

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



臺南市永康區戶政事務所

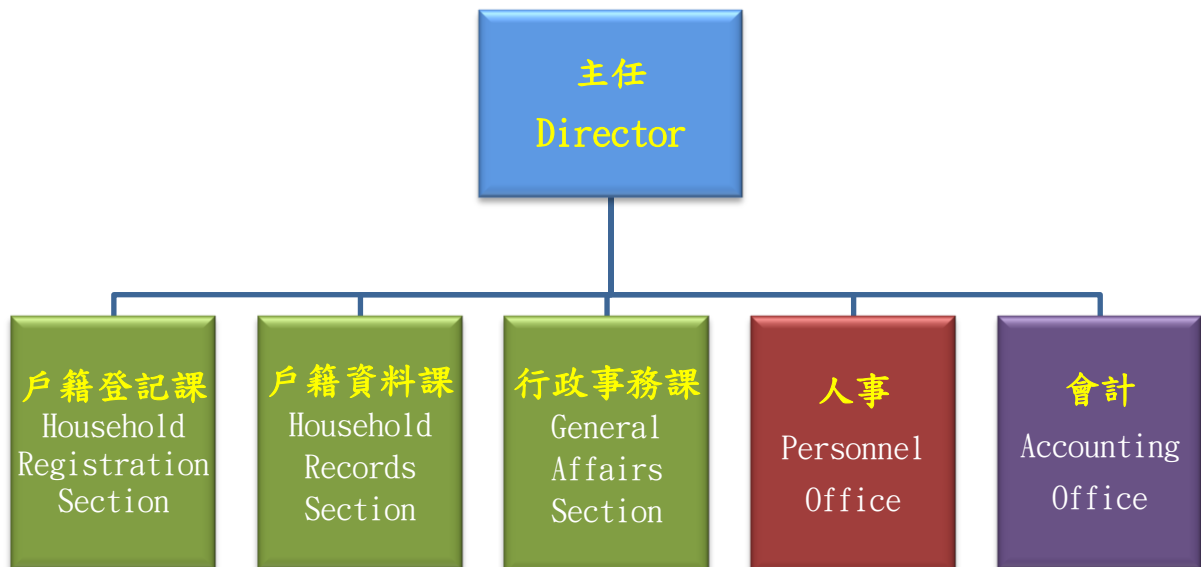
中華民國 101 年 1 月

基本資料	3
壹、為民服務業務現況簡介	4
一、年度推動服務重點與措施	5
二、服務團隊	7
三、引領服務的核心機制	8
四、創新增值心服務	9
五、服務時間及項目	11
貳、提升為民服務品質績效	12
一、優質便民服務	13
(一)服務流程	13
(二)機關形象	28
(三)顧客關係	46
二、資訊流通服務	55
(一)資訊提供及檢索服務	55
(二)線上服務及電子參與	59
三、創新增值服務	64
(一)提供創新服務情形	64
參、未來努力方向	77
肆、附件	78

基本資料

機關名稱	臺南市永康區戶政事務所	首長	張治嵩	職稱	主任
機關地址	臺南市永康區大同街 735 號				
機關網址	http://www.yungkang-house.gov.tw/				
機關員額	共計：47 人（含工友三人）				
總預算	44,185 千元				
聯絡人	林育嬪	職稱	課長	電話	(06) 2326734
E-mail 位址	ykhi@ms59.hinet.net			傳真	(06)2015310

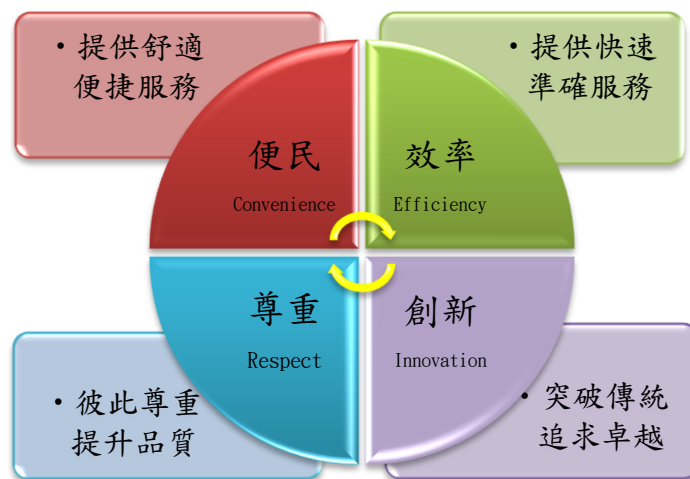
機關組織圖



壹、為民服務業務現況簡介

走過歷史，多少傳承與軌跡為眾人所遺忘，承先啟後之際，戶政體系與發展，代表著一個社會的完整與延續。不論師法企業或行政，民意的風向球不斷的轉動，如何獲得民意的支持與肯定，一直為戶政同仁努力的共同目標。居於都會型城市的永康區，台灣南部樸實的民風，配合工商發展的區域特質，伴隨人口數逐年增長，戶政服務品質的要求水漲船高。如何因應區域發展、人口結構變化、新舊居民生活型態差異、新移民不斷加入，積極主動的滿足 22 萬民眾多方的需求，是本所近年來不斷追求的目標。

為求服務品質的提升與創新，本所提出四項服務品質目標--「便民、效率、創新、尊重」，藉由整合四項目標的規劃及執行，持續推動優質的便民服務，型塑專業、親切、高效率的服務形象為要項，以確保民眾知的權利，促進行政資訊透明化，提供友善的網路服務為基準，整合運用各項資源，開發創新服務措施為依歸，展現卓越的服務品質。



永康區戶政事務所服務品質目標

永康區位於臺南市西南方，舊稱臺南縣永康鄉，因人口和都市規模成長相當快速 82 年 5 月改制永康市，99 年 12 月改制為臺南市永康區。總面積 4,038 公頃，行政區域劃分為 39 個里，1,288 鄰，永康區 85 年的人口數

【為民服務現況簡介】



為 179,214 人，逐年遞增至 100 年的 220,825 人，而本所員額從 85 年的 52 人逐年遞減至 100 年的 44 人，如何在相對增減的情形下不斷的改善戶所的服務品質，是一大挑戰。服務理念及制度的建置完善，結合團體凝聚力的發揮，為本所服務工作奠定穩固的準則與方向。

一、年度推動服務重點與措施：

戶政事務所每天所需面對的民眾需求相當多元，同仁如何於絡繹不絕的服務工作中，始終堅持「以客為尊、與民為善」，因而本所特別提出「7 心共享，永保安康」心方向（齊心共享，永保安康）的服務理念，做為所有同仁共同遵循的方向。

- 7 心為：
1. 服務心
 2. 柔軟心
 3. 同理心
 4. 專業心
 5. 應變心
 6. 回饋心
 7. 永續心



本所年度服務方向以 7 心為理念、服務品質四大目標為宗旨，檢核目前的政策可行性及延續性，配合創新機制的運作，彙整出年度的服務重點與措施。

（一）以服務心強化多元心：

- 1、推動流程簡化工作，總計有 1,133,687 件的申辦民眾受惠，節省 149,331 小時的等待及申辦時間。
- 2、減少申辦案件書表，總計節省 260,337 張的用紙量。

（二）以柔軟心取代沈默心：

- 1、推動服務禮儀全方位運動，提倡三連拍禮貌服務。

【為民服務現況簡介】

- 2、提供奉茶服務，由同仁及志工親奉麥茶。
- 3、票選禮貌先生小姐，每季公佈票選結果。
- 4、首開青年朋友加入志工行列，共有十四位年青學子參與。



同仁起身相迎民眾

(三) 以同理心融化失落心：

- 1、主動免費提供公所社會福利申請案所需謄本，共 7,161 件申請人受惠；今年度首推到所申辦社會福利所需謄本者，無須收取規費的新措施，共有 16,332 件。
- 2、擴大跨機關連結，單位由 3 個擴增至 9 個。
- 3、到府服務的項目增加，以「馬路」代替「網路」提供更溫馨的服務，主要包括異地辦理初領身分證、護照人別確認、到府發放生育獎勵金等等。
- 4、助學貸款期間於台銀設置工作站，服務莘莘學子。



到醫院辦理身分證補發

(四) 以專業心去除觀望心：

- 1、建立支援及考績評比機制，培養同仁主動積極的服務精神，有效疏解人潮。
- 2、辦理各項講習、培育各項專業人才。

(五) 以應變心結合資訊心：

- 1、全面網站改版，提高民眾線上參與力，以「網路」連結「馬路」服務。
- 2、裝設網路電話，有效改善原有四線電話塞車情形。
- 3、全面提升戶役政系統光纖速率，由 10M 提升至 30M，輸送速度影響及於全國各戶役政單位。

(六) 以回饋心填補冷漠心：

- 1、法令資料庫公開：彙整臺南市 37 區戶政事務所發生之特殊個案，並公布於本所網站供民眾及同仁參閱。
- 2、提供 5 種意見反應管道暢通民意。

【為民服務現況簡介】

(七) 以永續心推展綠能心：

- 1、持續的推動綠美化工作，配合節能減碳新政策，善盡社會責任。
- 2、建構安全健康服務場所，提供民眾舒適安全的洽公場所。



綠美化同仁 DIY

二、服務團隊：

為有效提供高品質服務，本所依同仁專長分為六組，包括服務流程、機關形象、顧客關係、資訊公開、線上服務及創新研提。每組皆設有小組長與主任組成決策中心，定期、不定期的開會研議、檢核各項創新服務措施的可行性及有效性，做為改善與重新規劃的依循。團隊小組相關工作內容及重點目標如下圖所示：



【為民服務現況簡介】

三、引領服務的核心機制：

本所服務工作的規劃與執行考核能有效的進行，主要有賴於建制完整的獎勵制度及堅強質實的工作團隊，兩種機制相互配合運行不悖，服務績效有目共睹。

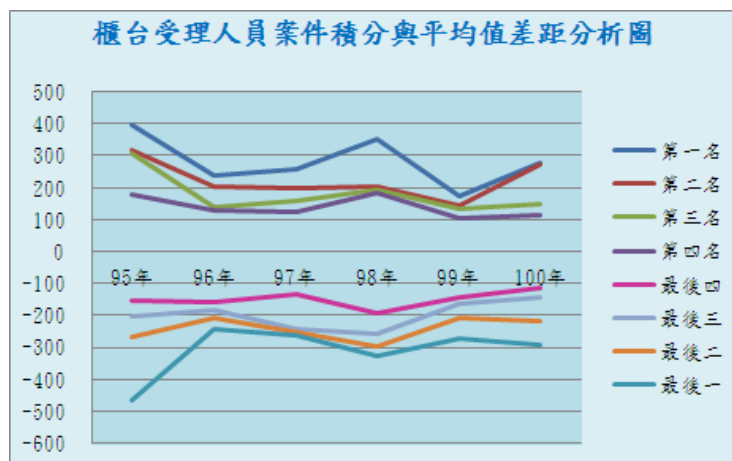
(一) 建立透明公正的年終考績評比制度：

本所自 93 年起開始採用年終考績評比制度，先由考績委員會依整體業務，評列十五項評比項目，明確列出各項目評比方式及積分，再經由所務會議全體同仁同意通過執行，每年依實務增刪部份內容。

(如附件 2, p. 86)



此制度的推行，為本所提升服務品質的主軸，其中案件積分的評比考核，更是帶動整個服務流程便捷性改善的原動力。雖然永康轄區人口數逐年增加，戶所員額漸減，但同仁的努力不減，櫃台同仁整年度案件積分前四名與後四名的差距逐漸縮小，人員素質趨於一致，其績效良好可見一斑。(如附件 3, p. 87)



【為民服務現況簡介】

(二) 堅強質實的服務團隊：

團隊精神的體現是本所的堅強支柱，所有的方案與計劃皆是由六組同仁提出，經由主任、課長與組長所組成的決策中心合議後，全所同仁共同參與執行。全體動員、精益求精是我們最大的特色，不管任何大小活動，服務品質皆是保證，民眾的訴求皆能獲得迅速即時的回應，不但深獲上級的肯定，更為其他機關標竿學習的對象。

樂觀積極的服務團隊



四、創新加值“心”服務：

服務，是一條延遠的細流，我們沒有華麗的詞藻、沒有奧瀚的論述，有的是樸實的執著、親身的付出，我們走的踏實，胼手胝足、一步一腳印，希望藉由四個故事的發展與影響，具體呈現本所傾聽民意、用心服務的真誠，我們的故事不是空白的開始，是不斷努力的堅持。（全文詳見創新加值服務，p. 64）

(一) 到府服務深耕化：

黑市阿城，在一個沈默的社會角落 30 多年沒有身分，好心收留他的阿伯年歲漸邁。面對如此的無助，同仁們於得知的那一刻起，通力合作多方奔走，終於看到破涕為笑、靦腆幸福的結果。到府服務的工作因為此故事的延伸，不但範圍擴大，服務的方式亦多元，社會角落的灰色人口得以發聲，無須再閃躲於人群中。

【為民服務現況簡介】

（二）跨機關服務擴增化：

500 元是孩子一個月的營養午餐費，卻因一張謄本有可能讓他們餓肚子，阿嬤心疼孫子的眼淚令人不捨，經過三年努力不懈的協調與溝通，終於獲得圓滿的解決。永康區每年有 7 仟多件的社會福利申請案，因為這項服務而受惠，民眾滿懷謝意的眼神讓我們覺得再多的辛苦也值得。

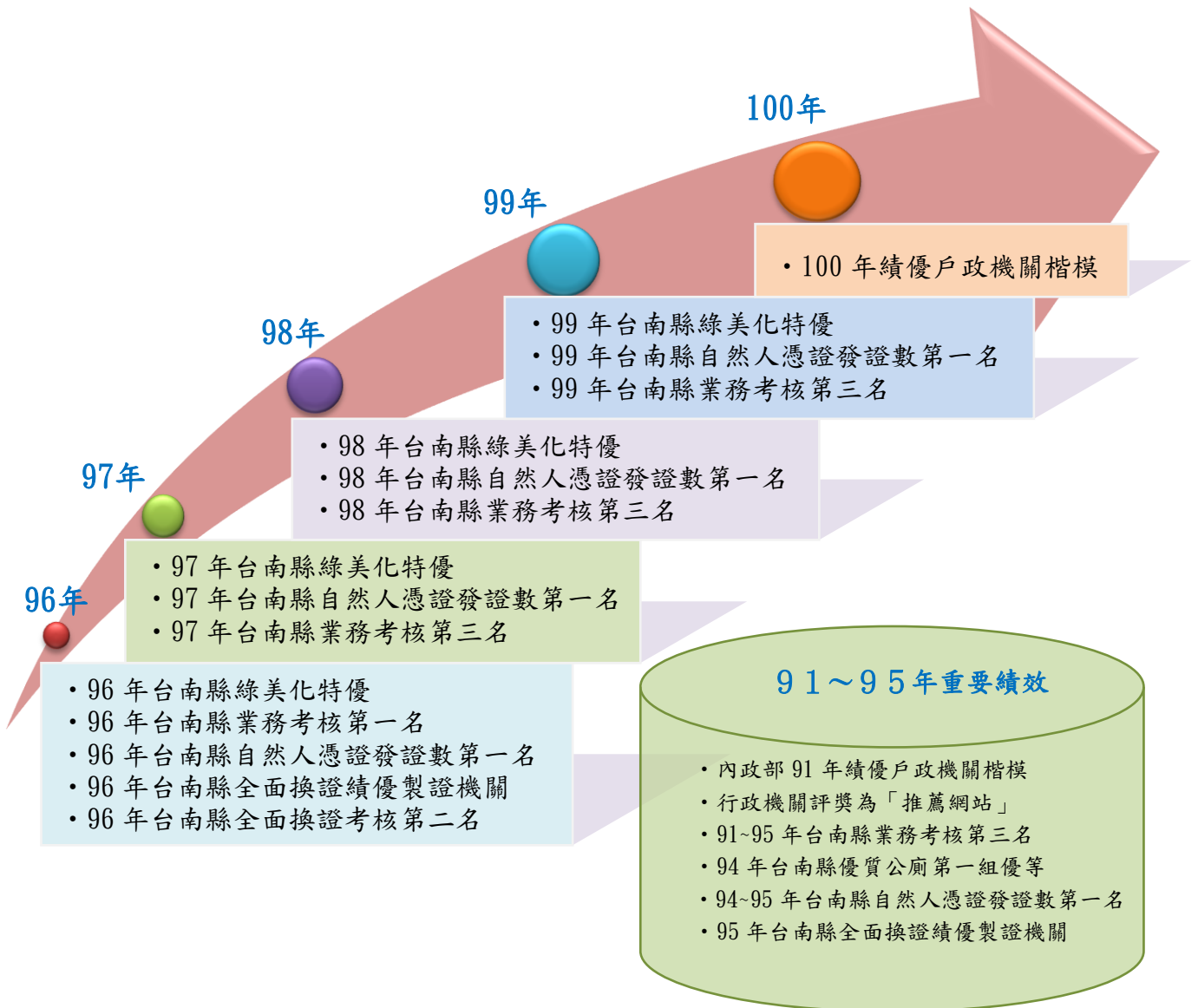
（三）服務團隊優質化：

等待會使人的心理情緒難以掌控，面對叫號機 1,000 的破錶數字，不但使得同仁手足無措，民眾更是情緒難耐。在同仁不斷的腦力激盪下，彙集出解決之道，決定採用支援及考績獎勵機制。經過時間的試煉，終於產生實質的效益，民眾已無須長時間的等待，同樣的時間反能獲得更好的服務。

（四）環境空間豐富化：

紫色小花美麗卻不知名，為它立名的過程使得同仁合力 DIY，營造一個綠意盎然的辦公場所，民眾與同仁的身心都能獲得舒解，也藉由一系列節能減碳的推動、安全健康洽公場所的管理維護，希望能提供民眾綠能安全的服務環境，發揮拋磚引玉的功效，善盡保護綠色地球的社會責任。

由於全體同仁的努力與付出，使得本所的服務績效持續成長，深獲各方的肯定，在上級長官及民眾的鞭策下，本所歷年服務績效呈現，如圖所示：



五、服務時間及項目：

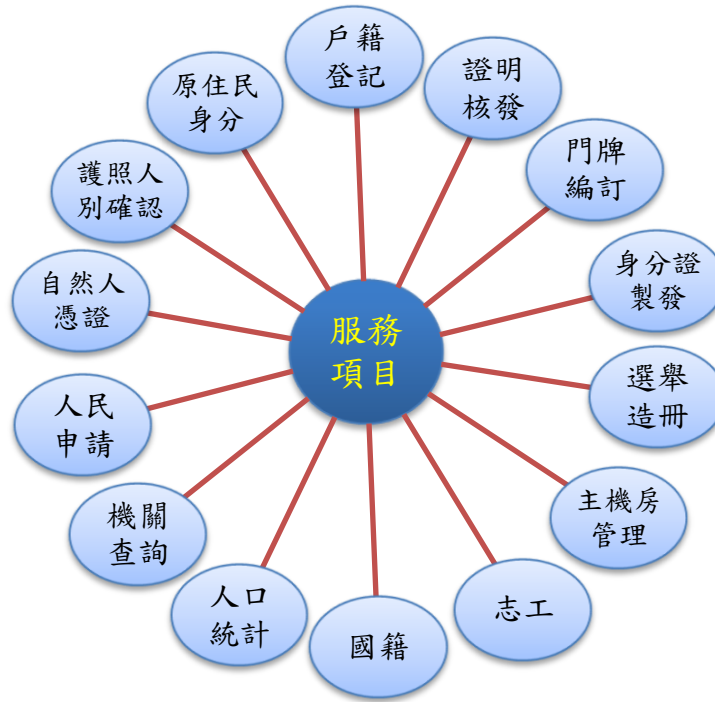
服務時間： 24小時線上預約服務

星期一至星期五 上午 8:00~下午 5:30 (中午彈性上班)

星期六 上午 8:00~中午 12:00 (延長上班)

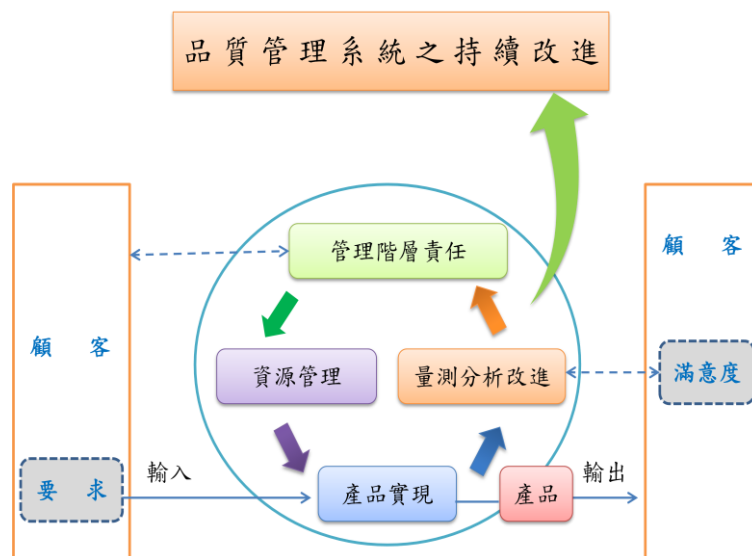
服務項目：綜合歸納如下圖所示：

【為民服務現況簡介】



貳、提升為民服務品質績效

為全面有效的導入及提升服務品質，本所於 89 年取得 ISO9001:2000 認證，期間不斷的進行內稽，100 年 12 月再次通過 ISO9001:2008 認證。本所的服務工作規劃及品質績效評核主要是依循 ISO9001:2008 品質管理系統之要求，遠遠超過品質的兩大目標：抽查戶籍登記案件錯誤率 5% 以下及為民服務工作民意調查滿意度 80% 以上。



一、優質便民服務：

快速、正確及結果可預見性，是品質優劣的重要原則，服務的提供也不例外，優質的便民服務首重服務流程的簡化、處理過程透明公開，民眾的需求可以得到實質的滿足，因而透明簡化、友善便民、專業快速、正確效率即是我們追求的目標。

(一) 服務流程：

1、服務流程便捷性：

(1) 單一窗口服務全功能程度：

本所一樓共設有 25 個窗口，除設置全功能單一窗口外，為因應特殊業務及查實審核所需，另設置專業性及移動性櫃台，希望能達到「One Ticket」一處收件全程服務的效果，提供民眾更簡便、快速的服務，100 年共服務 210,650 件，相較於 99 年的服務件數 190,170 件，成長 10.77%。

A、單一窗口服務櫃台：

本所單一窗口專辦一般戶籍登記及核發文件業務，另將英文謄本、人別確認、到府服務、門牌編訂、國籍、歸化測試申請等專業性業務亦列入單一窗口服務的範圍，100 年共計 180,297 件服務案，99 年為 164,529 件，成長率達 9.58%。

B、全功能服務台：

提供民眾相關的法令諮詢、路線引導、叫車服務、愛心傘、愛心雨衣、老花眼鏡等服務，共計服務 13,651 人次。

C、快速機動櫃台：

為減少民眾等待時間，特別設置支援機制，成立快速窗口，採兩階段案件分流制度，民眾等待人數 10 人以上 15 人以下由戶籍登記課及戶籍資料課後線行政人員支援，15 人以上行政事務課人員加入支援，以請領戶籍謄本及簡易申辦案件為主，100 年共計服務 13,499 件，99 年為 7,103 件，成長率高達 90.05%。

【優質便民服務】

D、逾號及愛心櫃台：

為避免民眾接聽電話或因故暫離戶所而逾號久候的困擾，本所於今年新設置逾號櫃台，使逾號民眾無須重新等待；為服務行動不便及年老者特別設有愛心服務櫃台，由專櫃直接服務無須等待叫號，共計服務 112 件。



