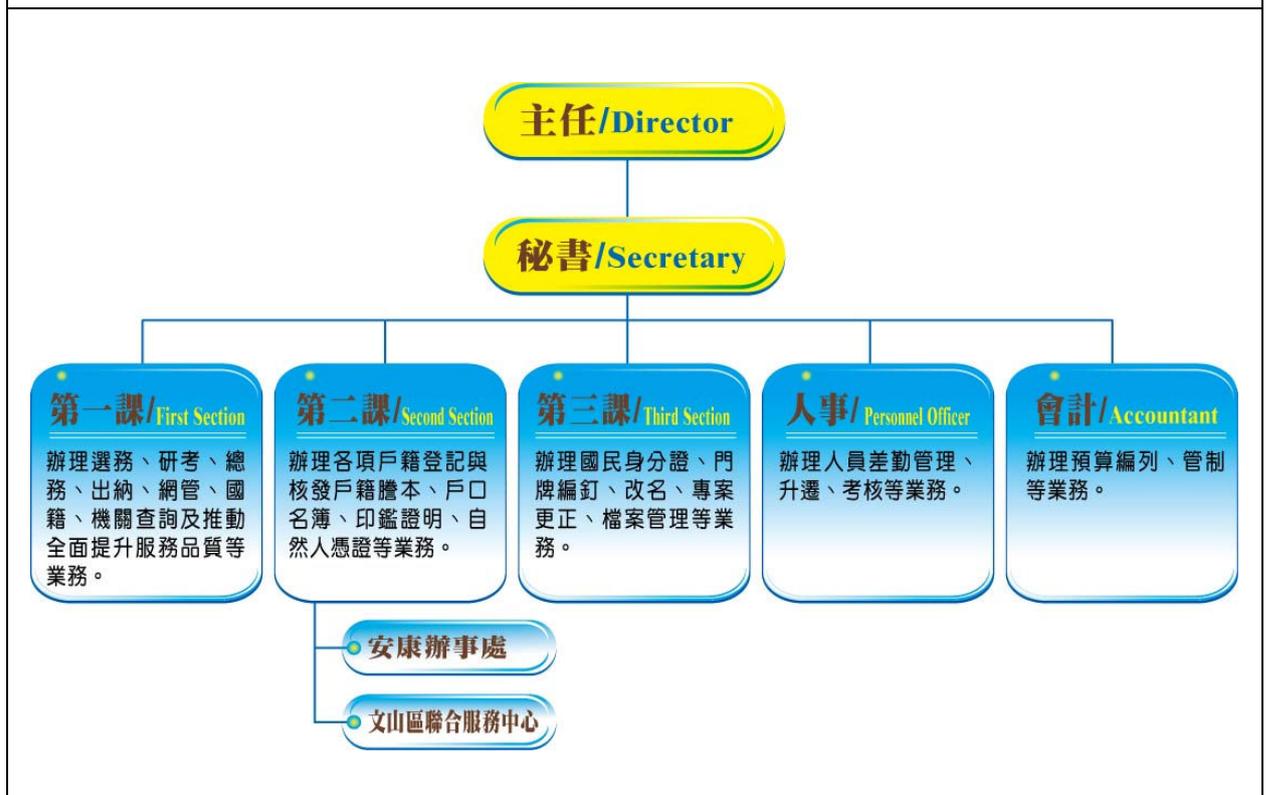


基本資料

機關名稱	新北市新店區 戶政事務所	首長	于英美	職稱	代理主任
機關地址	新北市新店區行政街2號二樓				
機關網址	http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/				
預算員額	編制人員 60 人；工友 4 人；技術工 6 人；共計 70 人				
總預算	新臺幣 73,302,139 元整				
聯絡人	吳玉倩	職稱	課員	電話	(02)29147675
E-mail 位址	AB4314@ms.tpc.gov.tw			傳真	(02)29130267

機關組織圖



主任	秘書	課長	人事	會計	課員	戶籍員	辦事員	書記	雇員	工友	技術工
1	1	3	1	1	18	19	11	4	1	4	6

服務區域

組織名稱：新北市新店區戶政事務所

服務區域：新北市新店區全部區域

服務面積：總面積 120,011.8 公頃

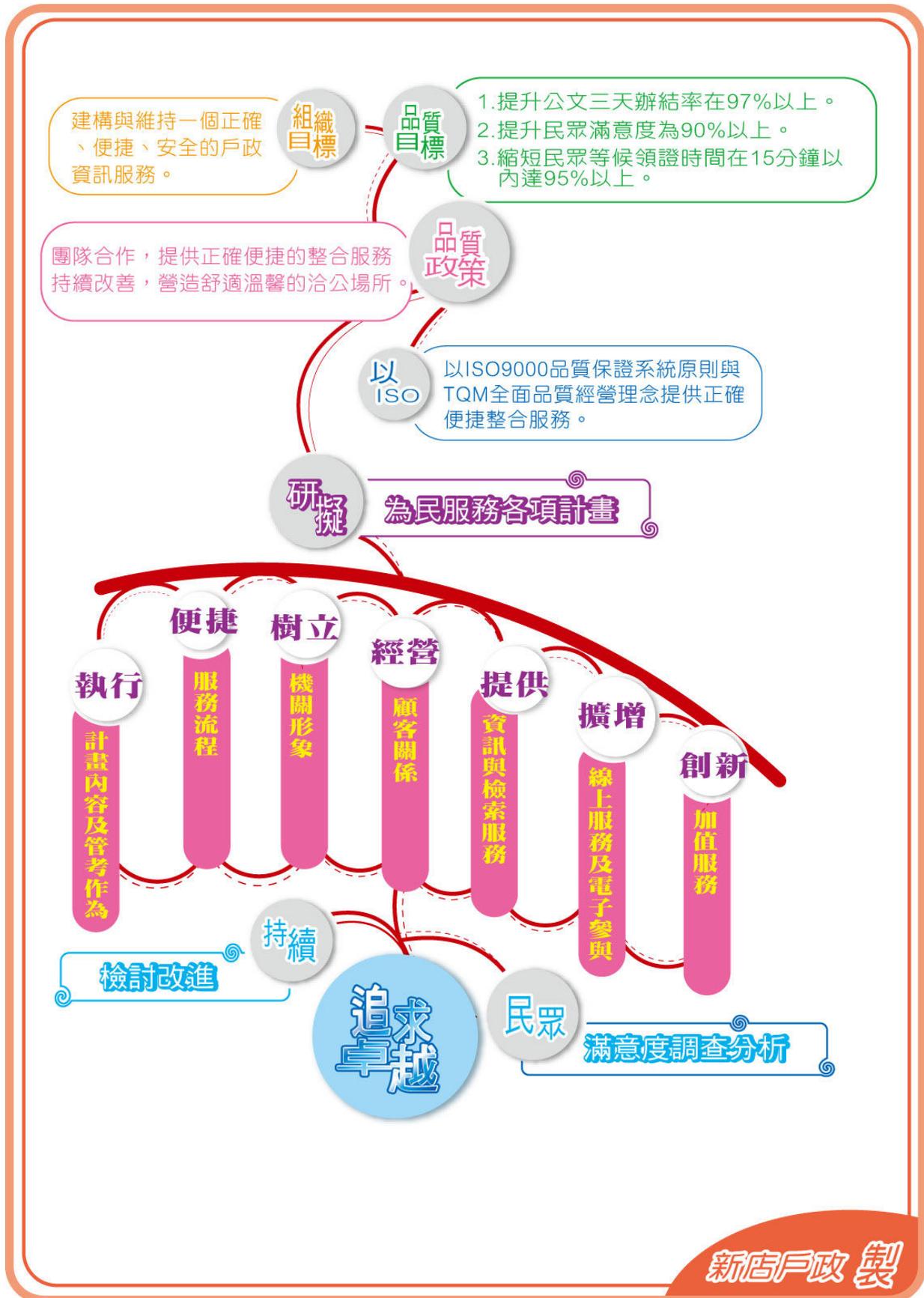
(位居新北市南端，臺北盆地東南隅，東鄰石碇區，西界中和區，南銜烏來區，北與臺北市文山區為界。)

服務人口：116,470 戶，計 296,411 人

(共劃分 69 里、1447 鄰，人口數平均每年成長 0.61%)



新北市新店區戶政事務所為民服務業務架構圖



壹、為民服務業務現況簡介

一、前言

隨著臺北縣升格為新北市，本所從「臺北縣新店市戶政事務所」改制為「新北市新店區戶政事務所」，展開另一段嶄新的里程。在市民對公共服務的高度企盼下，打造「親切、便民、創新、高效率」的優質服務文化，是本所推動服務品質創新精進的動力，更是新北市戶政團隊共同願景。

本所以「追求卓越」為組織服務願景，訂定各項品質政策及品質目標，歷年來在推動品管圈、全面品質管理、標竿學習均有顯著績效，90年更榮獲行政院服務品質獎的肯定，本所冀許以不斷創新研究發展的精神，創造顧客感動服務的最高境界。

二、執行計畫與管考作為

(一)執行計畫：訂定99年度提升戶政為民服務創新精進執行計畫。

(二)管考作為(績效評估)

1. 量化研究：運用各項服務滿意度調查、統計、分析、建議、追蹤控管等手法，以作為改善服務品質及提升行政效能的參考。
2. 質化研究：彙整民眾對創意服務項目提供的回饋與建議，就其提供之意見進行追蹤及改善，並以此作為創意服務的績效評鑑依據。

三、服務重點項目

(一)Convenient-便民的戶政服務

全功能服務的單一窗口	<ul style="list-style-type: none">  設 18 個綜合受理櫃台及自動叫號機，迅速提供查詢、申辦及核發。一處收件、全程服務。  主動提供出生、死亡、結婚等 10 種整合資訊。  全面實施「簽名立可辦」，以「OPEN OFFICE」軟體為民眾代填書表，民眾簽名即完成申辦。
------------	---

<p>多元化的服務時段與申辦管道</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ 「中午不休息－彈性上班」、「週三夜間辦公」、「週六加值」、「假日預約結婚登記」等，提供多樣性的服務時段。 ✚ 提供線上申辦、傳真、電話、通信等管道。設安康辦事處及文山區聯合服務中心簡易戶政服務櫃台。 ✚ 實施「預約登記制度」、「預審制度」提供到所免等待的服務，使民眾感受本所對服務品質的用心。
<p>跨區申辦戶政服務與印鑑數位化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ 日據時期及電腦化前、後戶籍資料至全國任一戶所即可完成，一地申請，全國連線。 ✚ 93年起實施異地申辦戶籍登記，大幅縮短民眾往返戶籍地時間，實質提升簡政便民的成效。 ✚ 98年啟用印鑑數位化比對系統，為全國首先開發完成的創新措施，具印鑑資料數位化、印鑑外觀、本人簽名檔影像保存等功能。

