

第一屆政府服務品質獎  
參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關

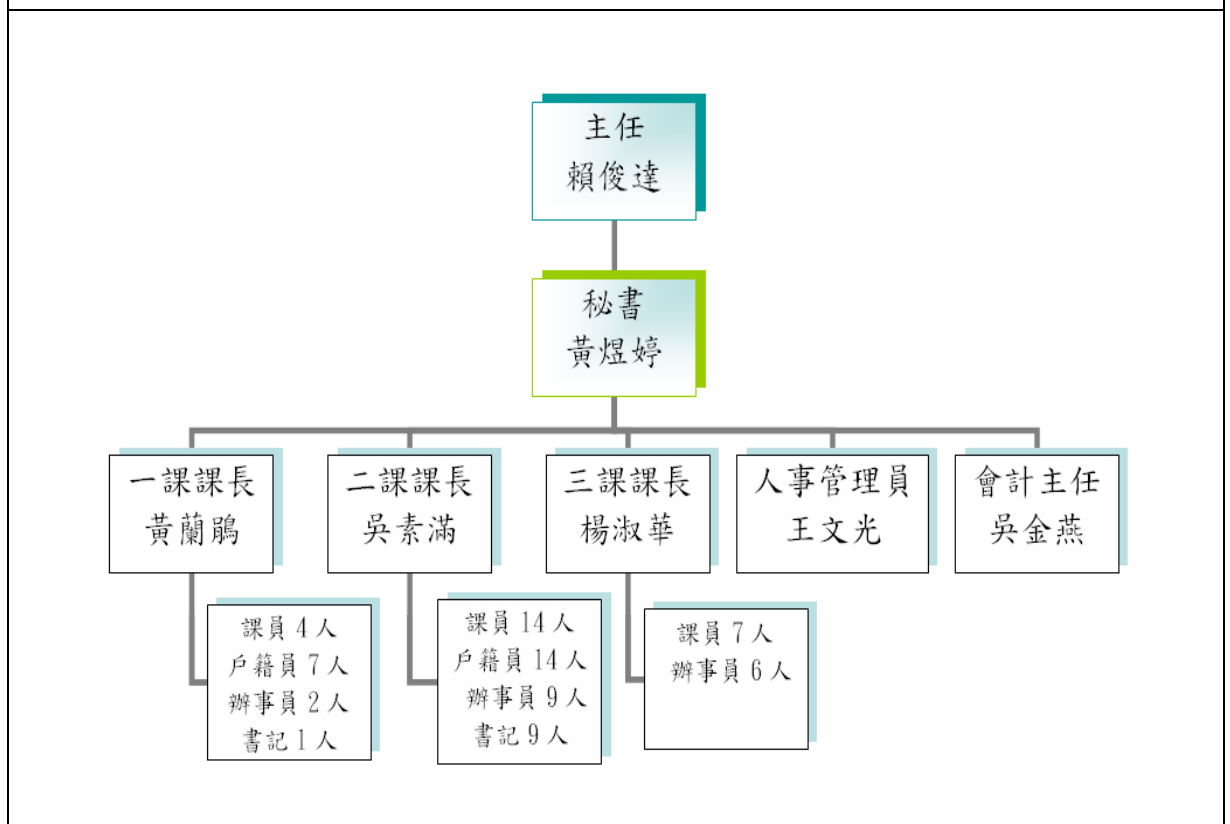
臺北縣新莊市戶政事務所

中華民國 97 年 11 月

## 基本資料

機關名稱	臺北縣新莊市 戶政事務所	首長	賴俊達	職稱	主任
機關地址	臺北縣新莊市中華路一段1號二樓				
機關網址	<a href="http://www.sinjhuang.ris.tpc.gov.tw/">http://www.sinjhuang.ris.tpc.gov.tw/</a>				
預算員額	編制人員：80人；約聘僱人員：0人；共計：80人				
總預算	65,089千元				
聯絡人	黃蘭鵬	職稱	課長	電話	(02)29912866 分機101
E-mail 位址	tpc508@ms.tpc.gov.tw			傳真	(02)22765413

### 機關組織圖



註：如有附屬機關，請一併列出。

# 壹、為民服務業務現況簡介

## 一、服務概況：

### (一) 躍升蛻變的一年~全年無休，空前紀錄

1. 新莊戶政革新引領全國行政機關改革風潮：本所為嘉惠上班族民眾，民國 70 年間首創「週三夜間延時」措施，為全國戶政延時服務之先驅、民國 83 年間更開辦「中午彈性上班」以及為方便上午 8 時前及臨下班到所洽公民眾，首創「熱力領先」便民措施。
2. 例假日貼心無限：97 年元月 19 日起開創「週六加值服務」，為因應登記婚新制，率先全國推出「例假日受理預約結婚登記等便民作法，易言之，本所自 97 年 5 月 24 日起可謂全年無休，尤以 97 年 9 月 14、15、29 日逢中秋佳節適辛樂克、喬蜜等 2 度強烈颱風來襲，全國行政機關宣布停止上班，而本所同仁仍冒雨完成新人終身大事，2 次強烈颱風當地電視台到所採訪外，中央社、中國、自由、聯合等平面媒體大幅報導貼心服務。

### (二) 97 年人生啟動列車—新莊服務列車也啟動

人生的每一階段，皆與戶政息息相關，謂為第一線服務機關的第一線，本所於關懷與溫馨服務，始終扮演舉如輕重之角色：

1. 幼兒期：自出生祝賀、貼心贈送寶寶成長賀禮、進而行銷出生生育補助 3,000 元之福利。
2. 少年期：延伸據點至各機關學校受理初領國民身分證，另對於未成年懷孕申請又扮演小尖兵即時通報。
3. 壯年期：創新「結婚祝福三部曲」，由新人變裝 DIY 自製環保禮服加值服務，之外，就遷入單獨立戶未提證者，又有一套「臨櫃行政協助」便民措施，免除退補件之困境。
4. 老年期：推出到府（院）關懷服務，對於行動不便者，使命必達，對於每位病患贈送「早日康復卡」等等溫馨措施。

### (三) 跨機關、跨地域、跨空間—沒有圍牆的邊境，服務無遠弗屆

1. 跨機關、跨業務：全國首創推動 22 合 1 跨機關跨業務整合全方位服務，加強各公務機關縱向、橫向連繫服務，做到一處申請享受

22 項便民服務，全透過『關懷小尖兵』與『通報小尖兵』角色扮演服務 13,379 件。

2. 跨地域、跨空間：創新突破現場延伸服務據點計 9 類、419 個服務據點，舉如延伸災區服務、『戶政書表補給站』、84 個里建立公私協力、延伸各機關辦理「自然人憑證」、到醫院與到府服務、深入社區及到校集中受理國民身分證等，97 年走動式服務 7,308 人次、評估節省民眾往返交通費 420,560 元及 8,815 小時之時間成本。

#### (四) 溫馨感動年

1. 創新「戶政有禮，服務升等」：逐步進行開工儀式、大門迎賓、櫃台迎賓等具體親民禮賓作法。
2. 溫馨感動故事：藉由與民眾間互動感人故事，見證戶政歷史足跡與成長，97 年共發表 54 篇溫馨感動故事。
3. 頭家慶生三部曲：由櫃台人員主動發現頭家生日，辦理成效見證於媒體報導『新莊戶政所，為洽公壽星慶生』1 則新聞，讚譽本所為民眾舉辦『慶生三部曲』活動，使洽公民眾感動貼心服務。

#### (五) 戶政滿意度冠全國

1. 近幾年民眾對公務人員服務滿意度，根據行政院研考會及本縣研考會調查顯示：戶政人員居全國、全縣之冠。
2. 行政院研考會 97 年調查顯示：民眾對各項戶籍登記及核發滿意度達 92.6%。

### 二、為民服務項目：

- (一) 戶籍登記：身分登記、初設戶籍登記、遷徙登記、分(合)戶登記、出生地登記及各項戶籍登記之變更、更正、撤銷及廢止登記。
- (二) 文件核發：戶籍謄本(含英文)、印鑑登記及證明、國民身分證、戶口名簿、自然人憑證、門牌初(增、改)編、門牌合併、註銷及門牌證明核發。
- (三) 相關業務：人民陳情案件、研考業務、民眾意見、輿情分析、出生死亡通報、選冊編造、專案業務、國籍行政、人口統計、戶政

資訊等。

### 三、我們的服務人員平均服務量居冠：

本所人口數 397,877 人，組織員額 80 人，每員服務 4,973 人，而與北區臺北市士林區 3,377 人、臺北市大安區 3,423 人；中區彰化縣彰化市 3,522 人、臺中縣太平市 3,813 人及南區高雄縣鳳山市第一戶所每員服務 4,083 人相較，居全國之冠。

### 四、策略規劃的經營理念

#### (一) 我們的共同願景

1. 再造戶政在政府第一線服務機關新典範。
2. 高滿意度到處處感動的服務。

#### (二) 我們的使命

1. 「不讓民眾多走一步路，多等一分鐘」的服務宗旨。
2. 「清廉、專業、效率、傳承、品質、創新」的服務目標。
3. 全年 365 天，天天為您服務—不管例假時節、颱風、日曬雨淋。
4. 全天的服務—從清早到午休，從日落到夜晚。
5. 跨地域的服務—從本所（含福營辦事處）到宅（家）服務，從本市到跨鄉鎮，從鄉鎮到跨縣市到醫院服務。
6. 追求高滿意度的員工—追求讓民眾處處感動的服務，先從內部顧客的員工著手。
7. 在新莊寫人生精彩，為戶政留感動紀錄。

#### (三) 實施策略

1. 服務行銷原則。
2. 人有利事有益原則。
3. 全員參與原則。
4. 公私協力原則。
5. 跨機關整合原則。
6. 公共資訊運用原則。
7. 創造增值服務原則。
8. 積極激勵原則。

#### (四) 計畫方案

1. 便民標準構面：32 項計畫。
2. 資訊流通服務構面：17 項計畫。
3. 創新增值服務構面：19 項計畫。

4. 服務內部顧客員工構面：5 項計畫。

- (1) 教學卓越計畫 (含國家考試)。
- (2) 與同仁有約實施計畫。
- (3) 員工對主管領導行為滿意度調查。
- (4) 各項獎勵機制。

(五) 執行及控管

1. 每月就各計畫執行情形，分項，分析檢討作成書面資料陳報上級。
2. 每日做日常管理，每週召開主管會報，每月召集所務會議，提出檢討力求改善，提升品質。
3. 運用策略規劃，計畫執行管考 (PDMCAB)，優弱威機 (SWOT) 分析，目標管理... 等管理工具，有效執行落實。

(六) 考評與回饋

1. 每月例行考評—頒發獎勵金激勵員工
  - (1) 最佳績效獎金。
  - (2) 最佳品質獎金。
  - (3) 最佳票選禮貌人員獎金。
  - (4) 英檢通過獎金。
  - (5) 特殊表現優異獎金。
  - (6) 五 S 環境整潔競賽獎金。
2. 每月提出成果報告或獲上級獎勵回饋同仁

五、標竿學習典範—中央及全國各戶所 (北中南) 蒞臨觀摩服務品牌經驗

(一) 行政院人事行政局蒞所參訪：薦引本所 7 項創新作法提列全國各行政機關之典範：

1. 推行策略管理
2. 實施知識管理
3. 落實參與及建議制度
4. 型塑優質組織文化
5. 辦公環境改善
6. 重視領導行為
7. 善用激勵措施，提昇人員士氣。

(二) 12 個戶所共 82 人次爭先到所觀摩：

1. 97 年 3 月 18 日：本縣樹林市戶所 4 人
2. 97 年 3 月 28 日：本縣蘆洲市戶所 5 人
3. 97 年 4 月 11 日：高雄縣鳳山市第一、甲仙、路竹戶所 5 人
4. 97 年 4 月 17 日：本縣中和市戶所 5 人
5. 97 年 4 月 25 日：桃園縣楊梅、觀音鄉戶所 4 人

6. 97年9月9日：高雄縣鳳山市第二戶所7人

7. 97年10月9日：基隆市七堵區戶所7人

8. 97年10月29日：苗栗縣苗栗市戶所5人

#### 六、考評攔傑—獎勵多元：

97年共表揚「最佳績效獎」、「最佳品質獎」、「熱力領先獎」、「禮貌優良獎」等28類，計頒165人次、27,000元獎勵金、獎品20份、獎狀120張，全數獎勵金由本所主任特支費勻支。

#### 七、戶政風雲榜

##### ●服務品質類

1. 93、94年臺北縣政府服務品質獎
2. 第8屆行政院服務品質獎（整體類）入圍獎
3. 96年臺北縣戶政為民服務考核第1名暨績優機關
4. 97年臺北縣提升戶政服務創新精進考核第1名

##### ●戶政業務類

1. 94年內政部表揚績優戶政機關
2. 95年臺北縣政府全面換證績優機關
3. 95年內政部全面換證第二期績優機關
4. 96年臺北縣全面換證績優戶政

##### ●服務升等類

1. 97年臺北縣政府「六心服務」績優評比，全縣戶所唯獨本所徐惠卿同仁獲選六心服務績優人員。
2. 97年獲頒「縣民是頭家—第一線為民服務品質提昇計畫」第3季機關查核獲評嘉許。

##### ●團隊精神類

1. 94、95、96年度新莊市運動會精神總錦標
2. 96年戶政日戶政人員才藝競賽最佳創意獎

## 貳、提升為民服務品質績效

### 一、便民標準服務

#### (一) 機關形象

##### 1. 服務場所便利性

##### 1-1. 洽公環境適切程度

##### 1-1-1. 機關洽公環境滿意度

※空間有限，溫馨關懷無限※

##### A. 全面參與改造洽公場所：30 項大變身

本所年度傾聽內、外部顧客之建議規劃改造入口區 10 項、申辦區 9 項、等候區 11 項等 30 項硬體設施：

(A) 傾聽外部顧客之改造：9 項。

(B) 傾聽內部顧客之改造：經由本所「311 建設方案」研提 68 案，其中改善場所服務設施計 24 項，尤以「改造洽公動線地標」、「結婚新人合影廣場」為獨到創意。

※關鍵績效：行政院人事行政局薦引本所 7 項成功經驗，其中「辦公環境改善」項列入全國各行政機關之典範。

##### B. 獨具 4 大特色之洽公服務場所

以民眾洽公便利為前提，營造「藝術類、人文類、科技類、綠美化類」溫馨具特色之洽公環境，具體創新績效：

(A) 藝術類：洽公也可以很藝術，97 年 4 月修訂『結合新莊社區大學辦理行動藝術館展覽活動實施計畫』及藝文走廊縣政行銷、創新「戶政風華展」及歲令節慶打造。

※關鍵績效：共展 6 場次、185 幅精選創作，受惠 168,425 人次並刊登『文化新莊雜誌』報導本所藝術文化；自行編製國民身分證、戶籍謄本、戶口名簿等戶政考古電子書，引領民眾了解戶政沿革。

(B) 人文類：首創結合本地人、文、地、產、景等 5 大特色、廊柱文化、顏色管理文化、願景形象牆等。

※關鍵績效：民眾至申辦櫃台首先進入眼簾即是本所「服務宗旨—不讓民眾多走一步路、多等一分鐘」及「在新莊寫人生精彩，為戶政留感動紀錄」貼心標語。

(C) 科技類：資訊主題館特設『戶政 e 網區』，設有 3 台電腦供民眾無限上網、『LED 電視三分割畫面』清楚明瞭等待



人數、監測品質系統等創新科技。

- (D) 綠美化類：「廳舍平面圖」清楚標示各式盆栽定位點，使民眾由平面圖鳥瞰盆栽綠美化、五 S 運動檢核、友善綠色環境、輕鬆節能做環保、低碳樂活行動等。

※關鍵績效：

- a. 洽公場所區綠美化程度 0.86 盆栽/坪。
- b. 辦公場所區綠美化程度 0.34 盆栽/坪。
- c. 修訂年度『五 S 運動競賽實施計畫』，每月第 4 週週四進行環境評比，全年計頒發 30 人次、3,200 元之獎勵金。
- d. 縣府查核「本縣各辦公廳舍環境清潔評核」，本所 97 年 4 月至 9 月平均成績 97.5 分。
- d. 汰換 34 組高效能省電燈具，97 年較去年節省 17,348 度。

#### C. 服務標示

(A) 營造優質雙語環境：【103 類】

- a. 機關組織與平面圖雙語化計 30 類
- b. 服務設施雙語化計 73 類

(B) 關鍵服務設施雙語標示：

「便捷工作站」4 項雙語標示、大門口 7 項標語、樓梯、服務台醒目處標示「服務項目」雙語大型看板、綜合受理櫃檯、「暫停受理，請洽鄰近櫃檯」立牌。

#### D. 人性化動線，符合民眾方便性

- (A) 服務台人力配置：服務台設服務員 4 名及愛心志工 2~3 名，共服務洽公民眾 168,425 人次。
- (B) 申辦動線創意「海豚地標」
- (C) 燈號顯示器 5 個
- (D) 貼心過號櫃檯
- (E) 免取號等候之專屬櫃檯 4 個

#### E. 洽公環境滿意度

- (A) 排定值星官隨機分送臨櫃民眾填寫問卷表。
- (B) 由研考即時簽辦調查表之建議與分析滿意傾向，按月依各問卷選項逐項分析滿意程度並繪製比較圖。
- (C) 回饋問卷：針對具體建議除妥善處理回覆外，同時

依「回應速度」、「答覆內容」、「問題解決程度」等3個面向進行電話問卷。

※關鍵績效：【附件 1-1-1】

a. 洽公環境滿意度分析：

(a) 按月研析「洽公環境」之滿意度，97年共計1,163件，較96年同期389件成長774件，顯示民眾參與問卷調查率提升198.97%。

(b) 97年「洽公環境」滿意度97.16%，較96年同期93.58%提升3.58%。

b. 洽公環境之改善與回饋滿意度：

(a) 96年藉由民意調查建議建設性案計46件，其中建議「洽公環境」類計16件，經改善處理回覆並進行電話問卷結果，獲得滿意15件，回饋滿意度93.75%。

※回饋滿意度 = (16件 - 1件) / 16件 × 100% = 93.75%

(b) 97年藉由民意調查建議建設性案計40件，其中建議「洽公環境」類計9件，經改善處理回覆並進行電話問卷結果，回饋滿意度達100%，較去(96)年成長6.25%。

※回饋滿意度 = (9件 - 0件) / 9件 × 100% = 100%

1-2. 服務設施合宜程度

1-2-1. 機關服務設施妥適完備

※2項、3類、5主題※

本所「核心設施」7項與「一般設施」9項共具16項創意；另增「創意貼心服務設施」有10項更別具一格、「創意環保設施」2項彰顯環保作為，尤加強弱勢關懷之設施，「創意點子王兼具設施使用說明」及「各項服務設施使用管理」等：

A. 核心設施【7項】

(A) 人性兼具關懷化櫃檯42個。

※關鍵績效：設計符合貼近民眾之櫃檯前各置放1至2個面

- 對面「交談式座椅」計 62 個（含福營辦事處 14 個）。
- (B) 溫馨典雅沙發座：67 個座位（含福營辦事處 28 個）。
  - (C) 五星級優質盥洗室：10 項貼心設施，每隔 1 小時由專人清潔紀錄，提升如廁品質。
  - (D) 「哺乳室」好貼心：用心規劃婦幼專用及換尿布空間約 5 坪，提供哺乳婦女「有愛無礙」之服務。
  - (E) 無障礙設施好輕鬆：設置「第二愛心區」、「愛心服務鈴」、導盲磚、樓梯扶手、「身心障礙專用」男、女廁及身障人士專用汽車停車位等無障礙設施。
  - (F) 一樓創設貼心之「戶政博愛站」，無障礙的易三通：提供老殘及行動不便人士洽辦戶籍事項(全易通)、一般民眾辦理簡易案件(簡易通)及開車族免下車(快易通)等服務。