志工及同仁協助行動不便者



E、網路及電話預約專用櫃台：

今年度首度推行此類服務櫃台，為使預約功能發揮效益，開放線上預約戶籍登記及電話預約專用櫃台，請預約民眾直接至櫃台辦理，總計服務 579 件申辦案件。

F、自然人憑證專用櫃台：

由專人專櫃受理自然人憑證，且於報稅期間加開櫃台並延長服務時間，以縮減民眾等待時間，共計服務案件達 2,512 件。

永康區戶政事務所 100 年各類櫃台績效統計表

編號	櫃台種類	件數	績效評核
A	單一窗口服務櫃台	180,297	單一窗口共受理戶籍登記類 36,254 件，文件證明核發類 141,994 件，加上其他專業案件 2,049 件，總計 180,297 件戶籍案件。
B	全功能服務台	13,651	全功能服務台協助並回覆民眾諮詢，共計 13,513 件，撥打市內電話 83 件，代客叫車 55 件，共計 13,651 件。
C	快速機動櫃台	13,499	機動櫃台本年度共支援處理 13,499 件的申辦案件。
D	逾號及愛心櫃台 	112	逾號櫃台為本年度首設，共服務 112 件的申辦民眾。
E	網路及電話預約專用櫃台 	579	此專用櫃台共服務網路預約戶籍謄本 178 件、戶口名簿 4 件、到府服務 3 件、戶籍登記 37 件，電話預約戶籍謄本 173 件、預約結婚 184 件，總計 579 件申辦案件。
F	自然人憑證專用櫃台	2,512	此專用櫃台共計核發 2,512 張憑證。
總計		210,650 件	

【優質便民服務】

(2) 申辦案件流程簡化程度：

歸納本所業務內容及申辦流程，將簡化的工作分為臨櫃辦理、非臨櫃辦理及資訊系統應用三部份加以說明。今年的簡化績效方面，總共服務 1,133,687 件，節省民眾 149,331 小時的等待或申辦時間。

申辦案件流程圖(簡化前)



A、臨櫃辦理：

(A) 櫃台受理案件積分列入考績評比項目：

為有效縮短民眾等待及申辦時間，本所自 94 年實施此考核措施，鼓勵櫃台同仁積極受理案件，減少民眾等待之時間，以達簡化流程之功效，100 年共計 180,297 件服務案，99 年 164,529 件，成長 9.58%。

(B) 利用跨機關連結代查相關資料：

戶所主動代替民眾查詢改名之刑事記錄及遷出國外之出入境記錄，申請戶籍資料時利用數位及日據時期戶口調查簿數位系統查詢其他戶所資料，連結稅務局查詢房屋所有權證明方便民眾辦理遷徙等方式簡化申辦流程，減輕民眾來回奔波之苦，100 年共計 47,287 件。

(C) 縮短英文戶籍謄本及門牌編訂核發時間：

將英文謄本核發時間由 6 個工作天平均縮短為 2 個工作天，計有 347 件；門牌編訂核發由 3 個工作天縮短為 2 個工作天，計有 321 件，

【優質便民服務】

100年度兩項合計668件，99年度627件，成長6.54%。

(D) **歸化測試採隨到隨辦方式：**

為了照顧新移民，有關歸化測試採取多種方式，除原有的定期考試外，99年增加到府歸化測試、100年新增隨到隨考方式，以簡化考試流程，今年歸化測試隨到隨考計有5件。



歸化測試隨到隨辦

(E) **大宗謄本及親等關聯申請由專人負責：**

針對大宗謄本案件或事涉範圍較大的親等關聯申辦案件設有專人處理，以避免櫃台因此類案件處理時間過長而無法受理其他案件，造成民眾久候，計有32件。

(F) **首推臨櫃申辦社會福利所需之謄本免費提供：**

今年度首推持有申請社會福利補助證明之民眾，申請謄本時免繳規費，節省登打規費所需時間，計有16,332件。

(G) **拍照服務：**

針對請領、換領、補領身分證民眾，若繳交之照片規格不符時提供拍照服務，可免去民眾來回奔波之苦，100年計有1,259件，99年1,061件，成長18.66%。

(H) **避免民怨落實開立一次告知單：**

本所將開立一次告知單列為櫃台考核評比項目，力求詳細正確，避免因證件不齊無法受理而引起民眾不滿之情緒，100年計有2,863件，99年1,633件，成長75.32%。

(I) **首推傳真或電話查詢門牌整編對照資料：**

因永康區道路開通快速，門牌整編範圍廣泛，為節省民眾來所查詢時間，開放民眾以傳真或電話查詢方式，查問門牌整編資料，由總機及承辦人員專人答覆，共計1,969件。

【優質便民服務】

(J) 印鑑條數位化：

今年度率先推動數位化印鑑檔案作業，掃描民眾留存的印鑑條，民眾申請證明時承辦人員可於電腦直接核對印鑑章，減少人工核對之誤差，縮短民眾申辦印鑑所需之時間，計有61,692張。

(K) 實施中午彈班及週六上午受理案件：

為服務上班人士以及學生族群，本所今年特別延長上班時間，除中午彈性上班外，星期六上午亦開放受理，很多必須親自申辦的案件都能獲得服務，100年計有24,032件，相較於99年18,076件，成長32.95%。

(L) 假日預約結婚：

自結婚改為登記制後，本所為服務都會型民眾生活之所需，開放假日預約，100年計184件，99年度111件，成長65.77%。

(M) 免下車專人服務：

對於身心狀況欠佳或情況特殊者，服務台人員通報受理人員親至車旁受理，民眾無須下車即可享有熱誠的服務，100年計服務33件。







免下車專人服務

永康區戶政事務所100年案件流程簡化績效統計表

方式	編號	項目	簡化流程	件數	每件處理或等待時間			節省時間	備註
					施行前	施行後	平均節省時間		
臨櫃辦理	A	櫃台受理案件數列入考績	等待叫號	180,297	3分	1分	2分	節省 360,594 分 (6,009.9小時) 的等待時間。	績效良好
	B	利用跨機關連結代查資料	證件審核	47,287	30分	3分	27分	節省1,276,749分鐘 (21,279.2小時) 往返路程的時間。	
	C	縮短英文謄本及門牌編	等待核發	347 321	6天 3天	2天 2天	4天 1天	英文謄本的核發流程共縮短1,388天；門牌編釘核發共縮	

【優質便民服務】

	訂核發時間						短321天。此兩項核發工作共縮短1,709天。(41,016小時)		
D	歸化測試採隨到隨辦方式	等待測試、發證	5 5	1.5月 15天	0分 0小時	1.5月 15天	可節省7.5個月等待測試時間及75天等待發證時間，共計減免300天的等待時間。(7,200小時)		
E	大宗謄本及親等關聯申請由專人負責	資料審查	27 5	5分 5分	2分 2分	3分 3分	節省96分的審查時間。(1.6小時)		
F	臨櫃免費提供社會福利所需之謄本	規費登打	16,332	3分	0分	1分	節省16,332分(272.2小時)的規費登打時間。		
G	拍照服務	往返路程	1,259	30分	0分	30分	節省37,770分(629.5小時)的往返時間。	績效良好	
H	開立一次告知單	往返路程	2,863	30分	0分	30分	節省85,890分(1,431.5小時)的往返時間。	績效良好	
I	傳真或電話查詢門牌整編對照資料	全程	1,969	15分	2分	13分	節省25,597分(426.6小時)的往返時間。		
J	印鑑條數位化	資料審查	61,692	3分	1分	2分	節省123,384分(2,056.4小時)的查驗時間。		
K	中午彈班及週六上午受理案件	全程	24,032	30分	0分	30分	節省720,960分(12,016小時)的請假時間。	績效良好	
L	假日預約結婚	全程	184	30分	0分	30分	節省5,520分(92小時)的請假時間。	績效良好	
M	免下車服務	等待叫號	33	10	0	10分	節省330分(5.5小時)的下車等待時間。		
總計節省件數/時間			336,658件			92,436.37小時			

B、非臨櫃辦理：

(A) 戶政系統光纖速率由10M提升30M：

臺南市37所主機設於本所，受限於原FTTB的速率較慢影響案件處理速度，造成民眾久候，遂將速率由10M提升到30M，改善後則尚未有因緩速而當機或影響申辦速度情事發生。

【優質便民服務】



(B) 主動免費提供公所申辦社會福利所需之謄本：

本轄區社會福利申請案件件數非常多，申辦期間民眾常因不耐久候出現抱怨之語，因而本所主動與區公所協調，99年起由戶所主動免費提供相關案件所需謄本，100年計有7,161件，相較99年3,441件，成長高達108.1%，此方案的推行績效非常顯著。

(C) 台灣銀行設點服務：

為方便學子及家長申請謄本，在寒、暑假學生申請助學貸款期間，於台銀設置工作站，計服務1,395件，100年則增加自然人憑證收件送件的全程服務項目。



台銀設點服務民眾

(D) 赴轄區各國中申辦請領國民身分證：

由於請領國民身分證須由本人親自請領，為解決學童較難配合行政機關上班時段，本所派請專人至轄區內各國中收件，以利申辦，100年計有931件，而99年835件，成長11.50%。今年度更首度主動辦理臺南市其他轄區的國中生初領身分證，打破區域的界線，為服務跨出一大步。

(E) 到府服務：

本所對於重病、行動不便或其他特殊原因者，提供現場、電話或網路預約到府服務，主要項目為身分證補領、印鑑登記及證明核發、護照人別確認等，100年計有66件，相較於99年度54件，成長22.22%。



到府服務辦理印鑑登記

(F) 自然人憑證團體申辦服務：

5人以上申請的公司或團體統一申辦自然人憑證者，本所派專人到場或至公司受理，以解決上班族請假辦理之難處，計有162件。

【優質便民服務】

(G) 開放電話掛失身分證服務：

受理本人親自以電話方式申報國民身分證遺失，減輕民眾對身分證遭冒用之焦慮與不安，100年計有2,355件，99年1,480件，成長59.12%。

(H) 於本所網站即時顯示等待人數：

本所自網站全面改版重置後，於本所網站首頁顯示等待人數，以提供民眾規劃自身洽公時間，轄區內所有轄民皆受惠。

(I) 跨機關服務：

100年度總計服務6,578件，相較於99年度3,357件，成長率高達95.94%。

a、金融單位傳真查詢身分證資料：

民眾於金融單位使用身分證如有疑義或需查證補換證資料及監護人身份時，可利用傳真向本所查證，免去民眾須至戶所申請證明資料的時間，計有71件。

b、戶政：利用行政協助方式服務本區以外之民眾，擴大服務範圍，減少民眾奔波之苦及節省往來路程所需時間，計有448件。

c、稅務局：櫃台同仁於民眾辦理遷徙案件時，主動協助需要變更通訊地址的民眾填寫資料並通報稅務局，計有13件。

d、殯葬管理所：主動協助殯葬管理所確認亡者戶籍資料，以利管理所進一步幫忙亡者家屬辦理後續事宜，計有917件。

e、榮民服務處：本區單身榮民很多，無家屬可處理身後之事，因而本所主動協助榮民服務處辦理單身榮民死亡登記，計有14件。

f、中華電信：設置專櫃代辦自然人憑證服務民眾，此原為中華電信之業務範圍，計有2,512件。

g、外交部：旅外國人於國外辦理結、離婚，由駐外館處函文，戶所於登記完成後主動通知民眾處理情形，今年計有3件；



受理人別確認

【優質便民服務】



為解決護照親辦的困擾，本所代辦護照人別確認，計有1,898件。

h、健保局：本所針對遷出未報人口，主動向健保局查證其可能居住地址，以利正確戶籍資料，計有702件。

永康區戶政事務所100年案件流程簡化績效統計表

方式	編號	項目	簡化流程	件數	每件處理或等待時間			節省時間	備註
					施行前	施行後	平均節省時間		
非臨櫃辦理	A	光纖速率由10M提升30M	全程	180,297	2分	1分	1分	節省180,297分(3,005小時)申辦時間。	
	B	主動免費提供申辦社會福利所需謄本	全程	7,161	30分	0分	30分	節省214,830分(3,580.6小時)申辦時間。	績效良好
	C	台灣銀行設點服務	往返路程	1,395	30分	0分	30分	節省41,850分(697.5小時)的往返時間。	
	D	赴轄區各國中申辦請領國民身分證	全程	931	60分	10分	50分	節省46,550分(775.8小時)。	績效良好
	E	到府服務	全程	66	60分	10分	50分	節省3,300分(55小時)。	績效良好
	F	自然人憑證團體申辦	全程	162	60分	10分	50分	節省8,100分(135小時)。	
	G	電話掛失身分證	往返路程	2,355	30分	0分	30分	節省70,650分(1,177.5小時)的往返時間。	
	H	網站顯示等待人數	等待叫號	無法評估	1分	0分	1分	民眾可事先預估等待時間	
	I	跨機關服務	全程	6,578	30分	0分	30分	節省197,340分(3,289小時)	績效良好
總計節省件數/時間				198,945件	12,715小時 (不含網站顯示等待人數的績效)				

C、資訊系統應用：

(A) 各類申請書登打完成後直接列印：

所有的申請書由承辦人員登打完成後直接列印，民眾無須手工書

【優質便民服務】

寫，100年計有178,328件，99年164,361件，成長8.50%。

(B) 日據及除戶戶籍資料電腦化：

民眾申請日據或除戶資料時，承辦人員可直接由工作站連線查詢相關資料，無須人工翻查影印，計有45,608件。

(C) 增加異地申辦項目：

為便利外地工作的民眾，增列多項異地辦理的戶籍登記事項，100年計有28,013件，99年24,940件，成長12.32%。

(D) 規費系統自動化：

今年首度採用工作站電腦列印規費收據，省去以往人工開立收據所花費的時間，計有244,108人受益。

(E) 叫號系統自動化：

利用電腦自動叫號系統，民眾可依序等候辦理，減少因亂章無序而造成時間的浪費，100年度計服務96,258人次，99年度91,438人次，成長5.27%。


(F) 檔案資料建檔電腦化：

本所檔案室設有專人管理，依年度計畫陸續建置資料庫，供民眾及同仁查調資料，100年計有5,769件，相較於99年4,919件，成長17.28%。

永康區戶政事務所100年案件流程簡化績效統計表

方式	編號	項目	簡化流程	件數	每件處理或等待時間			節省時間	備註
					施行前	施行後	平均節省時間		
資訊系統應用	A	各類申請書直接登打列印	書表填寫	178,328	3分	0分	3分	節省534,984分 (8,916.4小時)	
	B	日據及除戶戶籍資料電腦化	資料查詢	45,608	15分	2分	13分	節省592,904分 (9,881.73小時)的資料查詢時間。	
	C	增加異地申辦項目	往返路程	28,013	30分	0分	30分	節省840,390分 (14,006.5小時)的往返時	績效良好

【優質便民服務】

								間。	
D	規費系統自動化	規費登打	244,108	3分	1分	2分	節省488,216分(8,136.93小時)的規費登打時間。		
E	叫號系統自動化	等待叫號	96,258	1分	0分	1分	節省96,258分(1,604.3小時)的人工叫號時間。		
F	檔案資料建檔電腦化	資料查驗	5,769	20分	3分	17分	節省98,073分(1,634.55小時)的資料查詢時間。	績效良好	
總計節省件數/時間			598,084件			44,180.42小時			

(3) 申辦案件書表減量程度：

雖然戶政業務已全面電腦化，尚有部份的附件需人工書寫或由民眾自行提供，本所主動簡化民眾所需附繳之證件，不但有效節省民眾書寫及往來各機關所需時間，亦達到書表減量的成果，100年度共有222,363件的民眾受惠，總計減少260,337張的用紙量，99年度201,564件，用紙量節省225,655張，減量成長15.37%。

A、鼓勵同仁提出減少書表方案：

以獎勵方式鼓勵同仁研提減少書表方案，本所今年計有二件提案：

(A) 廢除填寫初次申報戶籍明細表：

今年申辦初設戶籍件數免填寫者計有140件。

(B) 廢除提前身分證請領申請書：

今年初次請領身分證者，計有1,525件請領者受惠。

B、申辦案件免附戶籍謄本：

民眾如申辦改名、國籍歸化、變更及更正案件、原住民身分認定及登記等案件，無須另行附繳謄本以資證明，由受理人員主動於系統查核，共計3,161件。

C、提供申辦人免附書證：

100年計減少用紙量19,219張，相較於99年17,839張，成長7.74%。

【優質便民服務】

- (A) 換、補領身分證於期限內（二年），如與系統檔存照片核對無重大改變，可免提供照片及其他證明文件即可申請，計有19,139件，減少用紙量19,139張。
- (B) 外籍人士及配偶已取得準歸化國籍證明者，於申請歸化時免附財力證明文件、基本語言能力及常識認定證明文件，計有80件，減少用紙量80張。
- D、利用跨機關電子閘門認證辦理案件：
- 目前可利用跨機關電子閘門認證查詢民眾資料，免除民眾來回往返各機關間之奔波，其項目有法務部「刑事案件查詢系統」、內政部入出國及移民署「入出國紀錄查詢」、中央健保局「全民健保通報查詢」、戶政e化內部作業「線上掛失/撤銷掛失身分證系統」、內政部「國籍行政資訊系統」，100年共計6,855件，減少用紙量6,855張，相較於99年6,648張，成長3.11%。
- E、跨機關服務：
- 100年計減少用紙量36,425張，相較於99年17,665張，成長率高達106.20%。
- (A) 稅捐機關：櫃台受理人員於民眾辦理遷徙時直接向稅捐機關查證房屋的所有權，以稅務局回復單為做為民眾遷徙之憑證，計有124件服務案件，減少用紙量620張。
- (B) 公所：本所主動協調公所以補助名冊直接提供謄本，簡化社會福利補助複查證件，計有7,161件，節省用紙量35,805張。
- F、便利申請人準備及檢附書表：
- 民眾申辦案件申請書已全部由系統自動列印，民眾無須填寫，100年計有178,328件，節省用紙量178,328張，99年節省164,361張，成長8.50%。民眾所提憑繳證件，本所亦提供免費影印的服務，並於網站提供下載。

【優質便民服務】

G、積極宣導使用自然人憑證：

推廣電子謄本取代紙本謄本，本所已連續5年取得台南縣自然人憑證發證量第一名，100年計有2,512件，節省用紙量5,024張。



到校宣導自然人憑證

H、出生、死亡自動通報：

出生、死亡證明書以往是以紙本方式通報，現在改採電腦系統自動通報，100年計有3,338件，減少用紙量3,338張，99年減少2,590張，成長28.88%。

永康區戶政事務所100年案件書表減量績效統計表

編號	項目	類別	減量件數	績效
A	同仁提出減量方案 	廢除初次申報戶籍明細表	140	今年度此兩方案自提出至今，共使1,665件的申請人受惠，減少1,665張的紙量，也間接節省8,325分鐘的時間。
		廢除提前身分證請領申請書	1,525	
B	申辦案件免附戶籍謄本	改名	1,335	本年度共計3,161件，每件平均用紙量3張，總共節省9,483張紙，也使民眾免繳142,245元的規費。
		國籍歸化	80	
		變更及更正	1,692	
		原住民身分認定及登記	54	
C	提供申辦人免附書證 	補換領身分證免附照片	19,139	本年度共計節省19,219張的用紙量。
		免附財力證明及語言能力證明文件	80	
D	利用跨機關電子閘門認證	刑事案件查詢	1,429	本年度共計6,855件，節省6,855張的用紙量，同時亦使6,855件的申請人免去來回奔波所需時間。
		入出國紀錄查詢	935	
		全民健保通報查詢	702	
		線上掛失/撤銷掛失身分證	3,709	
		國籍行政資訊系統	80	
E	跨機關服務	向稅捐機關查證房屋所有權	124	跨機關間的行政協助共計7,285件，平均每件需申請5張謄本，如此共節省36,425張用紙量，民眾同時也可節
		提供公所社會福	7,161	

【優質便民服務】

		利案件謄本		省546,375元的謄本規費。
F	便利申請人準備及檢附書表	案件申請書系統自動列印	178,328	100年戶籍案件共計有178,328件，總計節省178,328張用紙量。
G	積極宣導使用自然人憑證	申辦自然人憑證	2,512	100年共計申辦2,512張憑證，如每張憑證申請謄本可減免2張紙張，共可減少5,024張用紙量。
H	出生死亡自動通報	出生通報	2,078	每件通報可減少1張證明書表，100年計可減少3,338張用紙量。
		死亡通報	1,260	
總計			222,363件	260,337張

2、服務流程透明度：

(1) 案件處理流程查詢公開程度：

因應不同的業務及申辦事項，配合法令及資訊系統應用，本所不僅制定相關的業務流程，並將其公告，提供多元的查詢管道供民眾使用。

A、提供案件承辦資訊種類：

為方便民眾知悉案件申辦流程及相關規定，本所於服務場所及網站皆提供各類案件所需資訊：

(A) 於機關場所公佈：

- a、電子跑馬燈:提供最新戶政資訊及協助跨機關宣導。
- b、戶籍登記申請須知一覽表及處理期限表。
- c、規費標準表及罰鍰金額基準表。
- d、服務台放置申辦須知供民眾取閱。

(B) 於本所網頁公佈：

主要公佈的項目包括機關簡介、最新消息、表格下載、線上服務、申請須知、處理流程及承辦人分機電話。

B、提供案件查詢管道種類：

(A) 諮詢服務：由志工及服務台輪值人員以親切態度接受民眾詢問相

【優質便民服務】

關案件的申辦須知及流程。

- (B) 現場詢問：由櫃台受理人員以口頭告知或開立一次告知單，詳細回覆民眾之問題。
- (C) 電話查詢：一般詢問，由總機專人接聽電話，專屬業務由承辦人員為民眾服務，答覆並提供民眾所需。
- (D) 網路查詢：民眾可於本所網站輸入個人基本資料，即可查詢案件處理階段及結果，除隨到隨辦的案件外，逕遷戶所、國籍案件可於網站查詢處理進度。

(2) 案件處理流程主動回應程度：

A、臨櫃回應方式：

- (A) 由受理人員主動告知處理流程：於民眾至櫃台時，主動告知相關處理流程。
- (B) 利用跑馬燈公告：即時提供各項戶役政資訊異常訊息，讓等待民眾知悉等候原因。
- (C) 設置專責主管人員：如遇特殊狀況，由戶籍登記課課長主動廣播說明原由，並由組長協助民眾處理後續事宜。

B、非臨櫃回應方式：

- (A) 提供網路查詢：有關非隨到隨辦案件，如逕遷戶所、準歸化及歸化申請案件，由承辦人收件後主動公佈於本所網站，依權限規定申請人可查詢案件處理進度。
- (B) 網站公佈主機運作訊息：本所為臺南市戶役政主機點，當主機因故當機或故障，立即於本所網站以彈跳視窗方式顯示主機異常訊息，供民眾及各戶役政機關查詢。
- (C) 公文主動函覆告知：對於民眾申請案件如已結案或須請示上級單位者，主動以公文函覆申請人。
- (D) 電話或公文主動提醒民眾：
 - a、法院寄發之裁定案件，如監護、未成年子女權利義務行使負擔、