(二)Caring-貼心關懷的戶政服務

<p>舒適安全的洽公環境</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ 規劃設置結婚專區、藝文展示區、民眾等候區、哺乳室等，提供中英文、符碼化引導標示及申辦書表。 ✚ 推動辦公場所週邊環境之清潔維護工作，由點而線進而全面延伸整體環境清潔。每日5s運動，員工自我管理。 ✚ 對於飲水、消防、照明、電源設備及保全系統，定期維護保養及公佈檢測結果，讓民眾洽公更安心。
<p>倡導環保節能的生 活公約</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ 禁用免洗餐具，實施垃圾分類與資源回收。推動盆栽認養活動，設置綠意造景，營造健康舒活的環境。 ✚ 光源設備以分區供電照明模式達到節能節電的效果。確實執行綠色採購政策，本年度綠色採購達成率為98%。 ✚ 響應「無紙化」環保理念，由員工自發性提案「建置內部網站」，本年度節省紙張的金額高達新臺幣67800元。
<p>重視顧客關係與洽公臨櫃禮儀</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ 定期辦理民眾滿意度調查，列管追蹤，網站公布改進意見，彙整建立民眾意見資料庫，轉化為具體的服務措施。 ✚ 服務現場、網站提供民眾發聲的多元管道，將民眾意見反映卡與處理回應方式公布網站，尊重、傾聽民意。 ✚ 推行「禮貌運動」，舉辦開工式、收工式等親民禮賓作為，力行櫃檯引導及接待服務禮儀，升格後服務再升等。

(三)Cross-linked-跨機關的戶政服務

<p>品牌行銷通路</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ 發行 3C2E 行銷戶政科技綠能服務電子書，透過 Youtube 網站推廣本所服務理念。 ✚ 並以現有公部門各項管道網絡與通訊通路，節能迅速行銷政府機關形象。
<p>跨領域、機關整合便民服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ 與地政、稅捐、監理、公所等機關合作，整合政府資源，提供一處申辦全程辦理的單一窗口服務。 ✚ 提供「法律扶助」駐點服務，由專業律師每週到所一次提供法律諮詢，協助無力負擔律師費用民眾。
<p>開啟電子化政府的鑰匙— 自然人憑證</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ 全面開放申請自然人憑證時段，不受時間、地點限制。 ✚ 積極宣導使用自然人憑證，提升其發卡量；推廣電子戶籍謄本取代紙本謄本申請量，達成書證減量目標。

(四)Efficient-效率的戶政服務

<p>專業人力養成以提升機關競爭力</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ 建立提案制度，鼓勵員工發揮創意。就作業流程、工作環境、促進內、外部顧客滿意等提出具體改善方案。 ✚ 成立品管圈，以 QC 持續改進、全員參與及主管支持、自主自發團隊合作精神，腦力激盪，提升能力及競爭力。 ✚ 定期辦理教育訓練與法規測驗，遴員參加各項課程，提升專業素養。至獲獎機關觀摩標竿學習，改善服務品質。
<p>簡化工作流程以提升便民服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ 運用中華郵政公司開發之「電子郵遞 e 化平台」發送公文書信，簡化機關內部作業程序與縮短民眾收件時間。 ✚ 簡化「社會福利補助複查」作業流程，跨機關整合，節省往返二個機關的申辦時間，99 年度高達 8 萬餘次。
<p>減少洽公成本以提升服務效能</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ 實施到府、到校、團辦服務，為民眾解決不便到所洽公的困難，減少櫃台洽公人數，縮短民眾等候時間。 ✚ 因戶籍資料錯誤，申請更正戶籍登記的民眾，由戶所代查、傳真調閱相關戶籍謄本，民眾不用再奔波往返各戶政事務所，達成書證減量之目的。

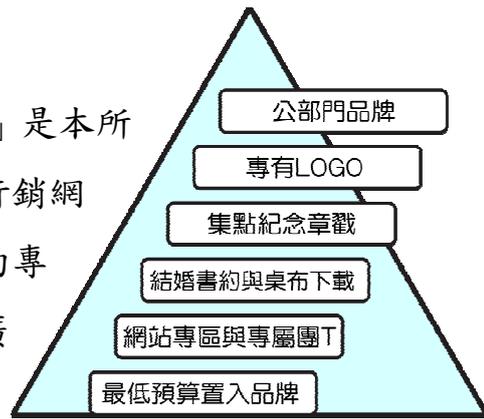
(五)Electronic-電子化的戶政服務

<p>建置全球資訊網，民眾距離零界限</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ 設置網際網路資訊服務站，提供本所簡介、最新消息、為民服務、申請須知等連結，設置 MSN 線上客服、等待人數即時查詢等，縮短民眾與機關距離。 ✚ 成立「3C2E SERVICE 品牌部落格」，創造最大的行銷效益，將文康活動、品管圈、志工服務等內部有趣生態，藉由網際網路的傳輸與網友分享，99 年度共分享 39 篇文章，點閱人數達 7 萬 2 千餘人次。 ✚ 兼顧民眾需求及資安重要，提供「逕遷戶所案件」、「戶長拒提戶口名簿案件」2 項線上即時查詢服務。並提供電子表單下載、申請須知及線上預約等連結服務。
<p>公開機關服務內容資訊同步透明化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ 網站建置「主動公開資訊」專區，提供政府資訊公開法第 7 條應主動公開資訊；設置「檔案應用」專區，提供檔案收費標準及服務時間，並連結國家檔案目錄查詢。 ✚ 網站資訊透明公開化，主動公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品等，落實 e 化政策。 ✚ 訂定「辦理資訊服務站資料維護更新處理計畫」與標準作業程序，成立資安小組執行定期更新與維護作業。
<p>擴增線上服務項目與電子參與</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ 在網站提供線上申辦、申辦進度查詢、法令查詢、各類信箱等動態服務項目，便利民眾申請各項事務及詢問。 ✚ 以電子行銷，設計精美的電子文宣及簡訊，不定期傳遞本所服務及活動訊息，獲得極大的宣傳效益。 ✚ 網站建置「即時互動」專區，設立「訪客留言」、「民意傾聽」、「MSN 線上客服」、「1999 網路電話」等 5 項電子參與服務。 ✚ 設置「電子民意信箱」、「主任與民有約」，由專人負責處理與回覆民眾的互動機制。

四、積極創新作為（本項創新作為將於 P61 頁說明）

（一）首創「3C2E SERVICE」品牌服務

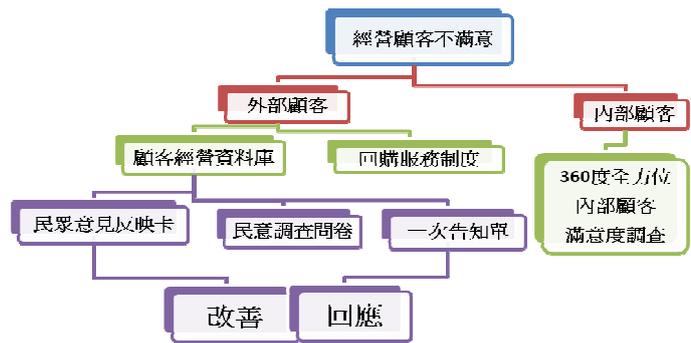
「3C2E SERVICE 三生有幸遇到您」是本所的專業品牌，結合公部門原有的行銷網絡之便利與資源，發展獨具特色的專業行銷模式，透過各式通路，推廣戶政服務，進而創造政府為民服務的最佳形象。（如圖一）



◎圖一：品牌創新示意圖

（二）首創「顧客不滿意」經營

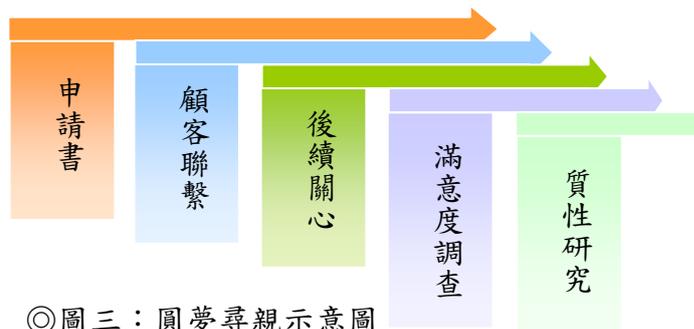
本所逆勢深入探討顧客不滿意因素，衡量與監控顧客不滿背後之驅動因子，並加以分析研究改進，無論是在「現場評價」或「回購服務」方面，都是本所具有獨特性及差異性的創意服務，滿足並超越不斷推升的顧客期望。（如圖二）



◎圖二：經營顧客不滿意示意圖

（三）創立「圓夢計畫」協尋親友服務

全國戶政資訊的建置完善，造就民眾對戶政服務的高度期待；為了讓懷抱夢想的人能實現個人的心願，本所以人性化、情感化的角度，關懷尋親者的需求及感覺，並從訪談紀錄中刻劃出許多感人的故事小點滴，讓民眾與本所的情感互動更顯珍貴。（如圖三）



◎圖三：圓夢尋親示意圖

貳、提升為民服務品質績效

一、優質便民服務構面

為提升機關的服務品質，塑造專業、親切、高效率的服務形象，本所以提供便捷的戶政服務，確保流程公開透明，全面改善合宜舒適的洽公場所，滿足民眾使用的需求，重視民情民瘼，與民眾建立良善和諧的互動模式，再造組織新形象。

(一) 服務流程

為簡化申辦案件流程，落實「網路替代馬路」政策，減少民眾往返奔波；貫徹執行「節能減碳」理念，善用網路資訊平台，在不違反資訊公開及隱私權保護的前提下，迅速提供民眾正確的資訊，本所各項作法說明如下：

1. 服務流程便捷性

(1) 單一窗口服務全功能程度

(1-1) 單一窗口服務類型：

- ① 臨櫃服務單一窗口：總服務櫃台 18 個，綜合受理各項申辦案件，一處收件全程服務；實施中午不休息、週三夜間、週六加值服務及假日預約結婚登記；另設置安康辦事處及文山區聯合服務中心，延伸據點，提供便捷的服務。
- ② 電話服務單一窗口：「客服中心--來就 good!」，配置專業客服人員，提供單一諮詢窗口讓民眾一通電話就能獲得完整的資訊。
- ③ 網路服務單一窗口：透過本所全球資訊網連結政府入口網提供各項線上申辦服務，以網路取代馬路，方便民眾取得政府各項服務資訊。

(1-2) 單一窗口全功能程度

櫃台全功能的程度為 97.14% (105 項戶籍登記/102 項櫃

台全功能服務)。經內部檢討，考量門牌編釘需現場查勘套繪地圖及外籍人士歸化國籍諮詢案件，暫不宜納入綜合受理。期以專屬客製化的服務，讓洽公民眾獲得更專業的資訊。雖然依序取號是一種公平機制，惟囿於辦理的事項常會有不同的處理程序及時間，仍需視待辦人潮及季節屬性予以不同的處置，是以加強服務整備、人員訓練及服務提供，達到縮短民眾洽公的時間。

(1-3)單一窗口服務關鍵策略(如圖四)