※關鍵績效：易三通受惠人數：全易通 2,111 人、簡易通 12,634 人、快易通 2 人；另延伸關懷弱勢溫馨事蹟『老吾老以及人之老』。【溫馨感動故事集第 39 篇】

- (G) 首創「戶政公開資訊」宣導組合

※關鍵績效：創設「戶籍登記證件，您準備好了嗎？」等計 9 項資訊透明化，保障民眾知的權利。

#### B. 一般設施【9 項】

- (A) 全方位服務台之解惑最用心：  
置掛「全心服務、民眾安心、我們用心」大型標語，兼具「預審窗口」「愛心櫃檯」等全方位功能。
- (B) 多功能書寫台之用心設施：
  - a. 備有 12 種文具用品。
  - b. 來哈 1 杯，節能減碳不可免：提供溫熱麥茶及「烘乾消毒機」，其內置放「已消毒請安心使用」字樣之「不銹鋼杯」8 個及『縣民是頭家』茶桶 2 個和足量扁紙杯。
- (C) 「戶政 e 網區」民眾上網免付費
- (D) 冰溫熱 3 用飲水機，符合大眾需求
- (E) 公用電話 2 部，零錢、卡片任君挑

- (F)「免費影印服務」好貼心
- (G) 停車位超便利
- (H) 多功能諮詢室：善用 5 坪空間結合育嬰、諮詢、申訴接待及拍照等服務，並備有沙發、茶水、報紙等。
- (I) 文宣櫃、旋轉宣導櫃、贈閱櫃：讓洽公民眾即時取得第一手資訊。

#### C. 創意貼心服務設施【10 項】

- (A)「擦印章專用面紙」好貼心
- (B)「遞送文件盤」好禮遇
- (C)「行動書表」好便利
- (D) 雙語化服務設施，外國人嘛也通
- (E) 戶政停看聽：
  - a. 停：民眾等候區設各項貼心設備：如儀容鏡、電動擦鞋機、隨手粘、書報雜誌等供民眾休息時使用。
  - b. 看：民眾等候區牆面懸掛大型「申請各項戶籍登記須知暨處理期限一覽表」。
  - c. 聽：民眾可於戶政 e 網區聽取多元語言之申請須知。
- (F) 嬰兒車、愛心輪椅
- (G) 戶政風華展：自行編製國民身分證、戶籍謄本、戶口名簿等戶政考古電子書，引領民眾了解戶政沿革。
- (H) 兒童天地與書畫雜誌
- (I) 五大主題館：創新親子、多語、貼心、資訊及「行動藝術館」等 5 大主題館
- (J) 創設男、女廁緊急服務鈴

#### D. 創意環保設施【2 項】

- (A) 環保資料袋：影印包裝紙 DIY 變製文件資料袋。
- (B) 環保禮服：由同仁 DIY 製作各式新郎、新娘環保禮服，提供新人變裝拍照合影。

#### E. 創意點子王兼具設施使用說明

『創意點子王』：各項服務設施多集結全員力量發揮創意，年度再補強 6 項使用說明及贊助單位，各置於各項設施明顯處，貼心民眾。

## F. 各項服務設施使用管理

- (A) 開工儀式前：每日上午 7：50 由值星官全面檢核洽公環境設施是否完備，舉如扁紙杯是否足量、電子跑馬燈是否開啟、夾書報等設施齊全。
- (B) 開工儀式後：由值星官進行引導與迎賓服務外，對於民眾洽公區各項服務設施皆全面巡迴管理與地板之整潔維護並紀錄。
- (C) 維護洽公民眾之健康與安全性：  
本所空氣清淨機共計 5 台，過濾服務場所內之懸浮子；  
每年 1 次消防安全設備檢修及平時自我簡易檢測。

## 2. 服務行為友善性與專業性

### 2-1. 服務親和程度

#### 2-1-1. 洽公服務禮儀滿意度

※新莊戶政親和程度—全國首創，名聞遐邇※

#### A. 打開新莊戶政親和記事本，畫出內部感動 8 件事

##### (A) 研訂「戶政有禮、服務升等」實施計畫

每日上午 8 點整「開工迎賓儀式」，由值星官設計創意「精神寶典」帶領全體同仁精神喊話，並為慶生同仁及早到洽公民眾獻上祝福。

##### (B) 研訂「追求顧客導向及加強便民服務實施計畫」

規範服務人員應力行「現代化工作態度四 S 理論」。

##### (C) 實施「關鍵時刻管理服務」

於洽公民眾踏入本所黃金 3 秒時刻，服務台人員 4 名，值星官 1 名及每日上、下午輪值志工 2 至 3 名等即主動探詢民眾所需，提供最適切之諮詢與迎賓服務。

※關鍵績效：97 年度共計服務約 168,425 人次。

##### (D) 全國首創洽公頭家慶生【附件 1-1-2】

a. 研訂『內外部顧客慶生三部曲』活動實施計畫。

b. 臨櫃民眾當天生日，先予口頭祝福、廣播祝賀及致贈賀卡，97 年共計祝福 72 人次。

##### (E) 全國首創新婚民眾祝賀【附件 1-1-2】

自 97 年 5 月 23 日改結婚登記制，研訂『結婚祝福三部曲』活動實施計畫，由服務台廣播結婚進行曲、致贈賀卡及拍照合影。

※關鍵績效指標：

- a. DIY 製作新郎、新娘各式環保禮服共計 4 套。
- b. 提供新人變裝環保禮服拍照留念，同時 e-mail 相片予民眾，97 年共計祝賀 1,375 對。

(F) 全國首創寶寶成長賀禮【附件 1-1-2】

受理出生登記時，除廣播祝賀外，尚致贈「寶寶成長賀禮」，同時提醒生育補助 3,000 元之福利措施。

※關鍵績效指標：

- a. 「寶寶成長賀禮」共計發送 3,482 份。
- b. 由服務台廣播祝賀喜獲麟兒計 1,846 件。

(G) 本所黑貓、黑狗隊扮演溫馨關懷與通報小尖兵

黑狗隊（14 位男性同仁）、黑貓隊（66 位女性同仁）執行「通報小尖兵」、「溫馨小尖兵」及「愛心小尖兵」。

※關鍵績效指標：

- a. 溫馨小尖兵—發抒 54 篇溫馨感動故事與輿情正面回應

(a) 97 年 3 月 17 日中國時報報導『新莊戶政所，為洽公壽星慶生』1 則新聞，讚譽本所為民眾舉辦『慶生三部曲』之感動貼心服務。

(b) 書函感謝 3 件及電子郵件感謝函 1 件。

- b. 通報小尖兵—創新『22 合 1』跨機關整合服務

(a) 創新整合電信、地政、稅捐、社會局、市公所、法務部等 15 個機關通報攸關民眾權益計 22 類。

(b) 主動發掘「馬上關懷」計通報 3 件。

- c. 愛心小尖兵—發揮解囊與愛心

(a) 97 年 4 月 14 日於關懷迷失老婦人，經本所主任解囊援 1,000 元相助，立即協請警局協助護送返家及發函社會局提供社會救助，並三度電話追蹤訪視病情。

(b) 54 篇溫馨故事中，即有 31 篇愛心關懷。

- d. 偽冒領破獲績效：97 年藉由通報小尖兵通報偽冒領國民

身分證案件共計 4 件、發現行為異常通報家屬計 2 件。  
(H) 運用社會資源，淨化人心：  
主動索取「智慧語」與「富貴人生」2 本發人深省之刊物，供民眾自由取閱。

B. 提升洽公服務禮儀之頭一招一模擬示範演練

97 年 1 月 17 日及 2 月 22 日特舉辦 2 場次「縣民是頭家—第一線為民服務品質提昇教育訓練」，除由主管利用簡報介紹親民禮賓服務禮儀外，並由同仁模擬演練。

C. 檢測洽公服務禮儀：

(A) 內部稽核

督導幹部隨機稽核櫃檯迎賓之標準服務態樣，97 年稽核 132 人次，平均分數高達 95 分以上。

(B) 創新『隱匿性服務稽核』

97 年 4 月 15 日委請輔仁大學研究所以匿名方式喬裝成民眾進行迎賓稽核，藉以從民眾角度檢測服務品質。

※關鍵績效：

對於外部稽核所提出改善建議當即於每個櫃檯各置放『微笑鏡』1 面，並利用所務會議輔以禮儀教育。

(C) 藉由外部顧客投票評選

每月辦理禮貌票選活動，每月及每半年各擇優 3 名，各頒發獎勵金 200 元及獎狀乙紙，97 年共計表揚 40 人次。

(D) 新莊戶政親和程度與用心、熱心、貼心、耐心、愛心、關心等六心服務畫上等號並奪魁全縣。

※關鍵績效：

a. 97 年臺北縣政府舉辦「六心服務」績優評比，全縣戶所唯獨本所獲選，97 年 11 月 4 日由縣長親自頒獎。

b. 參與「縣民是頭家—第一線為民服務品質提昇計畫」第 3 季機關交叉查訪，獲評多項優點值得嘉許。

D. 洽公服務禮儀滿意度

按月依「禮貌票選活動」及「為民服務工作意見調查表」問卷結果，據以分析洽公服務禮儀滿意度。【附件 1-1-3】

(A) 禮貌票選活動—「洽公服務禮儀」滿意度分析

- a. 97 年共計 4,578 件，較 96 年同期 1,794 件成長 2,784 件，顯示民眾參與問卷調查率提升 155.18%。
  - b. 依問卷選項「極佳」77.94%、「良好」21.38%，據以分析「洽公服務禮儀」滿意度 99.32%，較 96 年同期 99.66%，雖降低 0.34%，而本所於年度推出各項親民禮賓措施皆普受媒體正面回應，仍極力朝向 100% 之滿意度。
- (B) 現場民意調查－「洽公服務禮儀」滿意度分析
- a. 97 年創新「戶政有禮，服務升等」策略，據以更新民意調查問卷面向，將「服務台人員迎賓」、「櫃台人員迎賓」納入問卷。
  - b. 有效問卷 1,164 件，其中「服務台人員迎賓」滿意問卷 1,148 件、滿意度 98.71%；「櫃台人員迎賓」滿意問卷 1,142 件、滿意度 98.11%；二項平均滿意度 98.41%，即已獲相當高之評價。
- (C) 民眾建議「洽公服務禮儀」之改善與回饋
- a. 民意調查「洽公服務禮儀」滿意度：  
97 年藉由民意調查建議建設性案計 40 件，其中建議「洽公服務禮儀」類計 12 件，經妥處答復並進行電話問卷 12 位民眾皆以滿意回應，回饋滿意度達 100%；較 96 年（3 件）75%，成長 25%。
  - b. 禮貌票選「洽公服務禮儀」滿意度：  
97 年藉由禮貌票選建議建設性案計 47 件，其中建議「洽公服務禮儀」類計 8 件，經妥處答復並進行電話問卷 8 位民眾皆以滿意回應，回饋滿意度達 100%，較 96 年（5 件）62.50%，成長 37.50%。
- ※關鍵績效：
- (a) 獎勵外部顧客：96 年 8 月至 12 月創辦「您投票、我送禮」抽獎活動，計頒發 10 人次、5,000 元等值獎品。
  - (b) 獎勵內部顧客：97 年度革新以櫃台行銷禮貌票選成效頗佳，每月評選 3 名「禮貌優良獎」、每半年擇優 3 名，全年計頒發 40 人次獎狀、3,800 元獎勵金。
- E. 打開新莊戶政親和記事本，畫出外部感動 4 件事



(A) 災區「戶政服務站」感動服務

97年5月25日新莊『鈴木華城』及97年8月9日『中美市場』計2件重大火災事件：

- a. 『鈴木華城』火災：耗費6日、16人力，以接力方式，由現場受理、電話回報、乃至專人送達現場核發等，共計服務66戶、120位災民。
- b. 『中美市場』火災：耗費2日、5人力，協助發放受災戶慰問金。

※關鍵績效：

- (a) 溫馨篇—鈴木華城救災行【溫馨感動故事集第35篇】
- (b) 970602北縣新聞—鈴木華城火災，新莊戶政發揮服務行動力

(B) 使命必達，重視每位顧客需求

97年指派黑狗、黑貓隊267人次專程到醫院（府）服務行動不便人士及65歲以上未換領新證者，共計查訪236個據點、267件（含本市醫院33件、本縣他轄醫院21件、外縣市醫院13件、他機關4件及到宅196件）。

※關鍵績效：

- a. 97年到府（院）服務較96年成長116件、128個據點。
- b. 不限地域，赴醫院訪查每位病患當場贈送「早日康復卡」共計67位，為病患創造生命的願景。
- c. 到府（院）溫馨篇計3篇。【溫馨感動故事集第12、26、29篇】

(C) 創設『戶政書表補給站』，贏得貼心口碑

於84個里活動中心創設「戶政書表補給站」，便利民眾就近索取各類書表及宣導單，體貼無家用電腦市民。

(D) 外部顧客標竿學習—中央及全國各戶所（北中南）蒞臨觀摩服務品牌經驗

1. 行政院人事行政局蒞所參訪：薦引本所7項創新作法提列全國各行政機關之典範：1. 推行策略管理 2. 實施知識管理 3. 落實參與及建議制度 4. 型塑優質組織文化 5. 辦公環境改善 6. 重視領導行為 7. 善用激勵措施，提昇

人員士氣。

2. 12 個戶所、82 人次爭先觀摩：參訪本所服務品質獎參獎經驗、開工儀式迎賓、溫馨與關懷、跨機關整合、推動零退件等作法。
3. 輔仁大學研究生參訪：由系所帶隊 30 人學習本所領導與團隊激勵、組織學習等作法。

## 2-1-2. 電話禮貌測試績效

為增進人員接聽電話禮儀，提升顧客滿意度，年度訂定內部電話禮貌基準 2 項及外部電話禮貌測試作業標準 1 項：

### A. 規範電話禮貌與測試標準作業

(A) 訂定「電話禮貌實機測試實施計畫」：

自電話鈴響 3 聲內應答『新莊戶政，xxx (姓名) 您好，很高興為您服務』、乃至結束通話等皆訂出標準作業。

(B) 創新每部電話機附貼「接聽電話小叮嚀」標語：提醒人員注意電話服務禮儀。

(C) 97 年 5 月 30 日修訂「本所與新莊地政所暨泰山、五股、林口戶政所電話禮貌互測實施計畫」。

### B. 首創以漫畫闡釋編製「服務禮儀教育」訓練教材計 3 篇

(A) 第 1 篇為新進人員的基礎教育篇

(B) 第 2 篇為接待禮儀篇

(C) 第 3 篇為顧客抱怨處理篇

### C. 舉辦電話禮儀訓練

(A) 內部訓練：【15 場、823 人次】

a. 提升服務品質教育訓練共計 11 場、679 人次。

b. 「戶政有禮、服務升等」訓練共計 2 場、46 人次。

c. 電話禮貌示範演練共計 2 場、80 人次。

d. 新進人員前教育訓練：1 場、18 人次。

(B) 外部訓練：

a. 提升服務品質研習：1 場、8 人次。

b. 戶政人員研習 (含電話禮儀與溝通技巧)：2 場、26 人次。

D. 內、外部電話禮貌測試客觀與嚴謹：

(A) 內部實機測試：【提升 2.2 分】

a. 每月電話禮貌測試：

- (a) 每月由幹部擔任測試人員，模擬各種身分撥打內部人員分機，隨機抽測至少 3 名，97 年共測試 161 人次。
- (b) 依年度修訂「電話禮貌測試量表」逐項測試評分，97 年平均成績 91.6 分，較 96 年 89.4 分，提升 2.2 分。

b. 年度電話禮貌競賽：

- (a) 每年 12 月舉辦全所電話禮貌測試競賽，由本所 3 名二級主管及遴選 2 名同仁擔任測試人員。
- (b) 測試方式採全面檢測，5 名測試人員總分數採平均值計，再依評核成績排序前 3 名據以公開表揚。

(B) 外部電話禮貌測試：【提升 2.3 分】

a. 與新莊地政所互測：每週各互測 2 人次。

b. 與新莊區戶所互測：新莊戶所每月受測 5 人次，泰山、五股、林口則每月受測 3 人次。

※關鍵績效：

- (a) 新莊地政測試本所計 104 人次，平均成績 89.8 分。
- (b) 新莊區戶政測試本所計 43 人次，平均成績 90.3 分。
- (c) 本所 97 年度受測人次計 147 人次，平均成績 90.2 分，較 96 年同期平均成績 87.9 分，提升 2.3 分，足證本所創新推動「戶政有禮，服務升等」之成效。

(C) 績優企業機關稽核測試：

委託曾獲第 9 屆行政院服務品質獎之高雄縣鳳山市第一戶所及在品牌行銷顧客服務品質之標竿一首都客運公司等 2 個績優單位進行外部稽核電話禮貌測試。

※關鍵績效：2 個委外績優企業機關各測試 3 人，測試成績平均達 90 分以上。

E. 關鍵改善與創新作為

- (A) 面談與補測：針對電話測試結果有缺失者，當即由各該主管與受測人進行面對面訪談及輔導，並由測試人員加強補測，再運用所務會議就電話諮詢未即時處理

致影響民眾權益者，周知同仁引以為鑑。

※關鍵績效：年度利用所務會議檢討計 2 次。

- (B) 創全國政府之先，建立 24 小時轉接手機服務窗口：  
提供 24 小時不打烊之便民服務，民眾如需諮詢戶籍問題，不分時段，例假日自動轉接 2 支專用答詢手機免費通話服務，可謂顧客導向之便民政策。
- (C) 設定話機群組服務：有忙線跳接、電話跟隨等功能，有效提供全方位之電話諮詢管道。
- (D) 互動式語音查詢系統：年度檢討修正電話語音查詢系統之流程，提供顧客國、台、英語更簡單明瞭的導引與查詢服務。

## 2-2. 服務可勝任程度

### 2-2-1. 服務人員問題回應正確率

為精進戶政人員專業與可勝任程度，年度創新研訂相關計畫、案例蒐集與擴散、法令建置與 SOP、專業實體訓練、標竿學習、機會教育、組織學習與成長、實機測試、檢測回應品質與業務熟悉度、檢討乃至考評等系列依循 PDMCAB 循環管制：

#### A. 首創專業與回應品質方案：

- (A) 97 年 3 月 5 日訂定「提升服務人員專業與回應品質方案實施計畫」，將每月執行成果列入自我檢核。
- (B) 97 年 7 月 31 日訂定「97 年度培育人員教育訓練實施計畫」，規劃內部訓練 7 個學程、常態訓練 3 個學程，開發戶政人員創造力。
- (C) 首創整建知識庫多功能區域網站：以本所「絕佳知識資源」與「豐碩績效」做後盾，整建共同知識平台共計 57 個單元，提供知識資源流通，節省教育訓練成本。

#### B. 案例蒐集與擴散：

- (A) 蒐集媒體報導戶政訊息或本所實際發生個案即作成「案例教育」共計 8 篇。
- (B) 每月另依個案作成「每月案例分享」共計 11 篇，並逐篇上載於「臺北縣戶政服務網」。