【優質便民服務】

離婚、收養等，主動通知民眾於法定限期內辦理。

b、出生、死亡、出境滿二年等各項戶籍通報待辦案件，以電話或公文通知申請人。

c、變更及更正案件主動以公文通知利害關係人辦理。

(E) 信箱設置專人管理：關於主任信箱、訪客留言及意見調查部份，設置專人管理，並即時回覆本所處理情形。

(F) 居住查實主動告知：居住查實承辦人員於查實時，以口頭或書面主動告知並提醒申請人辦理遷徙時必備之文件。

(G) 國民身分證補證寄發明信片：為避免身分證遭冒領以保障民眾之權益，櫃台同仁於受理身分證補證時遇有疑義，於受理後寄發明信片以資確認。

(H) 以明信片通知年滿十四歲者到所初領身分證；為保護外籍配偶取得我國國籍之權益，寄發通知單提醒民眾。

(二) 機關形象：

1、服務場所便利性：

(1) 洽公環境適切程度：

本所於洽公環境的規劃，主要著重於綠能性、健康性、友善性及安全性的動態發展，使辦公廳舍內、外及周圍的空間利用發揮最大功效與機能。(附件 4, p. 88)

A、積極推動環境綠美化，榮獲臺南縣綠美化評比特優：

追求永續經營是本所綠美化工作的宗旨，由同仁親自規劃執行，將原有單調雜亂的辦公環境，轉變成整體性、美觀性十足的綠能環境，由四角落、八大造景至目前的十二大造景，皆深獲民眾的讚揚，因此連續四年榮獲臺南縣綠美化評比特優單位。

戶所綠美化



主要工作內容如下：

- (A) 訂定「永康戶政綠美化實施計劃」，明列各項執行內容及評比方式，定期、不定期檢討改善工作內容。環境區域維護整潔採個人責任制，鼓勵同仁共同維護環境區域的清潔與美化，每年定期二至三次評比，將評比結果列入考績，目前為止共計獎勵197人次。

年度	96	97	98	99	100
人次	32	38	47	57	23
總計	197				

- (B) 每年陸續辦理綠美化講習，由本所同仁擔任免費講師與同仁分享心得，共辦理 7 場次的講習。

- (D) 結合社區宣導綠美化活動，每位同仁皆認養永康社教館的樹木，認養的小樹苗，成長狀況非常良好。另外，同仁每天排班打掃辦公室周圍的環境，也不定期的參與社區環境維護清潔的工作，深獲鄰里的肯定。



同仁至社教館照顧認養樹木

- (E) 提供人力及場地，配合各單位辦理研習，也藉此推展綠美化的工

【優質便民服務】

作，本年度共辦理 14 場的研習。

B、提倡低碳節能環保新生活，成效顯著：(附件 4, p. 89)

- (A) 訂定「節能減碳活動實施計劃」，一、二、三樓更換省電燈管、二段式沖水設備及改採噴灑式水龍頭，每人平均水費及用電量逐年減少，節電節水執行成效良好。
- (B) 近年來鼓勵同仁力行資源回收及垃圾分類，對於表現優異之同仁給予嘉獎乙次，以茲鼓勵，共計獎勵 14 人次。

節能減碳資源再利用評比獎勵人次統計表					
項 目	創意 DIY	資源再利用	節能達人	減碳達人	資源回收
獎勵人次	5	5	1	1	2
合計人次	14				

- (C) 100 年底於四樓陽台完成太陽能光電系統裝置，面積約 108 坪，預估平均年發電量可達 19,656kW，相當於供應 175,500 支 T5 節能燈具使用、減少 12,520 公斤二氧化碳排放量，示範性推動永續能源政策，善盡節能的社會責任。
- (D) 本所一樓設有汽車停車位及機車停車位，方便民眾洽公停放，並設有「綠能車輛優先停車位」及反怠速告示牌，響應環保節能新措施。
- (E) 主辦臺南市 100 年戶政日二手物義賣活動，戶所特設攤位，由同仁捐獻物品，做為義賣之用，兼具公益及環保的雙重意義，戶所義賣所得成果良好，市長特頒獎狀以茲表揚。



戶政日設攤義賣

C、建構安全健康的洽公環境：

- (A) 聘請環球國際驗證股份有限公司許寶堅先生稽核本所環境的公共安全，並設立環境維護資料表，強化自主性的定期檢查，以提供民眾舒適安全的洽公場所。定期檢查有 37 項週檢查及 29 項的

【優質便民服務】



月檢查項目，主要包括本所的監視播放系統、電機設備、主機設備及消防設備。

(B) 臺南市戶役政資訊系統主機房置於本所，為求運作正常，將本所的電力重配，確保供電充足，並將主機房的運作標準化，成立主機故障應變小組。

(C) 推動全面禁菸活動，營造無菸的工作職場，民眾於洽公時享有清新自在的好空氣，同仁的努力獲得國民健康局所頒發「健康職場自主認證」健康啟動標章的肯定。



健康職場啟動標章

(D) 舉辦健康減重講習，開放民眾與志工同仁參加，商請衛生所的護士為參加者說明各類食物的營養成份，鼓勵同仁參加永康區衛生所推動的減重計畫，藉由改變飲食習慣減少人類產生的碳量，達到低碳健康的生活目標。

(E) 訂定每週的星期二為蔬食日，鼓勵同仁響應「多吃蔬食少吃肉」之節能減碳行動。

D、規劃辦公廳舍申辦動線與建置服務及雙語標示：

(A) 戶所路線指示：

- a、於市區主要道路設置戶所指示牌 15 面，導引民眾到所洽公。
- b、於 google map 及本所網站可查詢本所詳細位址。

(B) 設置服務台：

- a、服務台印有雙語服務項目。
- b、服務台志工及人員配戴識別證並穿著服務背心，便利民眾辨識。
- c、設置號碼機，使用雙語叫號系統，方便民眾依號等待辦理。

(C) 設置櫃台指示牌：

- a、懸掛櫃台指示牌，置於櫃台上方，且另製自然人憑證指示牌置於服務台上方引導民眾。

【優質便民服務】

b、愛心櫃台與逾號、預約櫃台置於近門口處，並設有立牌，方便民眾直接洽辦。

c、櫃台人員皆配戴識別證，且每一櫃台皆有標示櫃台號、燈號顯示器及櫃台人員中英文姓名，方便人員與民眾的溝通。

E、民眾洽公滿意度調查分析：

(A) 本所滿意度調查採用 5 種方式進行，包括現場、電訪及網路參與之民眾，民眾對於戶所整體的服務滿意度達 96.21%，對於服務態度及禮儀、洽公環境尤為讚揚。

100年臺南市永康區戶政事務所服務意見調查統計表						
各項調查	總件數	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意
ISO 調查	509	66.00%	34.00%	0.00%	0.00%	0.00%
志願服務	461	56.87%	42.01%	1.08%	0.04%	0.00%
專案調查	355	57.00%	39.90%	3.10%	0.00%	0.00%
電話專訪	140	45.60%	54.20%	0.20%	0.00%	0.00%
網路意見	60	53.30%	31.70%	10.00%	1.70%	3.30%
平均百分比		55.75%	40.36%	2.88%	0.42%	0.66%
		96.21%			1.08%	

(B) 民眾於線上參與部份對於服務滿意度正面感受略低，經評核結果發現，主要是因為樣本母體較少，其代表性尚顯不足。然此亦為民意之真實呈現，民眾於網路能暢所欲言無所顧慮，提供戶所進一步改善相關軟硬體服務，而不依循固守，直接、間接的促成本所網頁的改版更新。

(2) 服務設施合宜程度：

為使民眾有賓至如歸之感，戶所精心於營造舒適的辦公空間，一般設施及核心設施，皆有專人管理，定期檢查確保設備的品質。另本所的設施尚有創意設施、效率設施及免費客製化服務，於硬體部份融入柔性設施，以符合民眾多元的需求。(附件 5, p. 90)

永康區戶政事務所各項設施及管理人員一覽表

種類	項目	管理人	內容
核心設施	服務櫃台、座椅	各櫃台人員	本所共設有25個臨櫃櫃台及辦公椅，供申辦案件的民眾使用。
	申辦書表及填寫範例	服務台人員	於服務台設置書表櫃，放置常用書表供民眾取用。
	盥洗室	工友	一樓左右兩側皆設有男、女公用盥洗室，每天皆設有專人定時清理。
	哺乳室	李課員	於一樓設置軌道式圍障的哺乳室，提供嬰兒床及小型沙發椅，以供媽媽們(集)哺乳及休息之用。
	無障礙設施	斜坡道	總務及工友
專用停車位		總務	
愛心鈴、愛心櫃台		葉戶籍員	
身障專用盥洗室		工友	
一般設施	服務台	服務台人員	本所正門中央設有雙語服務台，明列服務項目，放置各宣傳資料及申請書表供民眾取閱，設有志工服務及指引民眾。
	書寫台及文具用品	服務台人員	民眾休息處設有6張書寫桌及文具供民眾休憩及書寫文件之用。
	飲水機	各課	各課皆設有飲水機，一樓左側飲水機對外公開供民眾使用。
	公用電話	總務	大門右側設有公共電話供民眾使用。
	影印機	各課	於一樓設置四台影印機，民眾可經由服務台及櫃台同仁為其免費影印。
	電腦、網路	總務	本所設有無線上網，提供民眾免費上網；利用電視及跑馬燈播放各項宣導影片及各項施政措施。
	汽、機車停車位	總務	設有8個汽車停車位及60格機車停車位，方便民眾洽公停放。
	綠能停車位	總務	設有「綠能車輛優先停車位」及反怠速告示牌，響應環保新措施。
創意設施	永保安康拱門	黃戶籍員	結合地方特色設置「永保安康」結婚拍照專區，提供結婚新人及洽公的民眾拍照留念。
	奉茶服務	服務台人員	本所志工及服務台輪值同仁，親切主動的提供民眾茶水，民眾對此服務皆持正面肯定的態度。

【優質便民服務】

	兒童讀物櫃	李課員	配合等候時間之應用，提倡閱讀之風氣，而於書報雜誌區提供各項刊物書籍；加設兒童讀物櫃，由同仁主動提供兒童讀物，供民眾及小朋友閱讀。
效率設施	主機房效能擴充	黃課員	辦公廳舍全面重配電力系統，將戶役政系統光纖速率，由原先10M 擴充到30M，增加電腦系統運作流暢度。
	網路電話	總務	裝設網路電話，不但節省電信費的支出，更有效解決民眾電話塞車問題。
	自動語音電話總機	總務	語音系統自動告知民眾戶所名稱，且自動轉由總機人員接聽，節省民眾等候轉接時間。
	自動語音掛號機	總務	系統自動產生號碼牌且依序以國、台語雙語方式叫號，方便民眾辨識。
	印鑑自動蓋章機	總務	印鑑打印採用自動蓋章機，減少人工作業時間。
	規費系統	出納	使用戶政規費管理系統，從工作站直接印製規費單據，省時又方便。
免費客服	影印服務	各櫃台人員	由櫃台同仁免費幫民眾影印相關文件如身分證、戶口名簿等。
	電話服務	各櫃台人員	除大門口設有公用電話外，本所櫃台亦提供免費為民眾撥打市內電話。
	拍照服務	各櫃台人員	設有拍照區，由櫃台同仁為辦理身分證的民眾拍攝，當場印製照片，使民眾的身分證能隨到隨辦，對領有身障手冊者提供免費拍照服務。
	愛心小贈品	服務台人員	提供愛心傘、愛心雨衣、老花眼鏡等。

2、服務行為友善性與專業性：

(1) 服務親和程度：

A、設置全功能服務台：

(A) 從進門引導民眾、抽號碼牌、等候叫號、預審證件、申辦書表填寫，輪值的志工及同仁皆主動提供相關服務。

(B) 提供奉茶服務，夏天的涼茶到冬天溫暖的麥茶，每一杯都是志工伙伴們親手奉上。

(C) 協助民眾使用本所免費提供的各項客製化服務措施，如叫車、撥打電話、愛心服務等。



志工奉茶

B、推動服務禮儀全方位運動：

- (A) 三連拍禮貌服務：接觸民眾的第一眼時，以「點頭、微笑、打招呼」動作表示歡迎之意，口訣簡單易記，看見民眾直接反應，鼓勵同仁將其內化為平常的反射動作。
- (B) 開門迎賓道早安：每日上午 8 時，由主任帶領主管及同仁於大門處列隊迎接民眾並道早安，樹立親切服務的形象。

C、舉辦「禮貌小姐及禮貌先生票選活動」：

- (A) 民眾於洽公時當場填寫票選單票選優質服務人員，每季公佈票選結果，當選者除獲嘉獎乙次及獎勵金伍佰元外，於所務會議公開表揚，且受到媒體的重視並加以宣揚。(附件 6, p. 91)
- (B) 執行績效：

100 年禮貌小姐及禮貌先生票選活動結果統計表			
季 別	總投票數	最高票	當選人
第一季	238	58	黃戶籍員
第二季	1674	349	蘇課員
第三季	802	115	張戶籍員
第四季	553	72	張戶籍員

D、培訓優質志工及服務人員，鼓勵青年學子加入志工服務行列：

- (A) 辦理禮儀訓練：
 - a、舉辦禮儀講習會，聘請專家為同仁及志工解說並示範正確服務禮儀，且派請同仁到外部單位參加電話及儀態訓練，回所擔任種籽教師，負責培訓其他同仁；本年度共舉辦 2 場的禮儀訓練及 2 場志工訓練講習。
 - b、執行績效：
 - 本所榮膺內政部 100 年績優戶政機關楷模。
 - 98 年至 100 年績優志工人員共 6 人
 - 98 年至 100 年績優戶政人員共 3 人。
- (B) 鼓勵青年學子加入志工服務行列：

【優質便民服務】

a、為培養青年學子服務社群的理念，本所首開先例，公開徵求青年學子加入志工服務行列，體驗真實的服務生活。

b、執行績效：青年志工服務的人數及時數如下圖所示：



E、贈送結婚新人紀念小禮物：

結合地方特色，佈置「永保安康拱門」供民眾拍照，且於100年1月1日贈送結婚新人「永保安康」火車票吊飾，祝福他們百年好合；3月14日白色情人節贈送結婚新人「永保安康幸福滿滿」照片組，10月10日贈送結婚新人「十全十美」甜蜜巧克力。民眾於收到紀念禮物時，為戶所的用心表示讚賞。



新人拍照留念

F、洽公服務禮儀滿意度調查分析：

(A) 服務禮儀滿意度結果與分析：

a、結果統計：

100年臺南市永康區戶政事務所洽公服務禮儀意見調查統計表					
各項調查	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意
ISO 調查	67.6%	32.4%	0%	0%	0%
志願服務	62.26%	37.31%	0.43%	0%	0%
專案調查	69.3%	29.0%	1.7%	0%	0%
電話專訪	60.0%	40.0%	0%	0%	0%
網路意見	57.4%	23.4%	12.8%	2.1%	4.3%
平均百分比	61.31%	32.42%	2.96%	0.42%	0.86%
	93.73%			1.28%	

資料來源：擷取自本所100年各種滿意度調查服務禮儀部份

【優質便民服務】

b、評核分析：

- (a) 綜合各項調查，民眾對於本所同仁的禮儀滿意度為 93.73%，代表民眾對於同仁的服務禮儀相當肯定。
- (b) 民眾對本所服務禮儀不滿意值為 1.28%，這個數字代表戶所尚有成長的空間。針對服務禮儀的部份，今年度本所積極辦理服務禮儀及志工講習，將個人服務情形列入平時考核當中，以提高同仁的服務品質。

(B) 電話禮貌測試：

a、市府研考測試：

本年度接獲市府 3 次電話禮貌測試，本所榮列優等。

b、本所內部電話禮貌測試：

由五位主管不具名測試同仁的電話禮儀是否合宜，加以評分並列出優缺點，做為檢討依據，為鼓勵同仁確實執行，分數最高者給予嘉獎乙次鼓勵。100 年度內部電話禮貌測試成績為特優，共獎勵 6 人次，平均分數最高者為戶籍資料課，整體的電話禮貌持續進步中。(如附件 7, p. 92)

c、評核分析：

- (a) 雖然市府電話禮貌測試，本所列為優等，但小組同仁仍不斷檢討發現硬體設備仍有進步的空間。因轄區人口數直線上升，本所原先規劃的四線電話線路不敷使用，為解決此問題，本所全面改用網路電話，新設網路電話供內部人員對外連繫使用，原有四線電話專接民眾來電查詢之用，以解決電話塞車之問題，其績效非常顯著，除原有四線出現滿線的情形已大為降低外，電話費用亦節省高達 40%。
- (b) 內部測試的自評分數平均為 91.55 分，尚有努力的空間。究其原因主要為執行之初，同仁對於電話禮儀及合宜回應的認知程度尚有不足，於辦理各項服務禮儀、電話禮貌講習、訂定電話

【優質便民服務】

禮貌計劃，不斷修正改善，同仁的表現漸入佳境。

(2) 服務可勝任程度：

高度的人員素質及專業能力，是勝任度的具體表現，也是民眾賴以信任的基礎，有鑑於此，建置完善的人力資源管理制度及培訓專業人才為本所致力完成的工作。本年度黃戶籍員鏗而不捨識破張員冒辦印鑑登記；沈戶籍員識破徐員持偽造法院簡易庭通告書申請民眾贖本事件，皆是高度專業性的表現，對於民眾身家財產的保護不餘遺力。

A、人力資源管理制度化：

(A) 考核制度透明化：

不論平時考核或是年終考績，考核標準及評項皆經考績會審議通過後執行，去除主管個人主觀因素，建立公平公正的考核制度，促使同仁主動積極的參與服務。

a、年終考績評比項目公開：

每年公開檢討各項年終考評的項目內容及積分比率合宜性，制定該年的評比方式及表單。本年度共列出十五項評比項目，考績等次依評等結果依序列等。在此透明公平的客觀考績制度下，同仁們立足點相同公開競爭，無不卯足全力，各項績效蒸蒸日上。

b、平時各項考評項目及獎勵方式：

永康區戶政事務所各項評比統計表		
項 目	評比時間	獎勵方式
櫃台案件積分評比	每季	績優 2 名給予嘉獎乙次
業務評比	每季	績優 2 名給予嘉獎乙次
研提意見評比	年底總計成績	積分最高者給予嘉獎兩次
民眾滿意度	年底總計成績	年終考績加分
特殊表現	個案發生時間	依個案敘獎
平時表現評比	每月統計	年終考績項目依總積分排序給分
綠美化評比	每季	每項選出績優 1-2 名給予嘉獎乙次

c、良性的競爭促使櫃台受理同仁更加主動積極，去除觀望延宕的現象，案件的處理時間明顯縮短，減去不少民眾等待的時間。雖然永康區的人口逐年遞增，同仁服務鄉親的平均數不斷的升高，但同仁的鬥志不減反增，案件積分的差距不斷縮小，足見同仁們為民服務的心令人感動。

(B) 計劃性的培育人才：

本所主要採用「3T 植樹理論」訓練同仁，3T 的訓練分為新人訓練 (New Person Training)、專業訓練 (Professional Training) 及心理訓練 (Psychological Training) 三階段。同仁從至戶所開始工作起，即有一系列的訓練快速適應公務生活，資深同仁也能從不斷學習中獲得更多的體驗，將其專業技能及普世知識服務民眾。實現 3T 訓練主要的執行過程及績效如下說明：



a、師徒制度施行：

為使新進人員能快速適應團隊生活，由本所資深同仁組成教師群，規劃一個月的養成培訓課程，採用一對一的方式帶領教導新手，不論是業務或是生活各方面，使新進同仁皆能感受戶所的用心，本所共有 13 位小老師。

【優質便民服務】

b、種籽教師培訓：

派遣資深或業務承辦人員參與各項戶政業務研習，回所後擔任免費種籽教師，將研習所得分享給全所同仁。

c、儲備優質人才：

展現專業的基礎在於人員的素質良窳，本所同仁皆是經由國家考試合格的優秀人才，儲備薦任級幹部的人數 23 人，高居戶所總員額的 52.3%。

d、樹立同仁讀書風氣：

(a) 外語檢定：

創造雙語的辦公環境及因應英文謄本相關業務所需，本所極力推動各項外語檢定，給予通過人員獎勵外，亦列為年終考績項目，推展至今英文與日語檢定成果非常豐碩，共有 24 人通過檢定，比例高達 54.54%，成果豐碩。

(b) 學習時數：

為提倡終身學習的理念，使同仁於專業之外吸收各方的知識擴大視野，鼓勵同仁於公務之餘，能多加上線閱覽相關課程，100 年度本所同仁平均上線學習時數 290 小時，相較於 99 年 184 小時，成長率高達 58%。

B、法令建制及公開分享：

(A) 主動提供各項法令資訊：

- a、於辦公室場所提供「各項戶籍登記案件申請須知」及「申辦書表和填寫範例」供民眾索取。
- b、於網站提供「申辦須知」、「戶政規費一覽表」、「戶籍罰鍰金額基準表」、「戶政法令函釋」、「戶政常見問答集 FAQ」，供民眾於申辦案件前先行檢視。

(B) 處理流程符合 ISO9001：2008 品質系統文件的要求：

- a、同仁於受理各項戶籍案件時皆依循 ISO 品質系統文件手冊的相關

【優質便民服務】

規定，統一標準化處理方式，使民眾感受到專業的服務表現，案件正確性高達 97% 以上，100 年的案件錯誤維護率平均為 2.17%，與 99 年度 2.48% 相較，降低 0.31%，更證明同仁對於自身專業能力的高度要求。(附件 8，p. 94)

- b、透過「個人錯誤率超過 5% 須填寫預防矯正追蹤單」的方式，提醒同仁力行案件的正確性；對於無法受理的案件落實開立一次告知單，勿使民眾因來回奔波而質疑同仁的專業能力。100 年正式將一次告知單列入考評制度，100 年共開立 2,863 件，99 年 1,633 件，成長 75.32%。
- c、**公開法令資料庫**：本所承辦法令之人員將歷年的戶政法令函釋公文加以掃描建檔，且彙整臺南市 37 區戶所所發生的特殊個案置於行政電腦提供同仁參閱，並將其公開於網站提供民眾及他所戶政同仁查閱。

※參考網址：

(<http://www.yungkang-house.gov.tw/mcontent.php?ms=ZnVfSUQ9MTE5>)

- d、**成立法令研提及決議小組**：由主任、課長、資深同仁及法令承辦人員組成法令研討小組，以建立法令釋義的一致性；將法令研提列入評比事項，鼓勵同仁對於不合時宜之法令及函釋，多方研擬改善之道，藉以提升戶籍資料正確性及簡化流程。100 年共提出 60 件研提案，與 99 年 33 件的研提案相較，成長率為 82%。

(C) 辦理各項法令講習：(附件 8，p. 94)

- a、為加強同仁的法令常識及應變能力，本所主動辦理各種法令講習及個案分享活動，講習內容及範圍廣泛，不僅限於戶政業務，希望藉由增強同仁的智能及專業能力，使戶政工作深耕延續，且能免除業務承辦出現斷層的現象。



辦理護照人別確認講習

【優質便民服務】

- b、本所 100 年參加外部訓練共計 347 人次，每人平均參加 7.88 次，相較於 99 年參加外訓 185 人次，每人平均 4.3 次，成長 83.25%；內部共舉辦 16 場的教育訓練，由外部單位或同仁擔任免費講師，全所同仁皆參訓。

C、建立內部審核及支援機制：

(A) 熟稔戶政業務之資深同仁身負重任：

- a、本所率先於各課設置二名組長，由資深同仁擔任，身居後線，於現場協助同仁及課長處理民眾問題，並於待辦人數多時至服務台預審民眾所持文件，以減免紛爭。
- b、一樓戶籍登記課及資料課設有後線總機接聽電話，告知民眾案件辦理程序及所需具備之文件，同時為民眾排解疑難。
- c、於戶籍資料課設置審核小組，由精研法令之同仁擔任審核人員，對於戶籍登記案件逐件複審，且應用其法令專業能力協助同仁處理疑義。