◎圖四：單一窗口服務關鍵策略

①服務整備：

A. 強化戶役政資訊系統，更新工作站升級為 WINDOWS7 作業系統、提升網路傳輸速率由 2M/512K 至 4M/1M、全面配置身分證條碼掃瞄器。

B. 改善流程：

(A) 實施櫃台物品定位，方便同仁支援，節省找物時間。

(B) 制定標準化作業流程，定期更新工作手冊。

(C) 全員配置自然人憑證，善用電子開門簡化表單及流程，以定字章取代附件影印，簡化申辦流程、縮短民眾等待時間。

②人員訓練：

A. 辦理教育訓練：透過每天上午 8:45 至 9:10 櫃台人員分組案例研討；電話接聽法令專業度實機訓練，加強同仁法令

專業及回應正確度，提升軟實力。

- B. 禮儀訓練：力行「起身相迎，雙手遞件」服務禮儀。
- C. 職務輪替：加強職務輪調擴展工作領域、增進專業及行政經驗、落實職務代理、促進組織活力，全方位提升同仁服務面向，本年度 22 人次。

③服務提供：

A. 多種服務：

- (A) 愛心服務：對於老弱、行動不便、攜帶年幼子女者，由愛心櫃台專責辦理。
- (B) 簡易案件：等待人數超過 10 人，即開設簡易窗口專辦戶籍謄本，避免民眾久候。
- (C) 大宗謄本及繼承連貫謄本預約服務：以預先收件方式，交付安康辦事處及文山區聯合服務中心專責辦理，以疏緩中心所的業務量。
- (D) 預約服務：
 - a 每天開放 10 個名額接受民眾預約，定時定點於 25 號櫃台辦理。
 - b 因證件不齊持一次告知單續辦的民眾，主動預約申辦時段或提供預約資訊，免取號等候。
 - c 99 年共受理 116 件。
- (E) 自然人憑證服務：全員配置 RAO 審驗卡，全時段提供民眾申辦服務。

B. 跨機關整合服務：

(A) 同業聯盟跨域服務：

- a. 全國性：戶政業務全面跨越『戶籍地』的藩籬，逐步開放戶籍登記可選擇在全國任一個(總計 369 個)

戶政所辦理，以內部作業取代民眾奔波，提供更便捷的服務。99 年度本所辦理異地登記案件計 41409 件，佔全所案件比例達 20.8%。(附件一, P85)

b. 新北市：

(a) 英文戶籍謄本：凡被申請人設籍新北市得向本市任一戶政所申請。

(b) 戶籍檔案原始資料影本：在本市申請戶籍登記案件之附件，得向本市任一戶所申請傳真代發。

(B) 異業聯盟跨域服務：

a. 整合戶政、地政、稅捐、監理所建立 4 合一跨機關資料傳送平台，民眾辦妥戶籍資料變更後，即同時填具申請書提出申請，土地房屋的地籍、稅籍資料、使用牌照稅稅單投遞地址及駕照、行照地址等，透過機關橫向連繫同步更新，免除民眾奔波其他機關辦理。

(如表一)

◎表一：異業聯盟績效統計

總人次	稅 捐 單 位		地 政	監 理 單 位	
	變更房屋稅資料	變更地價稅地址	地籍資料變更登記	變更駕駛執照資料	變更行車執照資料
	132	129	75	216	181
240	261		75	397	

b. 專業律師免費駐點服務：法律扶助基金會每週四下午 2 點至 5 點於本所第 19 號櫃台受理諮詢；99 年計服務 240 位民眾，讓無資力者亦能平等的獲得法律適當的保護。

C. 整合服務資訊：辦理出生、死亡、遷徙、改名登記等，主

動提供民眾申辦後續服務資訊。如出生登記提供本區生育補助、申辦健保卡、幼兒預防針注射等後續服務的資訊。(附件二, P86)

(2)申辦案件流程簡化程度

透過戶政資訊數位化、各機關的資訊平台及法規鬆綁等革新措施，確實大幅縮短民眾申辦流程及時間。從本所的案件型態分析，臨櫃案件包括各項戶籍登記、證明核發、自然人憑證等（98年/251783件，99年/268883件），非臨櫃案件則以網路預約、書面、電話、通信等方式，透過機關間的聯繫完成作業（98年/814件，99年/898件）。故從案件量之成長率分析，99年度臨櫃案件與非臨櫃案件之成長率分別為6.79%與10.31%，因此，本所以「簡化流程」為首要改善目標，就服務項目積極改造檢討。

(2-1)申辦流程簡化具體作為：

1. 愛心一線牽，效益立即見

低收入等社會補助案件由區公所提供受補助名冊本所列印戶籍資料，省去民眾往返二個機關的申辦時間。

(如圖五)

執行效益：

- ① 民眾不出門即可實質受惠，並感受政府照護的用心。
- ② 從民眾端思考民眾實際需求，提出的政策對民眾有實益。
- ③ 99年約20287人次受惠，節省民眾約81148趟往返次數。



◎圖五：「愛心一線牽，效益立即見」示意圖

2. 裡應外合，一網打盡

現況：外籍人士由於語言的隔閡在申辦歸化取得我國籍時，需向多個機關申請各式證明文件：(1)入出境紀錄-移民署(2)刑案紀錄-法務部(3)生活無虞證明-區公所(4)基本語言能力證明-各教育機構等文件。流程 3-6 個工作日。(如圖六)

改善前：

入出境及刑案紀錄已透過電子閘門取得，生活無虞證明及上課時數紀錄則需分別行文至區公所及各教育機構查證。

改善後：

透過電子閘門、傳真或電話查證方式，取代公文查詢。

◎圖六：「裡應外合，一網打盡」示意圖

改善效益：

- ①以跨機關合作代替民眾往返奔波各機關。
- ②以便民流程主動關懷新住民的權益。
- ③每件申請案縮短 6 個工作天。

(2-2)99 年度向上級主管機關建議申辦流程簡化具體作為：

項次	建議案由
1	99 年 1 月 8 日建議「我國國人涉外認領非婚生子女，被認領人於原屬國或大陸地區出生時已約定從父姓，無須檢附從父姓相關文件。」就被認領的非婚生子女從姓問題，應尊重原屬國的文件，毋須另行製作重複確認。本案已獲內政部採認，全國戶政機關一律適用。
2	99 年 8 月 31 日建議臺北縣政府社會局「審查各項社福補助案件時，以『內政部戶役政電子閘門系統』查詢抄錄方式代替列印戶籍謄本」。透過資訊平台取得業務所需資料，以機關內部作業取代民眾奔波，本案由臺北縣政府民政局錄案研議。
3	99 年 6 月 21 日提議「入出國及移民署可受理以傳真查詢入出境紀錄代替公文往返」乙案，對於電腦化前入出境人口提供傳真查詢，改善目前公文往返或民眾奔波的流程。本案由內政部審議中。

(2-3)其他流程簡化作為：配賦戶役政系統密碼提供異業機關查詢，減少民眾奔波。

序號	機關名稱	簡化流程作為	98年	99年
1	新店農會	會員資格審查	4978	5007
2	新店地政所	清查土地所有權人	730	1700
3	新店區公所	社會救助資格審查	0	20287
合計			5708	26994

✚ 成長率：

- ① (本年度配賦密碼供異業機關查詢案件數-上年度配賦密碼供異業機關查詢案件數)/上年度配賦密碼供異業機關查詢案件數*100%
- ② (26994-5708) /5708*100%=372.9%

(2-4) 走動式及特殊服務：

① 走動式服務

<p>到府服務</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 對象：行動不便、老邁、坐月子婦女的民眾，應親自申辦事項而無法到所辦理者，提供到府服務。 ■ 事項：辦理補發身分證、印鑑證明及行政協助核發身分證。 ■ 績效：98年/186件，99年/228件。 ■ 目的：滿足民眾需求，維護民眾權益。
<p>到校服務</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 對象：設籍並就讀本區年滿14歲以上的國中生。 ■ 事項：初次請領國民身分證。 ■ 績效：98年/1545件，99年/1642件。 ■ 目的：讓學生安心就學、父母放心工作。
<p>團辦服務</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 對象：凡設於本區的公私立機關(構)，提供5人以上到府辦理自然人憑證服務。 ■ 績效：99年/40件。 ■ 目的：積極推動電子化的服務。

②特殊服務：

- A. 協助行政院退輔會各榮家辦理單身榮民死亡登記，榮家以公文檢附死亡證明書、身分證、戶口名簿，由本所辦理死亡登記，透過機關間的合作，讓無親者可以獲得尊榮。98年/7件，99年/10件。
- B. 旅外國人於國外辦理結、離婚登記，可授權我駐外館處函轉相關文件於戶政所登記，民眾毋須回國辦理，節省往返路程及機票費用。98年/10件，99年/17件。

(3)申辦案件書表減量程度

(3-1)便利申請人準備及檢附申辦書表：

戶政資訊系統提供申辦案件 105 項申請書，由系統列印民眾免填，需申請人準備及檢附的申辦書表為約定書、委託書、同意書等，亦可透過網路下載、傳真或現場臨櫃取得，便利申請人使用。本（99）年度再針對其他申辦案件的表單提出減量及改善措施。

(3-2)申辦書表減量具體作為：

①提供 3 項「立可辦」書表減量積極作為

<p>簽名立可辦 辦理戶籍案件及證明文件，由民眾口述承辦人員確認身分後即線上填報，列印紙本交付民眾簽名即完成申辦服務。</p>	<p>免謄本立可辦 受理戶籍業務透過線上或傳真查詢，民眾免附任何戶籍謄本。</p>	<p>免證明立可辦 透過各機關資訊平台取得必要證明文件。</p>
<p>99 年受惠人次 255890 人</p>	<p>99 年受理件數 2890 件</p>	<p>99 年受惠人次 14639 人</p>

經檢討再增加提出 20 項簽名立可辦書表（附件三, P87），目前總計為 125 項。

② 「書表查證，e 指即通」

門牌編釘及證明核發，改善前需檢附建築物所有權或公司行號營利登記證明，改善後則透過地政資訊系統及全國商工行政服務入口網查證，免附證明文件。99 年度計受理 44 件。
執行效益：

✚ 透過電子閘門機制，強化電子 e 化服務。

✚ 達成減少檢附書表的目的。

(3-3) 向上級主管機關建議書表減量之具體成效：

項次	建 議 案 由
1	99 年 10 月 25 日建議「建請內政部入出國及移民署，對於無戶籍國民取得核准定居資料發送電子通報，免除公函副知。」 <u>善用電子閘門、落實書表減量</u> ，本案刻由內政部審議中。
2	99 年 11 月 4 日建議「於電子戶籍謄本增加謄本檢查號之條碼，以提供機關驗證時可以掃瞄輸入。」 <u>提高電子戶籍謄本使用率，減少紙本使用量</u> ， <u>本案獲內政部錄案辦理</u> 。

(3-4) 減少申請人於申辦過程中補件次數：

① 配合各機關推動單據憑證電子化，凡以信用卡、網路 ATM、自動轉帳扣款或至便利商店繳款等，致無法提具相關單據如房屋稅單、水電費、天然瓦斯費等繳費證明者，在受理民眾申辦案件時，均以電話、傳真、電子閘門向相關單位查證，逕行辦理，減少民眾來回奔波補件。99 年共有 431 人次受惠，節省民眾往返他機關申請證明共計 862 趟次。