(C) 就民眾電話諮詢常見戶籍登記問題即時由服務台依問題個案轉換「常見問題集」共計 165 題。

※關鍵績效：自由時報報導『買賣個人資料擬改公訴』1 則不良案例作成『案例教育』並藉所務會議加強教育資訊安全及個人資料保護觀念。

C. 教戰手冊與作業 SOP：

(A) 首創戶政法令分類 e 化：

自 91 年度迄今之每月戶政法令紙本函釋，包含出生等 27 項、838 則，提供服務人員即時查詢。

(B) SOP 標準作業文件含 3 項獨特作法：

a. 使各項戶籍登記及專案業務作業標準透明化及落實職務代理制度。

b. 原既定 54 項 SOP 標準作業文件，年度再行擴增至 64 項，如掛失國民身分證、國籍、逕遷戶所等 10 項新增標準作業文件，各項均含「作業流程」、「工作說明」及「法源依據」等文件。

(C) 編製最新戶政工作手冊：人手一冊，供人員即時答詢。

(D) 戶政業務即時通報：各課業務依法令及時宣導性或導正觀念等傳達之作法，全年計通報 21 件。

D. 專業實體訓練：

(A) 年度辦理內、外部教育訓練【計 65 類、1,277 人次】

a. 內部訓練：【共舉辦 23 類，參訓人次 1,090 人次】

戶政業務 3 類、服務品質 17 類、員工生活講座 3 類。

b. 外部訓練：【共參與 45 類，參訓人次 187 人次】

戶政業務 10 類、服務品質 6 類、資訊類 7 類、其他 22 類。

(B) 舉辦新進人員 18 名實體訓練

97 年 4 月 3 日特就新進人員舉辦全天候之基礎法令與服務禮儀訓練共計 6 門課程，由幹部群等擔任講師，各講授戶政法令、業務概況及電話禮貌、服務禮儀等。

※關鍵績效：課後隨堂測驗 100 分者 4 人、平均成績 95.4 分。

- (C) 每季舉辦戶政法令實體訓練  
針對內政部戶政法令函釋，由各幹部輪流講座。
- (D) 戶政案例研討：因應戶政實務上之疑義，由本所主辦「戶政案例研討會」，邀請區戶所出席共同研商。
- (E) 法令宣導：藉由所務會議向全員簡報說明最新修訂法條並當場模擬問題與抽測，即時檢測人員汲取程度。
- (F) 首創公文傳閱數位化  
97年戶政法令公文傳閱數位化共89件。

E. 標竿學習，立竿見影：

- (A) 年度赴績優企業—首都客運公司參訪多項如「易肇事路段，危險，請注意」等列入標竿學習。
- (B) 檢討改善本所如何將常犯錯誤點減至最低，特就常易犯之戶籍登記10項與繕證之錯誤點5項製成海報教育。

F. 『三招六項難辨』之機會教育：

- 針對各電視台報導『偽冒新式身分證三招六項難辨』1則案例，辦理2次機會教育，加強對新式國民身分證之辨識要領。  
※關鍵績效：97年藉由通報小尖兵通報偽冒領國民身分證案件計4件。

G. 組織學習與成長：

- (A) 開辦『數位化學習饗宴』：  
首創「帶薪教育假制度」，每日排定2位同仁於數位化學習區舉辦全天候至少6小時線上學習之實體訓練。
- (B) 卓越教學計畫：  
年度由主任免費親授『實施零退件、一次辦』等如何提升服務品質訓練，使人員充分運用於為民服務領域。
- (C) 英語讀書會：每月舉辦1次，每次1人領讀。  
※關鍵績效：英語能力檢定：本所現職75員，通過全民英檢16員，達成比例21.3%，已超逾法定目標值18%之基準。
- (D) SOP標準分享全縣：本所主任97年9月14日受邀擔任全縣「戶政主管班」講座戶政相關法令與實務，將戶政專業與本所創意SOP作業標準分享全縣主管。

#### H. 實機法令測試：

##### (A) 全年舉辦 2 次戶政法令實測：

- a. 第 1 次法令筆試：97 年 4 月 1 日分 2 梯次舉辦戶政法令測驗，受測 60 人平均成績 95.2 分，達滿分者 19 人，受測人員答復正確率 93.63%。
- b. 第 2 次法令筆試：97 年 9 月 18 日分 2 梯次舉辦，受測 73 人平均成績為 93.4 分，達滿分者 15 人，受測人員答復問題正確率為 90%。

##### (B) 戶政 Q & A 之實機測試：【附件-常見問題集】

- a. 精選常見問題集由幹部每週 2 次實機測試服務人員並依「精準回答問題 90 分」及「主動且正確提供完整資訊 10 分」作為回應正確率之評分標準。
- b. 逐月分析測試結果，共計測試服務人員（含服務台）216 人次，問題回應均值達 93.56 分。

#### I. 檢測回應品質與業務熟悉度：【高品質、高正確率】

##### (A) 檢測承辦員業務熟悉度

結合電話禮貌測試之推行，針對制定工作手冊內容進行抽測，督促承辦人員熟悉業務，恆維服務品質。

##### (B) 臨櫃一次告知

針對臨櫃申辦民眾主動且正確地提供與問題有關之完整資訊，如審核證件不齊者即提供「一次告知」服務。

##### ※關鍵績效：

- a. 97 年共開立一次告知單 4,526 件，較去 96 年度同期 3,115 件，成長 1,411 件，成長比率 45.30%。
- b. 97 年計有 4,526 人次民眾免經由二次退補件之流程，評估社會成本以 1.5 小時/件計節省 6,789 小時。

##### (C) 驗證受理流程與案件熟悉度：【附件 1-1-4】

##### 【附件 1-1-5】

- a. 97 年度櫃檯受理案件 289,669 件，錯誤案件維護件數共計 778 件，維護比率 0.27%，較 96 年同期受理案件 298,717 件，維護件數 1,024 件，維護比率 0.34%，維護率下降 20.59%，足顯服務人員問題回應正確率有向

上提升之趨勢。

- b. 97年國民身分證繕證總計47,100件，人為誤繕共計80件，誤繕比率0.17%；較96年同期繕證54,002件，人為誤繕215件，誤繕比率0.40%，誤繕率下降57.5%，足顯人員勝任程度有向上提升之趨勢。

J. 策進與檢討

- (A) 年度測試人員「精準回答問題90分」一項，共102人次達滿分，均利用所務會公開表揚。
- (B) 未達滿分114人次皆介於89至85分級距，除當場就錯誤點（含漏未就問題提供相關資訊）公布外並列入所務會議導正。

※關鍵績效：平均每通電話服務時間由3分鐘降為1.59分鐘，民眾滿意度達86.67%。

K. 可勝任程度—考評擷傑：【附件3-9】

- (A) 評選「最佳績效獎」2名：依本所「評選為民服務績優人員實施計畫」，按「禮貌競賽績優」占10%、「櫃台受理績優」占80%及「幹部考核」占10%，共3項加總計分。
- (B) 評選「最佳品質獎」2名：每月擇優案件計點數最高且受理案件（含申請書）無瑕疵、錯漏者。

※關鍵績效：全年頒發最佳績效獎與品質獎計45人次、10,800元獎勵金及獎狀45紙。

3. 服務行銷有效性

3-1. 施政宣導有效程度

3-1-1. 促進民眾瞭解施政及服務內容績效

有效宣導施政績效，針對民眾群、特定群等不同性質採「一對一行銷」、「大量客製化」及「整合性行銷」等方式：

A. 多管道形塑政府新形象【7個管道】

97年3月修訂「推動服務行銷與施政宣導實施計畫」，運用網站、電子看板等多面向實施服務措施宣導，另運用社會資源，以電子及平面媒體等方式進行施政行銷。



(A) 網站宣導：

97 年共計宣導 185 件，較 96 年同期增加 49 件，成長率達 36.03%。

(B) 電子與平面媒體宣導：

97 年運用媒體宣導共 15 件，較 96 年同期成長 9 件，成長率高達 150%。

(C) 電子看板宣導：

97 年運用電子跑馬燈宣導本所施政與創新措施計 45 件，較 96 年同期增加 30 件，成長率達 200%。

(D) 發布新聞稿：【附件-97 年電子與平面媒體報導集】

97 年主動發布新聞稿 7 則，報導專欄含「強風來襲，北縣戶政不打烊，溫馨完成新人終身大事」、「鈴木華城火災傷亡，新莊戶政發揮服務行動力」以及「福營辦事處搬遷」等新聞發布。

(E) 深入基層行銷：【附件 1-1-6】

97 年 2 度指派責任里延伸至 84 個里辦公處宣導，並請協助透過廣播系統多方宣傳戶政服務措施。

a. 96 年度宣導績效：下里 84 人次、宣導 3 類、海報 3 類、廣播 168 里次、發函 84 里次、發函宣導 2 類。

b. 97 年度宣導績效：下里 168 人次、下里宣導事項 9 類、252 海報 9 類、宣導品 3,360 份、廣播 252 里次、發函里次、發函宣導事項 4 類。

c. 97 年度透過基層協助宣導績效成長 50%。

(F) ibon 便利生活站：【10 項申辦戶籍案件表單】

提供結婚、離婚等 10 項申辦案件表單 7-ELEVEN 的 ibon 便利生活站輕鬆拿，民眾增加了一個取得政府表單的管道，嘉惠民眾良多。

※關鍵績效：本所研提「建請將 ibon 便利生活站 100 項申辦案件的案件名稱連結至各局室網站服務網的申請須知，便利民眾參閱或下載。」研究發展 1 件，獲臺北縣政府審議參採。

B. 政府一體，跨機關整合行銷：

- (A) 行銷縣政績效：【受益 168,425 人次】  
於本所藝文走廊行銷「中港大排河廊景觀改造」，運用有限空間行銷縣政績效。
- (B) 整合跨機關行銷：【55 個機關、206 類】【附件 1-1-8】
- 整合機關：內政部、中央各部會、臺北縣政府民政局與其他局處及其他機關等 55 個機關。
  - 行銷方式：海報、宣導單、跑馬燈、公告、網站、短片播放、書刊手冊等 7 種。
  - 行銷成果：全年度協助 55 個機關行銷 206 類施政。
- (C) 首創推動 22 合 1 跨機關跨業務整合全方位行銷：  
加強各公務機關縱向、橫向連繫服務，做到一處申請享受 22 項便民服務，全透過『關懷小尖兵』與『通報小尖兵』角色扮演服務 13,379 件。
- (D) 聯合行銷『您辦卡，我送機』活動：  
配合推出『您辦卡、我送機』活動，免費贈送共計 150 台讀卡機予首次辦理自然人憑證之市民。
- C. 走入社區活動行銷：【體驗 15 項創新便民措施】
- (A) 97 年 3 月 8 日參與「春的使者—杜鵑花知性之旅」：  
宣導臺北縣升格大利多、週六加值服務等 2 項措施。
- (B) 97 年 6 月 29 日參與「新莊社大春季成果展」：  
宣導 97 年 5 月 23 日起結婚登記新制、「頭家慶生三部曲活動」等 3 項措施。
- (C) 97 年 8 月 30 日參與「蝴蝶季生態教育活動」：  
宣導最新戶政法令修正、本所福營辦事處開辦印鑑登記、「戶政有禮，服務升等」等 7 項。
- (D) 97 年 9 月 6 日參與「夏季星空廣場活動」：  
宣導重點為福營辦事處開辦印鑑登記暨證明核發、網站新增「戶籍登記證件，您準備好了嗎？」等 3 項。
- ※關鍵績效：【附件 1-1-7】
- 法令宣導效益：  
宣導單 11 種 1,900 份、宣導品 6 種 1,200 份、問卷表 4 種 500 份，共計受益 3,600 人次。

b. 問卷調查分析：

經由參與 4 次大型活動問卷顯示，市民對本所施政重點及最新法令認知程度為「法制面」平均 88.17%、「創新措施面」77.62%，顯見行銷程度臻成效。

D. 中外交流，國際行銷：

運用本所舉辦『外籍配偶生活輔導班』之訓練時機，越南國籍、泰國籍學員主動加入志工行列，除促進中外交流外，更是受益本市越籍 443 人、泰籍 97 人申辦國籍案件之一大福音。

E. 宣導回饋程度：

(A) 實施週六上午加值服務之現場問卷：

- a. 調查時間與對象：97 年 4 月至 6 月到所洽公民眾。
- b. 樣本數：共發放 1400 份問卷，回收 1230 份問卷。
- c. 分析工具：以 SPSS10.0 for windows 作分析工具。

※關鍵績效：

- (a) 政策宣導面向：有 44.2% 民眾知道本縣已有 11 個戶政所實施週六加值服務措施。
- (b) 服務地域面向：高達 90.5% 民眾認為本所開放週六加值服務之措施感到滿意。
- (c) 由顧客導向面向：有 41.5% 民眾因本縣實施週六加值服務措施，可嘉惠不少上班族群。

(B) 民意調查問卷滿意度：

針對洽公民眾以隨機抽樣方式，總樣本數 786 份，總體滿意程度高達 96.21%。

(C) 戶外訪談里長宣導程度：

- a. 97 年 5 月 22 日至 6 月 15 日止下里對 84 個里長進行問卷，同時行銷週六上午加值服務措施、登記婚制、子女出生從姓等面向。
- b. 認知程度達 9 成以上，顯示本所透過 7 種管道之效益。

(D) 年度電話問卷總體檢：

97 年 11 月 20 日至 26 日電話訪問近 3 個月曾到所洽公民眾，採隨機抽樣調查，問卷面向針對「法令與服務行銷」等 5 大項目進行滿意度調查。

※關鍵績效：84 個責任里訪問 504 位民眾，受訪者對本所「法令與服務行銷」1 項之滿意度達 98.1%。

※※總關鍵績效：

97 年透過網站、平面媒體等 7 種管道宣導，總體行銷成長率達 109%。

## (二) 服務流程

### 1. 服務流程便捷性

#### 1-1. 單一窗口服務全功能程度

##### 1-1-1. 單一窗口服務全功能化執行績效

#### A. 單一窗口(綜合櫃檯)受理下列 36 項戶政業務：

出生、死亡、認領、結婚、離婚、收養、終止收養、監護、出生地、遷出、遷入、初設戶籍、住址變更、原住民身分、更正、變更、撤銷、註銷(廢止)、未成年子女權利義務行使負擔、分(合)戶、核發戶籍謄本、英文謄本、國民身分證、戶口名簿、門牌證明、印鑑登記、印鑑證明、教育程度註記、催告業務、一次告知單、逕遷收件、改名收件、國籍收件、核發結婚證明書、離婚證明書、22 合一整合服務。

#### B. 子業務項目：36 項主業務共分 134 項子業務。

#### C. 窗口服務櫃檯 44 個，全功能受理績效分析：【附件 1-2-1】

##### (A) 一處收件全程服務單一窗口(綜合櫃檯)41 個：

a. 本所 2 至 24 號、26 至 34 號計 33 個櫃檯，福營辦事處 8 個。

b. 各項子業務皆由單一窗口(綜合櫃檯)受理，僅國民身分證業務另設置一個繕發證窗口。

c. 單一窗口(綜合櫃檯)除受理 36 項主業務、134 項子業務外，並配合關懷小尖兵貼心柔性化服務，參與禮貌票選服務、民意調查說明與意見收集、慶生、結婚、出生等祝賀三部曲等。

d. 全年 311,402 件，單一窗口服務全功能比例 98.61%。

##### (B) 一處收件全程服務專案櫃檯 2 個：【附件 1-2-2】

a. 25 號櫃檯繕發證：25 號櫃檯集中繕發國民身分證，計受

理製發證 3 項子業務，97 年度受理 47,312 件，單一窗口服務全功能比例 100%。

b. 35 號櫃檯專案受理門牌業務，須配合派員現場實地勘察，收件後全程服務，受理 1 項主業務 7 項子業務。97 年度受理 1,364 件，單一窗口服務全功能比例 100%。

(C) 一處收件全程服務單一窗口(綜合櫃檯)兼專案櫃檯 1 個：  
【附件 1-2-3】

a. 1 號自然人憑證櫃檯囿於內政部憑證管理中心僅核配 1 套機具設備暨申請民眾多集中在每年 4-5 月，平時每日申請約 10 件，平常除優先受理憑證核發外，兼具綜合受理櫃檯功能。

b. 97 年度受理 4,668 件，單一窗口服務全功能比例 100%。

D. 窗口服務全功能各項比例：

(A) 單一窗口全功能服務櫃檯績效佔全案件比例：

$$\left[ \frac{311,402}{(311,402+47,312+1,364+4,668)} \right] * 100\% = 85.38\%$$

(B) 專案服務櫃檯(含兼綜合櫃檯)績效佔全案件比例：

$$\left[ \frac{(47,312+1,364+4,668)}{(311,402+47,312+1,364+4,668)} \right] * 100\% = 14.62\%$$

(C) 單一窗口櫃檯數佔全部櫃檯數比例：

$$\left[ \frac{41}{(41+2+1)} \right] * 100\% = 93.18\%$$

(D) 專案櫃檯佔全部櫃檯比例：【 $\frac{2}{(41+2+1)}$ 】\*100%=4.55%

(E) 單一窗口兼專案櫃檯佔全部櫃檯比例：

$$\left[ \frac{1}{(41+2+1)} \right] * 100\% = 2.27\%$$

(F) 單一窗口受理主業務項目佔全部受理項目比例：

$$\left[ \frac{36}{(36+2+1)} \right] * 100\% = 92.31\%$$

(G) 專案櫃檯受理主業務項目佔全部受理項目比例：

$$\left[ \frac{2}{(36+2+1)} \right] * 100\% = 5.13\%$$

(H) 單一窗口兼專案櫃檯受理主業務項目佔全部受理項目比例：

$$\left[ \frac{1}{(36+2+1)} \right] * 100\% = 2.56\%$$

(I) 單一窗口服務全功能比例：

$$\left[ \frac{[(100\%*35)+50%]}{36} \right] * 100\% = 98.61\%$$

(J)專案櫃檯服務全功能比例： $【150\%/2】 * 100\% = 75\%$

(K)單一窗口兼專案櫃檯服務全功能比例：

$【100\%/1】 * 100\% = 100\%$

(L)(單一窗口+專案櫃檯+單一窗口兼專案櫃檯)平均服務全功能比例： $【98.61\%+75\%+100\%】 / 3 = 91.20\%$

D. 跨機關整合服務：【附件 3-3】

※全國只有新莊戶政做得到 22 合 1 整合服務※

整合各機關資源提供民眾更便利的服務，由單一窗口進行 22 合 1 整合服務，97 年度 22 項共受理 13,379 件。

(A)跨機關別：

a. 內政部：馬上關懷急難救助、新住民居家關懷訪視調查、工作所得補助方案 3 項。

b. 新莊市公所：出生生育補助、意外死亡補助、中低收入補助戶籍資料 3 項。

c. 臺北縣政府社會局：離婚及單親家庭子女照顧、高風險家庭評估、未成年懷孕申請書 3 項。

d. 衛生局：出生成長手冊及縣長賀卡 1 項。

e. 本所：出生致賀、結婚祝福、頭家慶生、弱勢關懷 4 項。

f. 監理單位：行、駕照地址變更 1 項。

g. 稅捐處：自用住宅申請 1 項。

h. 警察機關：調閱身分證申請書或相片、傳真口卡 2 項。

i. 郵政：統號重複查證 1 項。

j. 中華電信：代售電話卡服務 1 項。

k. 健保局：輔助查詢遷出未報人口 1 項。

l. 地政所：查詢建物所有權人資料 1 項。

(B)跨機關整合服務項目佔全功能服務項目比例：

$【22/134】 * 100\% = 16.42\%$

(C)跨機關整合服務件數佔全功能服務件數比例：

$【13,379/311,402】 * 100\% = 4.30\%$

E. 單一窗口(綜合櫃檯)關懷小尖兵貼心柔性化感動服務：

(A)首創頭家慶生三部曲：訂定辦理內外部顧客慶生三部曲活動實施計畫，97 年度祝福外部顧客 72 件。

- (B)首創結婚祝福三部曲：訂定辦理結婚祝福三部曲活動實施計畫，97年度祝福1,375件。
- (C)寶寶成長祝賀：民眾臨櫃辦理出生登記，由櫃檯同仁口頭祝賀，次徵詢民眾意願後，透過廣播系統祝賀，全體同仁鼓掌祝福，再致贈「寶寶成長賀禮」，全年祝福3,482件。
- (D)禮貌票選服務：
- 由服務台人員分送禮貌票選予洽公民眾，由民眾參與票選禮貌優良服務人員，97年計4,417件。
  - 每月遴選前三名利用所務會議表揚。
- (E)民意調查說明與意見收集：設計民意調查問卷表，由值星官分送臨櫃民眾填寫並說明，藉以蒐集民眾意見，兼具稽核櫃檯人員，97年度計蒐集1,164件。
- (F)貼心柔性化服務件數佔全功能服務件數比例：
- 【10,662/311,402+4,578+1,164】\*100%=3.36%