(B) 採兩階段案件分流支援制度：

為有效處理民眾案件且簡化流程，主管會議明定支援第一線的流程及人數。待辦人數達 10 人者，由戶籍登記課及資料課組長與後線同仁至櫃台支援，人數達 15 人者，再加入行政事務課同仁支援。從制定開始至今，同仁皆能主動支援，執行情形非常良好。

(C) 由課長及指定稽核人員定期、不定期進行稽核：

- a、為求案件正確性，登記課課長每天針對戶籍登記案件進行抽核，再次確認案件的正確性。
- b、為保護民眾之權益及資訊安全，各課課長每星期不定期稽核同仁受理案件之情形，藉以提醒同仁遵守個資法的要求，防止資料外洩。
- c、同仁所負責的工作站每星期皆進行掃毒工作，由機房承辦人員控管，避免因為中毒或不當使用，影響戶役政系統的正常運作及資

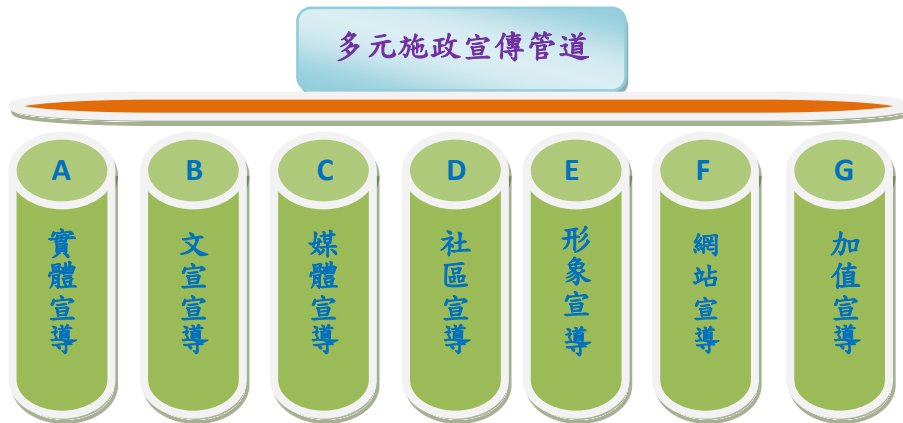
【優質便民服務】

料的正確性，免除民眾對於戶政專業度的質疑。

3、服務行銷有效性：

為有效的推展各項施政方案，本所採用 7 種宣導管道，使民眾能從多方的管道得知，每一管道含括了多種的宣導途徑，內容分述如下：

(1) 多元的施政宣導管道：



A、實體宣導：

(A) 接觸告知：

同仁於受理案件或現場與民眾互動時，直接或間接以口頭告知或傳遞宣導各項政策訊息，鼓勵民眾積極參與，如本所舉辦的禮貌小姐先生活動，即受到民眾熱烈響應，投票數不斷增加。

(B) 硬體告示：

- a、本所設有三大公佈欄，由專人負責規劃及佈置，不定期的更換各種施政宣導海報或文宣。
- b、製作「戶政機關處理人民申請案件項目暨時限表」、「戶政規費一覽表」、「戶籍罰鍰處罰金額基準表」掛於一樓大廳，隨時依照最新法規更新資料內容。

B、文宣宣導：

(A) 郵件通知：以郵件或明信片通知 14 歲初領身分證及歸化測試者，初領身分證通知寄出 1,950 張明信片，歸化測試寄出 703 件。

(B) 應用規費收據：加印各項宣導事項及戶政業務最新消息，共計有

【優質便民服務】

244,108 件。

- (C) 紙本發放：發放各項戶政相關業務之摺頁、DM 或手冊，如新手父母快樂祕笈 220 本、辦理外籍與大陸配偶生活適應輔導諮詢手冊 1,000 本。
- (D) 張貼海報及懸掛政令布條：配合內政部、司法單位、國防部、衛生署等單位張貼海報，共 11 種；懸掛布條宣導政令，共 4 種。

C、媒體宣導：

(A) 結合平面媒體：

- a、藉由與中華日報、自由時報的合作，宣導戶所推展的各項專案或戶政業務，本所無戶籍人口「黑市阿城」及禮貌票選活動受到民眾肯定及讚許；生育獎勵金的發放宣導更引起極大的迴響，詢問電話不斷。
- b、請專人負責剪輯與業務有關之報章訊息提供同仁參考，共 74 件戶政相關資訊。

(B) 應用多媒體：

- a、利用戶所電子字幕機，提供即時資訊及法令宣導，共計 39 則。
- b、於辦公室一樓民眾休憩區設有電視，播放各項政令宣導短片，共播放宣導光碟 33 則。

D、社區宣導：

- (A) 參加社區節慶活動：藉由參加永康區運動會及成功里母親節慶祝活動，設攤宣導環保及移民歸化政策業務；配合兒童節於臺南市美學館設攤宣導業務。
- (B) 到校宣傳：利用學校朝會時間派員至五王國小及復興國小宣導自然人憑證業務。

E、形象宣導：

- (A) 推展綠美化，宣導節能減碳環保運動：綠美化的推展範圍包含辦公室主體及周遭環境的維護，使得戶所一片綠意，成為民眾拍照

【優質便民服務】



休憩的好場所，也吸引很多單位至本所參訪相互學習。節能減碳的推動，使同仁從自身影響到家庭、到社區，大家一起保護地球的使命延續不斷。

- (B) 主辦戶政親子日推展公益：本所主辦臺南市 100 年戶政親子日活動，除聯繫戶政員工的情誼外，另一項重點工作即為二手物義賣及捐發票活動，希望能藉由活動的參與，使與會人員能積極參與公益響應環保，此次活動共募得 38 萬 1,172 元及 7,151 張發票。



戶政日義賣捐款活動

- (C) 推動健康職場及無菸場所：藉由宣導健康職場活動，營造健康的公務形象，積極參與減重活動，創造新生活的服務觀。

F、網站宣導：

本所網站設有專人隨時更新即時訊息，提供最詳實的戶政訊息，亦藉由連結功能宣導政府政策法令，舊網站瀏覽人次共計 104,890 人次，新網站至 12 月 31 日止共有 25,166 人次。

G、加值宣導：

(A) 專案推廣：

- a、發放生育獎勵金：自縣市合併後出生之新生兒父母皆享有 6,000 至 12,000 元的生育獎勵金，本所不但積極宣導，並由主任及區長主動到府發送紅包，民眾對於政府主動積極的態度相當支持與認同已有 1,876 個新生兒父母受惠。



主任到府發放生育獎勵金

- b、延長上班時間：100 年度起本所推出週六延長上班方案，即於本所網站公告此訊息，民眾反應熱絡，本年度計受理 5,222 件各項戶籍案件。

【優質便民服務】

- c、到府服務：為服務行動不便或特殊個案之民眾，本所於網站宣導民眾可於現場、電話或線上申請到府服務，100年共計有66件申請案，成長率22.22%。
- (B) 代辦業務說明：自然人憑證及護照人別確認業務，為戶所代辦業務，藉由各項管道宣導該項專案，說明其涉及範圍及民眾權益，共計有3場說明會。
- (C) 行動服務站：本所於申辦助學貸款期間於台銀設站受理戶籍謄本申請並宣導自然人憑證，寒、暑假各一個月。

永康區戶政事務所 100 年施政宣導績效統計表	
管 道	執行績效
實體宣導	<ul style="list-style-type: none"> 現場與民眾互動直接或間接告知民眾各項政策訊息。 設有三大公佈欄貼張各類宣導資料；將申辦項目暨期限、規費標準表、戶籍罰鍰處罰金額基準表公佈於一樓大廳。
文宣宣導	<ul style="list-style-type: none"> 寄出身分證初領通知明信片 1,950 張，歸化測試通知 703 件。 應用 244,108 張收據加印宣導訊息。 發放新手父母快樂祕笈 220 本、辦理外籍與大陸配偶生活適應輔導諮詢手冊 1,000 本。 張貼 11 種海報及懸掛 4 種布條。
媒體宣導	<ul style="list-style-type: none"> 剪輯報章訊息共 74 件，其中無戶籍人口阿城及生育獎勵發放的宣導引起相當大的迴響。 電子字幕提供訊息 39 則，電視播放 33 則宣導短片。
社區宣導	<ul style="list-style-type: none"> 利用永康區運動會及成功里母親節活動及市立美學館兒童節設攤宣導。 至五王及復興國小宣導自然人憑證。
形象宣導	<ul style="list-style-type: none"> 連續四年推展綠美化，宣導節能減碳環保運動。 主辦戶政親子日贈予善牧基金會義賣所得 381,172 元及發票 7151 張。 推動健康職場及無菸場所。
網站宣導	<ul style="list-style-type: none"> 舊網站計有 104,890 人次瀏覽，新網站 25,166 人次。
加值宣導	<ul style="list-style-type: none"> 發放生育獎勵金 1,876 份，延長上班時間受理 5,222 申請案件，到府服務共計 66 件。 辦理 3 場的自然人憑證及護照人別確認說明會。 寒、暑假各一個月於台銀設行動服務站。

(三) 顧客關係：

1、民意滿意度：

為期瞭解民眾對於服務人員服務態度、辦事效率、專業能力、洽

【優質便民服務】

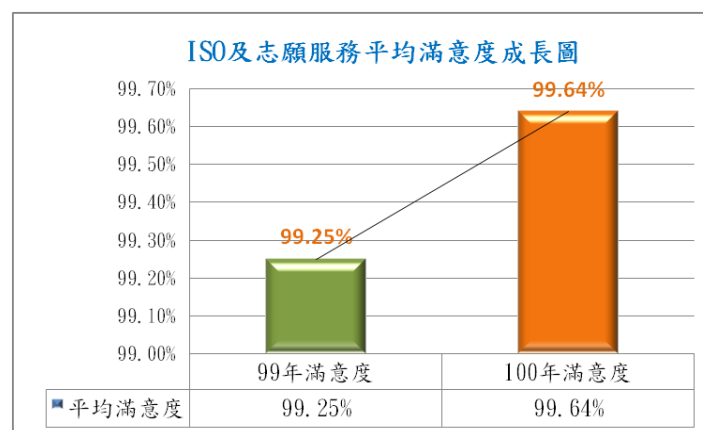
公環境及便民服務措施的滿意程度，本所 100 年度除延用 99 年度 ISO 表單及志願服務兩項滿意度調查方式外，另增加專案、電話及網路三種調查方式，以提高調查的可信度。藉由現有五種調查方式，採取定期、不定期的調查，彙整統計並分析調查結果，做為政策執行及改進之參考。(附件 9, p. 95)

(1) 平均滿意度及成長趨勢分析：(相關統計表詳見附件 10, p. 96)

100年臺南市永康區戶政事務所服務滿意度統計表						
各項調查	總件數	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意
ISO 調查	509	66.00%	34.00%	0.00%	0.00%	0.00%
志願服務	461	56.87%	42.01%	1.08%	0.04%	0.00%
專案調查	355	57.00%	39.90%	3.10%	0.00%	0.00%
電話專訪	140	45.60%	54.20%	0.20%	0.00%	0.00%
網路意見	60	53.30%	31.70%	10.00%	1.70%	3.30%
平均百分比		55.75%	40.36%	2.88%	0.42%	0.66%
		96.21%			1.08%	

A、綜合五項意見調查的結果統計分析，民眾對於本所的服務滿意度達 96.21%。

B、相較於99年度ISO表單及志願服務兩項調查平均滿意度，本年度此兩項的調查平均滿意度成長0.39%，足見本所為民服務的努力獲得民眾相當程度的正面肯定。



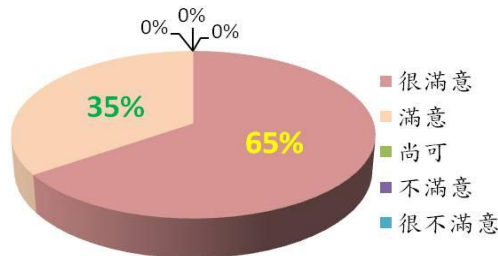
【優質便民服務】

(2) 滿意度調查分析：

A、ISO 滿意度調查：

- (A) 以ISO 文件中之滿意度調查表，針對來所申辦案件之民眾調查，為增加調查可信度，由各櫃台受理民眾中平均抽樣調查，並每月統計結果，作為改進之參考。
- (B) 調查期間自100年1月至12月止，共發出550張問卷，回收513張，4張無效問卷，有效樣本509張。
- (C) 趨勢分析：
- a、99及100年度民眾對於本所為民服務的滿意度無論書件審查、辦事效率及服務態度皆高達99.8%以上，對於各項服務的很滿意比率顯著增加。
- b、整體的品質服務滿意度成長0.2%，主要是今年度民眾於調查中未有不滿意的反應，足見本所為民服務的努力獲得民眾相當程度的正面肯定。

100年為民服務滿意度百分比



99年為民服務滿意度百分比

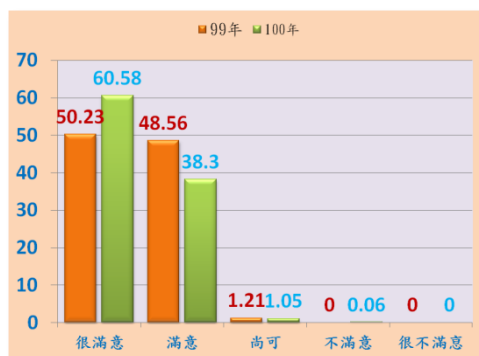


B、志願服務滿意度調查：

- (A) 以志願服務調查表為依據，對前來本所申辦案件之民眾，採隨機抽樣調查之方式，以年度為期間，每年度統計調查一次。
- (B) 調查期間自100年1月至12月止，共發出500張問卷，回收463張，2張無效問卷，有效樣本461張。
- (C) 趨勢分析：
- a、民眾對於志願服務的滿意度達99%，相較於99年度很滿意部份成

【優質便民服務】

長10.35%，顯示民眾對於戶所的服務品質及態度愈加肯定。



志願服務滿意度調查分析圖

- b、從調查數據顯示，民眾對於戶所洽公環境品質以及服務態度相當滿意；對工作效率及協寫書表服務態度的改善，尚有成長空間。

C、專案調查：

- (A) 為多方評核民眾對於本所服務品質之滿意度，針對區域特性自行設計民眾滿意調查表，以專案調查方式辦理問卷調查，作為改進之參考。
- (B) 調查時間為100年9月1日至100年9月30日，發出356張問卷，回收356張，1張勾選不合邏輯，有效樣本355張。
- (C) 趨勢分析
- a、民眾對於戶所整體的軟硬體設施及人員的態度相當肯定，滿意度達96.9%。
- b、從調查之數據反應，民眾對於服務禮儀及服務人員回應兩項服務項目滿意度最高；相對的，認為戶所的法令宣導部份可多加強。

D、電話專訪：

- (A) 由課長針對來所辦理案件民眾，使用電話調查其滿意度，且請民眾就服務品質給予評分，以作為施政改進參考。
- (B) 調查時間為100年8月至100年12月，共電話專訪147件，拒訪者7件，有效樣本140件，民眾平均評分為94分。
- (C) 趨勢分析：

【優質便民服務】

- a、來所辦理案件的民眾對於戶所的滿意度趨於99.8%的高滿意度，足見民眾對於本所提供的服務深感認同。
- b、現場申辦民眾對於戶所的服務禮儀滿意度最高。

E、網路意見調查：

- (A) 透過本所及臺南市政府網站，以線上問卷調查方式了解民眾對本所各項便民措施之滿意度，以作為施政改進參考。線上問卷的內容有兩部份，一為填寫人到戶所申辦案件的滿意度，另一部份為就網站服務提供意見，做為本所網頁修改重置的規劃方向。
- (B) 因本所網站於100年9月重新改版，問卷回答件數包括新舊版面，但問卷內容不變，調查時間至12月止共計有60件，曾至戶所申辦者共48件，未曾者12件。

(C) 趨勢分析：

- a、民眾對於本所現場及網站的整體服務滿意度為85%，不滿意部份為5%。
- b、相較於其他四種滿意度調查滿意度較低，且有不滿意及很不滿意的現象，因此本所網站於100年9月全面改版，將原有的服務項目及範圍擴大，並針對滿意度較低的法令宣導及線上服務部份召開會議商討修改面向，全新網站於10月初完成上線。

(3) 建議之回應與改善：

對於整體的滿意度調查民眾建議改善部份，分為民眾的建議回應及本所內部主動檢討兩項加以說明。

A、民眾的建議回應：

有8件提及受理人員的服務態度、專業能力及個人行為，另有3件涉及硬體設備及法規命令，彙整處理情形如下：

【優質便民服務】

內 容	處 理 追 蹤
民眾插隊辦理	請受理人員填寫矯正追蹤單，另因民眾需求成立逾號櫃台處理。
戶籍登記無法一次辦理	請受理人員填寫矯正追蹤單，宣導開立一次告知單，開辦法令講習，加強本所專業訓練。
希望延長上班時間至下午6:30	本所已實施中午彈班及週六上午上班。若再延長其他時段上班將影響服務品質，因而將此案參錄。
同仁講話聲音過大	轉知當事人接聽電話時輕聲說話，並請同仁於辦公室對話時放低音量，以免影響其他人。
民眾建議未開冷氣前先開電風扇	基於節能減碳政策，本所於早上9點可開冷氣原則不變，9點前電風扇代替，以解洽公民眾悶熱狀況。
辦理證件交代不清	請受理人員填寫矯正追蹤單，並請承辦人檢討改進。
服務不佳	請受理人員填寫矯正追蹤單，並請承辦人加強本身服務態度。
冷氣早點開	基於節能減碳政策，本所於早上9點可開冷氣原則不變，9點前電風扇代替，以解洽公民眾悶熱狀況。
規定不符合時勢，不夠便民	因身分證照片由內政部統一規定，非本所職權，請同仁以委婉語氣和民眾溝通，避免讓民眾感覺有刁難情形。
安南區稅務局告之稅籍資料可為遷入戶籍之憑證，卻因無法使用而造成不便。	此案為100年10月5日內政部函文之規定，他機關尚未得知，故請同仁耐心向民眾解釋。
民眾抱怨補發身分證	民眾因申請補發身分證證件不符無法辦理而心生不滿，經本所主管出面解釋後圓滿解決。

B、本所內部主動檢討：

(A) 網站全面改版建置：

五種調查方式中，網路調查的滿意度較低，民眾的反應及參與性較為微弱，戶所於年中檢討業務推展時即發現此問題，因而將本所網站全面建置改版，不但增加平台內容及分類項目，更大幅度擴大線上預約，提高民眾的參與度。

(B) 擴大法令的宣導：

詳細分析調查的各項中，法令宣導尚顯不足，因此法令承辦人員除延續充實原已建置的資料庫，使其更為完備外，亦將彙整臺南

【優質便民服務】

市各戶所的個案置於本所網站，供民眾及同仁參考。

(C) 服務理念的強化：

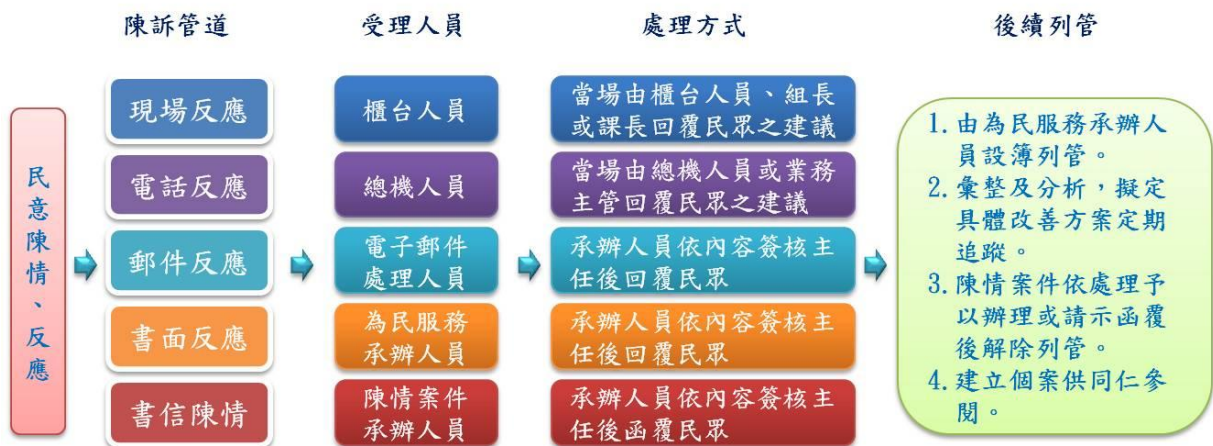
藉由各項會議及辦理所內研習，不斷強化同仁的服務理念，希望同仁能將 7 心內化為生活的一部份，與民眾的溝通更為友善。

2、民眾意見處理有效性：

(1) 民眾意見回應與改善程度：

面對民眾各類不同的意見與陳訴，本所採用五種陳情反應管道供民眾表達意見，使民意能有所抒發，且為處理及回應民眾多方需求，制定民眾意見處理流程及管控，專人專責，希望能藉由民意的反應直接、間接的改善戶所的服務品質，達到雙贏的效果。

A、民眾意見處理流程：



B、各管道民眾意見回應與分析：

不論何種的民意反應或建議，為求更進一步的改善及追蹤後續處理情形，皆要求被投訴同仁填寫預防矯正追蹤單，對於案件提出說明並檢討缺失，特殊案例則彙集成個案，列簿管制並傳閱同仁周知，做為往後處理民眾問題之參考。

【優質便民服務】

(A) 現場反應：

民眾於申辦案件當時，如有任何建議或反應，當場由櫃台服務人員、組長或課長提供服務與處理回覆，並由櫃台人員填寫ISO文件的民眾抱怨預防矯正追蹤單，加以分析及研議改善措施。100年共有2件。

(B) 電話反應：

本所設有總機人員接聽民眾來電，總機人員為本所資深同仁，深諳各項戶籍業務，於填寫民眾抱怨單之際同時回覆民眾，第一時間陳報相關業務人員、課長、主任，並解決民眾之問題，於事後提至業務會議，加以分析檢討作為便民措施改進參考。100年度有1件案件。

(C) 郵件反應：

本所網站提供主任信箱、網路留言，結合市府線上即時服務系統，由專人設簿管理即時回應民眾需求。100年度共計有98件民眾留言，2件抱怨案件。

(D) 書面反應：

民眾可藉由各項書面的意見調查表對於本所的服務提出建議，由承辦人加以彙整分析，提出改善方案，陳核主任後回覆民眾並設簿列管，作為改進之參考。100年度共有11件反應案件。

(E) 書信陳情：

民眾可將其問題或建議藉由郵寄管道，由承辦人員依內容提出解決方案簽核主任後函覆。100年度有1件案件。

(F) 新聞輿情：

為有效回應民情，本所由研考人員負責彙集各報章雜誌有關戶政相關業務之個案，針對內容加以分析檢討簽核主任後傳閱同仁知悉。100年度共有74件剪報，1件為本所處理之個案。