② 民眾親自辦理戶籍登記致身分證資料有所變更，須同時換證，雖相片逾 2 年的規定，於核對人貌無異後，即以檔存相片逕行製證，減少民眾重新拍照補件的次數。99 年約有 2 萬餘人次受惠。節省民眾赴相館拍照約 4 萬趟次及拍照費用；1 件以 300 元計約省下 6 百萬元。

(3-5)其他便利申辦人檢附書表之作為：

序號	辦理事項	免附書表作為	98年/人次	99年/人次
1	補領國民身分證	辦理掛失及補證免附報案三聯單	6461	7376
2	教育程度註記	免附學歷證明	155	354
3	申辦戶籍無法提具戶口名簿	行政協助傳真辦理	539	1456
合計			7155	9186

 成長率：

① (本年度免附書表案件數-上年度免附書表案件數) / 上年度免附書表案件數*100%

② (9186-7155) / 7155*100%=28.4%

(3-6)跨機關電子開門查詢：

①全員配置自然人憑證，透過電子開門處理民眾申辦業務，減少書表附件，免除民眾奔波。(如表二)

◎表二：電子開門績效統計

序次	電子開門名稱	查詢事項	項次	98年	99年
1	移民署入出境查詢系統	國籍業務、遷徙及初設戶籍登記	3	2584	4101
2	法務部創新e化服務刑事資料查詢系統	刑案資料供國籍、改名、改姓、更改姓名、變更統一編號、入出矯正機關	4	1504	1452
3	地政資訊管理系統	確認房屋所有權人、門牌編釘、請領門牌證明	3	222	386
4	門牌地理資訊系統	門牌座落位置	1	1606	1470
5	e-portal	身分影像查詢、輿情資料庫	2	2446	639
6	全國商工行政服務入口網	確認公司行號負責人	1	27	15
7	金融聯合徵信中心	警示帳號查詢	1	99	1200
8	司法院監護及輔助宣告案件院外查詢系統	監護、輔助宣告裁定書是否送達生效	2	52	94
9	戶役政e化作業系統	身分證掛失/撤銷掛失 新住民關懷訪視紀錄	3	7132	7060
10	國籍行政作業系統	(準)歸化、喪失、回復國籍	4	219	190
合計			24	15891	16607

②運用電子開門成長率：

A. (本年度使用跨機關電子開門認證辦理之案件數-上年度使用跨機關電子開門認證辦理之案件數)/上年度使用跨機關電子開門認證辦理之案件數*100%

B. (16607-15891)/15891*100%=4.5%

2. 服務流程透明度

在個人資料保護法的規範下，主動公開各項行政作為，提供民眾查詢的管道與案件處理程序，力求申辦流程一致，提供快速且透明的服務。

(1)案件處理流程查詢公開程度

(1-1)提供案件承辦資訊種類

①機關網站：<http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/>

A. 提供客製化的服務資訊：

 <p>兒少版</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 提供兒童認識戶政服務及戶籍登記業務 ■ 設計精美卡通版桌布下載 ■ 首創「國中生初領證專區」，提供國中生初次申辦身分證之資訊
 <p>原住民</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 提供原住民族群相關法令查詢 ■ 原住民身分的取得、喪失、回復方式及民族別註記 ■ 民族別註記率達 88.1%
 <p>新住民</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 提供國籍法相關法規查詢 ■ 公告歸化國籍程序 ■ 提供歸化國籍測試時間、題庫及舉辦考前輔導 ■ 招募外籍志工及公告外籍志工服務時段
 <p>English</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 提供戶政相關法規查詢 ■ 提供本所介紹及服務時間、戶政規費一覽表、戶籍罰鍰處罰金額基準表等 ■ 網站連結資訊

B. 公開服務資訊：機關地址、電話及承辦課室分機號碼，等待人數即時顯示，戶政規費收費標準表、戶籍罰鍰處罰金額基準表，申辦須知、標準作業時限、流程(SOP)等 71 項及客訴處理流程。

②服務場所：公告機關辦公時間、業務承辦櫃台、辦公室平面圖、辦理時限、戶政規費收費標準、戶籍罰鍰處罰金額基準表等，便利民眾洽公。

- A. 受理櫃台清楚標示服務人員姓名，主動遞送個人化的名片，提供承辦業務分機號碼，便於民眾查詢。
- B. 服務中心書寫區提供戶籍申辦須知、書寫範例。
- C. 遺失物公告招領。
- D. 公告欄及跑馬燈公布即時資訊。
- E. 其他機關服務資訊宣導摺頁。
- F. 公告「社團法人中華音樂著作權協會(MUST)」、「錄音著作權人協會(ARCO)」公開演出授權證明文件。

(1-2)提供案件查詢管道種類



①現場查詢管道：

- A. 客服中心：配置 4 位客服人員，提供即時的資訊服務，99 年總計服務 18306 件。

B. 綜合受理櫃台：設置 18 個綜合受理櫃台，即時回應民眾疑問。

② 電話查詢管道：本所網站提供各承辦人及業務分機表，並設置「市內」、「網路」2 類電話，方便民眾來電洽詢公務。

A. 市內電話：提供戶籍諮詢服務，99 年總計 43236 件。

B. 網路電話：藉由網路無遠弗屆的特性，民眾可使用免費的「webcall」詢問戶籍資訊。

③ 網路查詢管道：本所全球資訊服務網建置「線上查詢」以及「MSN 線上客服」系統，運用網路便捷的服務特性，提供網路客群即時的資訊服務。

A. 線上查詢系統：提供逕為遷徙、催告戶口名簿線上案件查詢。(98 年/527 件，99 年/591 件)，另提供線上查詢現場等待人數資訊。

B. 建置 MSN 線上客服系統。

④ 其他查詢管道：

A. 公文函復均清楚載明承辦人姓名、聯絡電話、公務電子郵件帳號、傳真電話及地址等，便於民眾洽辦業務。

B. 傳真查詢：提供各機關、金融機構、公證單位傳真查詢，簡化公文流程。(98 年/2415 件，99 年/1533 件)

C. 手機查詢系統：提供二維條碼圖示網路訊息、現場下載服務，讓民眾輕鬆使用手機下載，查詢戶政業務資訊。(如圖七)

D. 「PDA」系統：方便民眾隨時可無線上網查閱本所網頁建置之 PDA 版本資訊。



◎圖七：二維條碼圖示

E. 「GPS 門牌檢索」系統：查詢門牌座落位置。

(2) 案件處理流程主動回應程度

(2-1) 「一般性案件」主動通知及確認

- ① 臨櫃通知：民眾口述申辦事項，由服務人員確認身分後，即進行線上填報，列印申請書交付民眾確認簽名。99 年受惠人次為 260764 人。
- ② 簡訊或電子郵件通知：民眾遞件後，於「收件、函轉、結案」時，分別依案件流程發送簡訊或電郵，讓民眾隨時掌握案件辦理的流程，全程公開透明。99 年受惠 1864 人次。
- ③ 網路預約案件：依預約事項主動通知確認。99 年受惠 402 人次。(如表三)

◎表三：網路預約績效統計

網 路 預 約 服 務 績 效 統 計 表				
戶籍謄本	戶口名簿	門牌證明	到府服務	預約假日 結婚登記
248	29	3	2	120

- ④ 電子郵遞 epost 通知服務：補領身分證、委辦印鑑證明及接收出生、死亡或法院判決案件，均主動發送電子郵遞確保民眾權益。99 年受惠為 11094 人次。
- ⑤ 領據通知：受理英文戶籍謄本遞送領據約定取件時間。99 年受惠人次為 870 人次。
- ⑥ 公文通知：利害關係人申請更正他人身分資料時，主動發函通知相對人案件處理情形，確保雙方權益。99 年 16 件。
- ⑦ 單方持憑法院判決書、調(和)解筆錄辦理離婚登記，主動發函另一當事人辦理換證補註事宜。99 年 118 件。

(2-2) 「授權性案件」主動通知及確認

戶籍登記在於確認身分維持社會的安定性，依戶籍法第 16.17 及 48 條規定，民眾未於法定期限內登記，經以書面催

告程序仍不為者應逕為登記案件，於登記前、後均主動通知及確認。

①逕為遷出登記

- A. 遷出國外登記：接獲移民署通報後以公函通知當事人，逾申辦期限由本所逕為遷出登記。(98年/1675件,99年/1518件)
- B. 逕遷戶所登記：房屋所有權人申請將原住戶全戶遷離戶籍地，依法催告滿3個月又30天後，逕為住址變更戶政所，並副知申請人、警政機關。(98年/508件,99年/591件)

②逕為遷入登記

- A. 逕遷矯正機關：對於矯正機關收容人因房屋所有權人申請，當事人不為時，於催告程序完成逕為遷入矯正機關以符事實。(98年/44件,99年/50件)
- B. 按址居住經確認催告而不為者，逕為遷入登記。

③逕為身分登記：

- A. 逕為出生登記：逾法定申報期限60日，依法完成催告程序，由主任代立姓名後逕為辦理出生登記。(98年/22件,99年/21件)
- B. 逕為死亡登記：逾法定申報期限30日，完成催告程序後逕為辦理。(98年/11件,99年/27件)
- C. 其他逕為身分登記：監護、輔助、未成年子女權利義務行使負擔、非由檢察官聲請之死亡宣告、更正、撤銷或廢止登記，或應為認領、收養、終止收養、離婚登記事件經法院裁判確定者，經催告仍不申請者，應逕行登記嗣後通知辦理結果。

(2-3) 公文書處理管理機制

- ① 依「文書處理手冊」規定，細心承辦公文業務。
- ② 訂定 2 項服務品質目標「公文三天辦結率在 97% 以上」、「公文稽催件數在 20 件以下」，以確保公文承辦品質與效率。99 年度均達成目標值；分別為公文三天辦結率為 98.9%；公文稽催件數平均每月為 4.25 件。
- ③ 人民申請案依規定 3 天辦結，申辦案件逾期答覆，立即以電話、簡訊或電子郵件通知，本年度 9 件。

(二) 機關形象

本所自民國 71 年搬遷至現址，由於人口成長快速空間已不敷使用，在民眾建議與期盼下，預計於民國 100 年原址重建，未來將整合各行政機關為住商辦的智慧型大樓。基於「愛物惜物、能用勘用、能省則省」的環保理念，全員用心努力維護各項設施，並積極推動各項便民措施，期以「小而能、小而美、小而巧」的型態，為民眾提供周全而完善的服務。

1. 服務場所便利性

(1) 洽公環境適切程度

民眾對於機關整體洽公環境的滿意度 96.8%，較 98 年 96.6% 成長 0.2%。（附件十一，P99）

(1-1) 推動環境美(綠)化，營造具特色的洽公場所

- ① 櫃台佈置綠色小品植栽，由同仁認養細心照護。每月由專業園藝行提供更換大型盆景，呈現朝氣蓬勃的室內景觀。
- ② 以人造花草裝飾牆面上突起的電線及冷氣排水管，營造綠意鮮活的氛圍，小小巧思匠心獨具。
- ③ 運用黃、白雙色燈管，區隔民眾等候區及同仁辦公區，疏緩