F. 角色學習服務全功能分析：

首創角色學習，將國籍、英文謄本、姓名變更、逕遷戶所收件、戶長拒提戶口名簿收件、催告案件、查察居住事實件、原住民變更案件、出境遷出登記案件、專案申請更正案件、統號重複案件、催告戶長提供戶口名簿案件等12項專案業務納入單一窗口，強化受理櫃檯全方位服務。

1-2. 申辦案件時間縮短程度

1-2-1. 縮短處理時間比例

A. 臨櫃申辦案件：

※關鍵績效：【附件 1-2-4】

臨櫃辦理案件平均縮短民眾等候時間比例：

【(19.51日-8.11日)/19.51日】\*100%=58.43%

臨櫃案件總計21,041件，節省民眾等辦時間3,654.16日。

(A)福營辦事處辦理印鑑業務：

- 自97年7月起福營辦事處開辦印鑑業務，嘉惠福營地區35里里民，減少往返本所之路程時間。
- 7-11月受理印鑑登記及證明810件，佔全所受理件數

11,674 件之 6.94%。每件可縮短時間 50 分鐘，縮短時間比例 83.33%。

(B)五月報稅期增加自然人憑證服務人員：

- a. 為因應五月報稅期間申辦憑證人潮，事先函請憑證管理中心增加核撥 1 工作站，加派受理人員 1 名為 2 名。中午彈班增加受理人員 1 名。星期六增加受理人員 2 名。
- b. 五月份共增加服務人員 54 人次，受理 2,300 人，每件縮短時間 30 分鐘，縮短時間比例 75%。

(C)中午彈班新增受理自然人憑證：

自 97 年 10 月 22 日起開放中午彈班時間受理申請，服務民眾 20 人，每件縮短時間 85 分鐘，縮短時間比例 94.44%。

(D)戶政一處辦，北縣傳真情：

傳真代發北縣日據時期戶口調查簿及歷年戶籍登記申請書及附件，97 年度受理 50 件，每件縮短時間 3 小時 20 分鐘，縮短時間比例 83.33%。

(E) 異地受理戶籍登記：

- a. 共計 16 項子業務開放異地受理，佔單一窗口全功能服務子業務 134 項之比例： $【16/134】 * 100\% = 11.90\%$ 。
- b. 異地受理案件數共 2,100 件，每件縮短時間 3 小時 30 分鐘，縮短時間比例 87.5%。

(F)縮短英文謄本核發時程：

由標準核發之 6 個工作天，縮短為平均 3 個工作天，縮短時間比例 50%，97 年度核發英文謄本 311 件。

(G)改名登記隨到隨辦：

- a. 改名登記標準作業處理程序為 3 個工作天，97 年 5 月起依民眾需求，彈性以最速件辦理。
- b. 率先自 97 年 9 月 15 日起全面簡化作業流程為隨到隨辦，當場查詢素行及陳核，使每件改名作業時間由 3 天縮短為 20 分鐘，開辦後服務民眾 537 件，每件縮短時間比例 99.5%。
- c. 本項便捷作為獲得本縣民政局參採，函文各戶所自 97 年 11 月起跟進。



(H)大宗戶籍謄本：

- a. 依作業須知規定大宗謄本同一委託人現場抽號，每號得辦理 2 件，每日辦理 10 件。
- b. 由專人收件以每 20 件為一工作天，計受理 14,493 件，每件縮短一半時間，縮短時間比例 50%。

(I)建置國籍資訊系統：外籍配偶辦理準歸化、歸化等國籍案，免填寫申請書，由戶役政電腦建檔列印，計受理 420 件，每件縮短時間 20 分鐘，縮短時間比例 33.33%。

B. 走動式服務：

※關鍵績效：【附件 1-2-5】

走動式服務平均縮短民眾等候時間比例：

$$\text{【(4.5 小時-25 分鐘)/4.5 小時】} * 100\% = 90.74\%$$

走動式服務案件總計 3,622 件，節省民眾等辦時間 195,575 分鐘，約計 135.82 日。

- (A)集體申辦自然人憑證作業：派員至各機關收件及發證，年度受理 15 件，每件節省 55 分鐘，節省比例 91.6%。
- (B)97 年度到校集中受理初領身分證作業：派員至轄內國中受理學童初領證業務，共計受理 3,447 件，每件節省時間約 50 分鐘，節省時間比例 83.3%。
- (C)到府服務：對於老殘、重病民眾派員到宅、醫院等受理印鑑、補證等，至 97 年 11 月預估受理 160 件，每件節省往返時間及洽公等候時間約 2.5 小時。
- (D)災變現場服務：鈴木華城及中美市場火災現場設立戶政服務站，以接力方式，專人專送受理戶籍謄本及身分證補發作業，計服務 66 戶 120 位災民。

C. 非臨櫃案件：免除民眾往返及到所洽公等候時間，更善用網路資訊。

※關鍵績效：

非臨櫃服務平均縮短民眾等候時間比例：

$$\text{【(3 小時 15 分鐘-15 分鐘)/3 小時 15 分鐘】} * 100\% = 92.31\%$$

%非臨櫃服務案件總計 162 件，節省民眾等待辦理時間 486 小時，約計 20.25 日。

- (A) 通信申請日據戶籍謄本(現戶戶籍謄本)83 件。
- (B) 電話申請日據戶籍謄本(現戶戶籍謄本)46 件，電話申請戶口名簿 1 件，共計 47 件。
- (C) 線上申請現戶戶籍謄本 30 件、戶口名簿 2 件，共計 32 件。
- D. 以客為尊，加值延時服務，增加受理人力：
- 推出五項加值延時服務，且為達「零等待」目標，改善人力配置，使延時服務亦有充足人力以資運用。
- (A) 週六加值服務：
- a. 自 97 年 1 月 19 日起增加每週六上午 9-12 時為民服務。
- b. 至 11 月止共受理 6,917 件，佔總受理案件數比例：  

$$\frac{6,917}{311,402} * 100\% = 2.22\%$$
- (B) 增加中午彈班受理人員：
- 自 97 年 10 月起為疏解中午彈班洽公人潮，櫃檯受理人員週一由 15 人增加為 20 人，平日由 10 人增加為 13 人，10、11 月共增加 142 人次，減少民眾等辦時間。
- (C) 熱力領先服務：
- a. 櫃檯受理人員於上班前提早展開服務及下班時間截止後依序服務，嘉惠早到所、晚到所之洽公民眾。
- b. 97 年度止，計服務 3,207 人次，佔總受理案件數比例：  

$$\frac{3,207}{311,402} * 100\% = 1.03\%$$
- (D) 週三夜間延時服務：
- a. 自民國 70 年起率先實施，排定全所 3 分之 1 人力共計 25 人為民服務。
- b. 97 年度止共受理 10,362 件，佔總受理案件數比例  

$$\frac{10,362}{311,402} * 100\% = 3.33\%$$
- (E) 假日預約服務：
- a. 配合 97 年 5 月 23 日起結婚登記改採登記婚，受理假日預約結婚登記服務，依預約對數，排定輪值服務人員。
- b. 至 10 月底止，共計有 92 對新人預約，實際到所辦理登記新人共 83 對，預計 11 月份有 34 對新人預約登記結婚。
- E. 97 年度縮短申辦案件處理時間比例：
- (臨櫃案件處理時間縮短比例 58.43% \* 臨櫃案件數 21,041

)+(非臨櫃案件處理時間縮短比例 92.31% \* 非臨櫃案件數 162) + (走動式服務案件處理時間縮短比例 90.74%\*走動式服務案件數 3,622) / (臨櫃案件數 21,041+非臨櫃案件數 162 +走動式服務案件 3,622)\*100% = 63.37%

F. 全國首創有效整建日據時期除戶簿頁浮籤轉錄與戶長索引資料庫方案研究：

※主動撰寫『各機關建立參與暨建議制度評審表』提報縣府評審，研究內容依效益性、創新性、應用性及顧客導向等 4 個面向加以分析如后：

(A) 從流程之「化繁為簡」來檢視服務效率：

簡化前由民眾申請、查詢索引、翻閱簿冊、浮籤影印剪貼至核發約需 40 分鐘，而簡化後由快速調閱、直接影印至核發僅需 5 分鐘。

(B) 從「社會成本」量化效益評估服務價值

以 97 年研究時間點為基準，民眾向本所申領日據時期戶口調查簿謄本計 484 件，相對有 484 人民眾受益，受益率為 100%及省卻民眾 16,940 分鐘之時間。

◎以 97 年度省卻民眾時間之效益性：

(40 分鐘×484 件) - (5 分鐘×484 件) = 16,940 分鐘

(C) 從「必要性優於可行性」來體現服務意義

本方案確實可降低社會成本、增進對民眾之服務及滿意度，再配合戶籍資料數位化，更強化戶政服務管理效能。

※關鍵績效指標：【附件-97 年電子與平面媒體報導集】

自由時報報導『新莊日治時期戶籍 e 化，查詢便民』1 則。

1-3. 申辦案件檢附書證謄本減量程度

1-3-1. 申辦人檢附書證謄本便利度

※關鍵績效指標【附件 1-2-6】

97 年度提供申請人免附各項書證、代為查驗證明文件、提供申請人免填申請書等受理件數 22,839 件，較 96 年度 17,965 件提升便利程度：【(22,839-17,965)/17,965】\*100% = 27.13%。

A. 提供申請人免附各項書證：

※關鍵績效指標

97 年度提供申請人免附各項書證等受理件數 19,141 件，較 96 年度 15,826 件，提升便利程度：

$[(19,141-15,826)/15,826] * 100\% = 20.95\%$ 。

- (A)免附戶籍謄本：透過戶役政內部作業系統擷取參閱，97 年度受理 15,931 件較 96 年度 12,774 件便利程度提升 24.71%。
- (B)免附入出國證明書：透過入出國及移民署電子閘門調閱當事人出入國紀錄，97 年度受理 420 件，較 96 年度 352 件便利程度提升 19.32%。
- (C)免附戶口名簿：自 97 年 5 月 23 日改採登記婚，如戶長拒提戶口名簿，得先行受理登記再通知戶長改註，至 11 月份共有 26 對民眾受惠。
- (D)免附素行紀錄提升便利程度：透過創新 e 化服務刑案資查詢查驗系統調閱素行紀錄，97 年度受理 2,507 件，較 96 年度 2,700 件減少 193 件。
- (E)免附「財力證明文件」及「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認定證明文件」：97 年 5 月起開放已取得準歸化國籍證明者，申請歸化時得免再次檢附，至 11 月份共有 257 人受益。

B. 代為查驗證明文件、查證居住事實、提供拍照便利程度

※關鍵績效指標

97 年度主動提供查驗證明文件、查證居住事實、提供拍照服務件數 3,502 件，較 96 年度 1,972 件，提升便利程度：

$[(3,502-1,972)/1,972] * 100\% = 77.59\%$ 。

- (A)代為查驗房屋證明文件：房屋所有權人提供房屋證明文件為影本者，主動透過地政網際網路服務查詢系統查證文件真偽，減少申請人往返補件。97 年度受理 307 件，較 96 年度 75 件提升便利程度 309.33%。
- (B)到府查證居住事實：申請人無法提具房屋證明文件，由本所主動派員到府查證，97 年度受理 46 件。

(C)提供拍照服務：臨櫃申請國民身分證所檢附相片不符既定規格者，主動提供現場拍照收費服務，減少往返奔波，97年度受理3,149件，較96年度1,847件便利程度提升70.49%。

C. 提供申請人免填申請書便利措施

※關鍵績效指標

97年度提供申請人免填申請書便利措施項目196，較96年度167項，提升便利程度： $[(196-167)/167] * 100\% = 17.37\%$ 。

(A)綜合受理櫃檯設置「行動書表」93項定型制式空白書表，主動提供申請人免費使用，97年度93項較96年度76項增加17項，便利程度提升22.37%。

(B)申請人申辦各項戶籍登記案件，免填寫申請書，透過電腦列印完整內容申請書。97年度103項較96年度91項，便利程度提升13.19%。

1-3-2. 使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率

※關鍵績效指標：【附件1-2-7】

透過跨機關電子閘門辦理各項認證，減少申請人向不同機關申請所需附繳書證之困擾與不便。97年度使用跨機關電子閘門件數9,359件，較96年度8,712件，成長率：

$[(9,359-8,712)/8,712] * 100\% = 7.43\%$ 。

A. 使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率分析

(A)跨地政—地政資訊網際網路服務查詢系統

申辦人如無法提供房屋證明文件正本，得透過地政網際網路查詢系統查證所有權人身份真偽，97年度307件較96年度75件，成長率309.33%。

(B)跨入出國及移民署—入出境資訊查詢系統

藉由電子閘門確認調閱出入境紀錄，免除公文往返查證。97年度1,112件，較96年度1,297件為少，係由於出境通報人口減少，負成長比率為14.26%。

(C)跨法務部—創新e化服務刑案資料查詢查驗系統調閱申請

人刑案資料，97 年度 2,507 件相較 96 年度 2,700 件，由於申請改名案件有趨緩情形，負成長比率為 7.15%。

(D)跨內政部－自然人憑證作業系統

透過內政部自然人憑證管理系統，受理自然人憑證請領、變更、展期、廢止業務，97 年度受理 4,668 件較 96 年度 4181 件，成長率 11.65%。

(E)跨內政部－全民健保資料登錄通報作業

透過戶役政內部系統登錄全民健保資料通報，查詢投保單位地址，進一步通知當事人遷徙，97 年度 765 件較 96 年度 459 件，成長率 66.67%。

B. 96 年度閘門認證案件數佔所有申辦案件數比例

96 年度 1-11 月共 8,712 件，佔總受理件數 300,575 比例：

【電子閘門認證件數 8,712/(戶籍登記件數 294,602+門牌編釘件數 1,792+自然人憑證件數 4,181)】\* 100% =2.90%

2. 服務流程透明度

2-1. 案件處理流程查詢公開程度

2-1-1. 提供案件承辦資訊種類

分別於機關網站及場所公布承辦單位、電話及標準處理程序，並主動告知申請人處理程序：

A. 機關網站公布：本所網站（網址

<http://www.sinjhuang.ris.tpc.gov.tw>）明示機關簡介、服務園地、申請須知、戶政布告、交流園地等。

B. 機關場所公布：於所內門口、民眾休息區等處，利用電子跑馬燈、大型圖示表、戶政櫥窗櫃、宣導單張櫃、大型公布欄等，懸掛張貼公開資訊。

C. 公布標準處理流程：

(A)網站公布標準作業流程：網站首頁建置「申請須知」，及服務園地項下公布標準作業程序。

(B)陳情處理作業流程：明顯標示「陳情處理作業流程圖」，主動告知陳情抱怨處理程序，並懸掛 0800 申訴電話。

(C)傳達案件進度：

除逕遷戶所與戶長未依規定提供戶口名簿等 2 項供申請人線上即時查詢進度外，並將更正、人民陳情等 9 項案件，由承辦員以手機簡訊通知目前案件處理進度。

D. 一次告知單，主動告知程序：

(A)97 年度共開具 4,526 張一次告知單，告知案件處理程序及補件項目或利用週三、週六延時服務時段辦理。

(B)新創「自我檢查表」：共有出生登記等 18 項，提供民眾瞭解各項申辦業務應備證件及注意事項，加強落實本所服務宗旨「不讓民眾多走一步路」，重視顧客權益。

E. 平面媒體報導、主動宣導戶政最新訊息：

【附件-97 年電子與平面媒體報導集】

不定期發布媒體報導宣導戶政訊息 11 則，宣導戶政最新訊息。

(A)識破誘拐女，戶政通報立功。

(B)新莊戶所為洽公壽星慶生。

(C)破獲持弟相片辦身分證，警察犯法。

(D)新莊「鈴木華城」災後復原工作展開。

(E)鐵窗外的戶政情緣沒續集。

(F)新莊戶政福營辦事處搬家。

(G)鈴木華城火災，新莊戶政發揮服務行動力。

(H)幸福不打烊、北縣 20 多對新人冒風雨登記。

(I)強颱來襲戶所不打烊、溫馨完成新人終身大事。

(J)風雨無阻，北縣 42 對新人登記結婚。

(K)颱風見證愛情，6 對新人辦登記。

F. 電子媒體報導，主動宣導戶政最新訊息：

函請永佳樂電視臺宣導戶政訊息 3 則，警廣新聞 1 則，宣導戶政最新訊息。

(A)身陷囹圄戶政天使來相助。

(B)專訪假日預約受理結婚登記實況等相關便民措施。

(C)新莊戶政颱風天完成 11 對新人登記結婚。

(D)辛樂克颱風冒與受理預約結婚登記。

G. 里辦公處協助宣導：

(A)結合 84 個里辦公處設置「戶政書表補給站」，置放「為民服

務白皮書暨說帖」、常用申請表、最新法令資訊等多項資料，便利民眾可就近索取各類戶政書表及宣導單。

(B)97 年度派員下里 2 次共計 168 人次，修正「戶政書表補給站」資料，並宣導最新戶政法令。

(C)三次發函里辦公處（7 月 1 日、8 月 26 日、10 月 2 日）宣導為民服務事項。

#### H. 參與社區活動

(A)97 年 3 月 8 日參與「春的使者—杜鵑花知性之旅」。

(B)97 年 6 月 29 日參與「97 年新莊社大春季成果展」。

(C)97 年 8 月 30 日參與「蝴蝶季生態教育活動」。

(D)97 年 9 月 6 日參與「夏季星空廣場活動」。

#### 2-1-2. 提供案件查詢管道種類

A. 戶政案件查詢：97 年 3 月 11 日於本所網站首頁新增「戶政案件查詢」，以利民眾查詢逕遷戶所案件及戶長拒提戶口名簿案件處理流程及最新進度。

B. 電子信箱：本所電子信箱 tpc508@ms.tpc.gov.tw 接受民眾傳送各項陳情、疑義等，並透過網站、文宣等公布週知。

C. MSN 即時通訊服務：以網路攝影機提供線上視訊 e 網服務。

D. 24 小時不打烊電話語音：代表號 29912866 等 7 線電話，24 小時雙語電話語音自動答覆系統，提供民眾查詢戶籍登記應備證件服務。

E. 網路電話 SH10001050：設置免費網路電話 SH10001050，民眾可上網電詢戶政業務。

F. 免費上網服務：民眾休憩區設置 3 部電腦，供洽公民眾上網查閱戶政相關業務資訊。

#### 2-2. 案件處理流程主動回應程度

##### 2-2-1. 提供案件主動通知及確認功能

A. 受理現場，作業時間流程，主動告知：

(A)訂定「處理民眾申辦案件逾時或異常狀況告知實施計畫」明訂各項戶籍登記標準處理時間。

a. 單一窗口受理戶籍登記業務，無人等待時，由窗口按號



受理審核至電腦登記完成，除卻審核時間，受理速度最快為戶口名簿、出生地等約 1 分鐘，最慢為國籍收件約 40 分鐘，平均受理時間為 10.425 分鐘。

b. 民眾申請案件依其個別情況，受理時間會有具體差異性，皆由服務人員就受理現況逾時情形主動告知民眾承辦進度及原由及預定受理時間，免因久候，引發民怨。

(B)訂定「戶役政資訊系統異常緊急應變措施實施計畫」明訂戶役政系統網路異常時，服務台、櫃檯人員及資訊人員處理措施。

a. 97 年 2 月利用所務會議宣達同仁戶役政系統異常緊急應變措施統一規範處理流程。

b. 資訊人員無法及時排除異常情形時，及時告知主機房、主管、服務台、櫃台人員應變。

c. 服務台在第一時間廣播讓現場民眾及服務人員知悉異常情形，張貼公告於大門入口週知洽公民眾，於書面審核證件後告知電腦系統異常情形及預計等候時間。

d. 臨櫃由服務人員再次告知預計受理時間，同時詢問民眾意願後現場候辦或採先行收件，辦妥後通知取件。

e. 督導人員現場加強巡迴服務，安撫民眾，告知處理流程及預計等辦時間。

B. 未能現場登記之各項業務填具收件聯單，處理案件超過標準作業時間，主動以簡詢或電話聯絡告知：

(A)國籍收件聯單

國籍作業均須函送上級核定，民眾臨櫃收件後開具收件聯單給申請人，告知受理程序及預定完成工作天，案件核定後及時函知，97 年度填發 420 張。

(B)逕遷案件收件聯單

受理民眾申請逕遷案後，開具「申請逕為住址變更至戶政事務所流程說明收件聯單」，告知受理程序及預定完成工作天，逾期無法完成者，以簡訊主動告知預計辦妥時間，辦妥後及時函知申請人，97 年度填發 765 張。