【優質便民服務】

C、民眾反應案件之處理及後續追蹤情形：

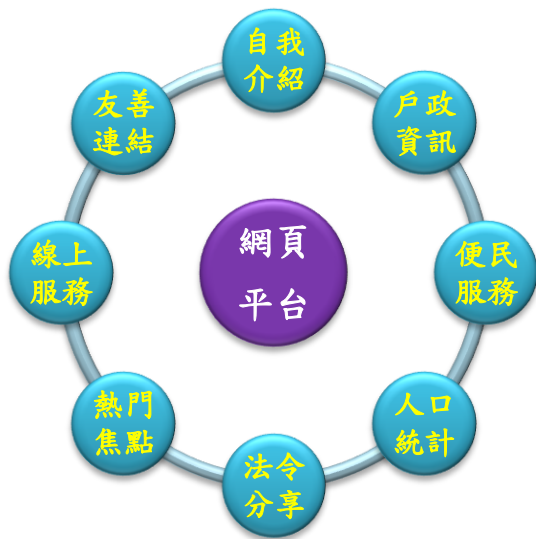
永康區戶政事務所100年民眾反應處理管制表		
管 道	內 容	處 理 追 蹤
現場反應	規費找零態度不佳	請受理人員填寫矯正追蹤單，並注意服務禮儀。
	遷徙證件認定問題	填寫矯正追蹤單，對所提證件確認可行性並統一作法，傳閱同仁遵照辦理。
電話反應	門牌初編程序不全未告知	請門牌承辦人員填寫矯正追蹤單，並將有關門牌初編程序製表傳閱同仁知悉，以防再次發生相同事件。
郵件反應	辦理遷徙登記態度不佳	請受理人員填寫矯正追蹤單，陳述過程及處理情形交由考績會處理，由郵件處理負責人回覆民眾並傳閱同仁知悉。
	辦理英文謄本效率及態度不佳	英文謄本已於當日完成核發，仍請承辦人員填寫矯正追蹤單，並交由考績會處理，英文謄本承辦人將此案加以彙整，列個案傳閱同仁知悉。
書面反應	詳如問卷調查民眾建議部份(見 p. 51)	
書信陳情	莊君表示自身年籍登載錯誤，但因無法定佐證資料，希望能協查更正。	主任指示全力協助辦理。
新聞輿情	無戶籍人員阿城取得身分證	無戶籍人口阿城於本轄區已居住長久，因記憶受損無法得知其家屬及住所，經由民眾反應，本所主動協助取得身分證明，此舉深受各方肯定且為媒體所重視，於報紙版面大幅宣揚，本所亦將此案列案專管，傳閱同仁參考。

【資訊流通服務】

二、資訊流通服務：

為提供更多的線上服務功能及多元的參與查詢途徑，本所針對原有網頁重新規劃建置，除擴大公開資訊的範圍、增加線上預約申辦種類、修正整合各項表單、強化檢索及連結功能及減少民眾上網查詢複雜度，希望能達到「One touch All service」一按即知的目標，提供民眾有效快速的資訊服務。

※參考網址：[\(http://www.yungkang-house.gov.tw/\)](http://www.yungkang-house.gov.tw/)



(一) 資訊提供及檢索服務：

針對民眾的各方意見及需求，本所新改置的網站設有自我介紹、戶政資訊、便民服務、人口統計、法令分享、熱門焦點、線上服務及友善連結等服務平台供民眾查詢使用。

永康區戶政事務所網頁平台分類表	
項目	分類內容
自我介紹	本所簡介、首長簡介、組織編制、服務項目、各業務承辦電話、本所花絮、榮譽榜、志工園地、本所徵才、永康風情，共10項。
戶政資訊	申辦須知、常見問答FAQ、戶籍登記流程表、全面換證訊息、戶政規費收費標準、戶籍罰鍰處罰金額標準表，共6項。
便民服務	政府資訊公開、檔案閱覽申請、便民服務措施、提升服務品質執行計畫、戶籍遷出國外影響一覽表、改名改統號後需更換之證件一覽表、死亡登記後續處理事項一覽

【資訊流通服務】

	表，協尋親友、指定送達地址，共9項。
人口統計	全國人口統計、臺南市人口統計資料、永康人口統計（按年）、永康人口統計（按月），共4項。
法令分享	戶政相關法令、戶政函釋、臺南市案例分享，共3項。
熱門焦點	最新消息、宣導事項、線上影音、生育獎勵金、自然人憑證、英文戶籍謄本、新移民專區、護照人別確認、性別主流化，共9項。
線上服務	申請書表下載、訪客留言、線上預約、滿意度調查、申辦案件查詢、線上查詢、身分證掛失，共7項。
友善連結	行政中立、內政部憑證管理中心、1991報平安留言平台、1996內政服務熱線、外國人在臺生活指南、歸化測試題庫、全國法規資料庫、法務部全球資訊網、社會救助新制、公職新人類、首次護照親辦、捕捉婚育好創意、戶政業務小精靈、非讀Book 臺南愛讀冊、綠色生活資訊網等，共15項，且陸續連結中。

1、資訊公開適切性與內容有效性：

(1) 公開法令、政策及服務資訊程度及內容正確性：

A、公開程度：

(A) 設置「政府資訊公開」選項：依據政府資訊公開法第7條主動公開資訊，本所於網站便民服務專區項下，設有「政府資訊公開」選項，提供民眾政府的相關資訊並置超連結，便利民眾點閱，而公開比例達100%（已主動公開資訊項目數10／應主動公開資訊項目總數10*100%），其內容如下表所列：

編號	項目	相關連結	提供機關
1	條約、對外關係文書、法律、緊急命令、中央法規標準法所定之命令、法規命令及地方自治法規。	全國法規資料庫 戶政法規 戶政法規解釋函令 戶籍登記申請須知	法務部 內政部戶政司 內政部戶政司 本所網站
2	政府機關為協助下級機關或屬官統一解釋法令、認定事實、及行使裁量權，而訂頒之解釋性規定及裁量基準。	戶政規費罰鍰	本所網站
3	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。	有關本所資訊	本所網站
4	行政指導有關文書	自然人憑證申辦作業	本所網站
5	施政計畫、業務統計及研究報告	100年度提升服務品質 執行計畫 永康區人口統計	本所網站
6	預算及決算書	本所預算及決算書	本所網站
7	請願之處理結果及訴願之決定	無此項資訊提供	無
8	書面之公共工程及採購契約	政府電子採購網	公共工程委員會
9	支付或接受之補助	無此項資訊提供	無

【資訊流通服務】



10	合議制機關之會議紀錄	本所非合議制機關，故無該類資訊	無
11	內部保有及管理個人資料之項目	本所內部保有及管理個人資料之項目彙整表	本所

- (B) **設置「檔案閱覽申請」選項**：為增加政府資訊提供的透明度，於便民服務專區一項，置「檔案閱覽申請」，在無涉他人身分及隱私下，民眾得向本所申請與自身有關檔案閱覽，展現政府資訊與民無距離的實質意義。
- (C) **設置「法令分享」專區**：戶政法令之解釋及規定，均攸關民眾之日常生活，為使民眾清楚明瞭，另於首頁置有法令分享，登錄戶政相關函釋，讓民眾能快速搜尋所需資訊，進而下載完整內容；另將特殊案例歸納彙整製成個案分享以供點閱，使人人均成為戶政通。

B、服務措施及出版品質周知度：

- (A) **首頁設有 QR-Code**：因應科技需求，方便民眾得於首頁以手機掃描，不必輸入網址，即可進入本所網站查得資訊，戶政趴趴 go 簡單又便利。
- (B) **最新消息及跑馬燈**：於本所網站首頁置跑馬燈，播放即時性的訊息，另設有最新消息，由專人不定時檢視，適時更新。
- (C) **置有政令宣導**：內容包括家暴、個人資料之保密、內政部 1996 專線、煙害防治等，告知民眾相關訊息及可應用資源。
- (D) **熱門焦點專區**：為擴大便民業務之範圍，特設此專區，便利民眾搜尋，種類如下：
- a、**英文謄本專區**：鑒於國人與外籍人士往來日漸頻繁，英文戶籍謄本已為必須，為方便民眾點閱，另設英文戶籍謄本專區，將申辦須知、申請表格、相關法令等置於網站，使民眾於網站首頁即可搜尋。
 - b、**新移民專區**：因國際交流日趨頻繁，國人與外籍人士通婚，新移

【資訊流通服務】

民人口日漸增多，特設新移民專區，讓初次進入本所網頁或不諳電腦操作之新移民，輕輕鬆鬆的在該專區下，查得關於就業、進修、國籍之取得、喪失、變更等訊息。

- c、生育獎勵金專區：為慰問市民生育養育之辛勞，本專區提供本市有關生育獎勵金發放之訊息供民眾閱覽。
- d、自然人憑證專區：為加強宣導並鼓勵「多用網路少用馬路」，民眾除可於此專區得知申辦自然人憑證所需資料外，並提供常見問答，協助民眾解決相關問題。
- e、護照人別確認專區：民國 100 年 7 月 1 日起實施護照親辦，對於初次申辦護照民眾，需至戶政事務所做人別確認，該專區提供民眾了解何謂護照人別確認及相關知識。

(E) **即時等待人數影像**：本所網站首頁提供即時等待人數影像，方便洽公民眾得視等待人數多寡，安排到所辦理時間。

(F) **影音宣傳**：網站首頁放置影音檔，配合政府宣導，並有更多影音供民眾點閱。

(G) **其他服務**：

- a、申辦須知：戶政業務舉凡戶籍登記、戶籍資料申辦應備文件、注意事項等，民眾均可於此輕鬆得到所需資訊。
- b、FAQ 常見問答：將民眾對於申辦戶籍登記之疑問，依種類做系統性的分類，以淺顯的回答方式，使民眾一目了然。
- c、申請書表下載：提供申辦戶籍登記所需書表，民眾可以 WORD 或 PDF 方式下載，並製作範例供民眾參考。
- d、戶籍申辦流程：以淺顯易懂之圖片方式呈現，使民眾清楚各類戶籍登記之申辦流程。

C、**資訊內容正確程度**：

為確保網頁內容即時且正確，本所網站每一專區皆設有專人負責維護更新，舉凡最新消息、法令規章、申辦須知及各個連結等，均每

日或每月檢視，適時更新，並鼓勵同仁瀏覽網頁，發現有誤立即修正，各個頁面皆呈現更新日期，使網頁內容正確且無逾期。

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：

A、網內關鍵字搜尋：

於本所網站任一頁面均得以輸入關鍵字做站內內容搜尋，使民眾能輕易得到所需資料。

B、站外搜尋：

民眾於網站內查無所需資料時，會開啟視窗，告知民眾查無資料，並提供站外搜尋功能，使民眾便利作更進一步站外搜尋。



C、我的 E 政府分類檢索：

依研考會函頒「行政院電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」於本所網頁內嵌程式碼，使網頁之資料、表單、申辦須知等內容得與我的 E 政府入口網站連結，民眾可藉由我的 E 政府分類檢索快速得其所需資訊，達成跨機關各類資訊之互通。

D、提供英文網頁及無障礙網頁的服務，以方便英文語系及身障人士使用。

E、本所網頁以跑馬燈方式，提供最新消息、最新服務資訊等，另以彈跳視窗顯示主機故障最新處理情形，以便利民眾及各戶所查知相關資訊。

(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：

藉由整合舊網站的特色，本所新網站於線上服務部份新增多項功能與服務項目，線上服務的種類及使用情形如下所述：

【資訊流通服務】

A、訪客留言：

凡民眾對於戶籍登記疑義、生活上所遇大小事，均可透過訪客留言與本所連繫，民眾的留言設有專人負責處理，使民眾與戶所溝通無距離，至 100 年有 98 件的訪客留言。

B、主任信箱：

對於不方便於訪客留言的民眾，本所貼心的另行提供主任信箱 (ykhi@ms59.hinet.net)，民眾可於瀏覽本所網頁時，隨時點選，100 年共有 16 件。

C、線上預約：

為擴大為民服務，新改置的網站除保留原有三項預約服務外，更提供民眾線上預約辦理英文戶籍謄本、結婚登記等所有戶籍登記案件等逾 20 種以及戶籍謄本、戶口名簿取件服務，使申辦民眾更能自行調配時間，以免浪費至本所等待時間。

D、到府服務：

對於年邁、行動不便或重病民眾，無法親自辦理者，可線上申請到府服務。

E、申辦案件查詢：

非隨到隨辦需耗費多日才可結案之案件，如戶籍逕遷戶所申請案、國籍申請案，民眾可於網站上查得申辦進度，使資訊透明化。

F、線上查詢：

提供與民眾日常生活有關多項查詢服務，如改名後、親人死亡後應辦理事項或戶籍遷出國外後的影響等，均可於線上查詢得知。

G、身分證掛失：

連結內政部網站，並建置線上服務項目，提供民眾另一種身分證掛失管道。

H、意見調查：

針對本所服務設施、服務人員及網頁內容等，於本所及臺南市政府

【資訊流通服務】



網頁設置問卷調查，藉由民眾滿意度的反應，做為本所提升服務品質之參考。

(參考網址：

http://www.tncg.gov.tw/tainan/dep_survey.asp?qid={3730C92D-5A09-44E0-95EE-09DFC03CDEA1})

(2) 線上服務推廣績效：

A、項目數成長率：

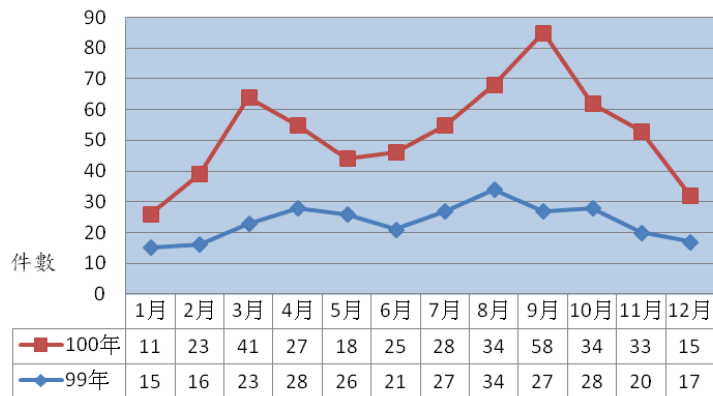
99 年本所網站有 32 項線上服務 (友善連結列 1 項)，100 年共有 52 項年，增加 20 項，成長率達 62.5%。

永康區戶政事務所100年新版網頁新增項目統計表	
專 區	分 類 內 容
首 頁	QR-Code、即時等待人數影像、站外搜索、我的E政府分類檢索，共4項。
自我介紹	各業務承辦電話，共1項。
戶政資訊	戶籍登記流程表，共1項。
便民服務	檔案閱覽申請、戶籍遷出國外影響一覽表、改名改統號後需更換證件一覽表、死亡登記後續處理一覽表、協尋親友、指定送達地址，共6項。
法令分享	戶政函釋、臺南市案例分享，共2項。
熱門焦點	線上影音、英文戶籍謄本、生育獎勵金、護照人別確認，共4項。
線上服務	線上預約、申辦案件查詢，共2項。

B、使用服務案件成長率：

99 年線上服務案件計有 282 件，100 年共計有 347 件，增加 65 件，成長 23%。從下圖的趨勢曲線變化發現，三月及九月的前後時間，使用線上服務的案件數出現高峯，分析發現此為助學貸款期間，學生族群上線使用率提高，因應此現象，戶所除於台灣銀行設站服務外，亦加派人員處理線上申辦及預約案件，使民眾的需求能獲得即時的服務。

永康區戶政事務所線上服務案件統計圖



(3) 電子表單簡化績效：

本所因應法令變遷，同仁主動提出各類表單的修改或廢除，將原有的 30 種表單簡化為 20 種，簡化率達 33.33%，且隨時檢討表單存在之必要性與內容合宜性，並製作範例供民眾參考，其表單種類簡化如下：

表單種類	99 年	100 年	說明
印鑑證明委託書	5 種	3 種	將原本患重大疾病不能行走印鑑證明委託書及僑居國外委託書刪除，統一以印鑑委託書取代。
身分證申請書	8 種	5 種	因身分證提早請領申請書無填寫實益及身分證掛失及統號變更應由本人或法定代理人辦理，毋需置放網頁，故移除身分證提早請領、身分證掛失及統號變更等三種申請書。
委託書申請種類	17 種	12 種	原表單種類很多未歸類，且因結婚及認領需特殊情形始得委託；居住查實、戶長變更較少使用委託書，故一律併入其他選項，由民眾視需要填寫。

2、電子參與多樣性：

戶政與民息息相關，「在家能知戶所大小事」為本所服務準則，電子參與種類越多，民眾越能多用網路少用馬路。為便利民眾申辦案件，新版網站除既有之最新消息、政令宣導、訪客留言、主任信箱、問卷調查外，於今年另新增所有戶籍登記線上預約及申辦案件查詢，其種類歸納如下：

【資訊流通服務】



種類	設置原因	備註
最新消息	戶政與民息息相關，為使民眾「在家能知戶所大小事」，因而設置最新消息並時時更新，使民眾隨時得知戶政新訊息。	
政令宣導	配合政府宣導相關政策，使民眾能正確獲知其權益。	
訪客留言	民眾有關戶籍登記問題、法令疑義或服務改善建議等可透過訪客留言反應，設有專人查看及回答留言。	
主任信箱	不便顯示留言內容民眾，可於主任信箱留言，由專人負責收件處理。	
線上申請	「時間就是金錢」，為節省民眾時間，所有戶籍登記案件，含到府服務均可線上預約。	100年新增
申辦案件查詢	有關申請戶籍遷遷戶所及國籍申請案件，可以在此查得申辦進度，民眾不必頻頻以電話詢問。	100年新增
問卷調查	「民眾的滿意是我們進步的力量」民眾可填寫問卷調查，使本所了解民眾對於本所服務或網路使用滿意度及需改進之處。	

三、創新加值服務

論及創新總離不開簡政、革新、便民等面向，從透視現有格局找出成長之徑實之不易，在每天例行性的工作中，總會有不少特殊的個案出現，如何全力面對、採取有效的處理方式，並將其列入日後的規範準則，無論是創新或延續，皆是創新加值的來源，而今年度本所所面臨的問題及處理過程，正足以檢視本所年度執行之效。

(一) 提供創新服務情形：

於呈現價值的創新服務部份，主要以四個故事為引言，說明本所在到府服務深耕化、跨機關服務擴增化、服務團隊優質化及環境空間豐富化的理念及所付出的努力與成效。

1、有價值的創新服務：

在一片追求數字績效的競爭社會裡，很多潛藏於社會生活的微弱聲音，他們的需求能否如實的獲得滿足，是我們服務的另一項重要指標，因而我們的服務品質目標除了便民、效率、創新外，「尊重」是特別提出的目標。在不斷追求品質目標的過程中，戶所流傳的四個感動人心的故事，使同仁們深深感受到「人之所在，心之所在」。

(1) 到府服務深耕化：

A、緣由與分析：

故 事：黑市阿城有身分證了！

個案簡述：阿城在三十多年前在高雄走丟了，沒人知道他是誰，他對自己是誰沒有印象，好心的阿伯收留他，多次登報尋親沒人認，阿伯老了，希望能給他一個身分，至少政府能在阿伯走了以後照顧他。

處理過程：在接到阿伯的電話後，主任及課長主動的與阿伯連繫，於瞭解所有的來龍去脈後，有感於阿伯的善心，為使阿城能遠離灰暗的角



幸福的阿城

落，同仁們立即進行資料查核並實地訪查。經過多方的奔走與協調，二個月後阿城終於可以取得身分了。當阿伯的女兒帶著阿城來辦理設籍時，阿城未帶照片，於戶所當場免費拍照，同事們熱心的為他服務，在一片歡呼聲，阿城終於取得身分證，他靦腆的笑了，一個淺淺笑意，填滿了同仁們喜悅的心，也圓了阿伯多年來的心願！

B、執行過程及績效說明：

- (A) 戶所提供民眾陳述意見的管道發生實質的作用，不論藉由電話、口頭或媒體等方式，皆能獲得實質的回應，個案中的阿伯曾經感動的表示，沒有想到一通電話就可以了。
- (B) 同仁主動通報警政單位及請示內政部、免費拍照等，結合跨機關服務及流程簡化的全方位服務，縮短民眾來回奔波處理的時間。
- (C) 媒體的宣導力量無遠弗界，阿城的故事經報紙的大力報導之後，另有 1 件無戶籍人口的案主主動出現，善牧基金會的小朋友護照人別確認需要到府服務的難題也解套了。
- (D) 到府服務及主動積極的服務精神，於此個案表現的淋漓盡致，同仁於完全沒有資訊的狀況下積極協助阿城，經實地訪查、到府諮詢、電話專訪等等工作，展現服務的全面化，將到府服務的工作向下深耕。

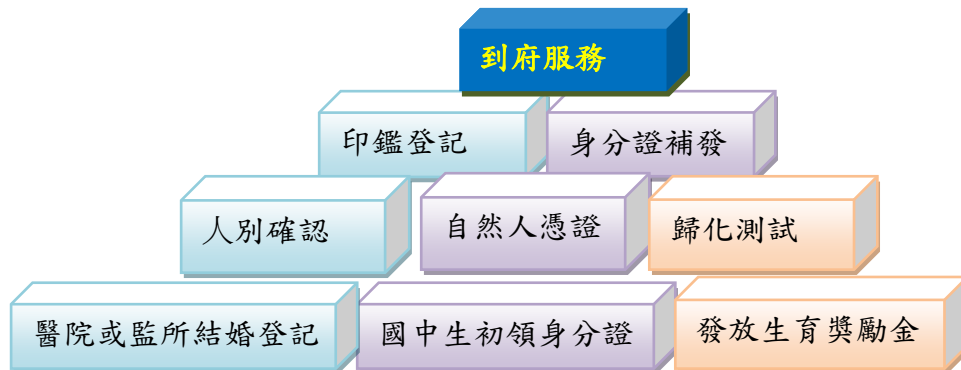
C、服務措施延續性及標竿學習推動效益：

(A) 延續性：

原本的到府服務皆因應個案需要，項目僅限於印鑑登記、身分證補發、到校初領身分證等須本人親辦的案件，且常因當事人年邁、行動不便及上學等因素，始派員到府受理。因為此案的引線，不僅將到府服務的項目增加，如護照人別確認、自然人憑證團體申辦、到醫院或監所受理結婚登記、到府歸化測試、到府發放生育獎勵金等，且加深服務的方式及內容，如配合實地訪查、到府諮

【創新增值服務】

詢、電話專訪、媒體宣傳等，今年的服務案件共有 66 件，成長率達 22.22%。



(B) 標竿學習推動效益：

為有效推展到府服務的工作，本所除有 4 位同仁參加 2 場為民服務管理分區研習會、2 位同仁參加戶政 E 化便民服務研習外，亦鼓勵同仁至施恩教養院及善牧基金會參訪，藉由戶政內部體系的資訊交流，他山之石可以攻錯，希望從中學習他所執行到府服務的走向及優點；體驗外部非營利機構成立理念與運作模式，培養同仁為民服務的精神，並更深入研究改善本所到府服務的範圍及方法。

D、服務措施執行方法效能性：

雖然到府服務的案件數僅有 66 件，於執行績效而言，就人力及成本面向來說是不符經濟效益的要求，然服務除了追求效率外，正義與社會公平也是為民服務的另一重要指標。因而基於社會公平及正義要求，繼續推行此方案，實有其必要性。

(2) 跨機關服務擴增化：

A、緣由與分析：

故 事：500 元是孩子一個月的營養午餐費！

個案簡述：阿嬤到戶所要申請前女婿的謄本，不識字的她很生氣因為櫃台小姐說她資格不符不能申請，她很無奈的告訴我們：
「在公所、在這裡等了那麼久才說沒關係不能申請！公所

【創新加值服務】

說有囡仔爸爸的謄本每個月可以領 1,400 的單親補助，沒有就只能領 900，小姐，妳知道嗎？500 元是我孫子一個月的營養午餐的錢，有那 500 他才能吃飽。」阿嬤的淚水潸然而下！

處理過程：阿嬤無法申請到謄本的問題，也是很多人的難處，為能徹底的解決因為法令的限制而造成民眾的窘困，也為使民眾能免除等待及奔波之苦，主任及課長主動與公所社會課協調，希望能由公所造冊，戶所免費提供相關戶籍資料，免去民眾申辦謄本的過程，經過三年不放棄的協調，終於達成了目標。