民眾洽公情緒。

- ④善用巧思，結合畫作與布幕窗簾，展示地方人士藝文作品美化環境；同步於本所網站實境展示藝文作品，使民眾有親臨現場的感受。
- ⑤尊重「音樂創作者」之智慧財產權，取得社團法人中華音樂著作權協會(MUST)及錄音著作權人協會(ARCO)的授權，播放合法的音樂，提供輕鬆愉悅的洽公環境。
- ⑥持續執行 5S 運動，同仁主動自發整理環境；訂定環境清潔自評計畫，每日由團隊巡視辦公場所環境清潔。
- ⑦定期維護各類機具設備，確保各項設施的性能及安全，清楚標示使用說明，並將維護紀錄公告於服務場所及機關網站。
- ⑧響應新北市政府推動「清淨家園全民運動」，同仁主動清潔機關週邊 50 公尺環境，厲行「敦親睦鄰」的友善行為。

(1-2) 標示方向及雙語服務，清楚而正確

- ①與世界接軌，各服務項目、設施標示翻譯，皆符合研考會「國際生活環境服務網」統一之詞彙，各指示方向標示符碼化，創造全球化生活環境。
- ②服務人員皆配戴雙語識別證，展現專業、盡責的服務形象，引導服務人員、志工，均穿著服務背心，以便洽公民眾辨識。
- ③桌上放置職名牌，落實職務代理人制度，不因承辦人員出差、請假而使業務延宕未處理。
- ④服務中心、民眾等候區、領證區及綜合受理區，均以雙語標示，方向清楚。
- ⑤受理櫃台標示服務人員姓名及意見反映卡、禮貌卡等服務評價表，均採雙語標示服務。
- ⑥愛心服務鈴與公廁指示附設點字板，營造無障礙的安全空間。

(1-3) 申辦動線規劃妥適，符合民眾需求及使用習慣

①99 年度民眾對本所洽公動線順暢性的滿意度達 97.7%，較 98 年 96.8% 成長 0.9%。（附件十，P98）

②臺北縣政府研考會 99 年不定期查核，評列本所優點為：「服務人員服裝整齊劃一，申辦動線規劃妥適，符合民眾使用習慣。」

③具體績效：

A. 服務場所外

(A) 市區主要道路設置機關指示牌，導引民眾到所洽公。

(B) 本所網站提供交通位置圖連結 google map，可觀看鄰近街道，知名地標。另提供大眾運輸系統如捷運及公車路線，汽機車停放位置等，順暢民眾洽公動線。

B. 服務場所內

(A) 黃、白雙色燈管區隔民眾等候區及同仁辦公區。

(B) 設置雙語語音叫號系統，同仁隨時「按號等候」民眾。

(C) 導盲磚及點字板指引視障者洽辦動線。

(D) 設置自然人憑證 Q 形人形立牌，憑證專屬櫃台號誌及腳丫指引圖像，讓民眾輕鬆申辦。

(E) 志工及同仁身著背心親切招呼，主動引導民眾至櫃台。

(2) 服務設施合宜程度

99 年機關整體服務設施滿意度 96%，較 98 年 94.5%，成長 1.5%，顯示民眾對本所服務設施的認同。（附件十一，P99）

(2-1) 核心設施

①設置綜合受理櫃台、座椅、盥洗室等核心設施。

②備有無障礙設施（愛心服務鈴、導盲磚、點字板、身障專用

盥洗室)。

- ③申辦文件書表及填寫範例。
- ④民眾書寫專區放置申辦項目案件之填寫範例、須知及各式書約，提供民眾取用。
- ⑤除臨櫃申辦之案件，民眾可上網查詢、下載相關申請書表及填寫範例。
- ⑥各項貼心設施服務
 - A. 設置雨傘放置架及安全帽放置架。
 - B. 提供愛心傘、老花眼鏡。
 - C. 哺乳室加裝緊急呼叫鈴，讓婦女能安心哺乳。

(2-2) 一般設施

- ①設置服務臺、民眾書寫專區、民眾等候區、諮商協談室、書報雜誌區、飲水機、電視、公用電話、宣導資料及文具用品等一般設施。
- ②附設機車停車位，方便民眾洽公停放。
- ③辦公場所播放宣導短片，並利用跑馬燈宣導各項施政措施。

(2-3) 提供替代性服務

- ①客製化服務
 - A. 申辦所需文件由本所自行影印，主動解決民眾反應設置投幣式影印機之需求。
 - B. 申辦案件欠缺證件需補正者，當天持取號單可插號辦理，解決民眾因重新取號所需等候時間。
 - C. 開辦電話、網路預約申請戶籍謄本，主動解決民眾停車不便的困擾。
 - D. 加裝愛心鈴、提供到府服務，因應老邁及行動不便者的需求，解決本所辦公廳舍老舊無法裝設電梯的困難。

- ②與鄰近的公私機關(構)聯盟，提供民眾多樣性的選擇
 - A. 拍照服務：洽請週邊店家，提供身分證拍攝標準格式的快照服務，頗獲民眾好評。
 - B. 公證業務：提供法院及民間公證人的公證業務諮詢管道。
 - C. 法律諮詢服務：設置法律扶助諮詢櫃台，每週四由專業律師提供免費法律諮詢服務，深受民眾信賴與肯定。

(2-4) 環境友善行為-彰顯環保作為

- ①「簡約」、「潔淨」為本所重視環境之首要目標，並秉持「惜物」、「愛物」的感恩心情，不隨意浪費，辦公設備之汰換以「安全第一」為考量，縱使已逾保存年限，仍物盡其用，20年來已節餘1百22萬元。(附件四, P89)
- ②採購具「環保」、「節能」標章的物品，切實執行綠色採購政策，營造友善環境。
- ③力行「資源回收」，分成「紙張」、「塑膠」、「玻璃」等三大類，嚴禁使用免洗餐具，響應臺北縣政府打造「綠能、低碳」的樂活空間。

(2-5) 貫徹節電、節水、節紙運動

- ①陸續更換省電燈具使用 LED 燈，採取減盞措施及分區用電。
- ②全面裝設噴灑式水龍頭及更換 2 段式沖水設備，節約用水；另設置廢棄藥物回收站，避免水源遭受污染。
- ③減紙：
 - A. 建置內部網站節省紙張使用，包括線上測試、公文傳閱、票選系統、重要訊息公告等，營造無紙化空間。
 - B. 善用網路、電子郵件、跑馬燈、電視牆等工具，行銷公共服務，力行「e化M化」通路。
 - C. 申辦案件以定字章取代附件影印，節省紙張及檔存空間。

D. 自 96 年起研提減紙改善提案計有 15 件，經統計及效益評估，節省公帑達新臺幣 67800 元，成效卓著。(附件五, P90)

(2-6) 公共設施及人員管理維護機制

- ① 定時巡檢公廁，建立管理維護規定，獲新北市政府環保局評定為優等。
- ② 簽訂清潔商品租賃、空氣清淨機、飲水機、消防、保全、電腦設備等維護合約，定期維修養護，並將結果上網公告，讓民眾安心洽公。
- ③ 不定期實施第一線查核工作，使本所、安康辦事處及文山區聯合服務中心各項環境設備、人員態度、辦事效率及宣導資料皆能符合民眾期望。

(2-7) 每日由值星官依「戶政有禮、服務升等」自主檢核表，補充各項文件書表、檢查並予紀錄。

2. 服務行為友善性與專業性

(1) 服務親和程度

(1-1) 洽公禮儀滿意度

本年度整體洽公服務禮儀滿意度為 99.1%，較 98 年 98.6% 成長 0.5%。

(附件十一, P99)

關鍵策略為：

◎圖八：SMART 服務禮貌守則

- ① 修訂「服務禮貌守則」，以 SMART 服務自我期許，由同仁票選服務禮儀優異同仁，訂定標準流程齊一作法，透過相互觀摩及學習，讓禮貌運動蔚為風潮。(如圖八)

■ **Skillful**：對於權責的業務應充分了解、並熟悉相關法令，正



確回答問題。

- **Mannerly**：面對民眾詢問，應保持親切和藹之態度，誠心妥當處理或委婉說明。
 - **Accurate**：依法受理各項戶籍登記，力求正確，確保民眾權益。
 - **Rapid**：對民眾洽辦事項，迅速處理，講求效率決不積壓延誤。
 - **Trustful**：持續推動民眾滿意服務，贏得民眾的尊重與信任。
- ② 建立服務評價機制，化被動為主動，辦妥案件主動請民眾給予服務評價，獲得立即回饋。

③ 具體作為：

A. 實施開工迎賓：

每天上午 7:55 分由主任帶領全體同仁，進行「開工迎賓」儀式，各級主管於入口處親切問候，全體同仁向民眾問好，予民眾賓至如歸的感受，並將「開工迎賓」式錄製影片公告上



網，展現本所提升為民服務的決心。99 年度民眾對本所之開工迎賓式的滿意度 99.7%。

B. 收工式：

每天下午 5 時 30 分，由主任帶領各級幹部向同仁致謝，體恤同仁工作之辛勞，鼓舞同仁工作士氣。

C. 走動式服務主動引導民眾：

由巡迴值星官及志工人員於入口處微笑招呼，隨時掌握現場情況並適時提供民眾諮詢，主動引導民眾至正確的櫃台，符合民眾需求。99 年約 11 萬人次。

D. 「櫃檯禮儀 303」：

起身相迎，鞠躬 30 度維持 3 秒鐘，主動問好、雙手遞件、目送離座。落實新北市政府民政局「戶政有禮、服務升等」運動，展現誠懇、親切的態度，處處以客為尊。



④辦理禮儀訓練：

- A. 自辦禮儀訓練或遴員參加外部訓練，提升員工的服務品質與端正臨櫃儀態。(99 年/9 場/454 人次)
- B. 主管人員不定期現場抽核櫃台同仁服務態度，確保服務品質。
- C. 運用網路視訊查核安康辦事處人員之服務情形，落實櫃台人員服務禮儀。

⑤激勵員工士氣具體作為：

- A. 「禮貌運動」票選活動：每月於所務會議及本所全球資訊網站「戶政光采」榮譽榜公開表揚。每半年由內部同仁票選最佳禮貌服務員，由主任頒獎表揚。
- B. 「績優人員」選拔活動：每月由各課提報「月」績優人員，每季線上票選「季」績優人員，於本所公布欄公開表揚。
- C. 執行成效：
 - (A) 99 年度廖子瑩同仁榮獲內政部績優戶政人員。
 - (B) 99 年度志工張雪嬌女士榮獲內政部績優志工暨內政部「金質徽章」獎項。
 - (C) 99 年度顧壽山、羅苓苓、鄭朱婭 3 位同仁榮獲臺北縣政府「縣民是頭家-第一線為民服務品質」六心績優人員。
 - (D) 吳玉倩、黃珮雯 2 位同仁分獲 97、99 年度「臺北縣政府績優研考人員」。