(C)英文戶籍謄本收件聯單

- a. 英文謄本係由現戶或除戶謄本，透過系統以人工翻譯後始可核發，受理收件後開具「申請英文謄本領據單」，告知受理程序及預定完成工作天，97 年度填發 311 張。
  - b. 現行規定六個工作天完成，受理人員均主動詢問民眾，急需者當天發給，或受理完成後主動通知申請人取件，97 年度平均取件時間為 3 天。
- C. 線上提供查詢：
- (A) 受理民眾逕遷戶所案件及戶長拒提戶口名簿案件時，由申請人填寫電子信箱位址，承辦人據以上網填具案件公文號及申辦日期、流程進度、辦理情形。
  - (B) 建置戶政案件查詢系統，提供逕遷戶所案件及戶長拒提戶口名簿案件查詢，申請人遞件次日即可利用家用電腦上網載入國民身分證字號或公文號，查詢得知申辦進度及流程、辦理情形，程序公開透明。
  - (C) 97 年度上載逕遷戶所案件 57 件，戶長拒提戶口名簿案件 94 件。
- D. 簡訊傳達案件種類：計有更正、人民陳情、日據除戶、國籍、逕遷戶所、英文謄本、門牌編釘、大宗謄本及通訊請領戶籍謄本等 10 項依手機傳簡訊通知目前案件處理進度，計 30 件。
- E. 明信片告知
- 受理民眾補發國民身分證後，主動填具明信片通知當事人，加強確認是否申請補發，以主動通知及確認保障民眾權益，加強查核國民身分證偽冒情形，97 年度填發 8,503 張。
- F. 業務事後程序告知：
- (A) 申請各戶籍登記，未依規定提供戶口名簿者，除受理時查證先行受理外，並於辦竣後主動通知原戶長提供戶口名簿改註及換證，97 年度共計 141 件。
  - (B) 委託申請身分登記相關案件，於事後函知委託人以資確認，97 年度共計 88 件。

### (三) 顧客關係

#### 1. 民眾滿意度

##### 1-1. 機關服務滿意度

##### 1-1-1. 服務滿意度趨勢分析及檢討

#### ※首創顧客關係管理—零距離服務模式※

為導入顧客關係，創新研訂「追求顧客導向及加強便民服務實施計畫」，創造顧客至上、以客為尊之服務；另結合 CRM 之精神，針對不同特性之顧客如何發展零距離服務行銷組合、如何在關鍵時刻立即回應顧客需求、如何在作業流程設計以顧客為導向等面向，提升外部顧客滿意度：

#### A. 創新引用 CRM 之精神，創造顧客滿意度

##### (A) 零距離服務行銷組合

a. 網路服務品質衡量指標：運用網站行銷創新便民措施計 148 類，提供顧客花費成本最低之效益；顧客透過本所「主任信箱」之服務功能建議回饋計 39 件。

b. 量身訂作之彈性服務，塑造產出與服務的獨特性：

年度研訂「戶政有禮，服務升等」方案，創新推出週六加值服務、例假日預約服務等 2 項計產出 7,101 件，且依民調分析，有高達 90.5% 之顧客滿意度，且符合可及性服務。

c. 外部顧客成長列車：

(a) 幼兒期：自出生祝賀、寶寶成長賀禮、進而行銷出生生育補助 3,000 元之福利措施。

(b) 少年期：延伸據點受理初領國民身分證之便民服務。

(c) 壯年期：感動「結婚祝福三部曲」附加價值服務，尚就遷入單獨立戶未提證者，又有一套「臨櫃行政協助」之免退件措施。

(d) 老年期：推出到府（院）關懷服務，對於每位病患贈送「早日康復卡」等等溫馨措施。

d. 溫馨感動顧客年—戶政滿意度冠全國：

(a) 創新「戶政有禮，服務升等」：逐步進行開工儀式、大門迎賓、櫃台迎賓等具體親民禮賓作法。

(b) 溫馨感動故事：藉由與民眾間互動感人故事，見證戶

政歷史足跡與成長，97年共發表54篇溫馨感動故事。  
(c)頭家慶生三部曲：媒體報導『新莊戶政所，為洽公壽星慶生』1則新聞，讚譽本所為民眾舉辦『慶生三部曲』活動，使洽公民眾感動本所貼心服務。

(B)關鍵時刻立即回應【附件3-4】

- a. 針對外部顧客主動且正確地提供與問題有關之完整資訊，如審核證件不齊者即提供跨機關查證之「臨櫃行政協助」服務，全年度共計行銷8,013人次。
- b. 運用本所知識資源-常見問題集，快速回應顧客，據統計資料分析，電話回應速率已減至1.59分鐘。
- c. 網路異常應變：97年1月28日修訂「戶役政資訊系統異常緊急應變措施實施計畫」，規範網路異常時，服務台與櫃台均應於第1時間同步啟動應變措施。

(C)以顧客導向之作業流程設計：【附件3-13】

年度創辦「縮短英文謄本核發時程」、「縮短未提佐證補發身分證核發時程」、「印鑑兩地化」及「縮短14歲以上改名作業」等4項，估計97年有形效益共計行銷9,877人次、節省民眾44,160日及往返交通費987,700元。

B. 外部顧客滿意度趨勢分析

年度3次修訂「97年度民意調查實施計畫」，將問卷區分現場、網路、戶外及電話等5種調查並依特性設計問卷面向：

(A)調查方式

- a. 現場民調 b. 網路民調 c. 戶外調查
- d. 電話調查：主動傾聽民眾聲音，以近3個月曾到本所洽公民眾，隨機抽樣進行電話訪問。
- e. 專案調查：採現場調查或下里訪談方式。

(B)問卷面向

- a. 現場民調：5大面向
- b. 網路民調：6大面向
- c. 戶外調查：3大面向
- d. 電話調查：5大面向
- e. 專案調查：針對年度創新措施及最新修正法條設計。

(C)民意調查分析【附件 1-3-1】

a. 按月分析「現場民調」：

(a)97 年度現場民調滿意度趨勢分析計 11 次，有效樣本計 1,164 份，總體滿意度高達 97.37%。

(b)以「服務台迎賓服務」滿意度最高，達 98.71%，餘問卷面向滿意度級距 95.04%至 98.11%。

※關鍵績效：

「辦理業務遭退件時，服務人員再次說明感覺」滿意度由 1 月 88.89%提升至 11 月 100%，滿意度成長主因出於本所自 97 年 8 月起推動「零退件、一次辦」便民方案嘉惠顧客。

b. 按月分析「網路民調」：【附件 1-3-2】

(a)97 年度網路問卷趨勢分析計 11 次，有效樣本計 88 份，總體滿意度高達 96.87%。

(b)以「對本所實施週六上午加值服務措施」滿意度最高，達 97.73%。

※關鍵績效：網路問卷滿意度由 97 年 1 月 89%至 11 月 96.25%。

c. 「戶外調查」民意問卷研究報告計 4 篇：【附件 1-1-7】

(a)97 年 3 月 8 日參與「春的使者—杜鵑花知性之旅」。

(b)97 年 6 月 29 日參與「97 年新莊社大春季成果展」。

(c)97 年 8 月 30 日參與「蝴蝶季生態教育活動」。

(d)97 年 9 月 6 日參與「夏季星空廣場活動」。

※關鍵績效：參與 4 次大型活動問卷以「法制面」與「創新面」分別分析滿意度，「法制面」級距 69.80%至 97.90%；「創新面」級距 56.76%至 97.50%。

d. 創新運用「電話調查」分析：

(a)97 年 11 月 20 日至 26 日進行電話問卷調查，有效樣本共計 397 份，總體滿意度達 97.7%。

(b)各項問卷滿意度級距 99.2%至 100%。

e. 「專案調查」分析認知與滿意度：

(a)週六上午加值服務之專案問卷：以 97 年 4 月至 6 月間

到所洽公民眾為問卷對象，計發送 1,400 份問卷，有效問卷 1,230 份。

※關鍵績效：「政策宣導面」之認知程度 44.2%；「顧客導向面」有 41.5% 民眾因本縣實施週六加值服務措施，可嘉惠不少上班族群；「服務地域面」達 90.5% 滿意度。

(b) 專案訪談里長：97 年 5 月 22 日起至 6 月 15 日止下里對 84 個里長進行施政問卷結果，分析 9 成以上之認知度，顯示本所行銷程度顯著提升。

C. 內部顧客對主管滿意度趨勢分析—首創領導行為評量

(A) 為型塑優質組織文化，創新設計「領導行為評量問卷」，每年辦理同仁對主管領導行為之滿意度問卷。

(B) 採不具名方式，對 80 位員工進行內部問卷調查，以調整領導行為模式。

※關鍵績效：就主任、秘書與課長各設計 6 題問卷，研析「人性民主化管理」滿意度達 84.3%、「激勵關切與公平對待」滿意度達 86.8%、「工作指導與支持」滿意度達 90.3%；「整體滿意度」達 88.1%。

D. 內部顧客激勵程度趨勢分析—追求高滿意度的員工，追求讓民眾處處感動的服務，先從內部顧客的員工著手：

(A) 創全國政府之先—推動內部提案制度 311 建設方案：協助同仁在工作上達到自我實現的成就感，97 年度內部提案計 68 件，參採 41 件，參採執行率 100%。

(B) 考評攔傑：提報外部表揚 3 人；內部表揚全年 28 項計頒 165 人次、獎勵金計 27,000 元整、獎品 20 份、獎狀 120 紙，全數獎勵由本所主任特支費勻支。【附件 3-9】

(C) 升遷與獎勵趨勢分析：以內陞為原則，97 年內陞 6 人，97 年度記功 161 人，嘉獎 194 人。

(D) 首創「週五與同仁有約」：由主任親送「邀請卡」邀約 5 位同仁於週五下午三時以面對面交談方式，深入了解同仁工作中之問題與需求，全年計辦理 16 次。

(E) 行政院人事行政局率隊參訪本所有效提振工作士氣，薦引本所 7 項成功經驗，列各公務機關激勵措施參考。

(F)專業養成，創造顧客滿意度：

- a. 卓越教學獨特：年度辦理 23 場次（本所主任親自講授 20 場、另 3 場邀請專家講授），參訓人次計 1,090 人，派赴參加外部訓練計 45 場次，參訓人次共計 187 人。
- b. 首創帶薪教育假制度：97 年 6 月 16 日研訂「推動數位學習實施計畫」，每日排定 2 人全天候數位學習，全年度學習認證時數計 2,257 小時。
- c. SOP 作業標準：97 年 7 月修訂工作手冊，力求回應正確與快速，提高顧客滿意度。

※※總關鍵績效：

(A)年度辦理服務滿意度趨勢分析：【29 次】

現場調查 11 次、網路調查 11 次、戶外調查 4 次、專案調查 2 次及年度電話調查 1 次等計 29 次。

(B)運用 SWOT 分析民調問卷反映外部顧客支持推廣服務措施之檢討：

S：年度推出多項創意服務措施，藉由參與 97 年 3 月、6 月、8 月及 9 月等 4 次大型戶外活動設攤進行宣導與問卷，計 473 人次受益。

W：創意服務或新修訂法條推出時，即發海報透過網站 23 次、新聞稿 7 則及運用「戶政書表補給站」擴大宣導。

O：分析「週六加值服務」嘉惠 6,913 人次及「頭家慶生三部曲」受惠 72 人之有形效益。

T：分析「法制面」級距 69.80%至 97.90%；「創新面」級距 56.76%至 97.50%，足顯市民對於戶政認知之差異性，檢討對策為加強隨機行銷。

1-1-2. 服務滿意度成長率

A. 現場問卷：【整體服務滿意度值 97.37%】【附件 1-3-3】

按月依問卷調查表據以分析「服務台迎賓」、「櫃台迎賓」、「洽公環境」、「申辦案件說明」及「退件說明」等 5 個面向之滿意度：

(A)「服務台迎賓」滿意度：97 年 1 月 96.67%，提升至 11 月

100%，平均滿意度 98.71%。

(B)「櫃台迎賓」滿意度：97 年 1 月 94.45%，提升至 11 月 100%，平均滿意度 98.11%。

(C)「洽公環境」滿意度：97 年 1 月 92.23%，提升至 11 月 100%，平均滿意度 97.16%。

(D)「申辦案件說明」滿意度：97 年 1 月 94.44%，提升至 11 月 99.7%，平均滿意度 97.5%。

(E)「退件說明」滿意度：97 年 1 月 88.89%，提升至 11 月 100%，平均滿意度 95.04%。

※關鍵績效：97 年度現場民調滿意度值 97.37%，與 96 年度同期滿意度 90.8%相較，滿意度成長率提升 7.24%，逐月提高，7 月及 10 月更高達 100%；97 年民眾參與調查率較 96 年同期成長 199.2%。

※服務滿意度成長率 $(97.37-90.8)/90.8*100\%=7.24\%$

※外部顧客參與調查成長率 $(1164-389)/389*100\%=199.2\%$

#### B. 網路問卷：【整體服務滿意度值 96.87%】

按月依問卷調查表據以分析以下 6 個面向之滿意度：

(A)「午彈及週三夜辦」滿意度：各月平均滿意度 96.6%。

(B)「週六超值服務」滿意度：97 年 1 月開辦以來即達 83%，提升至 11 月 100%，各月平均滿意度 97.73%。

(C)「洽公環境」滿意度：各月平均滿意度 97.68%。

(D)「服務態度及效率」滿意度：各月平均滿意度 96.59%。

(E)「不符規定說明」滿意度：各月平均滿意度 94.45%。

(F)「網站提供服務」滿意度：各月平均滿意度 97.72%。

※關鍵績效：97 年度網路服務滿意度為 96.87%，與 96 年度同期滿意度 100.0%相較，滿意度雖下降 3.13%，唯 97 年 6 月至 9 月均達 100%；另 97 年網路問卷計 88 件，較 96 年 6 件成長 1366.7%。

#### C. 電話調查：【整體服務滿意度值 99.66%】

依電話問卷調查表據以分析以下 6 個面向之滿意度：

(A)「洽公環境」滿意度：滿意度值 99.2%。

(B)「服務禮儀」滿意度：滿意度值達 100%。



- (C) 「辦事效率」滿意度：滿意度值 99.7%。
- (D) 「回應問題程度」滿意度：滿意度值 99.7%。
- (E) 「法令與服務行銷」滿意度：滿意度值 99.7%。

※關鍵績效：電話問卷調查整體服務滿意度為 99.66%。

※※總關鍵績效：

(A) 總體服務滿意度值：【97.97%】

現場調查 97.37%、網路調查 96.87%與電話調查 99.66%，3 項總體滿意度值 97.97%。

(B) 總體服務滿意度成長率：【97.97%】

現場調查滿意度成長率 7.24%與網路調查滿意度成長率 -3.13%，平均成長率 2.06%。

(C) 顧客參與調查成長率：【782.95%】

現場調查問卷成長率 199.2%與網路調查問卷成長率 1366.7%，平均參與調查成長率 782.95%。

## 2. 民眾意見處理有效性

### 2-1. 民眾意見回應與改善程度

#### 2-1-1. 設有民眾意見處理機制

##### A. 訂定民眾意見（含新聞輿情）處理機制

(A) 訂定計畫，落實執行

a. 97 年 8 月 1 日訂定「處理民眾意見與回應作業實施計畫」，對民眾建議事項由專人即時處理回覆。

b. 97 年 2 月 19 日修訂「處理人民申請案件實施計畫」，受理人民申請案件，承辦人員應於 3 日內辦結。

(B) 依輿情報導製作案例教育篇

a. 每日專人檢視新聞輿論報導，製作「戶政剪報」，97 年度張貼公布欄周知同仁共計 75 則，另將 4 則戶政業務類作成案例教育。

b. 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制，形塑政府新形象，97 年度媒體報導計 15 則，主動發佈新聞稿 7 則。

※關鍵績效：

(a) 電子媒體：4 則

\* 永佳樂有線電視台報導「身陷囹圄戶政天使來相助」、「專訪假日預約受理結婚登記實況等相關便民措施」、「辛樂克颱風冒雨受理預約結婚登記」等 3 則。

\* 警廣報導「新莊戶政颱風天完成 11 對新人登記結婚」

(b) 平面媒體：11 則

\* 中國時報報導「識破誘拐女，戶政通報立功」、「新莊戶所為洽公壽星慶生」、「持弟相片辦身分證. 警察犯法」、「鐵窗外的戶政情緣沒續集」等 4 則。

\* 自由時報報導「風雨無阻，北縣 42 對新人登記結婚」

\* 聯合報報導「颱風見證愛情，6 對新人辦登記」

\* 北縣新聞報導「新莊『鈴木華城』災後復原工作展開」、「新莊戶政福營辦事處搬家」、「鈴木華城火災，新莊戶政發揮服務行動力」、「強颱來襲戶所不打烊、溫馨完成新人終身大事」等 4 則。

