10	鄭駿	戶籍法增訂準正登記	逕復戶所
4	100.05.06	鄭駿	修改動態統計戶籍登記申請須知第48點	錄案參採
5	100.05.16	王碧禎	增定收養子女改名權利	逕復戶所
6	100.06.08	鄭駿、楊淑玲	大陸人民面談結婚登記疑義	逕復戶所
7	100.07.19	鄭駿	行政協助聯繫表修正	逕復戶所
8	100.09.13	鄭駿	戶籍法增列民眾申辦身分證之簽名及電子檔案保存	逕復戶所
9	100.09.20	黃惠雪	修改印鑑登記辦法第5條第1項第7款	報內政部
10	100.09.23	陳妍婷	線上預約增加各戶籍登記及英文謄本申請	民政局 錄案參考
11	100.09.27	邱鳳珠	初領身分證得向任一戶所為之	逕復戶所
12	100.10.24	黃惠薇	利害關係人持支票及退票證明申請背書人戶籍謄本，應另提憑法院支付命令或檢附通知背書人謄本	報內政部
13	100.10.25	柯秋香	修正戶政規費系統罰鍰頁面(離婚.判決離婚)	逕復戶所
14	100.10.28	丁朱素	開放所有權人以網路查詢該筆地號土地課稅情形之功能	逕復戶所
15	100.11.21	陳秀蓮	修改改名申請書	逕復戶所
16	100.11.21	鄭駿	eportal信箱增加設定限期及回覆統計功能	逕復戶所 轉資訊中心 參考