(1-2) 電話禮貌測試績效

- ①99 年度內部電話禮貌測試 94 分，外部電話禮貌測試 96 分，測試結果「優良」。
- ②訂定「電話禮貌測試計畫」及「本所與臺北縣政府稅捐稽徵處新店分處聯合服務實施計畫」，提升服務人員之應答品質，辦理機關內部電話自我測試外，亦與轄區內機關共同實施雙向電話禮貌測試。
- ③全方位禮儀測試：
 - A. 幹部測試：每月由各級主管進行內部同仁電話禮貌接聽測試，包括駐外點安康辦事處及文山區聯合服務中心，就研考會訂定的測試量表進行測試，本年度共測試 492 次，平均成績為 94 分，較 98 年度提升 1 個百分點。
 - B. 禮儀小組測試：由同仁票選禮貌優異同仁 9 人組成，訂立服務禮儀 SMART 守則，辦理教育訓練，實機檢測同仁及各級主管，持續提升電話禮貌。
 - C. 跨機關互為測試：與臺北縣政府稅捐稽徵處新店分處合作，由各級主管負責就接聽速度、態度、電話禮貌與答覆品質進行雙向測試。本年度外部電話測試共 36 次，平均成績為 96 分，較 98 年度提升 3 個百分點。
- ④提供業務常用題庫「Q&A」做為測試內容依據，並隨時調整修正。

(2) 服務可勝任程度

(2-1) 服務人員回應品質

本(99)年度整體服務可勝任性滿意度為 99%，較 98 年 97.4% 成長 1.6%，顯示本所服務人員回應品質深獲民眾肯定。(附

件十一, P99)

①重視服務人員專業素養之具體作為

- A. 訂定「教育訓練實施計畫」，舉辦各類訓練、講座，提昇同仁專業知能。(99年/9場/454人次)(附件六, P91)
- B. 每月於所務會議辦理「戶政法令」導讀研習，藉由全員參與相互學習新知。(99年/12場/618人次)
- C. 每季舉辦「法令測試」，99年共辦理4次，受測成績以100分為基準，同仁平均受測次數為1.99次。
- D. 建立「法令櫃」，蒐集歷年所有戶政法規函釋，提供同仁快速查詢戶政相關法令。
- E. 成立「樂透7圈」，採品管圈的團隊合作模式，以「提升法令專業度」為主題，持續提升專業素養。
- F. 不定期修訂「戶政工作手冊」、「標準化作業程序」、「記事例」、「常見表單」，同仁承辦案件如遇疑難雜症，可即時參考引用。
- G. 實施e化學習
 - (A) 服務人員的數位學習時數99年平均為28.56小時。
 - (B) 服務人員於內部知識分享網站學習，時限內點閱率為98.3%，整體點閱率為100%。

②服務人員對處理流程及要件之熟悉度

- A. 配合新北市政府民政局建置戶籍登記SOP標準作業流程，總計71類，每項均包含「作業方式」、「流程圖」、「流程說明」。
- B. 對不合時宜的法令、記事例，同仁主動研提改進意見，提升戶籍資料正確率及簡化處理流程。99年度共研提24件。(附件七, P92)

(2-2) 服務人員回應品質正確率

- ①精準回答民眾提問，同時提供整合資訊。
- ②落實「一次告知」服務：
 - A. 99年共開立1601件「一次告知單」，每日稽核檢視民眾是否已經檢具文件再次洽公辦理，提供民眾溫馨的服務。
 - B. 主管按月抽核「一次告知單」開立情形，就錯誤態樣敦促同仁立即改善，99年開立「一次告知單」正確率為94.8%。
 - C. 「未結案品管」，對於同仁開立的一次告知單，次日由專責同仁逐一電話聯絡當事人，詢問在備件上是否需協助，同時提供預約時段資訊，由專人專櫃辦理，深獲民眾肯定。
- ③主動提供各項法令資訊：
 - A. 網站提供「申請須知」、「規費一覽表」、「罰鍰一覽表」、「常見問答」、「應備文件檢視表」等5項戶政業務供民眾於申辦案件前，先行自我檢視，避免往返奔波。
 - B. 現場提供「各項戶籍案件申請須知」、「各項戶籍申請書填寫範例」供民眾閱覽。
- ④建立內部審核機制：
 - A. 客服中心預審機制：檢查民眾所攜證件是否齊全，免除等候時間。
 - B. 審核人員複審機制：針對櫃台申辦案件，仔細加以核對、審查，錯誤案由審核人員進行維護作業。
 - C. 核發文件品管：嚴格控管核發的文件，包含中英文戶籍謄本、印鑑證明、國民身分證，依分層負責由審核再次確認，確保文件品質正確無誤。

(2-3) 服務人員回應問題正確率為 100%

- ①未設 call center 機關： $(\text{機關人員回答問題正確題數 } 492 / \text{總測試題數 } 492) \times 100\% = 100\%$
- ②題庫 Q&A (附件八, P94)

3. 服務行銷有效性

(1) 施政宣導有效程度

(1-1) 政策宣導內容

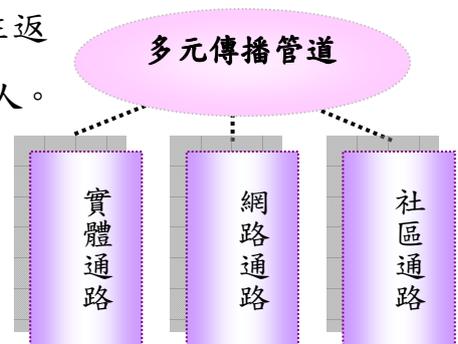
- ①一般性戶政業務政策：包括戶政服務時間、服務項目、交通資訊、活動訊息宣導，以及相關法規命令的修正等。
- ②推動「3C2E SERVICE」品牌服務政策：從「主題品牌日」、「線上預約」、「7月1日週年慶」、「據『禮』力爭·幸運成真」等行銷活動，推廣戶政便民服務，宣達本所推動品牌服務的決心，增進品牌活動的說服力。
- ③推廣自然人憑證業務政策：宣導民眾善用自然人憑證的加值應用功能，達到政府推動「多用網路，少用馬路」的服務，包括延時受理自然人憑證服務時間，延伸收件據點及5人以上團辦服務等便民措施，提升自然人憑證的發卡量及使用率。
- ④推廣異業服務聯盟政策：響應行政院研考會推動之「整合服務效能躍升方案」，善用機關資源，主動推廣單一窗口全功能及跨機關業務服務整合，免除繁複的行政流程，例如：民眾辦理遷徙或住址變更登記後，宣導民眾可善用中華郵政公司開發之「通訊地址遷移通報服務系統」，以網路或現場臨櫃的方式變更通訊地址，減少民眾往返奔波的時間，99年總計推廣2萬餘人。

(1-2) 施政宣導活動採取多元化傳播管道(如圖九)

① 實體通路管道

A. 本所每一位同仁皆是訊息的傳遞

者，透過互動回饋的模式，與民眾建立良好的公共關係。



圖九：多元傳播管道示意圖

B. 設計海報、宣導品張貼於本所布告欄，宣導機關服務資訊及活動。

C. 發行「以 3C2E SERVICE-行銷戶政科技綠能服務」專刊供民眾閱覽，推廣本所的品牌服務，提升機關能見度。

D. 設計多樣性行銷工具，例如：制服、公文封、文具用品(筆、直尺)、宣導單、鑰匙圈、主題行銷贈品(紅包袋、賀年卡、情人卡、拼圖等)文宣品，透過與民眾現場的互動與交流，行銷本所的品牌服務。



※實體通路-多樣性行銷工具

②網路通路管道

A. 全球資訊網站公布本所施政計畫、為民服務績效及執行成果，並隨時更新網站「戶政新聞」、「案例分享」等單元，99 年度累計瀏覽人次達 30 萬餘人。



※網路通路-網站行銷專區

B. 設計「3C2E SERVICE」電腦桌布共 14 款，提供民眾下載使用，讓「3C2E SERVICE」服務品牌無所不在。

C. 建置「3C2E SERVICE 品牌部落格」，提供機關活動訊息及同仁心情分享，建立友善的互動關係。

D. 運用電子郵件(E-MAIL)做為溝通工具，設計電子文宣行銷本所的便民措施及服務理念。99 年發送 26856 餘封電子郵件。

③社區通路管道

A. 透過各機關的跑馬燈、電視牆電子行銷，全年 134 則。(附件九, P96)

B. 99 年共參與本市里長里幹事聯繫會報 3 場次，主動行銷各

項便民服務。

- C. 4月9日參與臺北縣政府民政局辦理「縣政改制升格說明會」，宣導本縣升格後之區政變革及願景。



※社區通路-參加縣政改制說明會

- D. 8月14日參與臺北縣政府辦理「就業博覽會」，9月25日「921國家防災日活動」以連連看問卷及抽獎送贈品活動，行銷3C2E SERVICE品牌服務。
- E. 每月主動與里長聯繫傾聽里長心聲，並轉達縣政施政事項，做好溝通的橋樑。
- F. 發送文宣電子檔請各機關及里辦公處協助宣導。
- G. 友愛社區環境，主動清掃週邊50公尺，身體力行「清淨家園、敦親睦鄰」活動。

(1-3) 民眾參與，回應本所服務行銷的有效性

- ①99年度辦理各項行銷活動之問卷調查情形：(如表四)

◎表四 行銷活動問卷調查統計表

項次	問卷調查項目	發放份數	回收率	成果
1	開工迎賓式	335	100%	99.7%滿意度
2	品牌日活動	2796	100%	95.1%滿意度
3	到校受理國中生服務評價	1642	100%	100%滿意度
4	電子戶籍謄本服務	2372	100%	94.5%接受度

(1-4) 提升服務品質成果，獲得外界的肯定

- ①民國90年榮獲行政院89年服務品質獎-「落實品質研發」獎項。
- ②民國94年榮獲第三屆機關檔案管理-「金檔獎」獎項。
- ③民國96年榮獲臺北縣政府戶政業務暨全面提升服務品質

「落實品質研發」項目優等獎。

- ④民國 97 年榮獲臺北縣政府 96 年度所屬機關網站考核優等獎。
- ⑤民國 98 年榮獲臺北縣政府民政局「科特勒談政府如何做行銷」讀書成果競賽第一名。
- ⑥民國 99 年榮獲臺北縣政府民政局「提升戶政服務品質及創新精進」業務考核第一名。
- ⑦民國 99 年榮獲內政部「全國績優戶政機關」獎項。

(三) 顧客關係

有效的顧客管理機制在於以顧客（民眾）為核心，透過與顧客互動，建立良好的顧客關係。機關服務滿意與否來自內、外部顧客之反映與回饋。定期辦理民眾滿意度調查，瞭解民眾需求，分析轉化為實際改善措施，提升整體服務品質。