\* 中央社報導「幸福不打烊、北縣 20 多對新人冒風雨登記」

(c) 發佈新聞稿：7 則

\* 97 年 1 月 15 日新莊戶政推出生活美學社創作展

\* 97 年 3 月 17 日新莊戶政推出藝術壓花創作展，歡迎參觀

\* 97 年 5 月 26 日新莊戶政福營辦事處 97 年 6 月 2 日起搬家囉

\* 97 年 5 月 29 日『鈴木華城』火災傷亡，新莊戶政發揮政府服務行動力

\* 97 年 8 月 6 日新莊戶政推出玩玩水墨創作展，歡迎參觀

\* 97 年 9 月 13 日強颱來襲，北縣戶所不打烊，溫馨完成新人終身大事

\* 97 年 10 月 16 日新莊戶政推出植物之友社作品展

B. 多元意見收集管道

(A) 外部顧客 10 項暢通反映管道

a. 免付費網路電話 SH10001050：設專責人員服務，97 年度共計回覆 2 件。

b. 首創 24 小時免費申訴電話 0800281227 轉手機服務：由專人傾聽民眾聲音，97 年度共計處理 4 件。

- c. 設置民意信箱：97 年度處理民眾建言計 572 件。
  - d. 主任信箱：網站設有主任信箱 tpc508@ms. tpc. gov. tw，97 年度共計回應 39 件。
  - e. MSN 提供即時通訊：以網路攝影機提供線上視訊 e 網通服務，即時線上回覆民眾諮詢，97 年度計 6 件。
  - f. 書面或現場陳情，97 年度共計 2 件。
  - g. 禮貌票選單：民眾票選優良服務人員，97 年度民眾參加人次共計 4,417 人。
  - h. 申訴室及諮詢室：為民服務場所設有申訴室及諮詢室，由主管親自回應民眾需求。
  - i. 主任與民有約：每週二、四下午訂為「主任與民有約」時段，提供直接與民眾面對面溝通機制。
  - j. 民意調查 29 次：97 年度利用社區活動進行戶外問卷調查 4 次，專案調查 1 次，訪談里長問卷 1 次，現場調查 11 次、網路調查 11 次及電話調查 1 次，合計調查 29 次。
- (B) 內部顧客 7 項暢通反映管道
- a. 內部交流：內部提案-311 建設方案、所務會議、課務會議、週五主任與同仁有約、研習心得及員工交流時間等。
  - b. 外部交流：
 

97 年 11 月 19 日由主任率隊計 10 人參訪外部顧客品牌之「首都客運公司」，參訪其在顧客抱怨處理及客戶服務禮儀方面之優質作法，列為本所改善顧客品質之標竿。
- C. 訂定標準作業程序—建立完整的回饋系統
- (A) 顧客意見反映作業 7 大步驟：1. 針對反映事項簡述案情 2. 會請相關人員陳述 3. 擬改善對策 4. 簽核 5. 回覆並進行回饋滿意度 6. 檢討與評估 7. 公布宣導等作業程序。
    - a. 民眾意見反映回饋式：以電話、書函及電子郵件等方式答覆當事人，另對於即時回覆陳情案則由主管親自回應。
    - b. 按月彙製民眾意見反映分析表，並公布於本所網站、戶政櫥窗及建置於知識庫/民意處理項下。
  - (B) 顧客抱怨處理程序：1. 幹部第一時間與顧客溝通 2. 耐心聆聽，適時紀錄 3. 判斷解決對策與妥善回應 4. 做成顧客

抱怨處理資料檔 5. 檢討與改進。

※關鍵績效：公布於本所網站交流園地，另提供懸掛圖示提供民眾參閱。

(C) 編製漫畫式「顧客抱怨處理」篇進行演練及檢討利用所務會議提出檢討，97 年度共計召開 11 場次。

(D) 提供協談諮商服務

- a. 設有多功能「諮詢、申訴接待室」，現場案件由主管親自接待諮詢或陳情民眾，以提供面對面協談諮商服務。
- b. 網站交流園地設有「主任與民有約」、「首長信箱」建構主任直接與民眾面對面溝通機制及電子郵件服務。
- c. 民意調查、禮貌票選單等管道建議，經建議回饋系統，提供電話回饋服務。
- d. 電子郵件書函，由專人處理答復，並於文末加註「對於以上答覆，如仍有疑問請電洽本所承辦人」之服務。
- e. 接受平面及電子媒體採訪問，即時回應輿情，以提供媒體面對面協談諮商服務。

D. 民調建議之有效管制【附件 1-3-4】

(A) 民眾建言由專人即時簽辦並於 3 日內以電話或電子郵件回覆；按月彙製建議處理成果公布於網站與戶政櫥窗。

(B) 97 年度現場民調有效問卷 1,164 件，其中建設性建議 125 件，建言率 10.74%。

(C) 97 年度民眾參與禮貌票選有效問卷 4,417 件，具體建言 465 件，建言率 10.12%。

(D) 運用資訊科技留言「主任信箱」詢問戶籍事項等計 39 件，均於 2 日內回覆。

※關鍵績效：全年度民眾參與建議計 629 件，其中肯定類 487 件、建議類 60 件、抱怨類 46 件及詢問類 36 件；平均處理期限 2.67 日。

E. 民調建議改善 9 項回饋

全面改善服務設施 5 項、戶政業務 3 項、服務態度 1 項。

## 2-1-2. 民眾意見處理滿意度成長率

### A. 現場民意調查建議之回饋滿意度【附件 1-3-5】

- (A) 每日由專人彙整洽公民眾填寫「為民服務工作意見調查表」，並依限 3 日內回覆。
- (B) 97 年度民眾提出具體建設性建議共 40 件：
  - a. 洽公服務禮儀類 12 件、辦事效率類 1 件、便民服務類 6 件、洽公環境類 9 件、資訊與網站類 2 件、法令規定限制類 5 件及其他類 5 件等 7 類。
  - b. 計 6 類回饋滿意度皆達 100%。
- (C) 96 年度民眾提出具體建設性建議共 46 件：
  - a. 洽公服務禮儀類 4 件、辦事效率類 1 件、便民服務類 9 件、洽公環境類 16 件、資訊與網站類 6 件、法令規定限制類 3 件及其他類 7 件等 7 類。
  - b. 計 3 類回饋滿意度皆達 100%。

#### ※關鍵績效：

- (a) 97 年藉由民意調查建議建設性案計 40 件，經檢討改善並進行電話問卷調查結果，回饋滿意度達 97.5%；較 96 年（46 件）89.13%，滿意度成長率提升 9.4%。
- (b) 民眾意見處理滿意度成長率 9.4%。 $(97.5-89.13)/89.13 * 100\% = 9.4\%$

### B. 禮貌票選建議之回饋滿意度【附件 1-3-6】

- (A) 每日由專人彙整洽公民眾填寫「禮貌票選單」，並依限 3 日內回覆。
- (B) 97 年度民眾提出具體建設性建議共 47 件：
  - a. 洽公服務禮儀類 8 件、辦事效率類 4 件、便民服務類 4 件、洽公環境類 18 件、資訊與網站類 3 件、法令規定限制類 3 件及其他類 7 件。
  - b. 5 類回饋滿意度皆達 100%。
- (C) 96 年度民眾提出具體建設性建議共 40 件：
  - a. 洽公服務禮儀類 8 件、辦事效率類 1 件、便民服務類 4 件、洽公環境類 11 件、資訊與網站類 4 件、法令規定限制類 1 件及其他類 11 件。

- b. 2 類回饋滿意度皆達 100%。
- (D) 97 年 8 月起創新禮貌票選建議個案處理回覆時，分別依「回應速度」、「答覆內容」、「問題解決程度」等 3 個面向進行電話問卷。97 年 8 月、9 月及 10 月各回覆建議 6 案，回饋滿意度均為 94.4%。

※關鍵績效：

a. 97 年藉由民意調查建議建設性案計 47 件，經檢討改善並進行電話問卷調查結果，回饋滿意度達 93.62%；較 96 年（40 件）80%，滿意度成長率提升 17.03%。

b. 意見處理滿意度成長率 $(93.62-80)/80*100\%=17.03\%$ 。

※※總關鍵績效：民眾藉由現場民調與禮貌票選提出之意見處理滿意度成長率值 13.22%。

$(9.4\%+17.03\%)/2*100\%=13.22\%$

C. 創新電話訪問回饋滿意度：【回饋滿意度值 97.5%】

a. 97 年 8 月起創新民調建議個案處理回覆分別依「回應速度」、「答覆內容」、「問題解決程度」等面向進行問卷。

b. 97 年 8 月回覆建議 4 案，回饋滿意度 91.7%；9 月回覆建議 3 案，回饋滿意度 100%，11 月回覆建議 1 案，回饋滿意度 100%，成長率向上提升 9.1%。

※ $(100-91.7)/91.7=9.1\%$

## 二、資訊流通服務

### (一) 資訊提供及檢索服務

#### 1. 資訊公開適切性

##### 1-1. 公開法令、政策及服務資訊程度

1-1-1. 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

##### A. 於網站首頁建置「公開資訊」專區

(<http://www.sinjhuang.ris.tpc.gov.tw/web/SG?command=display&pageID=31587>)

B. 主動公開相關資訊於網站(頁)比例：(已主動公開資訊項目數 20/應主動公開資訊項目總數 20) \*100%=100%。

C. 本所網站公開資訊如下：

- (A)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等應公開資訊，本所公開數量共 3 項：
- a. 全國法規資料庫入口網站：提供各項法規資料，俾利民眾連結查詢。
  - b. 臺北縣政府電子法規資料庫：提供民眾公開查詢各項地方自治法規便捷管道。
  - c. 戶政法規：提供民眾查詢各項戶政業務相關法規。
- (B)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等應公開資訊，本所公開數量共 3 項：
- a. 行政院公報資訊網：公開行政院及所屬各機關涉及人民權益之法令等重要事項。
  - b. 臺北縣政府公報：公告本縣及所屬各機關涉及人民權益之重要事項。
  - c. 內政部戶政司全球資訊網：提供戶政人員查詢各項戶政業務相關規定。
- (C)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等應公開資訊，本所公開數量共 4 項：
- a. 機關組織圖：公告本所編制員額及組織架構圖。
  - b. 業務職掌：針對各課業務職掌進行業務說明。
  - c. 交通位置：提供本所暨福營辦事處位置圖及大眾運輸系統搭乘資訊。
  - d. 機關聯絡方式：公告本所暨福營辦事處之服務時間、項目及各種聯絡資訊。
- (D)行政指導有關文書等應公開資訊，本所公開數量共 5 項：
- a. 戶政法規集：提供民眾查詢各項戶政業務相關法規。
  - b. 為民服務白皮書：公開本所服務資訊及措施共計 9 大項。
  - c. 各項戶籍登記申請須知：依據最新法令適時修訂製作各項戶籍登記申請須知宣導單張共計 15 種，供民眾查閱。
  - d. 自我檢查表：提供 18 項戶籍登記案件自我檢查表，供民眾於申請戶籍登記時先行於線上快速檢查應備文件是否

- 齊全。
- e. 戶政案例解析：提供結婚、出生、死亡、認領、離婚、監護、改名、收養、終止收養、遷入、其他等 10 項戶政案例分享。
- (E) 施政計畫、業務統計及研究報告等應公開資訊，本所公開數量共 7 項：
- a. 97 年度提升戶政服務創新精進實施計畫：為達成「戶政精進，服務創新」之服務願景，促進服務資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- b. 人口統計：提供臺北縣各戶所歷年人口統計、新莊市原住民歷年人口統計及新莊市歷年各年齡人口統計等。
- c. 各項戶籍登記案件統計：提供本所 97 年度辦理各項戶籍登記案件統計表。
- d. 實施週六上午加值服務民意調查報告：針對 97 年 4 月至 6 月洽公民眾進行「週六上午加值服務」問卷調查並據以分析報告。
- e. 97 年度戶政為民服務問卷調查—97 年春季成果展系列活動：於 97 年 6 月 29 日假新莊體育場參與新莊社區大學 97 年度春季成果展系列活動，現場發放戶政為民服務宣導問卷並據以分析報告。
- f. 97 年度戶政為民服務問卷調查—訪談里長：於 97 年 5 月 22 日至 6 月 15 日安排同仁至 84 個里辦公處請里長填寫問卷並據以分析報告。
- g. 97 年度戶政為民服務問卷調查—夏季星空廣場活動：於 97 年 9 月 6 日假福營人文藝術廣場參與夏季星空廣場活動，現場發放戶政為民服務問卷並據以分析報告。
- (F) 預算及決算書等應公開資訊，本所公開數量共 2 項：連結臺北縣政府主計處網站，提供預算、決算資料。
- (G) 請願之處理結果及訴願之決定等應公開資訊，本所無相關案例。
- (H) 書面之公共工程及採購契約等應公開資訊，本所公開數量 1 項：政府電子採購網：提供政府採購各項資訊，俾利民



眾連結查詢。

(I) 支付或接受之補助等應公開資訊，本所無相關案例。

(J) 合議制機關之會議紀錄等應公開資訊，本所非合議制機關，故無該類資訊。

#### 1-1-2. 服務措施及出版品資訊周知度

本所網站提供服務措施及出版品資訊共計 114 項，連結目錄請參照【附件 2-1】。

##### A. 公開服務措施：

(A) 機關簡介：介紹本所基本資料，內容包括戶政願景、主任簡介、組織架構、業務說明、交通位置、服務時間及聯絡方式，公開數量計 6 項。

(B) 服務園地：公開本所為民服務白皮書，並提供身分證申領補換查詢、村里街路門牌查詢、申報期限暨罰鍰一覽表、規費一覽表及各機關需用謄本份數一覽表等查詢服務，公開數量計 6 項。

(C) 其他公開服務措施：公開本所陳情抱怨處理程序，提供街路里別對照表，另於網站「最新消息」及「戶政公告」刊登各項訊息，及時提供民眾重要資訊，公開數量計 4 項。

B. 常見問題集 (FAQ)：於首頁及交流園地項下建置「常用問題集」，提供民眾常用問題共 12 大類，公開數量計 56 項。

C. 機關活動：利用最新消息發表本所辦理活動，公開數量 15 項。

D. 文宣品：於本所網站首頁下方建置「戶政宣導」專區，連結本所自製宣導單張，公開數量計 18 項。

E. 其他重要資訊：公開數量計 9 項。

(A) 設置「宣導短片專區」，連結內政部製作短片宣導。

(B) 設置「新住民園地」，提供國籍及歸化相關資訊。

(C) 設置「行動藝術館」專區，展示本所藝文展覽作品，供民眾欣賞，97 年度共計展示 185 幅作品。

(D) 設置「活動訊息」專區，97 年度共計連結外部機關活動訊息共 18 則。

- (E)設置「性別主流化」專區，提昇對兩性身分特質的了解，建立相互尊重的人際關係。
- (F)設置「戶政法令資訊」，連結內政部戶政法令資訊。
- (G)設置台北縣電子報訂閱連結。
- (H)公告本市副都心計畫道路暨頭前重劃區道路命名區域圖。
- (I)公告新莊市 97 學年度國民中、小學學區一覽表。

## 2. 資訊內容有效性

### 2-1. 資訊服務正確程度

#### 2-1-1. 資訊內容正確度

- A. 研訂計畫：研訂「網站更新管理實施計畫」並確實執行，確保網站資訊之正確性與時效性。
- B. 專人管理：設網站維護管理人員 1 人，對於網頁資料內容隨時檢視，積極維持網站最新資訊。
- C. 資料更新：各業務承辦人將更新資料（含書面資料及電子檔）彙整並填具『網站維護申請紀錄表』陳核後交由維護人員更新，欲刪除過期資料亦同；如有宣導事項、公告事項、相關活動或新聞稿等資料，陳核後交由維護人員發佈於網站。
- D. 更新項目：
  - (A)定期更新項目：包括每月人口統計、每月績優人員表揚、每月民眾建議處理情形、每月案例分享等。
  - (B)不定期更新項目：包括各項戶籍登記申請須知、戶政宣導、各項創新服務措施等。
  - (C)時效性更新項目：包括有期限性之公告或活動訊息，應於期限內更新或刪除。
- E. 資料檢核
  - (A)定期檢核：製訂『網站檢核維護流程圖』，由網站維護人員每日檢視網頁內容連結情形。
  - (B)不定期檢核：由各課長每週不定期上網瀏覽負責檢核範圍之網頁，並填寫『網站維護管理檢核表』。
- F. 網頁標示
  - (A)每一網頁均標明網頁更新日期，顯示於該網頁右上角。

(B)首頁及每一網頁均標註單位管理人員姓名及連絡電話，並顯示於該網頁左下角。

G. 更新件數：97 年度進行網頁更新共計 871 件，「最新消息」42 件；「戶政公告」20 件；「資料更新」106 件；「跑馬燈訊息」6 件；「戶政案件查詢」686 件；「戶政案例分享」11 件。

H. 具體效益【附件 2-2】

(A) 訊息發布：96 年度 73 件，97 年度 79 件，成長率 8.22%。

(B) 資料更新：96 年度 63 件，97 年度 792 件，成長率 1157.14%。

2-1-2. 資訊連結正確度

A. 資訊連結正確百分比：

(A) 依據本所「網站更新管理實施計畫」，由網站維護人員隨時定期檢視網站內容及連結正確性，另由秘書及各課長不定期檢視網站各項刊載資訊之正確性及連結有效性。

(B) 訂定「大家來找碴」計畫：

a. 為豐富網站服務資訊、推動全員參與，特訂定「大家來找碴」計畫，鼓勵同仁踴躍參與本所網站資訊維護檢核作業，全體同仁一同檢視網站內容連結正確性、有效性、分類檢索便利性及檢索服務操作簡易性，並針對網站內容提出具體改善建議事項。

b. 活動成果：計有 3 位同仁找出 4 項網頁內容錯誤，業經網站管理人員審議陳核後進行修正維護。

B. 本所網站連結總數共 472 項，提供抽查及連結測試計 15 項如下：

(A) 電子戶籍謄本：

<https://www.ris.gov.tw/AS2/>

(B) 臺北縣資訊服務站：

<http://www.tpc.gov.tw/>

(C) 我的 E 政府：

<http://www.gov.tw/>

(D) 臺北縣政府新住民專區：

- <http://www.new-inhabitants.tpc.gov.tw/>
- (E)臺北縣電子法規資料庫：  
<http://web.law.tpc.gov.tw/>
- (F)內政部全球資訊網：  
<http://www.moi.gov.tw/index.aspx>
- (G)內政部入出國及移民署全球資訊網：  
<http://www.immigration.gov.tw/>
- (H)全國法規資料庫：  
<http://law.moj.gov.tw/>
- (I)新莊市公所：  
<http://www.sinjhuang.tpc.gov.tw/>
- (J)新莊地政事務所：  
<http://www.sinjhuang.land.tpc.gov.tw/>
- (K)財政部臺灣省北區國稅局：  
<http://shinjuang.ntx.gov.tw/>
- (L)臺北縣政府稅捐稽徵處：  
<http://www.tax.tpc.gov.tw/>
- (M)內政部戶政司全球資訊網：  
<http://www.ris.gov.tw/>
- (N)臺北縣戶政服務網：  
<http://www.ris.tpc.gov.tw/>
- (O)MOICA 內政部憑證管理中心：  
<http://moica.nat.gov.tw/>

### 3. 資訊檢索完整性與便捷性

#### 3-1. 分類檢索服務友善程度

##### 3-1-1. 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例

本所網站資訊配合電子化政府入口網 MyEGov 建置規範，按照電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範加註分類標示，期能由本所網站與電子化政府入口網按標示搜尋，以對外提供分類檢索服務，各項資訊加註標示共計 415 項。【附件 2-3】

### 3-1-2. 檢索服務便捷性

- A. 提供站內檢索及使用說明，使用說明包括「字串」、「& 和」、「| 或」、「! 不包括」、「邏輯運用整合篇」、「中英文混和字串或特殊字元查詢」、「檔案屬性查詢」、「中文同音功能」、「中英文容錯功能」、「英文萬用字元查詢」、「中英文同義詞查詢」、「相關文件提示功能」、「形似詞提示功能」、「相關詞提示功能」、「矩陣式類別交叉分析」等 15 種進階查詢技巧。
- B. 提供網站導覽，陳列網站架構，讓使用者能快速依據各主選單區及次選單區查詢所需資訊。
- C. 本所網站「站內檢索說明」網址：  
<http://www.sinjhuang.ris.tpc.gov.tw/web/User?command=SearchEngineDesc>