B、執行過程及績效說明：

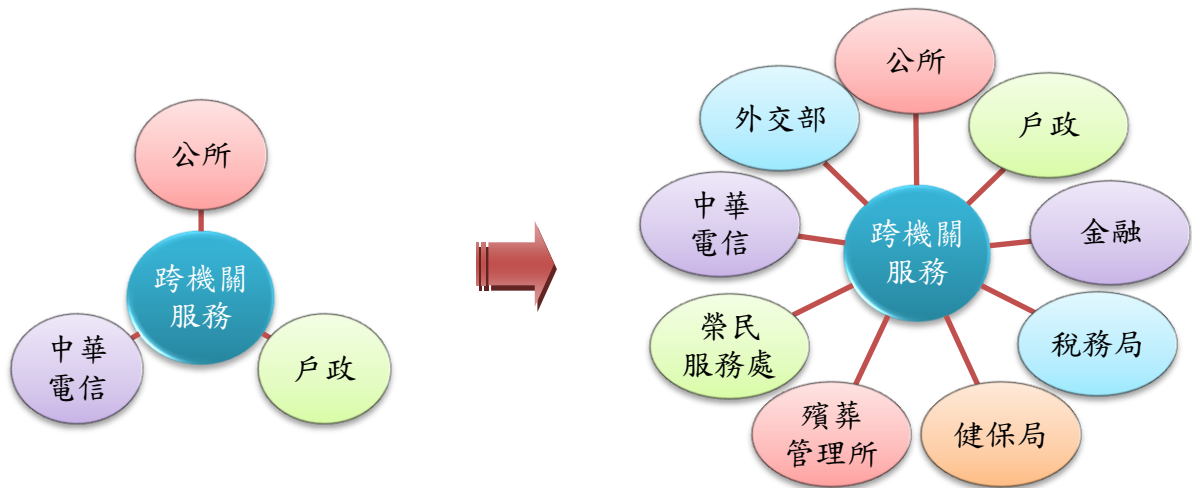
- (A) 永康區每年有 7 仟多件的社會補助案，一年一次的複查，不但民眾深受其擾，也造成戶所及公所人力不堪負荷，民眾常因來回奔波及久候待辦而情緒難耐，再加上法規限制申請資格等問題，使得民怨充斥，此方案的實施有效的解決了上述的難題。此模式的運作方式採用公所提供名冊，本所專人負責管控，全所同仁共同查核，民眾無須到戶所申請謄本。
- (B) 本方案自 99 年開始實行，100 年的服務範圍更為擴大，除原有的中低收入、老人、殘障、單親、健保補助，今年新增特殊境遇補助項目，總件數共計 7,161 件，成長 108.1%。共節省民眾 3,580 小時的申辦時間，主要免除申辦戶籍謄本所有流程，亦可節省民眾荷包近 537,075 元的規費。100 年度更推出持有申請社會福利證明者到所申請謄本免收規費的新方案，更有高達 16,332 件的民眾受益。
- (C) 此一服務施行後，不但實質有效的解決民眾問題降低民怨，也間接的促成戶所與公所兩單位的跨機關合作，同時提升兩單位的服務績效，本方案的執行使得本所跨機關的服務往前跨出一大步。

【創新加值服務】

C、服務措施延續性及標竿學習推動效益：

(A) 延續性：

由於此專案執行的績效良好，本所因應不同的需求，持續的將跨機關服務的廣度加大，從原有的公所、中華電信及戶政行政協助外，加入金融、稅務局、健保局、殯葬管理所、榮民服務處及外交部等單位，今年度共計 13,739 服務案件。



(B) 標竿學習推動效益：

- a、此方案於推行之初，本所六位同仁曾至原高雄縣鳳山第一戶政事務所觀摩，對於該所利用電子閘門連結縣府七單位，減少民眾四處奔波的印象非常深刻。因為受限相關的作業及法令規章，有些單位無法由戶所自行決定改採閘門連結的方式，只能以紙本的公文往返為主，而公所在人力有限的情況下，採用現行的方式，由公所影印申請書、戶所免費提供謄本。
- b、在推行此方案後，許多戶所如新營、關廟、新市戶所等皆參考採用此合作模式，此模式於臺南市各戶政間已擴展推行中。

D、服務措施執行方法效能性：

主動免費提供公所申辦社會福利所需謄本方案的推行，今年度共使 7,161 件的申辦人受益，不僅於數字績效上表現突出，更能體現對於社會弱勢族群的關注與實質的照顧，其具有的效能性更為可貴。

然因為大部份的跨機關服務仍以紙本往來為主，未來如能以電子閘門連結代替公文往返，不但能縮短公文往返時間，更能達到無紙化的目標，此亦為本所未來努力的重要目標。

(3) 服務團隊優質化：

A、緣由與分析：

故 事：接到 1,000 號的，要請客喔！

個案簡述：每年只要到了春節後上班，總有千位民眾到戶所申辦案件，同事們總是忙於奔命，時候已晚，還有一群待辦的民眾焦慮的等候，沒人能停下手邊的工作，總是自嘲的安慰大家，接到 1,000 號的人要請客喔！每星期一或五，同樣的情形總會不按牌理出牌的發生，看到民眾情緒難耐、焦慮不安的眼神，大家束手無策，深感無助。

處理過程：這個問題連續好幾天出現在各項會議裡，主管及同仁們利用腦力激盪，針對原有的支援方法及受理方式尋求改善之道。在各項條件及人力的限制下，年終考績明列評比項目成為主要的解決途徑，而且各種平時考核及專案考核亦設有獎懲方法。其中櫃台部份則依案件總積分排序給分，支援項目列入平時考核，人員的個人素質及專業度亦列入考核之列。在制度的運行下，今年的春節後雖然依舊壹仟多號，但在大家的通力合作之下，於掌聲中歡送最後一位民眾！

B、執行過程及績效說明：

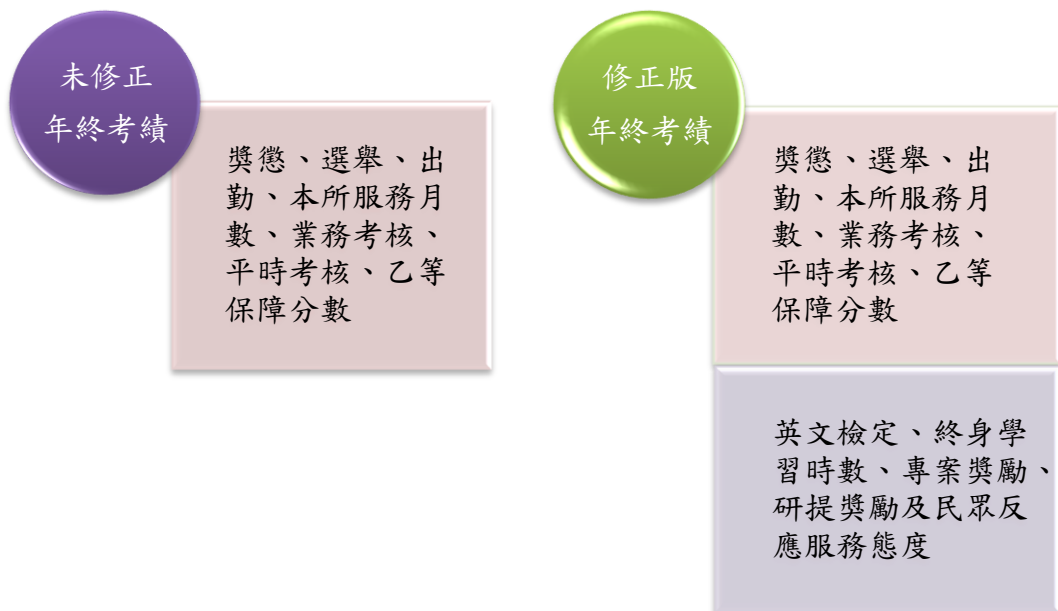
(A) 如何即時改善現場的工作流程及支援方式是首要之務，所以先行修正原有的支援方式及流程。原先的支援是同仁自主性的參與，無待辦人數的限制，有需要則由課長連繫行政事務課加入支援，因為缺乏主動性及機動性，100 年起改用兩階段案件分流支援制度，以待辦人數 10 人及 15 人為支援基準，由同仁主動支援。

【創新增值服務】

- (B) 除了改善現場支援外，加強服務流程便捷是更基本的問題，經過多次的研擬及討論後，提出改善年終考績評比方案，將案件積分的總分提高，平時受理態度及速度成為考績排名的關鍵。因而不論是櫃台或是業務同仁皆主動積極的受理案件或支援櫃台，有效的改善了民眾久候的情事。
- (C) 由於主動及互助的團隊精神，辦公室的氣氛非常熱絡，同仁們對於考績的評比方式更有信心。
- C、服務措施延續性及標竿學習推動效益

(A) 延續性：

- a、年終考績解決了民眾待辦的問題，同仁對於考績的信任度大增，為使團隊精神更為強化，培訓人員的專業素養成為改善的另一個目標，因而考績的評比項目做了目的地性的修正。
- b、目前的考績評比共計 15 項，除業務考核（包括櫃台及業務）外，尚加入英文檢定、終身學習時數、專案獎勵、研提獎勵及民眾反應服務態度等部份，藉由各項訓練研習，不僅使同仁能勝任戶政的工作，更能強化獨特的人格特質，展現優質的服務。



【創新加值服務】



- c、突出的專業能力及優質的人員，造就了本所優質的服務團隊。人員的能力受到肯定，每年皆有伙伴榮獲績優戶政及志工人員，團隊的表現獲得 100 年績優戶政機關楷模，主辦臺南市 100 年度戶政親子日的圓滿成功，使同仁的團隊精神深受各方的肯定。專業的表現，更於今年度識破冒辦印鑑登記及持假法院簡易庭通知單請領民眾謄本，使民眾的身家財產免受侵害。



績優戶政人員及志工

(B) 標竿學習推動效益：

- a、93 年推出此方案時有 11 項評比項目，因應不同的條件修正評比項目及內容，將原本的項目增加至 15 項，執行績效非常好，內部同仁對此種透明公開的評比方式皆能欣然接受。
- b、本所推動此方案受到很多單位的注意，永康地政、新營戶政、安平戶政、南區戶政等單位都曾派員到本所，了解規劃過程及實際執行的狀況。

D、服務措施執行方法效能性：

透明公正考績評比與兩階段案件分流支援機制的運行，促使本所服務團隊深具優質性，其執行效能相當的良好。對外，民眾高度肯定本所提供的各項服務及承辦活動的能力；對內，同仁們立基於公平點上，努力展現自我，彼此積極主動的互相配合，使本所呈現正向成長的趨勢，此項工作有其存在的必要性。

(4) 環境空間豐富化：

A、緣由與分析：

故 事：紫色的小花，你的名字呢？

個案簡述：一個陽光柔細的午後，有對老夫妻攜手走在戶所後方的草地上，氣質優雅的老太太看著花圃裡不知名的紫色小花，問著正在澆水的同仁，「小姐，我覺得心情好好喔，我到過很多公家單位，很少像你們的辦公室環境那麼的漂亮舒適，五彩繽紛的花木，讓人捨不得回家，但是，小姐，能不能請問一下，這棵開著紫色小花的盆栽叫什麼名字來著呢？」，我們的同仁摸摸頭很不好意思的表示，自己也不是很清楚，直到老夫妻離去時，這件事很清晰的留在她的心中久久不去！

處理過程：在大家知道這個故事後，為花木樹立名牌成為第一個工作方向，而請深諳花木的同仁擔任免費講師，介紹所內的花木名字及習性是下一個重點。同仁們依照花木的特質，順循季節的更迭，將其佈置於辦公廳舍的不同角落。慢慢的，展開了改善環境的序幕。

B、執行過程及績效說明：

(A) 設置規劃小組，將環境做一全面性診察，設計出辦公室四角落的雛型，全所同仁皆身體力行，加入環境綠美化的行列。每位同仁各自有負責區域，每季評比給予績優者獎勵。



全員參與綠美化

(B) 辦理綠美化講習，由本所同仁擔任免費講師講授花木培育及習性等課程，希望同仁於公務之餘，藉由花草培育修養身性。

(C) 由於同仁的通力合作，將原本空蕩無生氣的辦公廳舍，轉換為綠意盎然的祥和空間，民眾到戶所申辦案件時總是對於戶所的改變

【創新加值服務】



讚譽有加，常常於辦公室四周拍照留念；上級長官對於本所推行綠美化的工作亦給予正面的肯定，授予綠美化特優的殊榮。

C、服務措施延續性及標竿學習推動效益

(A) 延續性：

- a、各方的肯定更加深了永續經營的理念，本所的環境空間發展幅度更為廣泛，新增節能減碳的新思維方向。從一、二、三樓更換省電燈管、二段式沖水設備及噴灑式水龍頭，執行的績效非常良好，每人用電量及平均水費逐年減少，經濟部核定為執行績優機關。
- b、舉辦資源再利用創意競賽，同仁所創作的品項實用性與美觀性俱足，在有限經費下，戶所的美化工作著實富饒。
- c、結合社區推動綠美化工作，從認養永康社教館的樹木、志工參與到社區環境清潔等活動，將綠美化的理念推廣到個人、家庭及社區；特設「永保安康」拍照專區供民眾拍照，溫馨的空間洋溢著幸福的氣息。
- d、整體戶所的環境空間從四角落、八大造景到十二大造景，在全員親手協力下，呈現嶄新風貌，連續四年獲得綠美化特優。



(C) 標竿學習推動效益：

辦理綠美化講習，由同仁及志工媽媽擔任免費的講師，共計有7場，永康幼兒學校的師生及原高雄縣民政局同仁及戶所主任皆曾至本所觀摩，我們也將每年獲獎的簡報製成光碟分送各戶所，並

【創新增值服務】

藉由各單位於本所辦理講習時宣導相關訊息。

D、服務措施執行方法效能性：

環境型塑的美意，不僅使身處公門的同仁們，能於身心疲憊之時獲得紓緩，民眾更能實體感受到戶所的熱誠與用心。同仁們於有限的經費及人力成本的條件下，胼手胝足、推己及人，其所創造的無形空間效益，實屬珍貴。

2、組織內部創新機制：

多年來本所的服務能獲得各方的肯定，主要的原因來自於同仁主動積極的創意發想，而研提獎勵、年終考績評比制度及堅強團隊文化及施行團體決策的機制是本所服務創新的原動力，不斷的促使同仁勇於面對各類問題，積極尋求解決方法，使創新研提的運行，能循序運作，生生不息，100年度60件的研提案，相較於99年的33件，成長率高達82%，具體呈現本所創新研提機制的實際效益。

(1) 研提獎勵機制：

自99年開始實行此方案，主要運作程序及執行成果如下說明：



A、同仁主動提出創新研提案：

(A) 不論是櫃台同仁或是業務承辦人員，對於臨櫃受理或是承辦業務發現的各項問題或創新想法，從設施改善到民眾權益，大小提案皆可提出。

(B) 對於市府或內政部所提出的各項研提案，所有同仁皆可提出建議

方案。

B、經由會議審核決定採行則送交業務承辦及相關人員執行：主要的決策會議由主任或課長主持，由各課課長、組長及承辦人員參與決定，如採納則依性質提報市府或交由承辦人員執行，未能採納則設簿列管以作為參考之用。

C、年終獎勵提案同仁及課長：

以個人及課別評比的方式提出研提方案：

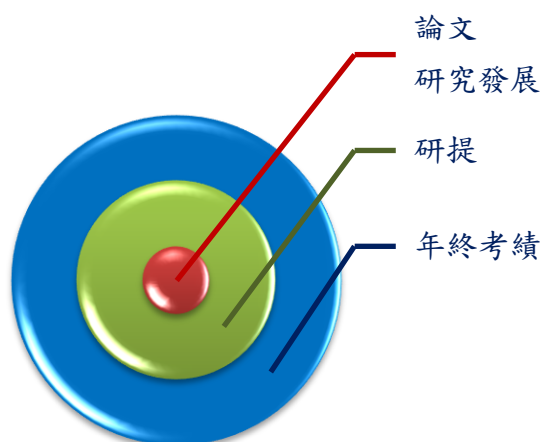
(A) 提案者積分採計 1 分、提案經本所採納者積分採計 2 分，提案經內政部採納者積分採計 3 分，於年底統計，各課取前 2 名，第一名予以嘉獎兩次，第二名予以嘉獎乙次，以示鼓勵。惟提案全年累計未達 2 件者，不列入評比。

(B) 各課評比成效：以積分除以各課人員比例計算，評比第一名該課課長得經考績會開會決定予以獎勵。

D、100 年度同仁提出 60 件研提案，經本所採納 54 件，內政部採納 2 件，共獎勵 14 人次，評比積分第一名為戶籍資料課，執行績效良好。

(2) 年終考績評比制度：

自 93 年實施年終考績評比時即將研究發展部份列入評比項目：



A、獎懲：嘉獎乙次給予總分 0.1 分的積分，每課研提積分最高前二名

【創新增值服務】

給予嘉獎的鼓勵，使同仁都全力以赴。

B、論文及研究發展：由考績會個案審查，核給原始提案人（撰案人）總分 0.1 分至 0.3 分不等。

(3) 堅強團隊文化及施行團體決策：



A、主要的政策或方案執行，鼓勵全員參與，大小的事物都會提交所務會議，經由全體同仁同意後施行。藉由定期舉行的所務會議，同仁會將平日所遇到的問題或建議提出，這也是一項研提管道。

B、本所主要的決策及考評，皆由各項會議與會人員及考績委員會決議，而非首長或主管決定，目的是希望儘可能降低主觀人為因素的介入，同仁能於公平的環境工作，無後顧之憂。

【未來努力方向】

參、未來努力方向

戶政乃庶政之母，不僅與人民的生活息息相關，更為政府施政重要指標，雖然戶政的服務品質已是有口皆碑，如何精益求精，是我們未來必須堅守努力的目標，本所全體將繼續朝「便民、效率、創新、尊重」目標前進，以「7心同享、永保安康」的思維理念為基石，達成為民服務的最終理想。有感於本所現行推動服務品質工作，尚有待努力之處，諸將其列如下說明，作為本所未來努力推動服務品質之方向：

一、整合現有的服務，全面的診斷修正，提供多功能的服務：

服務應該是全面性的工作，但因戶政業務項目繁雜範圍甚廣，為此，本所未來將致力於歸納整合各項服務，建立彼此間的關聯性，尋找其最佳的功能性，以發揮成倍的效果。

二、檢討現行的技術資訊，以符合民眾多元的要求：

配合資訊技術之更新進步，為達成騰本減量及無紙化目標，追求全面性電子簽章及極力宣導使用自然人憑證，是我們努力的重要目標。

三、破除跨機關間的障礙，提升機關彼此的服務滿意度：

現行的跨機關服務及代查資料，常僅限於紙本式的公文往返，其時效性及成本尚有可議之處，若能應用電子閘門的開放，去除不必要的人力成本，將會使跨機關的服務更具效能性。

四、服務不分內、外，使同仁能擁有更加良善的服務環境及心靈成長：

很多的服務不經意的總是輕內重外，很多時候我們忘了同仁們也需要我們的服務與協助，營造互助、滿足、快樂的環境，提升同仁的工作績效，是我們努力的另一個指標。

附件 1：提升服務品質執行計劃書

臺南市永康區戶政事務所「100 年度提升服務品質執行計畫」

壹、依據：

- 一、行政院研究發展考核委員會 99 年 8 月 18 日會研字第 0992161632 號函頒「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 二、臺南市政府民政局 100 年 7 月 15 日南市民秘字第 1000540972 號函頒「臺南市政府民政局 100 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、服務目標：

- 一、便民—提供舒適、便捷服務。
- 二、效率—提供快速、準確服務。
- 三、創新—突破傳統、追求卓越。
- 四、尊重—彼此尊重、提升品質。

參、實施對象：全體同仁。

肆、具體作法及預期目標。

伍、督導考核：

- 一、主任、課長對各項業務實施不定期督導。
- 二、依業務性質，每月或每季實施定期考核，並予以檢討改進。

陸、績效評估：

- 一、將依據管制考核原則，加強辦理平時測試及查核；針對各課缺失輔導改進，鼓勵各承辦人員積極投入服務改善工作，俾作為年度績效評核及考績之依據。
- 二、本所每年自行辦理績效評估，並隨時接受臺南市政府考核。

柒、本實施計畫若尚有未盡事宜，得視實際執行或需要，經核定後另行補充修正。



服務指標	具體作法	預期目標	負責人員
服務流程 便捷性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本所設置全功能櫃台，實施單一窗口受理案件，全程服務，方便又迅速，並建立民眾人潮疏散機制，有效改善等待人潮，縮短民眾等候時間，減少民怨。 2. 徹底診斷簡化作業流程、辦理時限、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. 中午 12 點至 13 點 30 分實施彈性上班及每週六上午 8 點至 12 點延長上班，由同仁輪值受理戶籍登記案件，嘉惠上班族民眾。 4. 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。 5. 開放線上預約申請戶籍謄本、戶口名簿及到府服務，先約定取件時間，再攜帶身分證及印章至本所取件，縮短民眾等候時間。 6. 辦理初、補、換發新式身分證未攜帶照片者，可由戶所拍照服務。 7. 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置全功能櫃台，加強櫃台人員處理各項案件的專業知能，減少民眾在各窗口間往返之不便。單一窗口服務全功能比例達 35% 以上。 2. 對於無法於上班時間間申辦戶政業務之民眾，提供彈性服務管道，縮短民眾申辦案件等候或處理時間比例，等待人數以不超過 20 位為目標。 3. 改名、更正等申請案件，若須提供戶籍謄本，本所以機關查詢方式代替，執行簡化措施，提升申辦便利性績效。 4. 擴大宣導線上預約申請，可減免民眾至戶所排隊等候之苦，縮短等待時間，提昇服務品質。 5. 即時提供民眾便捷服務，解決未帶相片的困擾。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 由戶籍登記課及戶籍資料課同仁負責處理各項臨櫃申請案件。 2. 由戶籍登記課後線負責線上申請之處理，並請網站承辦人支援。

服務指標	具體作法	預期目標	負責人員
服務流程 透明度	<ol style="list-style-type: none"> 製作簡明「申請須知」、「處理申請案件項目暨時限」、「戶政規費」及「罰鍰標準」圖表，供民眾參閱。 透過本所網站傳達最新消息、便民宣導、申辦須知等相關訊息，並提供下載各項申請書表，供民眾使用。 民眾對申請手續、繳驗證件，有疑惑或證件不齊全時，開立「一次告知單」告知。 	<ol style="list-style-type: none"> 公開各項申請規定，滿足民眾知的權益。 提供現場、電話、網路等查詢管道讓民眾能隨時獲知最新戶政訊息，加強便民服務。 每月統計開立一次告知單件數，並列入戶政管理服務案件，以解決民眾疑惑，提升為民服務品質。 	<ol style="list-style-type: none"> 法令承辦人負責製作申請須知並請罰鍰承辦人支援。 由戶籍登記課後線負責接聽電話答覆民眾。
服務場所 便利性	<ol style="list-style-type: none"> 妥適規劃服務場所，設立樓層指示、避難平面圖及無障礙設施環境及殘障專用廁所、停車位供民眾使用。 提供老花眼鏡，櫃台雙語標示服務人員姓名，服務人員並佩帶識別證以供民眾識別。 規劃民眾等候區，提供書報閱覽及宣導短片供民眾觀賞。 本所內外環境擺設花卉盆栽，掛置優美圖畫，推動辦公室綠美化實施計畫，並延伸至本所外圍 50 公尺。 每年至少 2 次由主管與同仁組成稽核小組，定期檢查綠美化服務環境及廁所清潔衛生。 	<ol style="list-style-type: none"> 期許以更方便的服務環境，更優質的人性化服務，提供民眾更大的便利。 預期上、下半年各辦理一次辦公室環保及綠美化考核，提供民眾整潔、綠化、賞心悅目的洽公環境。至少每年 2 次委託專業人員檢查本所各項消防設備，使本所公共安全更有保障。 民眾對本所整體洽公環境的滿意度達 80% 以上。 	<ol style="list-style-type: none"> 由總務負責硬體設施的管理與維護。 全體同仁共同參與美化工作。