1. 民眾滿意度

(1) 機關服務滿意度

(1-1) 問卷設計與執行

本所自 97 年開始即按季持續執行民眾滿意度調查，對機關整體滿意分別為 97 年度 95.4%，98 年度 96.8%，99 年度 97.8%，自本（99）年度起更新問卷調查內容及在第 4 季起加入感動服務，以主動積極、超出顧客預期的服務思維經營顧客關係，創造機關與民眾全贏局面。

①持續調查的目的：

- A. 瞭解民眾接受服務時感受及對週遭環境和辦公氛圍的體驗。
- B. 建立與民眾溝通的管道及確實掌握民意的需求。

②問卷內容的設計方向：(附件十二, P100)

- A. 服務場所的便利性：包含環境適切及設施合宜程度。

B. 服務行為友善性與專業性：包含服務親和及可勝任度。

C. 99 年第 3 季開始更主動積極請民眾提供其他機關優點供本所參考，獲得民眾回應。

③抽樣方法：採簡單隨機抽樣，以到所洽公民眾為樣本，當日取號民眾等距隨機抽樣。

④樣本數代表性：以 99 年 1 至 4 季民調執行期間到所洽公人數為母體。(如表五)

◎表五：99 年 1-4 季民意調查有效樣本統計表

99 年度	期間	洽公人數	有效樣本	樣本數代表性
	第 1 季	4686	490	11.2%
	第 2 季	4633	539	
	第 3 季	3840	482	
	第 4 季	4477	464	
	合計	17636	1975	

⑤調查結果分析

A. 信度：99 年度取得有效樣本數 1975 份，在 95% 的信心水準下，最大抽樣誤差值為 2.5%。99 年平均滿意度達 97.8%，97 年為 95.4%，98 年為 96.8%，符合可靠性、一致性、穩定性、準確性之信度

要求。(附件十一, P99)

B. 效度：顧客的滿意度調查確實符合並對準測量標的，方向正確程度符合效度要求。



◎圖十：97-99 年滿意度調查結果

C. 97 年-99 年滿意度：(如圖十)

(1-2) 趨勢分析

①97 年至 99 年顧客滿意度調查結果情形彙整 (如表六、圖十一) 自 97 年起按季實施民意調查，實施至今共 12 次民調報告，均刊登於本所網站

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

◎表六：97~99年分類滿意度趨勢統計表

年度 項目	97年	98年	99年	總平均
親和程度	98.3%	98.6%	99.1%	96.7%
可勝任性	96.2%	97.4%	99.0%	
服務設施	92.3%	94.5%	96.0%	
洽公環境	94.9%	96.6%	96.8%	
平均	95.4%	96.8%	97.8%	



◎圖十一：97-99年分類滿意度趨勢圖

②滿意度趨勢分析：

A. 97年至99年連續三年滿意度呈現上揚趨勢，本（99）年度四項指標中以「洽公環境」上升幅度最小，此與民眾建議項目欠缺停車場及電梯等硬體設備不足不謀而合，同時也顯見民眾對硬體設施的要求與日俱增。雖然本所受先天環境條件限制，但是仍以優質服務，解決沒有電梯設施的困境，例如提供替代性服務，如客製化服務（加裝愛心鈴、提供到府服務、補正可插號辦



※法律諮詢服務情形

理、開辦電話與網路預約申請戶籍謄本、本所自行影印主

動解決需求)、與鄰近的公私機關(構)聯盟,提供民眾多樣性的選擇(協助提供週邊店家拍照服務資訊、公證業務、法律諮詢服務等)。

B. 親和程度向來最受民眾肯定,歷年滿意度均在 98.3% 以上並持續上升;可勝任性及服務設施方面滿意度進步最顯著,可見民眾對本所提供人性化服務(親和程度、可勝任性、服務設施)予以相當的肯定。

C. 近 3 年平均滿意度維持在 96.7% 以上,就民眾接受服務慣性而言,一旦習慣於高品質的服務後就會習以為常,意即所謂的「高原期停滯現象」或是彈性疲乏,自然需要新的刺激來啟發,民眾當然會更加期待服務機關能有再創新的服務展現。

③ 建議檢討改善:

A. 加強更「人性化」的服務品質:以友善服務品質彌補硬體設施的先天不足。

B. 加強更「創新化」的服務品質:降低民眾不便利不滿意因素。

C. 加強令人「揪感心」的服務品質:藉由向頂尖單位標竿學習,特別是民眾推薦的優秀服務單位,如感動服務問卷調查中所推薦之玉山銀行,推薦原因是感覺服務很人性化,所以令民眾感動的服務品質可以彌補其他的不利因素或措施。

④ 具體改善措施與積極改進作為:

A. 加強同仁的服務禮儀及專業知能訓練:所務會議進行法令宣導外,每週二、四、五早上以團隊方式研討法令及案例,每季辦理法令測驗外,另運用內部網站閱讀、搜尋法令函釋,期能提升同仁法令專業度的同時,更持續進行服務態度的禮儀訓練。

B. 加強行銷到府服務措施，滿足行動不便者的需求。達到令人感動的關懷貼心服務，較前年度案件數增加 23%。

C. 於大坪林捷運站出口增設「文山區聯合服務中心」服務據點，受理戶籍謄本、補換領戶口名簿及英文戶籍謄本等項目，提供民眾更便捷的戶政服務。

(1-3) 服務滿意度成長率

① 服務滿意度成長率 1.03%

② 計算公式：(本年度平均服務滿意度 97.8-上年度平均服務滿意度 96.8) / 上年度平均服務滿意度 96.8 * 100% = 1.03%。

③ 原因分析：本年度修正問卷題目，期能探知潛在不滿意者的真正原因；受限於辦公廳舍老舊，整體環境改善幅度有限，本所除致力於營造溫馨舒適的洽公場所，亦相當重視「軟實力」(服務禮儀、專業能力等)的提升，展現親切、效率的機關特色，型塑小而美的公共服務。

2. 民眾意見處理有效性

(1) 民眾意見回應與改善程度(如圖十二)



◎圖十二：民眾意見回應改善示意圖

(1-1) 建置民眾抱怨處理機制

- ①訂定民眾意見處理規範-「民眾抱怨處理計畫」，提供民眾多元管道反映意見，整合建置民眾抱怨處理機制。
 - A. 現場：現場言詞、意見反映卡、民意調查。
 - B. 非現場：電子郵件、電話。
- ②於本所全球資訊網公布民眾抱怨處理流程圖，明確顯示處理民眾抱怨標準作業程序。
- ③設有輿情回應處理機制：
 - A. 新聞媒體的意見及建議，常能適時的反應民眾的心聲，每日蒐集新聞輿情張貼內部網站，供同仁參考使用，掌握輿情，縮短政府與民眾距離，本年度蒐集新聞輿情共 573 則。
 - B. 主動發布新聞稿宣導各項便民措施、戶政法令資訊等，保障民眾知的權利，本年度共發布 13 則新聞稿。
 - C. 媒體或報章輿論刊載本所之錯誤訊息，由主管主動出面澄清或發布新聞稿，導正社會視聽，本年度無相關新聞報導。

(1-2) 民眾意見處理管理模式

- ①經營「顧客不滿意」：
 - A. 現場：由主管前進現場與民眾互動，降低間接訊息傳遞所造成的資訊扭曲，針對關鍵的不滿意項目立即處理，確保顧客回應內容的正確性，以「不讓不滿意出門」的處理模式，改變顧客經驗，創造顧客感動。
 - B. 非現場：對於非現場的民眾意見反映，主動與當事人電話聯繫溝通，友善回應與妥善的處理，縮短回應時間，重視民眾意見。
- ②重視「回應力」：

對於民眾意見反映，即時主動與當事人聯繫，傾聽民眾心聲，瞭解民眾需求，作為改進的方向，產出新的服務措施，

同時請民眾對處理情形進行滿意度評價，將民眾意見處理情形公告於網站，回應民意建立良好互動。

③提供「協談諮商」服務：

每週二、四下午開闢與民有約時段，由主任親自接受民眾陳情，立即交辦處理，本年度共有 2 件均已結案。

④建立「顧客經營資料庫」：

對民眾抱怨及建議事項建立「顧客經營資料庫」，記錄民眾意見反映及本所處理情形，對列管案件擬定改善對策並予追蹤管制。

(1-3) 民眾意見處理機制定期演練與檢討

①訂定危機應變四部曲，以櫃檯篇、現場篇、電話篇及媒體篇等，模擬危機預防和危機處理的演練，累積處理能力，化危機為轉機。

②櫃檯同仁定期輪值客服服務中心服務人員，培養客服人員的能力，如戶政諮詢服務、民眾抱怨處理、電話禮儀、服務技巧等，以主動性服務思維，提供民眾全方位服務。

(1-4) 系統性的分析與評估並研擬改善措施

重視民眾意見，對於民眾抱怨或建議事項，皆以高標準的處理程序辦理，建立「顧客經營資料庫」並以服務禮儀、法令專業、空間環境等面向，進行系統性分析評估，產出新的服務措施，創造「顧客滿意」的服務。

①「服務禮儀」面向-服務禮儀、感動行銷：

A. 服務的心態、貼心的行為、得體的禮儀是贏得民心的關鍵，以感動服務行銷創造民眾滿意。

B. 辦理感動式服務教育訓練，講師從各產業中提出感動服務的故事與同仁分享，建立正確之服務價值觀，提升基本服

務禮儀與人際溝通能力。

C. 本所辦公廳舍屬於老舊建築，未設置電梯，因此對於年邁或行動不便民眾提供愛心鈴服務，民眾毋須上樓，由專人至一樓提供服務，解決民眾上樓不便問題；對於須親自申請案件(如印鑑登記、印鑑變更、補發國民身分證等)，不便親自到所申辦者，派員前往民眾住家或醫療院所服務。

② 「法令專業」面向-依法行政與人性關懷：

A. 以人性關懷的同理心，善盡本身的專業職能，運用法令及行政裁量權，積極給予民眾方便，用心解決民眾的問題，贏得民眾認同，提升政府的效能。如受理涉外案件時，因國情不同，使用文字差異(如簡體字等)，輔以相關對照表(如繁簡對照表)比對辦理，積極協助民眾完成登記。

B. 身為第一線為民服務機關，體察社會脈動與民眾需求，鼓勵同仁針對不合時宜法令研提改進意見及問題單，保障民眾權益。99年1月研提「建請我國國人涉外認領非婚生子女，被認領人於原屬國或大陸地區出生時已從父姓，無須檢附約定從父姓相關文件」改善案，經內政部審議參採，確保民眾權益、簡化作業流程，提升為民服務效率與品質。

③ 「空間環境」面向-人性化的洽公環境：

A. 以民眾需求為出發點，規劃舒適便捷安全的洽公環境，設置哺乳室、愛心服務、無障礙走道及廁所等各項服務設施，滿足不同客群的需求。

B. 總務及工友定時巡視內、外辦公環境，室內溫度達28度即開啟空調，並同時以節能風扇加強對流，改善室內空氣品質，營造舒適的洽公環境。

C. 訂作飲水區專用櫃，兼具美觀與實用，因應政府禁用紙杯

環保政策，另提供環保杯、按壓式飲水機供民眾使用，並張貼「環保杯均以紫外線殺菌處理」標示，飲水機濾心定期更換，保障民眾飲水安全。

(1-5) 民眾意見處理滿意度成長率

①99年民眾意見處理滿意度成長率為62.5%

②成長率計算式： $(\text{本年度意見及抱怨處理平均滿意度 } 97.5 - \text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度 } 60) / \text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度 } 60 * 100\% = 62.5\%$