## (二) 線上服務及電子參與

### 1. 線上服務量能擴展性

#### 1-1. 線上服務項目擴增程度

##### 1-1-1. 線上服務項目成長率

- A. 線上服務項目數成長率計算式： $(\text{本年度提供線上服務項目數} 40 - \text{上年度提供線上服務項目數} 19) / \text{上年度提供線上服務項目數} 19 * 100\% = 111\%$ 。
- B. 96 年度線上服務項目共 19 項：
  - (A) 線上預約：戶籍謄本、戶口名簿、到家服務及門牌證明等共 4 項。
  - (B) 主任信箱 1 項。
  - (C) 問卷調查 1 項。
  - (D) 線上即時回應：MSN(即時傳訊服務)、Skype(網路電話)共 2 項。
  - (E) 常用書表下載：委託書、同意書、準正書、認領書、結婚書約、從姓約定書、養子女從姓約定書、子女變更從姓約定書、更改(正)姓名申請書、戶長變更申請書及英文謄本申請書共 11 項。
- C. 97 年度線上服務項目新增 21 項：
  - (A) 線上預約：97 年 10 月新增預約假日結婚登記 1 項。

- (B)戶政案件查詢：戶長拒提戶口名簿及逕遷戶所案件 2 項。
- (C)自我檢查表：出生登記、死亡登記、認領、結婚、離婚、收養、終止收養、監護登記、遷入、改名、更正、出生地登記、戶籍謄本、身分證、戶口名簿、印鑑登記(核發)、門牌編釘及門牌證明共 18 項。

D. 線上服務項目對應網址如下：

(A)線上預約：

<http://www.sinjhuang.ris.tpc.gov.tw/web/SelfPageSetup?command=display&pageID=28116&FP=39146>

(B)主任信箱：

<http://www.sinjhuang.ris.tpc.gov.tw/web/SG?command=display&pageID=25719>

(C)問卷調查：

[http://www.sinjhuang.ris.tpc.gov.tw/\\_file/1172/SG/25421/39153.html](http://www.sinjhuang.ris.tpc.gov.tw/_file/1172/SG/25421/39153.html)

(D)戶政 e 網通：

<http://www.sinjhuang.ris.tpc.gov.tw/web/SG?command=display&pageID=25279>

(E)常用書表下載：

<http://www.sinjhuang.ris.tpc.gov.tw/web/SG?pageID=28223>

(F)戶政案件查詢：

<http://www.sinjhuang.ris.tpc.gov.tw/web/SG?command=display&pageID=30563>

(G)自我檢查表：

<http://www.sinjhuang.ris.tpc.gov.tw/web/SG?command=display&pageID=31586>

1-1-2. 線上服務推廣績效

A. 線上服務問卷調查統計分析

為瞭解本所網站線上服務項目的使用程度，於 97 年 8 月製作問卷 100 份，回收 88 份，回收率 88%，調查結果原 68 人次

未曾使用過線上服務，業經填寫問卷後，今後會利用此一線上服務管道民眾共 41 人次，線上服務推廣績效達  $(41/68) \times 100\% = 60.29\%$ 。

#### B. 線上服務推廣行銷管道

- (A) 製作宣傳海報：為推廣本所線上服務資訊，特製作宣導海報除張貼於本所佈告欄外，並分別寄送 84 里長辦公室，請里長協助張貼宣導。
- (B) 電話宣導：經由民眾電話詢問戶籍登記應備證件時，服務台人員電話宣導本所網站提供線上表單下載，97 年度共計 1,546 人次。
- (C) 跑馬燈：利用本所大門電子跑馬燈，不間斷宣導本所網站提供「線上預約服務」及「戶籍登記證件，您準備好了嗎」等 2 則線上服務訊息，提供民眾多元化申辦管道資訊。
- (D) 申請書加註：「申請逕為住址變更至戶政事務所流程說明收件聯單」，加註網路查詢進度功能，共計 609 份。

#### 1-2. 使用線上服務案件擴增程度

##### 1-2-1. 民眾使用線上服務案件數成長率

- A. 使用線上服務案件數成長率計算式： $(\text{本年度使用線上服務案件數 } 4546 - \text{上年度使用線上服務案件數 } 889) / \text{上年度使用線上服務案件數 } 889 \times 100\% = 411.36\%$ 。【附件 2-4】
- B. 「常用書表下載」專區於 96 年 8 月建置，「戶政案件查詢」專區於 97 年 3 月建置，至 97 年提供民眾使用線上服務後，透過各項活動宣導及行銷推廣，線上服務案件數成長率大增。

##### 1-2-2. 電子表單簡化績效

###### A. 設置電子表單分類專區：

- (A) 「線上預約」、「戶政案件查詢」、「常用書表下載」及「自我檢查表」皆分類設專區，方便民眾尋找及使用。
- (B) 「線上預約」及「戶政案件查詢」專區由臺北縣政府民政局統一建置線上申辦及查詢系統，提供民眾於網頁上填具資料直接申請。

- (C) 「常用書表下載」及「自我檢查表」專區由本所建置並提供線上表單 WORD 及 PDF 檔，依詮譯資料規範加入註記標示並上傳至電子化政府入口網 MyEGov 提供民眾直接下載，共計 29 項。
- B. 公文傳閱數位化：訂定「公文傳閱數位化實施計畫」，提升公文傳閱速度，減少紙張耗費，增進行政效能，97 年度公文傳閱數位化件數共計 89 件。
- C. 內部人事差勤管理資訊化：  
本所 97 年 9 月舉辦 6 梯次差勤管理系統暨指紋機上線使用教育訓練，待測試完備後正式實施人事差勤管理系統線上作業，將各項人事表單電子化以簡化相關紙本作業。

## 2. 電子參與多樣性

### 2-1. 電子參與多元程度

#### 2-1-1. 電子參與程度及回應機制

- A. 網路民意調查：訂定「民意調查實施計畫」，於本所網站設置民意調查問卷，提供洽公民眾表達意見的管道，藉以瞭解本所服務之缺失並力求立即改善，97 年度共計 88 人次填寫本問卷，滿意度 97.46%。
- B. 戶政 e 網通：
  - (A)msn 即時通：推動網路即時諮詢之便民措施，提供民眾「線上面對面戶籍業務諮詢」e 化之網路服務，97 年度計 6 件。
  - (B)網路電話：設置免費網路電話 SH10001050，並設專責人員服務，供民眾以 Skype 線上諮詢戶籍業務，97 年度計 2 件。
- C. 主任信箱：為廣納民眾建言，設置主任信箱：tpc508@ms.tpc.gov.tw，供民眾線上諮詢或留言反映意見，強化與民眾之互動，97 年度共計 38 件。

## 三、創新加值服務

### (一) 創新加值服務

- 1. 提供創新(意)服務情形
  - 1-1. 有價值的創意服務



A. 服務時間彈性調整：【附件 3-1】

※躍升蛻變的一年~全年無休，空前紀錄※

本所推出服務時間彈性調整措施有熱力領先、中午彈性、週三夜間、週六加值服務及例假日預約服務等共計 5 項。

※97 年度創新：週六加值服務及例假日預約服務

※全國或全縣首創：熱力領先、中午彈性、週三夜間

※自 97 年 5 月 24 日起全年無休【97 年 9 月 14 日、9 月 29 日逢中秋佳節適辛樂克、薈蜜等 2 度強烈颱風來襲，全國行政機關宣布停止上班，而本所同仁仍冒雨上班，2 次強烈颱風當地電視台到所採訪外，中央社、中國、自由、聯合等平面媒體大幅報導貼心服務】。

(A) 熱力領先服務【77 小時】

- a. 櫃台人員主動於上班前及屆下班依序按燈號領先服務。
- b. 嘉惠上午 8 時前及臨下班（前後各 10 分鐘）到所洽公民眾計服務 3,181 人次。

※熱力領先延時時數：231 天×20 分/60 分=77 小時

(B) 中午彈性服務【346.5 小時】

- a. 民國 83 年元月 1 日起率先全國實施，引領行政機關改革風潮。
- b. 為達「零等待」目標，97 年 9 月研擬檢討改善午彈人力配置方案，修訂「中午彈性上班實施計畫」，週一由原 15 人增至 20 人、平日 10 人增至 13 人力服務之對策。
- c. 年度共受理 30,784 件，佔總受理案件數 289,669 件之 10.63%。
- d. 午彈輪值人力（週一 20 人、平日 13 人）與 96 年（週一 13 人、平日 8 人）比較，週一成長 53.85%、平日成長 62.5%。

※中午彈性延時時數：231 天×1.5 小時=346.5 小時

(C) 週三夜間延時服務【117.5 小時】

- a. 民國 70 年起率先全國實施。
- b. 制訂實施週三夜間延時服務作業機制，排定 3 分之 1 人力共計 25 人次（含 16 個單一窗口櫃台）。

- c. 年度 47 週計受理 10,460 件，佔總受理案件數 289,669 件之 3.61%；延時時數：47 週×2.5 小時=117.5 小時。
- d. 97 年週三夜間輪值人力 25 人 與 96 年 21 人相較，成長 19.05%。

(D) 首創週六加值服務【44 天、132 小時】

自 97 年元月 19 日起增加每週六上午 9 時至 12 時之服務時段，開辦初期至目前人力由 16 人增至 23 人。

- a. 共計 44 個週六、受理 6,913 件，佔總受理案件數 289,669 件之 2.39%，其中以國民身分證核發 2,050 件、戶籍謄本 1,291 件次之。
- b. 共嘉惠 6,913 人次上班族民眾並紓解平日 168,425 人潮。  
※週六延時時數：44 週×3 小時=132 小時

(E) 例假日預約服務【28 天、84 小時】

- a. 97 年 5 月 24 日起創新『例假日受理結婚登記』措施，開辦以來，共嘉惠 109 對新人，佔預約結婚登記 119 對之 91.6%。
- b. 提供假日宴客新人辦理結婚登記之便利性與即時性。
- c. 逢假日依預約結婚對數，排定 3 至 5 人力。  
※例假日延時時數：28 週×3 小時=84 小時

(F) 全國只有北縣新莊等戶所做得到【全年不打烊-超越全國】

年度 2 次強烈颱風來襲，全國宣布 97 年 9 月 13 日、14 日、28 日停止上班上課，而本所同仁仍冒雨依預約受理結婚登記計 17 對，為新人見證便民服務。

※※總關鍵績效：【超越全國多上班 72 天，計延時 757 小時】

- a. 分析 97 年彈性調整時間共計服務 51,526 人次，相較 96 年同期 43,699 人次，成長 7,827 人次。

※※彈性服務比例=51,526 件/289,669 件×100%=17.79%

- b. 97 年延時措施 3 項（熱力領先、中午彈性、週三夜間），較全國其他行政機關延時 541 小時；另創新增至 5 項（97 年 1 月 19 日、5 月 24 日起分別創新週六、週日上班），較全國其他行政機關多上班 72 天，計延時 757 小時。

B. 服務地點延伸：【附件 3-2】

※沒有圍牆的邊境，服務無遠弗屆※

本所創新突破現場延伸服務據點共計 8 類、419 個服務據點，相較 96 年 278 個據點，成長 141 個服務據點：

\* 到醫院服務與到府延伸服務：【236 個據點】

\* 「戶政服務站」延伸災區服務：【2 個據點】

\* 「行動書表」延伸『戶政書表補給站』：【84 個據點】

\* 與「84 個里辦公處」建立公私協力：【84 個據點】

\* 「自然人憑證」延伸各機關服務：【1 個據點】

\* 「便捷工作站」延伸服務：【1 個據點】

\* 「深入社區活動」延伸服務：【4 個據點】

\* 到校集中受理國民身分證：【7 個據點】

※8 類具體創新作法及效益如次：

(A) 到醫院服務與到府延伸服務：【236 個據點】

※服務不受地限—從鄉村到都市提供跨鄉鎮跨縣市服務※

97 年指派黑狗、黑貓隊 267 人次專程到醫院（府）服務行動不便人士及 65 歲以上未換領新證者，共計查訪 236 個據點、267 件（含本市醫院 33 件、本縣他轄醫院 21 件、外縣市醫院 13 件、他機關 4 件及到宅 196 件）。

※關鍵績效：

a. 97 年到府（院）服務較 96 年成長 116 件、128 個據點。

b. 不限地域，赴醫院訪查每位病患當場贈送「早日康復卡」共計 67 位，為病患創造生命的願景。

c. 到府（院）溫馨篇計 3 篇。【溫馨感動故事集第 12、26、29 篇】

(B) 「戶政服務站」延伸災區服務：【2 個據點】

a. 97 年 5 月 25 日新莊『鈴木華城』及 97 年 8 月 9 日『中美市場』重大火災事件，當即於災區設置「戶政服務站」。

b. 耗 6 個工作天、16 人力，計服務 66 戶、120 位災民。

c. 發揮政府服務行動力：運用 2 人力赴臺北市士林區戶所取得罹難者檔存相片，以緬懷思情。

d. 啟動行政協助功能：戶籍遠設高雄市三民區、宜蘭縣壯圍鄉等地災民，全力協助補發國民身分證 2 張。

- ※關鍵績效：【估社會成本節省災民 10,280 元、101 小時】
- (C)「行動書表」延伸『戶政書表補給站』：【84 個據點】  
各服務櫃檯設有「行動書表」，延伸 84 個里辦公處創設「戶政書表補給站」，便利里民就近索取各類書表。
- ※關鍵績效：97 年二度指派責任里計 168 人次，至各里辦公處宣導及更新「戶政書表補給站」，以保資料常新。
- (D)與「84 個里辦公處」建立公私協力：【84 個據點】  
97 年 5 月 23 日起實施登記婚新制，除透過網站與海報宣導外，即時安排責任里至 84 個里辦公處與里長進行面對面施政問卷。
- ※關鍵績效：以 97 年 5 月為問卷基準，檢測各里長對本所各項服務措施之認知程度已達 75.9%，而對新法認知不足者則請相關責任里加以宣導。
- (E)「自然人憑證」延伸各機關服務：【1 個據點】  
97 年 5 月 15 日及 22 日派員至大眾銀行收件及發證計 15 件，估計省卻民眾往返 13.8 小時、約 1,500 元成本。
- (F)「便捷工作站」延伸服務：【1 個據點】
- 全易通：專人全程服務老殘及行動不便者之服務。
  - 簡易通：提供一般民眾辦理簡易案件服務。
  - 快易通：提供開車族免下車服務。
- ※關鍵績效：年度計受理全易通 2,111 件、簡易通 12,634 件及快易通 2 件，其中以戶籍謄本 14,126 件占大半，占全年受理績效之 95.79%。
- (G)「深入社區活動」延伸服務：【4 個據點】  
本所 97 年度參與轄內深具意義之 4 次大型活動如次：
- 第 1 次：97 年 3 月 8 日－杜鵑花知性之旅活動
  - 第 2 次：97 年 6 月 29 日－新莊社大春季成果展
  - 第 3 次：97 年 8 月 30 日－蝴蝶季生態教育活動
  - 第 4 次：97 年 9 月 6 日－夏季星空廣場活動
- ※關鍵績效：
- 法令宣導效益：宣導單 11 種 1,900 份、宣導品 6 種 1,200 份、問卷表 4 種 500 份，計受益 3,600 人次。

(H) 到校集中受理國民身分證：【7 個據點】

9791%、「創新措年 4 月派 2 個人力至轄內恒毅、新莊、丹鳳、新泰、中平、福營、頭前等 7 所學校受理學生初領國民身分證，共計完成受理 3,447 件；估計省卻往返申辦時間 2,872.5 小時、約 344,700 元之社會成本。

C. 服務項目改造：共計 7 類改造

97 年經由內部提案制度、戶政服務創新精進小組及外部顧客等提案建議，年度改造服務項目共計 7 類：

※創新改造「印鑑兩地化」。

※印鑑數位化。

※首創頭家慶生三部曲及寶寶成長賀禮。

※首創結婚祝福三部曲。

※推動跨機關整合 22 合 1 延伸便民服務。

※開闢「戶籍登記證件，您準備好了嗎？」網站。

※創新「臨櫃行政協助」服務。

(A) 創新改造「印鑑兩地化」：

97 年 7 月 1 日起開辦福營辦事處新增受理印鑑登記暨證明等作業，嘉惠福營地區市民往返申辦路程與時間。

a. 實施前：須往返本所辦理印鑑登記暨證明。

b. 實施後：開辦以來，共計受理印鑑登記及證明 810 件，佔全所受理績效 11,674 件之 6.94%。

※估社會成本，如以每件返往行程交通費 100 元 及以【1 小時/件—10 分/件】計，共節省民眾 40,500 分鐘，節省民眾 810,000 元以及發揮節能減碳之創新措施。

(B) 印鑑數位化：【預計完成 135,027 筆】

刻正動用全員清查歷年檔存之印鑑條，俟逐筆建檔完成後，民眾到所申請印鑑證明，只要以印鑑比對機擷取檔存印鑑檔，約 2~3 秒即可完成比對，預計年底前完成是項印鑑比對數位化。

(C) 首創頭家慶生三部曲及寶寶成長賀禮：

a. 設計創意加值服務：由通報小尖兵通報外部顧客當天生日，透過口頭祝福、廣播生日快樂歌、配戴花環及贈送

- 生日賀卡等系列服務，97年1月開辦以來計72人受益。
- b. 輿情正面回應：
- (a) 媒體報導1則：97年3月17日中國時報刊登『新莊戶政所，為洽公壽星慶生』1則新聞。
- (b) 書函感謝：97年3月3日及97年5月23日接收書函2件及電子郵件感謝函1件。
- c. 寶寶成長賀禮：受理出生登記同時贈送1袋「寶寶成長賀禮」予申請人並藉由廣播系統祝賀喜獲麟兒1,846件，97年1月開辦以來共受益3,482位民眾，同時提醒生育補助3,000元之福利。
- (D) 首創結婚祝福三部曲：
- 研訂「結婚祝福三部曲活動實施計畫」，祝福三部曲作法：
- a. 櫃台人員先行口頭祝福並徵詢新人意願，透過廣播系統播放「結婚進行曲」。
- b. 徵詢新人意願，提供本所創意環保禮服予新人著穿增添喜氣，再引導至背景貼有「囍」之攝影區拍照合影。
- c. 製發「新婚誌囍」賀卡，由主任親送並獻上祝福。
- ※關鍵績效：97年5月22日開辦以來，計有1,375對新人受益；新人歡天喜地任選4套環保禮服變裝拍照合影。
- (E) 推動跨機關整合22合1延伸便民服務：【附件3-3】
- a. 加強各公務機關橫向連繫服務，做到一處申請享受多項服務之政策，97年度更規劃整合22類服務項目，透過『關懷小尖兵』與『通報小尖兵』共計服務13,379件。
- b. 97年8月29日辦理「泰豐里早安社區暨海山里整編門牌作業」，將整編門牌清冊送地政等10個單位。
- c. 推動「馬上關懷急難救助」、「新住民居家關懷訪視調查」、「出生生育補助」等涉及15個機關之福利與政策。
- (F) 創新開闢「戶籍登記證件，您準備好了嗎？」網站：
- a. 貫徹本所「不讓民眾多走一步路」之服務宗旨。
- b. 提供戶籍登記項目有出生、死亡、認領、結婚、離婚、收養等共計18項「自我檢查表」。
- c. 便利民眾線上自我檢查應備證件否齊全，免除往返戶所提

證之不便，更達到節能減碳之經濟效益。

※關鍵績效：97年7月創辦以來，多達1,035人次瀏覽。

(G) 創新「臨櫃行政協助」服務措施：【附件3-4】

- a. 年度經由臨櫃行政協助（透過8類管道）民眾一次辦妥案件共計8,013件（不含查證身分證38影像檔）
- b. 以每人1.5小時及交通費150元估計，共受益8,013位民眾節省12,019.5小時、1,201,950元之社會成本，達到資源共享相互查證，減少民眾遭退件及補件困擾。