服務指標	具體作法	預期目標	負責人員
服務場所 便利性	6. 設置哺乳室、飲水機供民眾使用。 7. 委託專業人員檢查及申報本所消防設備。 8. 設置殘障專用櫃台，方便行動不便及年邁人士申辦案件。 9. 設置結婚拍照專區，供民眾至本所登記結婚時拍照留念。 10. 提供奉茶服務。	1. 提供「核心設施」外，另備有「一般設施」供民眾使用。 *核心設施： 櫃台、座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施（斜坡道、專用停車位、愛心鈴、身障專用盥洗室）。 *一般設施： 服務台、書寫台、電腦、飲水機、公用電話、停車位、宣導資料及文具用品。	同上
服務行為 友善性與 專業性	1. 訂定本年度提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作範圍。 2. 不定期測試各課電話禮貌情形並加以評分，做為各課平時考核之參考，加強同仁之電話禮貌。 3. 設立引導服務櫃台，提供民眾各項服務；總機並提供法令諮詢等服務。 4. 強化臨櫃人員服務禮儀，主動詢問、協助民眾申辦各項業務，並每季選出本所禮貌先生及禮貌小姐加以表揚。	1. 每年研訂實施計畫，促請同仁依當年度擬推動之重點工作，確實配合執行，落實為民服務品質工作之提升。 2. 預計將由各課課長實施不定期電話禮貌測試，全面提升同仁電話禮貌態度及服務品質。本所電話禮貌測試績效預期目標結果為優良。	1. 為民服務承辦人負責研訂服務品質執行計畫。 2. 各課課長負責抽查本所同仁電話禮貌。 3. 志工承辦人負責召募志工。 4. 戶籍登記課課長負責評選本所每季禮貌先生及禮貌小姐活動。

服務指標	具體作法	預期目標	負責人員
服務行為友善性與專業性	5. 由主管進行走動式管理，提供業務諮詢，隨時掌握現場情況並適時協助民眾。 6. 鼓勵民間團體、退休人員或一般民眾擔任志工，主動引導民眾，並隨時予以協助，建立「以客為尊」的服務導向。 7. 加強人員之培訓，派員參加市府或內政部舉辦之戶政業務講習及各類研習會，以提高同仁專業能力。	1. 設立愛心專門櫃台，方便身心不便者辦理各類案件，提升為民服務滿意度。 2. 預計辦理 4 次評比，每季評選出 3 名績優櫃台服務人員，公開表揚並列入年終考評參考，藉以激勵同仁工作士氣，提升行政效率。 4. 預計招募志工 12 人，提供諮詢協助及服務民眾，提升服務效能，善用社會資源。	同上
服務行銷有效性	1. 剪輯與業務有關之報章資訊供同仁參考，並適時發布新聞稿，或透過媒體廣告宣導政令。 2. 透過網站、電子看板、立牌及公告欄等，宣導各項施政措施並提供最新訊息。	1. 透過各種管道宣導施政目標，提升民眾對於本所施政及服務的認知與回應。 2. 對於攸關民眾之各項施政措施、宣導資料及執行成效，每季至少運用 2 項多元傳播工具，使社會大眾周知。	1. 研考承辦人負責剪報，供同仁參考。 2. 網站承辦人負責網站管理維護。

服務指標	具體作法	預期目標	負責人員
民眾滿意度	<ol style="list-style-type: none"> 於大門口與網站設置主任信箱及電子郵件，且於服務台放置意見調查表，接受民眾興革意見及陳情案件。 於本所網站設立意見調查及訪客留言，民眾可利用網路反應民意或諮詢相關戶政疑難，由專人負責答覆。 每月辦理一次民眾滿意度調查，進行結果分析及改進服務缺失，作為本所改善各項服務之依歸。 	<ol style="list-style-type: none"> 於短時間內有效率的處理改善民眾對於本所業務或施政所提出之建議。 設有專人回應線上申請案件，處理民眾之疑義。 預計辦理 12 次問卷調查，藉以了解民情民瘼，積極改善各項服務，強化服務效率。 	<ol style="list-style-type: none"> 研考承辦人負責回應線上申請案件。 為民服務承辦人負責問卷調查工作的推行。
民眾意見處理有效性	<ol style="list-style-type: none"> 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間，降低民眾抱怨頻率。 對於民眾陳情、申訴案件及電子郵件，由專人列管，填寫矯正預防追蹤處理單，本著合法、合理、迅速、確實原則審慎處理，並於限期內函覆當事人。 主動蒐集輿情報導，建立新聞輿情資料庫並檢討分析，提供施政參考，適時更正不實內容，導正社會視聽。 	<ol style="list-style-type: none"> 因應民眾各項抱怨，責成各課主管督導解決，並進行後續追蹤改善情形，視個案情事製作案例教材供同仁參閱。 於規定期限內，儘速有效處理人民陳情案件，以獲得民眾信任與支持，杜絕民怨。 逐日剪報蒐集各方媒體及民眾反應意見，提供改善參考並能即時回應。 	<ol style="list-style-type: none"> 為民服務承辦人負責民眾抱怨之管制。 研考承辦人負責處理陳情案件及剪報。
資訊公開適切性及資訊內容有效性	<ol style="list-style-type: none"> 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站。 網站公開機關基本資料、提升服務品質執行計畫、服務措施、為民服務白皮書等重要資訊，並即時更新。 網站內容每月定期更新，若有最新訊息立即更改，以保有最新消息。 專人規劃網站內容，豐富各項資 	<ol style="list-style-type: none"> 應公開且已公開資訊比例達 100% 以上。 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品、及其他重要資訊 1 種以上。 訂定網站資料定期更新規定並確實執行。 網站資訊連結正確件數達 14 件以上。 	<ol style="list-style-type: none"> 為民服務承辦人負責各項公開資料上線工作，並請網站承辦人支援。 各業務承辦人負責各自網頁更新工作，網站承辦人負責整體網站之管控。

服務指標	具體作法	預期目標	負責人員
	訊內容，提升網站點閱率。		
資訊檢索完整性與便捷性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 網站規劃多樣性檢索方式，提供分類檢索服務，方便民眾利用。 2. 加強跨機關資訊整合平台連結，活絡網路間之交流，提升政府資訊資源共享及使用效率。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 機關資訊標示 95% 以上，配合我的 E 政府提供分類檢索，且符合資料及分類檢索規範。 2. 提供檢索功能說明、使用範例，資訊檢索建議，另提供 2 種以上進階檢索功能。 	由網站承辦人負責建置。
線上服務量能擴展性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾可利用電子郵件諮詢業務相關問題，並由專人解答。 2. 持續推動戶籍謄本、戶口名簿線上申辦業務，提高線上申辦使用率。 3. 於網站提供 25 種表單下載，並提供門牌查詢、地址英譯、中西日年號對照、身分證異動查詢及統號邏輯檢查等服務。 4. 提供無障礙網站溝通環境，並通過無障礙網頁設計標準，方便視障人士查詢各項戶政資訊。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 線上服務項目數成長率達 18% 以上。 2. 透過推廣行銷活動提升民眾對於線上服務的認知與回應。 3. 民眾使用線上服務案件數成長率達 10% 以上。 4. 執行電子表單簡化工，並進行電子表單管理。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 研考承辦人負責線上申請項目之建置。 2. 法令承辦人負責製作各種表單並請網站承辦人支援。
電子參與多樣性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建置多元化電子參與管道，如網路訪客留言、意見調查表等，暢通民眾參與管道。 2. 建置本所英文版網頁，便利不同族群使用。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 除民眾意見反應及討論外，另提供 2 種以上電子參與方式，提高互動機制及實際回應之效益。 2. 完成英文版網頁。 	由網站承辦人負責。

服務指標	具體作法	預期目標	負責人員
有價值的 創意服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務時間彈性調整，週一至週五中午不休息及每週六上午8點至12點延長上班，照常受理各項戶籍申請案件。 2. 民眾可以通訊方式或線上方式申請戶籍謄本或戶口名簿。 3. 對於重病、年邁、行動不便之民眾提供到府服務，受理須親自申辦之戶籍登記、印鑑登記及補發身分證等，解決民眾需求。 4. 主動派員至轄內各公立國中受理國中生初領國民身分證，免除學生及家長奔波之不便。 5. 對老人、行動不便者、住院病患或特殊狀況無法到所者，實施到府及醫療院所拍照服務。 6. 與台灣銀行合作，在永康分行成立助學貸款謄本核發處，服務學生族群。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 預期服務更廣大的民眾，民眾不出門亦可申請案件，免除民眾往返奔波之苦。 2. 展現戶政關懷，貼心服務，爭取民眾認同及肯定，並樹立機關良好形象。 3. 免除學生及家長奔波之不便，並減少本所戶籍登記等待人數，縮短民眾等待時間。 4. 使行動不便者得到最好的服務。 5. 因應辦理助學貸款之需求，將服務據點延伸，縮短洽辦民眾時間，每年預計將服務1,000人次以上。 	為民服務承辦人負責並請全所同仁支援。
服務措施 延續性及 標竿學習 效益	<ol style="list-style-type: none"> 1. 招募退休人員、學生或一般民眾擔任志工，擴大服務層面。 2. 推廣辦理自然人憑證，以方便民眾自行上網申辦各項業務。 3. 運用替代役社會人力，協助推展戶政業務，延伸至民間據點。 4. 不定期舉辦標竿學習，藉由不斷的學習流程，透過分析其他機關的最佳實務，將其調整並應用至本機關，以獲得品質、作業程序與管理面的績效改善。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 引用民間資源協助推廣戶政工作，整合各機關服務機能以提升服務品質。 2. 利用網路系統提升服務效能，讓民眾免於奔波之苦 3. 透過標竿學習，獲得其他機關的最佳實務，應用至本機關，以提高本所服務品質。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 志工承辦人負責招募志工。 2. 自然人憑證承辦人負責宣導推廣工作。 3. 由人事及各業務承辦人負責參訪活動。
服務措施 執行方法 效能性	針對本所創意服務項目，不定期檢討其執行方法及提升為民服務品質效能性。	確保本所創意服務能在現有人力、物力下有效益的實施，並能獲得高滿意度。	本所全體同仁。

附件 2：年終考績評分表

臺南市永康區戶政事務所 100 年年終考績評分表

100.03.28 修訂實施

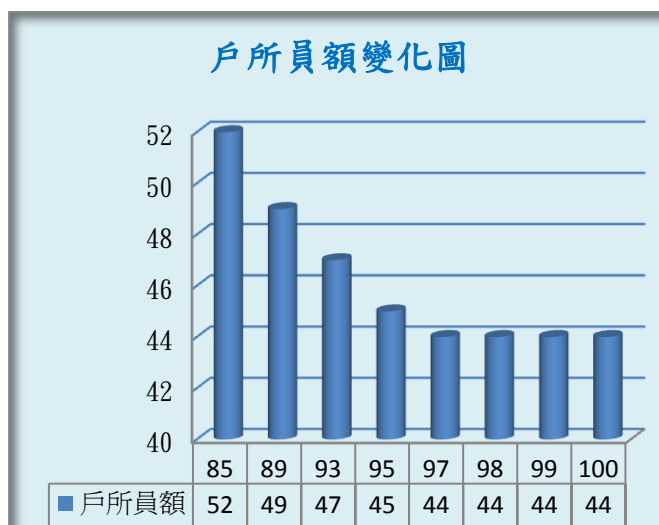
第	課	姓名：	評分人			備註
編號	項	目	基分	次數	分數	
一	獎懲	嘉獎	0.1			
		小功	0.3			
		大功	0.9			
		申誡	-0.1			
		小過	-0.3			
		大過	-0.9			
2	選舉(消費券比照)	無重大錯誤	1			1. 須當年度在本所參與者。 2. 產生重大錯誤情形，由考績會認定： (1) 屬外部重大錯誤者：編造人不加分、核對人加 0.5 分。 (2) 屬內部重大錯誤者：編造人加 0.5 分、核對人加 0.75 分。 (3) 無重大錯誤者加 1 分。 3. 重大錯誤如下： (1) 影響票數 (2) 劃錯人員 (3) 頁數錯漏 (4) 承辦業務影響選舉 (5) 其他重要錯漏
3	出勤	全勤未請事、病假	1			
4	在本所服務月數	每月	0.1			當年度內每月加 0.1 分(未滿 1 個月滿 15 日者以半月計,未滿 15 日不列入計算)。
5	政府各項競賽	市級前 3 名	1			1. 不包含民間法人機構舉辦之競賽。
		市級 4-5 名	0.5			2. 並非由機關推薦遴選之楷模、代表等。
		中央前 6 名	2			3. 同樣項目得獎多次，仍以 1 次基分計。
		其他比賽得獎	0.5			4. 參加政府各項競賽應簽由主管知悉後，始核予分數。
6	論文及研究發展	內部評審	0.1			1. 由考績會個案審查。
		送至市府	0.3			2. 核給原始提案人(撰案人)分數，1000 字以下加 0.1 分，1000 字至 5000 字加 0.2 分，5000 字以上加 0.3 分。
7	業務考核		3.5			1. 窗口：每季、每年度考核案件積分時，按實際工作月數比例考核。當小老師當月不評比，撤銷案件須扣案件積分，維護案件每件扣案件積分 1 分。 2. 業務：以每季考核為原則，每年至少考核 2 次。 3. 計算方法：按名次排序，最高分為 3.5 分，最低分為 2 分，其餘名次基分，依考核人數平均遞減，以四捨五入法，計算至小數點第 3 位。
8	平時考核		3.5			維持原計算方式。例：分數第 2 名以第 1 名分數當分母，本身分數當分子*3.5 以下類推。
9	終身學習護照		0.5			1. 達到 100 小時標準者加 0.5 分。 2. 完成指定課程及報告之後每 30 小時加 0.1 分，最高加至 1 分。
10	全民英檢 (其他英檢比照) 其他外語不分等級一律 0.15					初級加 0.15 分；中級加 0.3 分； 中高級以上加 0.45。
11	專案業務或活動 (未有獎懲)					1. 增減分數視個案經考績會核定。 2. 年度內最高總計為 1 分。
12	特殊原因加分		0.6			1. 依個人意願在本所任職時僅能使用 1 次，並經考績會審議通過(如：遇有退休、升等考、薦任受訓或其他特殊原因等有需要加分者)。 2. 原則上 3 年不得調職。
			0.2			領有殘障手冊者。
13	乙等保障分數					在本所考列乙等之後次年加 1.8 分，第二年加 1.2 分，第三年加 0.6 分(以在本所最後一年考列乙等為基準計算，不得保留)。
14	承辦業務無重大缺失		1			重大缺失認定： 1. 窗口蓄意不實登記或重大缺失。 2. 公文未及時陳報和歸檔達 3 次以上或機房不正常開關機一年內達 2 次以上者。 3. 影響人口統計或是其他業務達 3 次。 4. 職權更正案件合計年平均每月超過 3 件。 5. 未經授權於戶政資訊系統工作站使用可攜式儲存媒體 1 次以上。 6. 未開立一次告知單引起民眾糾紛。 7. 未接續案件每 1 件以基分 1 分扣 0.1 分。後線同仁未發現未接續案件每 2 件以基分 1 分扣 0.1 分，後線同仁 1 小時內發現未接續案件每 2 件以基分 1 分再加 0.1 分。 8. 分數增減由考績會個案審查。
15	整年未被反應或有糾紛查無過失		0.5			由考績會個案審查。
基本分數						80
實得分數						

附件 3：轄區人口及本所員額編制分析

永康區戶政事務所服務轄民人口數統計表

年度	人口總數	戶所員額	平均服務轄民人數
85	179,214	52	3,446
89	197,194	49	4,024
93	204,196	47	4,345
95	208,919	45	4,643
97	212,540	44	4,830
98	214,622	44	4,878
99	216,748	44	4,926
100	220,825	44	5,019

戶所員額變化圖



歷年櫃檯人員受理案件積分比較表

年度	95		96		97		98		99		100	
名次	積分	與平均值差距	積分	與平均值差距	積分	與平均值差距	積分	與平均值差距	積分	與平均值差距	積分	與平均值差距
1	1913.4	395	1579.5	237.45	1613.8	258.8	1638	354	1395.7	171.7	1593.58	278.58
2	1836.8	319	1544.4	202.36	1551.6	196.6	1487.5	203.5	1368.1	144.1	1588	273
3	1822.5	305	1481.2	139.18	1512.0	157.0	1478.8	194.8	1359.4	135.4	1465.29	150.29
4	1695.5	177	1472.2	130.22	1478.9	123.9	1466.9	182.9	1329.3	105.3	1429.67	114.67
5	1653.7	136	1457.8	115.8	1452.6	97.6	1465.9	181.9	1315.2	91.2	1418.04	103.04
6	1586.3	68	1407.7	65.67	1432.2	77.2	1358.6	74.6	1307.5	83.5	1405.89	90.89
7	1574.4	56	1393.9	51.87	1417.2	62.2	1358.2	74.2	1283.6	59.6	1357.51	42.51
8	1550.5	33	1384.5	42.54	1393.2	38.2	1316.8	32.8	1263.6	39.6	1336.46	21.46
9	1451.7	-66	1374.0	31.96	1385.7	30.7	1259.8	-24.2	1256.0	32.0	1332.9	17.9
10	1448.0	-70	1277.8	-64.16	1359.0	4.0	1252	-32	1246.0	22.0	1312.25	-2.75
11	1399.9	-118	1270.0	-71.99	1305.4	-49.6	1241.8	-42.2	1223.2	-0.8	1277.54	-37.46
12	1367.8	-150	1245.6	-96.36	1253.5	-101.5	1228.2	-55.8	1206.4	-17.6	1238.07	-76.93
13	1365.5	-152	1181.7	-160.31	1219.3	-135.7	1217.4	-66.6	1143.1	-80.9	1218.13	-96.87
14	1315.9	-202	1159.0	-183.02	1111.3	-243.7	1090.8	-193.2	1081.9	-142.1	1209.61	-105.39
15	1252.6	-265	1136.1	-205.86	1104.2	-250.8	1024.3	-259.7	1059.0	-165.0	1202.36	-112.64
16	1052.7	-465	1099.2	-242.84	1090.2	-264.8	988.5	-295.5	1016.0	-208.0	1171.05	-143.95
17							959.1	-324.9	953.6	-270.4	1097.58	-217.42
											1021.96	-293.04
合計	24287		21464.5		21680		21832.6		20807.6		23675.9	
平均質	1518		1342		1355		1284		1224		1315	

附件 4：綠美化工作成果

永康區戶政事務所綠美化講習記錄表				
講習日期	講習課程	講師	參加人數	學習時數
98.6.17	節能減碳	林課長	44	1 小時
98.6.17	籐編環保帶	志工白小姐	44	2 小時
98.7.2	瞭解植物特性及蔬菜栽種養護	李課員、主任	44	2 小時
99.7.21	花草種植管理輕鬆學及有機蔬菜栽培	李課員、主任	44	2 小時
99.7.21	節能減碳新生活	林課長	44	1 小時
100.6.20	健康新概念—健康心吃法	永康區衛生所	44	1 小時
100.10.5	環保標章觀念	區課長	44	宣導

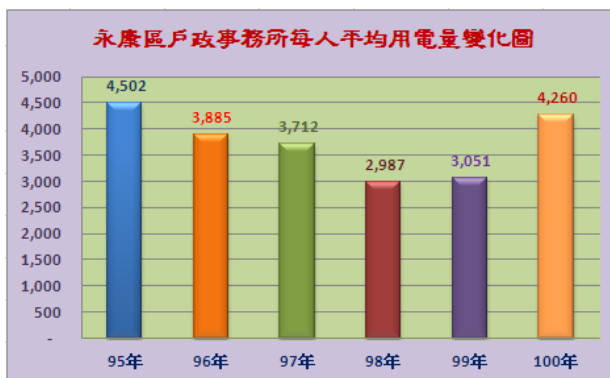
100 年度各單位研習場次統計表			
時間	課程名稱	主辦單位	地點
1.19	戶政規費電子收費系統相關操作作業流程	戶政科	永康戶政三樓
4.8	臺南市生育獎勵金發放標準審核及經費核銷	戶政科	永康戶政三樓
5.26	100 年度戶役政資訊系統設備操作人員作業講習會	戶政司	永康戶政三樓
6.22	戶役政資訊系統安全講習—個人資料保護法與戶政人員之關係	民政局 政風室	永康戶政四樓
6.22	優質溝通表達高手	戶政科	永康戶政四樓
7.29	戶政日說明會	戶政科	永康戶政三樓
7.29	100 年度戶役政資訊系統異地備援作業程序講習會	資拓公司	永康戶政三樓
8.4	ISO 9001:2008 文審小組講習會	戶政科	永康戶政三樓
9.20	ISO 9001:2008 文審小組講習會	戶政科	永康戶政三樓
10.4	國民身分證人貌辨識	戶政科	永康戶政三樓
10.6	100 年度戶政單位 ISO9001 內政部品質稽核訓練	戶政科	永康戶政三樓
11.4	100 年選舉造冊講習作業	資拓公司	永康戶政三樓
11.24	人口政策宣導月—民法親屬篇	戶政科	永康戶政三樓
12.7	編造選舉人名冊講習	戶政科	永康戶政三樓

永康區戶政事務所用水節源執行成效表

年度	使用經費	與前期經費比較	員工人數	每人平均水費
95年	16,353元		48	341元
96年	15,743元	-610元	48	328元
97年	12,704元	-3,039元	48	265元
98年	13,185元	481元	60	220元
99年	13,689元	504元	57	240元
100年	13,884元	195元	48	289元

永康區戶政事務所用電節源執行成效表

年度	用電量	與前期用電量比較	每人平均用電量	備註
95年	216,080度		4,502度	
96年	186,480度	-29,600度	3,885度	經濟部核定執行績優單位
97年	178,160度	-8,320度	3,712度	經濟部核定執行績優單位
98年	179,200度	1,040度	2,987度	
99年	173,920度	-5,280度	3,051度	
100年	204,480度	30,560度	4,260度	