D. 服務方法創新：【附件3-5】

※創新8大服務方法—全國只有新莊戶政做得到※

\* 運用SWOT分析法達成服務願景

\* 創新運用PDMCAB循環

\* 創新「包辦櫃台，樣樣都來」

\* 創新「黑狗黑貓隊」延伸滿意為感動

\* 新創外部稽核創造「微笑曲線圖」

\* 關鍵時刻管理服務

\* 創新「提升服務人員專業與回應品質方案」

\* 「一次告知單」之成長對症下藥

(A) 運用SWOT分析法達成服務願景：【附件3-6】

引進企業1法，採用SWOT分析法及73項提升戶政服務創新精進工作計畫，達成組織目標與服務願景之策略。

(B) 服務提升循環：

改變以往PDCA計畫管制，創新運用PDMCAB循環，分計畫、執行、媒體、檢討、改善、標竿學習等6項管制。

(C) 創新「包辦櫃檯，樣樣都來」：

- a. 41個單一窗口受理戶籍登記112項、關懷小尖兵14項、通報小尖兵8項，共計包辦134項。
- b. 本所總受理項目136項，包辦櫃台業務績效98.53%。

(D) 創新「黑狗黑貓隊」延伸滿意為感動：

※在新莊寫人生精彩，為戶政留感動紀錄※

- a. 黑狗隊：由14位男性同仁執行「到府服務」、「到醫院服務」、「查訪居住事實」及「防災應變小組」。

- b. 黑貓隊：由 66 位女性同仁執行「通報小尖兵」、「溫馨小尖兵」及「愛心小尖兵」。
  - c. 54 篇溫馨故事：藉與顧客關係互動感人故事，鼓勵同仁踴躍發表為民服務溫馨小故事，見證個人歷史足跡。
  - d. 偽冒領破獲績效：97 年藉由通報小尖兵通報偽冒領國民身分證案件計 4 件、發現行為異常通報家屬計 2 件。
- (E) 新創外部稽核創造「微笑曲線圖」：【附件 3-7】
- a. 年度創新櫃檯「起身相迎」與提升人員戶政專業與回應品質等作法，自建立高附加櫃台、行銷服務措施乃至結束迎賓等系列服務，皆為展現服務附加價值。
  - b. 整合戶政專業與品質技質，不定時接受外部稽核，以本所 97 年 4 月委請輔仁大學研究所以匿名方式喬裝成民眾，進行迎賓稽核與促進改善之成功例子。
- (F) 關鍵時刻管理服務：
- 把握黃金 3 秒鐘，服務台及值星官於洽公民眾踏入即主動探詢所需，提供最適切之諮詢與迎賓服務。
- ※關鍵績效：統計 97 年服務台服務員 690 人次、值星官 460 人次及愛心志工 1,533 人次，共計服務 168,425 位民眾，平均每名服務台之服務均值 244 人/次、值星官 366 人/次及志工服務均值 110 人/次。
- (G) 創新「提升服務人員專業與回應品質方案」：【附件 3-8】
- 掌握民意，就民眾問題個案製成『FAQ 常見問題集』共計 165 題，縮短電話回應速率，平均 1.59 分鐘，民眾回饋滿意度達 86.67%。
- (H) 「一次告知單」之成長對症下藥：
- 97 年 6 月 27 日創新推動「零退件、一次辦」實施計畫，達成「一次告知單減量」進而「零退件」之目標。
- ※關鍵績效：
- a. 至 84 個里辦公處行銷「一通電話、申辦好便利」。
- 宣導單內容：「申請戶籍登記證件，您準備好了嗎？，請一通電話至 (02) 29912866 分機 501、502、503，為您提供完整諮詢服務」。



- b. 本所網站線上提供 18 項『自我檢查表』。
- c. 有效分析 97 年 11 月洽公民眾 19,000 人次，開立一次告知單 94 件，退補件比例由 97 年 8 月 0.97%，減至 97 年 11 月之 0.49%，足顯逐月降低。
- d. 透過臨櫃行政協助計有「稅捐稽徵處」、「地政資訊查詢系統」、「全國商工行政服務入口網」等計 8 類管道。

E. 其他創新服務樣態：

※溫馨感動年，戶政滿意度冠全國※

(A) 貼心服務面：

- a. 創新「開工迎賓儀式」，創造迎賓櫃檯附加價值：
- b. 戶政博愛站創設「愛心服務」標誌並發揮全程服務功能。
- c. 『感動顧客之前必須先感動員工』：
  - (a) 開工儀式特別穿插壽星同仁慶生祝福，讓全員及洽公民眾一大早即可分享慶生的喜悅。
  - (b) 創新開辦『週五主任與同仁相約』：  
由主任親送『邀請卡』邀約 5 位同仁以面對面交談且最直接方式了解同仁工作與生活中之盲點。
- d. 年度 2 次狂風暴雨，溫馨完成新人終身大事：
  - (a) 97 年 9 月 14 日本縣 42 對新人預約結婚，本所即受理 11 對，佔全縣之 26.2%。
  - (b) 主動發布新聞稿，並受媒體記者到場採訪，詳刊登中央社、自由時報、北縣資訊服務站版各平面報導。
- e. 免費影印服務：申辦民眾提出影印需求時。
- f. 創新「優質新莊、溫馨戶政」宣導資料袋：  
公開辦理徵稿，由同仁發揮創意，設計新穎，方便申辦民眾置放戶籍文件資料兼具宣導功效。

(B) 戶政業務面：

- a. 創設「戶政公開資訊」宣導組合櫃：  
於本所多功能書寫台設置「戶政公開資訊」專櫃，內含 9 項戶政資訊透明化，保障民眾知之權利。
- b. 「網站查詢案件進度」延伸「簡訊傳達案件進度」功能：  
運用資訊科技開辦國籍、逕遷戶所、英文謄本、催提戶

口名簿、錯漏更正、改名、門牌編釘等 8 項戶籍登記申辦案件，以發送簡訊方式傳達申請人申辦案件進度，提升行政效率及作業透明化。

- c. 免費申訴電話【0800-281227】延伸例假日自動轉接手機服務：提供 24 小時不打烊傾聽民眾聲音。

(C) 公私協力關係佳：

- a. 北縣新願景行動—中港大排旗艦計畫說明，主任率領同仁與會，提升參與率及正視縣政建設。
- b. 97 年 1 月 25 日召開『新莊副都市中心暨頭前重劃區道路命名會議』，邀請市長共同主持定名。
- c. 輔仁大學教育領導與發展研究所共計 30 人蒞所參訪，學習後特寄送「教育參訪心得」2 份予本所並就本所從理論到實務一系列的簡介致上感謝。

(D) 組織學習與成長：

- a. 開辦『數位化學習饗宴』：  
首創「帶薪教育假制度」，每日排定 2 位同仁於數位化學習區舉辦全天候至少 6 小時線上學習之實體訓練。
- b. 卓越教學計畫：  
年度由主任免費親授「廉政倫理規範」、「實施零退件、一次辦」等多項執行公務倫理與如何提升服務品質教育訓練，使人員充分運用於為民服務之領域。
- c. 各機關爭先觀摩，列為標竿學習典範：  
97 年各機關陸續至本所觀摩學習計 12 個機關、82 人次。

(E) 創新「領導行為評量」，提升組織之凝聚力與認同感：

分析同仁對於機關首長在「人性民主化之管理」滿意度 91.8%，「對部屬之激勵與關切」93.1%，「達成工作需求與滿足程度」96.2%，整體滿意度達 96.2%。

(F) 用心確實「專業精」：

- s. 紙本法令函釋改造→『戶政法令分類電子檔』：  
自 91 年起戶政法令函釋建檔分類共 27 類、829 則，輔助各櫃台人員即時查得法令，快速解答臨櫃民眾個案問題。
- b. 創新「常易犯之戶籍登記與繕證之錯誤點」海報警示。

- c. 知識管理及內部網路系統，傳承核心能力：  
以本所「絕佳知識資源」與「豐碩績效」做後盾，整建共同知識平台共計 57 個單元，提供知識資源流通，節省教育訓練成本。
- (G) 內部激勵與外部稽核：【附件 3-9】
- a. 97 年共計表揚「最佳績效獎」、「最佳品質獎」、「熱力領先獎」、「禮貌優良獎」等 28 類，計頒 165 人次、27,000 元獎勵金、獎品 20 份、獎狀 120 張。
- b. 全縣戶政評比第 1 名：本所 96、97 年提升戶政服務創新精進考核蟬聯全縣第 1 名。
- c. 「六心服務」績優：97 年臺北縣政府舉辦全縣「六心服務」績優評比，全縣戶所唯獨本所同仁獲選，97 年 11 月 4 日由縣長親自頒獎。
- d. 參與「縣民是頭家—第一線為民服務品質提昇計畫」第 3 季機關交叉查訪執行績效，獲評多項優點值得嘉許。
- e. 首創『隱匿性服務稽核』：
- (a) 97 年 4 月委請輔仁大學研究所以匿名方式喬裝民眾，進行大門迎賓及櫃檯迎賓稽核。
- (b) 改造以顧客角度檢測本所服務品質，達到透過服務稽核檢視同仁服務標準落實之一致性。
- ※關鍵績效：藉由外部稽核提出「增加一點笑臉」建議，即時規劃於 43 個受理櫃檯新增「微笑鏡」，策進櫃檯人員笑臉迎賓。

## 1-2. 服務措施延續性

### 1. 創意服務措施是否成為機關標準服務並有標準作業流程？

#### A. 年度規劃（延續）各類創意服務措施：【附件 3-10】

- a. 便民服務類 147 類、流程簡化類 41 類、延伸服務據點類 419 類、跨機關整合類 22 類及網際網路類 148 類。
- b. 97 年創新服務措施共計 80 類。

#### B. 年度規劃訂定或修訂各項計畫

- a. 訂定提升戶政服務創新精進等實施計畫計 29 項

- b. 修訂提升戶政服務創新精進等實施計畫計 23 項
  - c. 延續上年度計畫計 21 項
  - C. 各項貼心關懷服務措施皆制定系列作業標準與激勵機制
    - a. 研訂「為民服務溫馨小品活動」實施計畫：  
由同仁撰寫 54 篇溫馨感動故事，每篇均公開表揚並擇優頒 500 元至 200 元獎勵金。
    - b. 研訂「內外部顧客慶生三部曲活動」實施計畫：  
制定頭家慶生標準三部曲作業，計 72 位民眾慶生祝福。
    - c. 研訂「戶政有禮，服務升等」實施計畫：  
自上午 7：45 起值星官全面檢核洽公服務設施、8：00 開工儀式（含精神喊話與祝福頭家）至收工儀式等共計五段語音廣播。
    - d. 研訂「結婚祝福三部曲活動」實施計畫：  
自口頭祝賀、廣播結婚進行曲、贈送賀卡祝福與新人拍照合影等三部曲，自推出以來共計祝福 1,375 對。
    - e. 延續「熱力領先」之創新服務：
      - (a) 規範上午 8：00 前、中午 12：10 及 17：40 以後仍續受理申請案件之計點，每件 5 點計受理績效評比。
      - (b) 每半年表揚熱力領先績優 1 名並頒獎勵金 500 元整。  
※關鍵績效：每件溫馨關懷列入受理績效評比計 10 點；每件「熱力領先」計受理績效評比 5 點。
  - D. SOP 標準作業文件含 3 項獨特作法：  
落實職務代理及使各項專案業務作業標準透明化而設。  
※關鍵績效：
    - a. 實施前：既定 54 項 SOP 標準作業文件。
    - b. 實施後：擴增至 64 項，如掛失國民身分證等 10 項新增標準作業文件，各項均含「作業流程」、「工作說明」及「法源依據」等。
  - E. 各類計畫及服務措施皆藉由所務會議向全員簡報說明計畫內容及執行方法外，另舉辦實體訓練，共計舉辦 12 次。
2. 創意服務措施是否持續檢討改善？
- A. 運用 SWOT 分析民調問卷反映外部顧客支持推廣服務措施之

延續性：

S：年度推出多項創意服務措施，藉由參與 97 年 3 月、6 月、8 月及 9 月等 4 次大型戶外活動設攤進行宣導與問卷，計 473 人次受益。

W：創意服務或新修訂法條推出時，即發海報透過網站 23 次、新聞稿 7 則及運用「戶政書表補給站」擴大宣導。

O：分析「週六加值服務」嘉惠 6,913 人次及「頭家慶生三部曲」受惠 72 人之有形效益。

T：「創意服務措施」推廣級距 56.76%至 97.50%；而「法制面」69.80%至 97.90%，足顯市民對於戶政認知之差異性，檢討對策為加強隨機行銷。

B. 以 97 年 4 月至 6 月到所洽公民眾（有效問卷共計 1,230 份）進行問卷分析週六加值服務措施之延續性：

(A)「顧客導向」面 41.5%民眾認為可嘉惠上族群。

(B)「服務地域」面 90.50%民眾認為是項措施感到恰當。

(C)「政策宣導」面亦達 44.2%之認知程度。

C. 創新未換領新式國民身分證清查作業之延續推動：

(A) 績效成果：截至 95 年底發證率高達 95.01%，本所列為全縣甲級戶所之冠，並榮獲甲組戶所製證率全國第 1 名，發證率全國第 2 名。

(B) 延續措施：研訂「65 歲以上人口未換領新式國民身分證清查計畫」，清查 65 歲以上人口未換領新式國民身分證者計 163 人。

(C) 實際效益：確保民眾權益及供老人福利、健保之參考。

D. 運用 SWOT 分析『您投票、我送禮』公開抽獎活動改採「臨櫃隨機行銷」之策略：

S：96 年 8 月起開辦禮貌票選『您投票、我送禮』抽獎活動，以實質獎金而言，共頒給 10 名幸運者 5,000 元等值。

W：統計 96 年 12 月底止，民眾參與投票數僅 1,039 票，與 95 年同期 808 票，民眾參與率僅成長 0.08%。

O：97 年 1 月改採「臨櫃隨機行銷」策略，外部顧客票選共計 4,578 票，較 96 年同期 1,794 票，成長 2,784 票，民

眾參與率提升 155.18%。

T：進而分析洽公服務禮儀之總體滿意度高達 99.32%。

E. 推動內部提案制度激勵「創意點子王」：

97年3月修訂「推動內部提案制度—311建設方案實施計畫」，激勵同仁不斷提出改善之建議，共計研提 68 案（含流程作業 8 案、硬體設施 19 案、辦公環境 18 案、服務品質 14 案、精進戶政業務 9 案）。

※關鍵績效：

(A) 研提參採 41 案，參採率 60.29%。

(B) 創意點子王：由 6 項增至 12 項。

F. 創新運用 PDMCAB 循環之檢討與標竿學習：

年度參訪績優企業如首都客運公司之顧客服務品質與營運理念，引領本所標竿學習，創新打造如易犯錯之警示、服務態度不良之二層面談等革新作法持續追蹤改善。

G. 創新以 LED 電視三分割畫面呈現等待人數之檢討策進：

(A) 達到候辦民眾看電視得知目前等待人數，不致發生過號。

(B) 檢討規劃於網站視窗即時顯示「等待人數」，俾利民眾運用網站即時有效掌握洽公時間，避開尖峰時段。

### 1-3. 服務措施執行方法效能性

A. 年度創新推出「週六超值服務」與「假日預約結婚登記」服務措施之效能性如下：

(A) 顧客關係層面

依民調分析，有高達 90.5% 民眾對本所開辦是項措施感到恰當。

(B) 服務效益層面：

a. 週六超值服務：97 年共受理 6,913 件，服務人員 1,012 人次，平均每人次受理 6.8 件。

b. 假日預約結婚：自開辦以來共計受益 109 對新人，而所耗用服務人力共計 112 人次，平均每人次受理 0.97 對。

(C) 經濟效益：

是項創新措施雖不符成本效益，唯考量社會公平正義

之價值下，開辦以來共計受益 7,022 位民眾及依問卷分析，足賡續服務策略選擇之例外原則。

B. 以 SWOT 分析法執行『零等待』及策略：

(A) 週一 12:30 至 13:30 時段由原 15 人增至 20 人、平日原 10 人增至 13 人；等待人數達 10 人以上時，即啟動捷運工作站。

(B) 實施後，分析週一、平日及午彈時段，除因應中低收入專案及時啟動捷運工作站外，餘皆達零等待之效益。

C. 運用 SWOT 分析法執行『零退件』策略：【附件 3-4】

【附件 3-11】

S：97 年 8 月創新推動『零退件』方案，執行「臨櫃協助」。

W：97 年到所洽公民眾共計 168,425 人，平均每日約 700 餘人次進出，而實施前，一次告知單每月均值為 575 件。

O：實施後，一次告知單已由 97 年 8 月 173 件、9 月 141 件，大幅減量至 11 月 94 件，足顯退件率逐月遞減。

T：一次告知單退件比例已由 7 月 4.28%，減至 11 月 0.49%。

※關鍵績效：97 臨櫃行政協助民眾免退件計 8,013 件，估社會成本節省民眾往返 12019.5 小時與 1,201,950 元之交通費。

D. 走動式服務之效能性：【附件 3-12】

整體有形效益：共計受理 7,308 人次、節省民眾往返交通費 420,560 元及 8,815 小時之時間成本。

※關鍵績效：

(A) 集體受理自然人憑證：省卻 15 位民眾到所行程與申辦時間約計 13.8 小時、交通費用 1,500 元等社會成本並反應政府節能減碳。

(B) 集體受理身分證：自受理到發證僅派 2 人力服務 3,447 位學生，節省往返交通費用 344,700 元及 2,872.5 小時之時間成本。

(C) 災區戶政服務站：受益 53 位民眾節省往返交通費用 10,280 元及 101 小時之時間成本。

(D) 到府(院)服務：受益 267 位民眾節省往返交通費用 40,050

元及 623 小時之時間成本。

- E. 創新 4 項縮短申辦業務時（流）程之高效能性：【附件 3-13】  
※整體有形效益：共計受理 9,877 件、節省民眾 44,160.1 日及往返交通費 987,700 元。  
(A) 縮短英文謄本核發時程：法定 6 日縮短 3 日或當場核發。  
(B) 縮短未提佐證補發身分證核發時程：【5 日/件－20 分/件】  
(C) 印鑑兩地化：【1 小時/件－10 分/件】  
(D) 縮短 14 歲以上改名作業【3 日/件－20 分/件】
- F. 全國首創有效整建日據時期除戶簿頁浮籤轉錄與戶長索引資料庫方案研究：  
自由時報報導『新莊日治時期戶籍 e 化，查詢便民』1 則。

## 參、未來努力方向

### 一、由滿意至感動服務

持續推動戶政創新精進服務，掌握戶政業務績效與民眾的感受，建構「顧客感動」為導向之企業型政府。

### 二、高效能服務

賡續推動創新服務研究創新，創造高品質、高效率之服務效能。

### 三、推廣運用網路電子謄本

行銷運用自然人憑證申領網路電子謄本，使電子簽章具有與到本所申請電子謄本同等效率，簡化行政作業流程。

### 四、各機關介面連結

因應科技發達，各公務機關已普遍使用電腦化作業，相關查詢應充分使用介面連結，以達電子化政府無紙化作業及縮減申辦流程。

### 五、戶籍申請書數位化

全面整理民國 35 年臺灣光復後至今之戶籍登記申請書，規劃未來以電子化方式儲存，使申請書檔案調閱更方便，提供更便捷之服務。

### 六、線上即時影像

網站統一建置現場等待人數線上即時影像，民眾洽公前透過網頁得知等待人數，可斟酌洽公時間，免除等辦時程。