註：a、98年擴大就業專案人員擴增12人，戶所總員額共60人；99年擴增9人，總額共57人。

b、100年因縣市合併主機房移至本所及其他單位借用本所場地辦理多場講習，因而用電、用水量增加。

附件 5：各項設施

核心設施



受理櫃台



漂亮的公廁



哺乳室



殘障坡道



愛心鈴



殘障車位



服務台



公告欄



綠能車輛優先停車位

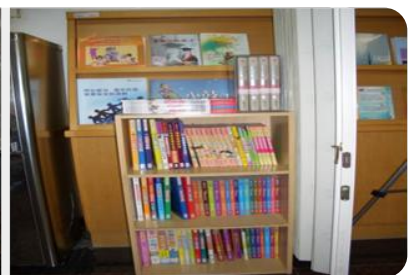
創意設施



永保安康拱門



奉茶服務



兒童圖書櫃

附件 6：禮貌先生小姐選拔

櫃台「禮貌先生」、「禮貌小姐」選拔活動辦法

一、目的：

為提昇服務品質，落實顧客至上、顧客優先，並激勵員工士氣，鼓勵同仁展現優質服務態度，使「禮貌先生」、「禮貌小姐」之選拔作業有所遵循，特訂定本辦法。

二、活動期間：

民國 100 年每季一次共四次

三、選拔對象：

本所櫃台服務人員。

四、選拔方式：

由服務台人員或志工發給洽公民眾『「禮貌先生」、「禮貌小姐」票選單』並簡要說明活動方式，櫃檯同仁提醒民眾將選票投入投票箱內。

五、計分方式：

(一)民眾投票：於「票選單」填寫櫃台最佳禮貌服務人員號碼及姓名以得 1 票計(僅填寫櫃台號碼不計入有效票；僅填寫櫃台服務人員姓名計入有效票)。

(二)統計方式：季末結束後三天以民眾投票總投票數計算。

六、評選方式：

(一)民眾票選部份於每季公開開票，開票過程由主任或課長監督，票數統計結果公告於本所公佈欄。

(二)積分排名取最優者一名，列為本季活動禮貌服務人員；若得票數相同則並列之。

七、獎懲：

(一)獲選禮貌服務人員第一名給予嘉獎及五百元禮券鼓勵。但同年同一項目嘉獎人員不得重覆。

(二)經市民反映服務態度不佳者，交付主管會議檢討改進，並予勸告糾正；其情節重大者，由考績會個案審查，以資警惕。

八、預期效益：

(一)有效落實「顧客至上、顧客優先」之服務宗旨。

(二)激勵員工士氣，建立良好服務形象，精進服務品質。

九、本辦法如有未盡事宜得經奉核後修正之。

附件 7：電話禮貌

臺南市永康區戶政事務所推行為民服務工作電話禮貌測試實施計畫

壹、目的：

為落實民眾導向之電話服務禮貌運動，培養臺南市永康區戶政事務所（以下簡稱本所）所屬各同仁便民親民之服務品質，提高本所為民服務形象。

貳、依據：

- 一、行政院研究發展考核委員會函頒「政府服務品質獎評獎實施計畫」與「政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 二、臺南市政府 100 年 5 月 13 日府研綜字第 1000320406 號函辦理。

參、實施對象：

本所全體同仁。

肆、實施方式：

一、各課自行督考：

- （一）本所各課應建立為民服務工作自行考核電話禮貌制度，提升服務品質。
- （二）各課課長對本所同仁為民服務情形負有督導之責，應實施為民服務工作不定期電話禮貌測試；其時程及測試方式，由各課課長自行負責（附本所為民服務電話禮貌測試量表供使用）。

二、市府研考會考核作業：

- （一）由市府研究發展考核委員會（以下簡稱研考會）不定期實施測試工作並錄音存檔，透過各機關聯絡電話分別以市民身分向本所洽辦詢問或申請事項。
- （二）抽測原則：每次電話禮貌測試各機關撥打 3 通詢問相關業務，研考會並排定人員複聽成績有無過高或過低。
- （三）測試結果研考會專簽陳核或提報市政會議，並函請本所檢討改進。

伍、電話服務禮貌：

一、電話接聽人員應注意事項：

- （一）接話時，首先清晰報明單位。
- （二）使用「您好」、「早安」、「謝謝」、「再見」、「不客氣」等問候語。
- （三）轉接時先讓來電者簡單陳述，確認洽辦單位或對象。
- （四）轉接時使用「幫您轉接，請稍後」等禮貌語。
- （五）轉接時務必告知轉接電話之分機號碼。
- （六）單位忙線中，說「對不起，○先生（小姐）正在電話中，請留下資料，再請單位與您聯絡」。

二、業務人員應注意事項：

- （一）接話時，首先清晰報明單位。

- (二) 使用「您好」、「早安」等問候語。
- (三) 接話時來電者詢問姓名，請告知。
- (四) 接話時使用「謝謝」、「再見」、「不客氣」等禮貌語。
- (五) 結束時，讓來電者先掛電話。
- (六) 接話時語調需謙和、熱誠不可急躁或不耐煩。

三、本所應注意事項：

- (一) 本所電話(含專線)分機及服務時間若有異動，請總務承辦人員提供研考會更新資料並確認簽收。
- (二) 本所網站公開資訊所提供之業務內容及聯絡電話若有異動，由網站承辦人員負責。

陸、獎懲作業：

- (一) 各課電話禮貌測試成績及結果，作為本所改進依據。
- (二) 市府研考會考核本所年度成績，獲得市府特優等，主辦為民服務電話禮貌業務承辦人、主管、受測人員、受測人員所屬課長，各嘉獎2次。
- (三) 本所年度計算總成績平均，獲得優等，主辦為民服務電話禮貌業務承辦人、主管、受測人員、受測人員所屬課長，各嘉獎1次。
- (四) 每次電話禮貌測試成績若本所有丁等者，請各課自行列管改善，並將受測相關人員列入年終考績參考。

柒、本實施計畫奉核定後實施，如有未盡事宜，得隨時補充或修正。

臺南市永康區戶政事務所內部電話禮貌測試獎勵辦法

- 第1條 本辦法依本所電話禮貌測試實施計畫第陸點規定訂定之。
- 第2條 本辦法獎勵之對象為全體同仁。
- 第3條 本辦法之獎勵每季辦理一次。
- 第4條 本辦法獎勵取總機及其他受測人員平均分數最高者各一名，每年同一項目不得重複獎勵。
- 第5條 依第4條規定獎勵人員經由考績委員會審核通過，予以嘉獎乙次以茲鼓勵。
- 第6條 受測人員如由同課課長測試之成績，不列入平均分數計算。
- 第7條 每年統計各課受測人員平均分數，分數最高者之該課課長經由考績委員會審核通過，予以嘉獎乙次。
- 第8條 測試成績同分者並列獎勵，程序同第4、5條規定。
- 第9條 測試人員由各課課長定期測試，每週至少一次。主任、秘書不定期抽測。
- 第10條 本辦法自發布日施行。

附件 8：服務可勝任程度

月份	戶籍受理件數	維護件數	錯誤率
一	1,840	37	2.01%
二	1,609	46	2.86%
三	2,304	38	1.65%
四	1,930	42	2.18%
五	2,078	40	1.92%
六	2,071	50	2.41%
七	2,022	33	1.63%
八	1,987	57	2.87%
九	2,271	45	1.98%
十	1,955	38	1.94%
十一	1,939	40	2.06%
十二	1,964	51	2.60%

場次	訓練項目	訓練日期	課程名稱	講 師
1	在職訓練	2.17	主機設備介紹、故障排除及電力系統備援操作	大同公司、黃課員、陳課員
2	在職訓練	2.24	護照申請人別辨識講習	呂課長、李課員
3	在職訓練	3.11	公文製作與實務講習	張課員
4	在職訓練	3.17	戶政志工講習	主任、呂課長、區課長、王課員
5	在職訓練	4.13	法令研討	卓課員
6	在職訓練	4.28	資訊安全講習	黃課員
7	在職訓練	5.10	員工防火、防災教育及訓練講習	弘美消防工程
8	在職訓練	6.20	健康新概念-健康心吃法	永康區衛生所
9	在職訓練	6.29	情緒管理與壓力調適	陳課員
10	在職訓練	6.29	檔案文書作業說明流程講習	郭課員
11	在職訓練	7.12	戶役政資訊系統安全講習	林課長
12	在職訓練	9.14	100 年地震防災宣導訓練暨緊急應變演練	張課員
13	在職訓練	11.9	國民身分證人貌辨識講習	王課員、楊課員
14	在職訓練	12.13	第 13 任總統副總統及第 8 屆立法委員選舉選務講習	區課長、黃課員
15	在職訓練	12.14	100 年度國籍講習	黃課員
16	在職訓練	12.23	為民服務執行說明會	主任



附件 9：滿意度調查表

ISO 國際品質滿意度調查表

親愛的鄉親您好： 年 月 日

本所為提升服務品質，加強為民服務，請鄉親提供寶貴之意見，在 打 並投入意見箱或交服務台人員，作為我們之參考，謝謝您！

一、您所申請的案是：(可以複選)

- 戶籍謄本 身分證 出生登記 印鑑登記或證明
- 結婚 離婚 認領 門牌編釘或證明
- 死亡登記 遷入 住址變更 收養或終止收養
- 監護 初設戶籍 更正登記 請領戶口名簿
- 撤銷登記 其他

二、您認為本所服務環境設施如何：

- 很滿意 滿意 尚可 不滿意 很不滿意

三、您認為櫃台受理案件之效率如何：

- 很滿意 滿意 尚可 不滿意 很不滿意

四、您對承辦人員之服務態度感覺如何：

- 很滿意 滿意 尚可 不滿意 很不滿意

五、您對本所如有不滿意或其他意見寫在下面：

您的基本資料：

- 性別： 男 女
 年齡： 19歲以下 20-29歲 30-39歲 40-49歲 50-59歲 60歲以上
 教育程度： 國小以下 國中 高中、職 大專 研究所
 職業： 軍公教人員 農 工 商 家管 其他
 洽公時間： 年 月 日 第 號窗口上下午 時 分

志願服務滿意度調查表

親愛的鄉親您好：

本所為提升為民服務品質，加強志工人員服務工作，請提供寶貴意見作為日後我們服務的改進方針，謝謝！

一、您對本所洽公環境品質感覺如何？

- 很滿意 滿意 尚可 不滿意 很不滿意

二、您對本所志工人員服務態度感覺如何？

- 很滿意 滿意 尚可 不滿意 很不滿意

三、您對本所志工人員主動引導您並告知預先抽取號碼牌等候的態度感覺如何？

- 很滿意 滿意 尚可 不滿意 很不滿意

四、本所志工人員協助您填寫書表之服務態度感覺如何？

- 很滿意 滿意 尚可 不滿意 很不滿意

五、您是否認為經由志工人員的協助可有效提升您辦理案件之效率？

- 非常同意 同意 尚可 不同意 非常不同意

六、以您的觀察，你認為最近政府為民服務工作在提高服務效率方面是否有進步？

- 非常同意 同意 尚可 不同意 非常不同意

七、您對本所志願服務之意見或建議：

您的基本資料：

- 性別： 男 女
 年齡： 19歲以下 20-29歲 30-39歲 40-49歲 50-60歲 60歲以上
 教育程度： 國中以上 高中 專科 大學 研究所
 職業： 學生 軍公教 農 工 商 家管 其他
 洽公時間： 年 月 日 上、下午 時 分

電話專訪滿意度調查表

親愛的鄉親您好： 年 月 日
您的滿意是我們的責任，請提供寶貴之意見，作為我們服務品質改進之參考。謝謝您！

一、您對於本所整體洽公環境是否感到滿意：

- 很滿意 滿意 尚可 不滿意 很不滿意

二、您對於本所提供服務設施是否感到滿意：

- 很滿意 滿意 尚可 不滿意 很不滿意

三、您對於櫃台服務禮儀是否感到滿意：

- 很滿意 滿意 尚可 不滿意 很不滿意

四、您對於承辦人員之法令解釋是否感到滿意：

- 很滿意 滿意 尚可 不滿意 很不滿意

五、您對本所提供最新法令宣導(網站、跑馬燈、佈告欄)是否感到滿意：

- 很滿意 滿意 尚可 不滿意 很不滿意

六、您對本所整體服務是否感到滿意：

- 很滿意 滿意 尚可 不滿意 很不滿意

七、如果您幫我們打分數，您打的分數如何？

- 90~100分 80~90分 70~80分 60~70分 60分以下

八、其他建議事項：

洽公時間： 年 月 日 承辦人：

專案滿意度調查表

親愛的鄉親您好： 年 月 日
您的滿意是我們的責任，請提供寶貴之意見，作為我們服務品質改進之參考。謝謝您！

一、您對於本所整體洽公環境是否感到滿意：

- 很滿意 滿意 尚可 不滿意 很不滿意

二、您對於本所提供服務設施是否感到滿意：

- 很滿意 滿意 尚可 不滿意 很不滿意

三、您對於櫃台服務禮儀是否感到滿意：

- 很滿意 滿意 尚可 不滿意 很不滿意

四、您對於承辦人員之法令解釋是否感到滿意：

- 很滿意 滿意 尚可 不滿意 很不滿意

五、您對本所提供最新法令宣導(網站、跑馬燈、佈告欄)是否感到滿意：

- 很滿意 滿意 尚可 不滿意 很不滿意

六、您對本所整體服務是否感到滿意：

- 很滿意 滿意 尚可 不滿意 很不滿意

七、其他建議事項：

您的基本資料：

- 性別： 男 女
 年齡： 19歲以下 20-29歲 30-39歲 40-49歲 50-59歲 60歲以上
 教育程度： 國小以下 國中 高中、職 大專 研究所
 職業： 軍公教人員 農 工 商 家管 其他
 洽公時間： 年 月 日 第 號窗口上下午 時 分

附件 10：意見調查統計表

(一)ISO 問卷調查：

100年度臺南市永康區戶政事務所為民服務意見調查統計表										
服務項目	很滿意		滿意		尚可		不滿意		很不滿意	
	件數	百分比	件數	百分比	件數	百分比	件數	百分比	件數	百分比
書件審查(含11、12月環境設施)	333	65.4%	176	34.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
辦事效率	331	65.0%	178	35.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
服務態度	344	67.6%	165	32.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
總件數	509									
平均百分比	66.0%		34.0%		0.0%		0.0%		0.0%	

99年度臺南縣永康市戶政事務所為民服務意見調查統計表										
服務項目	很滿意		滿意		尚可		不滿意		很不滿意	
	件數	百分比	件數	百分比	件數	百分比	件數	百分比	件數	百分比
書件審查	262	53.5%	227	46.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.2%
辦事效率	276	56.3%	213	43.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.2%
服務態度	276	56.3%	213	43.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.2%
總件數	490									
平均百分比	55.4%		44.4%		0.0%		0.0%		0.2%	

(二)志願服務調查：

100年度臺南市永康區戶政事務所志願服務意見調查統計表										
服務項目	很滿意/非常同意		滿意/同意		尚可		不滿意/不同意		很不滿意/非常不同意	
	件數	百分比	件數	百分比	件數	百分比	件數	百分比	件數	百分比
洽公環境品質	294	63.77%	166	36.01%	1	0.22%	0	0.0%	0	0.0%
服務態度	287	62.26%	172	37.31%	2	0.43%	0	0.0%	0	0.0%
主動引導態度	267	57.92%	190	41.21%	4	0.87%	0	0.0%	0	0.0%
協寫書表服務態度	253	54.88%	199	43.17%	3	1.74%	1	0.22%	0	0.0%

有效提昇辦理案件之效率	240	52.06%	214	46.42%	7	1.52%	0	0.0%	0	0.0%
為民服務工作有效提高服務效率	232	50.33%	221	47.94%	8	1.74%	0	0.0%	0	0.0%
總件數	461									
平均百分比	56.87%		42.01%		1.08%		0.04%		0.00%	

99年度臺南縣永康市戶政事務所志願服務意見調查統計表

服務項目	很滿意/非常同意		滿意/同意		尚可		不滿意/不同意		很不滿意/非常不同意	
	件數	百分比	件數	百分比	件數	百分比	件數	百分比	件數	百分比
洽公環境品質	259	58.86%	180	40.91%	1	0.23%	0	0.0%	0	0.0%
服務態度	239	54.32%	197	44.77%	4	0.91%	0	0.0%	0	0.0%
主動引導態度	221	50.23%	217	49.32%	2	0.45%	0	0.0%	0	0.0%
協寫書表服務態度	213	48.41%	226	51.36%	1	0.23%	0	0.0%	0	0.0%
有效提昇辦理案件之效率	201	45.68%	227	51.59%	12	2.73%	0	0.0%	0	0.0%
為民服務工作有效提高服務效率	193	43.86%	235	53.41%	12	2.73%	0	0.0%	0	0.0%
總件數	440									
平均百分比	50.23%		48.56%		1.21%		0.00%		0.00%	

(三) 專案問卷調查：

100年度臺南市永康區戶政事務所專案意見調查統計表

服務項目	很滿意		滿意		尚可		不滿意		很不滿意	
	件數	百分比	件數	百分比	件數	百分比	件數	百分比	件數	百分比
洽公環境	202	56.9%	146	41.1%	7	2.0%	0	0.0%	0	0.0%
服務設施	203	57.2%	143	40.3%	9	2.5%	0	0.0%	0	0.0%
服務禮儀	246	69.3%	103	29.0%	6	1.7%	0	0.0%	0	0.0%
服務人員回應	227	63.9%	124	34.9%	4	1.1%	0	0.0%	0	0.0%
法令宣導	145	40.8%	177	49.9%	33	9.3%	0	0.0%	0	0.0%
整體服務	192	54.1%	156	43.9%	7	2.0%	0	0.0%	0	0.0%
總件數	355									
平均百分比	57.0%		39.9%		3.1%		0.0%		0.0%	

(四)電話專訪調查：

100年度臺南市永康區戶政事務所電話專訪意見調查統計表										
服務項目	很滿意		滿意		尚可		不滿意		很不滿意	
	件數	百分比	件數	百分比	件數	百分比	件數	百分比	件數	百分比
洽公環境	60	42.9%	78	55.7%	2	1.4%	0	0.0%	0	0.0%
服務設施	70	50.0%	70	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
服務禮儀	84	60.0%	56	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
服務人員回應	43	30.7%	97	69.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
法令宣導	35	25.0%	105	75.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
整體服務	91	65.0%	49	35.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
總件數	140									
平均百分比	45.6%		54.2%		0.2%		0.0%		0.0%	

(五)網路問卷調查：

100年度臺南市永康區戶政事務所網路意見調查統計表												
服務項目	很滿意		滿意		尚可		不滿意		很不滿意		總件數	總百分比
	件數	百分比	件數	百分比	件數	百分比	件數	百分比	件數	百分比		
洽公環境	28	58.3%	10	20.8%	7	14.6%	1	2.1%	2	4.2%	48	79.2%
服務設施	28	58.3%	11	22.9%	6	12.5%	1	2.1%	2	4.2%	48	81.3%
服務禮儀	27	57.4%	11	23.4%	6	12.8%	1	2.1%	2	4.3%	47	80.9%
服務人員回應	27	57.4%	10	21.3%	5	10.6%	2	4.3%	3	6.4%	47	78.7%
法令宣導	24	50.0%	15	31.3%	6	12.5%	2	4.2%	1	2.1%	48	81.3%
網路資訊內容正確性	36	60.0%	16	26.7%	6	10.0%	1	1.7%	1	1.7%	60	86.7%
網站提供書表	31	53.4%	19	32.8%	6	10.3%	1	1.7%	1	1.7%	58	86.2%
線上申辦	27	45.8%	24	40.7%	5	8.5%	2	3.4%	1	1.7%	59	86.4%
主任信箱留言回覆	30	51.7%	18	31.0%	8	13.8%	1	1.7%	1	1.7%	58	82.8%
網站連結	30	51.7%	17	29.3%	8	13.8%	2	3.4%	1	1.7%	58	81.0%
網站整體服務	32	53.3%	19	31.7%	6	10.0%	1	1.7%	2	3.3%	60	85.0%

附件 11：業務問答集

出生登記	
1	<p>問：我老哥在美國生了一位可愛的小寶寶，請問要如何辦理出生登記？</p> <p>答：在國外出生且目前在台灣尚無戶籍的小孩，回國後不需辦理出生登記，應於入境後向入出國移民署申請核發定居證，再持憑定居證、戶口名簿、戶長及申請人身分證、印章，辦理初設戶籍登記，免再辦理出生登記。</p>
死亡登記	
2	<p>問：請問我的家人在大陸死亡如何辦理死亡登記？</p> <p>答：您可攜帶經由財團法人海峽交流基金會驗證之大陸公證處核發之死亡公證書，及當事人之戶口名簿、身分證和申請人身分證及印章，到死亡者戶籍所在地戶政事務所辦理死亡登記。</p>
結婚登記	
3	<p>問：請問結婚登記一定要到老公戶籍地戶政事務所登記嗎？</p> <p>答：結婚登記若不遷移戶籍，可選擇至夫或妻之戶籍地戶政事務所辦理；但若同時遷入配偶戶籍地及辦理結婚登記，則需至遷入地戶政事務所申請。</p>
離婚登記	
4	<p>問：我的先生人在國外，無法到戶政辦理離婚登記，要怎麼辦？</p> <p>答：協議離婚登記須由雙方當事人親至戶籍所在地戶政事務所申辦，若無法雙方親自辦理，建議您循法律途徑，向法院聲請判決離婚。</p>
姓名變更	
5	<p>問：請問我目前已經成年，我還可以改姓嗎？</p> <p>答：已成年者，得變更為父姓或母姓。所以可依您意願申請變更從姓，無需父母同意，但以一次為限。</p>
身分證統一號碼變更	
6	<p>問：我的身分證統號末尾雖沒有 4，但中間號碼卻有 3 個 4，我可以改身分證號碼嗎？</p> <p>答：如您的統號統號末碼是 4 或統號 3 至 8 碼有 3 個 4 以上之情形可變更統號。</p>
戶籍謄本	
7	<p>問：我的戶籍在高雄市，我可以到永康申請戶籍謄本嗎？</p> <p>答：現行戶籍謄本已全面電腦化，您可至全國任何一個戶政事務所申請。</p>
遷徙登記	
8	<p>問：我要從臺北遷至永康，我需要先到臺北辦理遷出嗎？</p> <p>答：您僅需到永康戶政事務所辦理遷入登記，在您遷入的同時，戶所會自動將您臺北的戶籍辦理遷出。</p>

未成年子女權利義務之行使或負擔登記	
9	<p>問：離婚時未約定子女權利義務之行使或負擔之人，如何於事後補辦理呢？</p> <p>答：您可先與前配偶協議子女權利義務之行使或負擔後，提憑權利義務行使或負擔約定書辦理；如協議不成，再聲請法院判決。</p>
收養登記	
10	<p>問：被收養人是否一定要從養父姓？</p> <p>答：養子女從收養者之姓或維持原來之姓。夫妻共同收養子女時，於收養登記前，應以書面約定養子女從養父姓、養母姓或維持原來之姓。</p>
認領登記	
11	<p>問：我與別人婚外情生了一個小孩，女方有婚姻，我該怎麼認領這個孩子呢？</p> <p>答：因生母有婚姻關係，故需由生母或法律上父親先向法院提起否認之訴，待判決確定且到戶政機關更正子女父姓名後，才可辦理認領登記。</p>
身分證	
12	<p>問：我的身分證遺失能否在外縣市〈戶籍地以外之戶政事務所〉申請補發？</p> <p>答：身分證補領，必須由本人親向原戶籍地之戶政事務所辦理。但您本人可先親自到任一戶政事務所辦理身分證掛失手續或打電話至您的戶籍所在地戶政事務所掛失。</p>
門牌	
13	<p>問：我家門上的門牌不知道流浪到何方，可以再申請一個嗎？</p> <p>答：門牌補發由房屋所有權人或現住人即可提出申請。</p>
印鑑	
14	<p>問：我在台北已辦過印鑑證明了，現在我的戶籍遷到貴轄，還需要重辦嗎？</p> <p>答：您只要戶籍遷離原轄區戶政所，印鑑證明即失效，應到永康戶政事務所重新辦理登記。</p>
自然人憑證	
15	<p>問：我剛改完名，之前辦理的自然人憑證需要重新申請或修改嗎？若重申請是否仍需繳納費用？</p> <p>答：因為姓名變更後系統會自動廢止原來的自然人憑證，您需親自攜帶身分證及工本費275元，到任何一個戶政事務所重新申請。為確保系統已更新資料完成，建議您於姓名變更約一週後再重新申請。</p>