A. 上(98)年度民眾抱怨件數共計68件，民眾對本所處理平均滿意度為60%。

B. 本(99)年度「顧客經營資料庫」(包括民眾抱怨或建議事項)共計240件，民眾對本所處理平均滿意度為97.5%。

二、資訊流通服務構面

為推展線上服務及電子參與，本所網站於 99 年 10 月份進行網頁改版，除依循行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範標示網頁外，並定期維護與檢核網頁內容，提供正確資訊。再者，更新之網站依不同族群使用需求，設置專屬網頁導覽，確保民眾知的權利與資訊使用權。

(一) 資訊提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性與內容有效性

(1) 公開法令、政策及服務資訊程度及內容正確程度

(1-1) 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊

① 公開資訊比例

A. 本所網站已依「政府資訊公開法」第 7 條主動公開並設置「主動公開資訊」專區，公開資訊比例達 100%。

B. 計算式： $(\text{已主動公開資訊項目數} / \text{應主動公開資訊項目數}) * 100\% = (24/24) * 100 = 100\%$

② 公開資訊項目一

類別	項目
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。	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 全國法規資料庫入口網、內政部戶政法令資料庫、新北市政府電子法規資料庫。 ➢ 計 3 項。
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。	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 新北市政府公報、行政院公報資訊網、內政部戶政司全球資訊網。 ➢ 計 3 項。
機關組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號。	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 本所組織、業務職掌、交通導覽、機關聯絡方式。 ➢ 計 4 項。

類別	項目
行政指導有關文書。	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 戶政案例分享、標準化作業程序、戶籍登記申請須知、戶籍登記應備檢視文件。 ➤ 計 4 項。
施政計畫、業務統計及研究報告施政計畫。	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 99 年度提升戶政服務創新精進實施計畫、人口統計、國家賠償事件處理情形統計表、研究報告。 ➤ 計 4 項。
預算及決算書	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 整體預算、決算資料；單位預算、決算資料。 ➤ 計 2 項。
請願之處理結果及訴願之決定	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 訴願審議（連結新北市政府法制局）， ➤ 計 1 項。
書面之公共工程及採購契約	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 99 年 9 月 17 日、29 日屋頂修繕公開取得報價單或企劃書公告；99 年 11 月 23 日辦公廳舍整修工程公開取得報價單或企劃書公告。 ➤ 計 3 項。
支付或接受之補助	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 本所 98、99 年均未接受他機關之任何補助款。
合議制機關之會議紀錄	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 本所非合議制機關，故無該類資訊。

(1-2) 服務措施及出版品資訊周知度

① 於本所網站主動公開 5 大類 176 項服務措施及 10 項文宣品。

A. 公開服務措施：

(A) 主選單服務—包括本所介紹、轄區簡介、統計資料、服務園地、交流園地、申請須知、線上預約、常見問答、戶政布告、戶政光采、檔案應用、資訊公開服務措施 117 項。

(B) 次選單服務—包括便民資訊、線上櫃檯、即時互動、活動專區等 23 項。



(C) 分眾導覽—依不同瀏覽族群分原住民、新住民、兒少版、英文版服務內容等 4 項。



(D) 3C2E 服務—包括戶政延長線、愛心加油站、戶政百事達、戶政宅急便、戶政即時通等 31 項服務訊息。

(E) 顯示看板—提供線上等候人數顯示板，透過上網瀏覽戶政所現場等待人數，作為民眾來所洽公時機的參考。



【查核網址：<http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/>】

② 公開文宣、出版品：

A. 網站首頁公開性別主流化報告書、本所為民服務白皮書、民意調查報告書；共 3 項。

B. 品牌專區介紹 3C2E SERVICE 行銷計畫、執行計畫、型塑小組、戶政行銷月、桌布下載，以及出版「3C2E SERVICE 行銷戶政科技綠能服務」電子書；共 7 項。(如圖十三)



◎圖十三：電子書專刊

【查核網址：http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/_file/1171/SG/35289/D.html】

(1-3) 資訊內容正確程度

① 資訊內容正確度

依據「臺北縣政府所屬各機關資訊作業績效查核實施要點」授權，進行各項內容維護與版面更新作業。

A. 訂定「資訊網站資料維護更新處理計畫」與標準作業程序，據以執行各項資訊定期更新與維護作業。98 年/146 筆；99 年 177 筆。

B. 訂定「資訊網站定期檢測實施計畫」，由資安小組成員每天上網檢核網站內容，積極維護網頁資訊以確保公佈資訊的正確性。

C. 使用無障礙網頁單機版檢測程式 (freego3.1 版) 檢測網站，以符合 A+ 等級無障礙網頁設計規範。(如圖十四)



網址	結果	第一層	第二層	第三層元	備註
1	YES	0/0	3/0	5/4	http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/idx111/05/000001.html
2	YES	0/0	3/0	5/4	http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/idx111/05/000002.html
3	YES	0/0	3/0	5/4	http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/idx111/05/000003.html
4	YES	0/0	3/0	5/4	http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/idx111/05/000004.html
5	YES	0/0	3/0	5/4	http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/idx111/05/000005.html
6	YES	0/0	3/0	5/4	http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/idx111/05/000006.html
7	YES	0/0	3/0	5/4	http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/idx111/05/000007.html
8	YES	0/0	3/0	5/4	http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/idx111/05/000008.html
9	YES	0/0	3/0	5/4	http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/idx111/05/000009.html
10	YES	0/0	3/0	5/4	http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/idx111/05/000010.html
11	YES	0/0	3/0	5/4	http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/idx111/05/000011.html
12	YES	0/0	3/0	5/4	http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/idx111/05/000012.html
13	YES	0/0	3/0	5/4	http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/idx111/05/000013.html
14	YES	0/0	3/0	5/4	http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/idx111/05/000014.html
15	YES	0/0	3/0	5/4	http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/idx111/05/000015.html
16	YES	0/0	3/0	5/4	http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/idx111/05/000016.html
17	YES	0/0	3/0	5/4	http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/idx111/05/000017.html
18	YES	0/0	3/0	5/4	http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/idx111/05/000018.html
19	YES	0/0	3/0	5/4	http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/idx111/05/000019.html
20	YES	0/0	3/0	5/4	http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/idx111/05/000020.html
21	YES	0/0	3/0	5/4	http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/idx111/05/000021.html
22	YES	0/0	3/0	5/4	http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/idx111/05/000022.html
23	YES	0/0	3/0	5/4	http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/idx111/05/000023.html
24	YES	0/0	3/0	5/4	http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/idx111/05/000024.html
25	YES	0/0	3/0	5/4	http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/idx111/05/000025.html
26	YES	0/0	3/0	5/4	http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/idx111/05/000026.html
27	YES	0/0	3/0	5/4	http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/idx111/05/000027.html

◎圖十四：無障礙網頁單機版檢測程式

站後端之站台登錄，以符合電子詮釋資料及分類檢索規範，便於搜尋服務項目。

③本所網站提供「分類檢索、站內檢索、網站導覽」等 3 種檢索查詢功能。另建置「分類檢索使用說明範例」，使民眾易於按圖索驥。民眾如找不到所需資訊，提供「Google」搜尋引擎服務，民眾可連結搜尋所需資訊內容。

A. 分類檢索：依據行政機關電子流通要點規定與「電子化政府入口網」分類規範，分成三大類，主題分類、施政分類與服務分類，逐一登錄每一網頁分類號。(如圖十六)

(A) 主題分類—提供「民眾」及「公務同仁」查詢之分類方式。

(B) 施政分類—主要針對「公務同仁」查詢之分類方式。

(C) 服務分類—從「民眾」角度提供之分類方式。

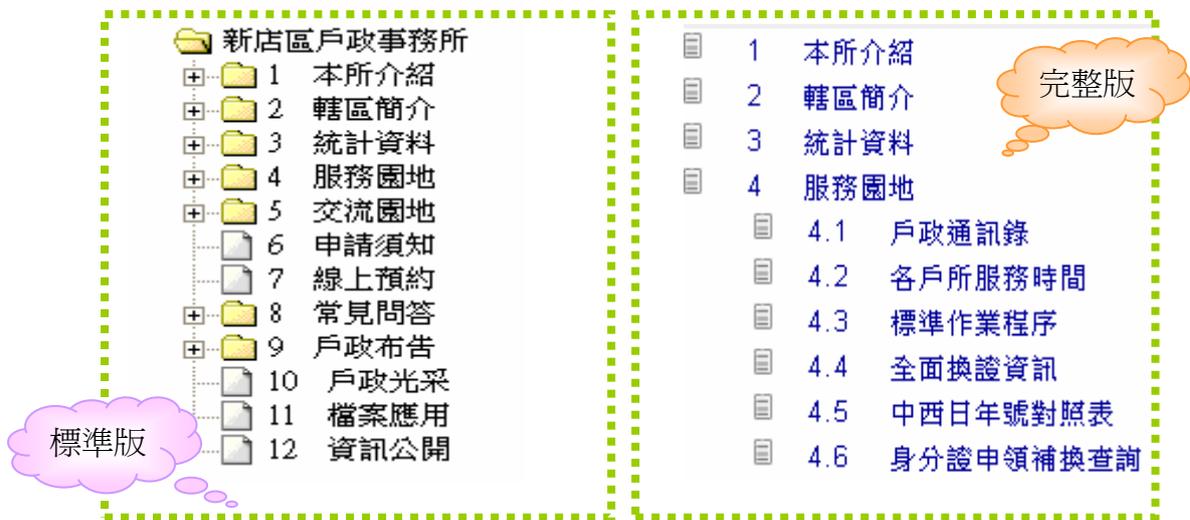
◎圖十六：提供分類檢索服務

【查核網址：http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/_file/1171/SG/33940/D.html】

B. 站內檢索：統一使用新北市共通框架平台提供之全文檢索服務，並輔以「Google」搜尋引擎連結，取得所需資訊內容。

【查核網址：www.xindian.ris.tpc.gov.tw/】

C. 網站導覽：提供完整版及標準版兩種模式供快速查詢所需服務項目。



【查核網址：<http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/web/FCMSetup?command=display&page=sitemap&FP=5302>】

- ④「人口數統計資料」—提供以年度月份的檢索功能，查詢本區人口數統計及原住民人口數統計。另提供新北市歷年人口統計，按戶政所、村里排行榜等檢索功能；99年並增加出生、死亡、結婚、離婚、遷入、遷出及按性別年齡、按性別及教育程度人口數，35年起至99年人口資料。
- ⑤「戶政案件進度查詢」—提供以案件類別、身分證字號、公文文號等檢索方式。

【查核網址：<http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/>】

(二)線上服務及電子參與

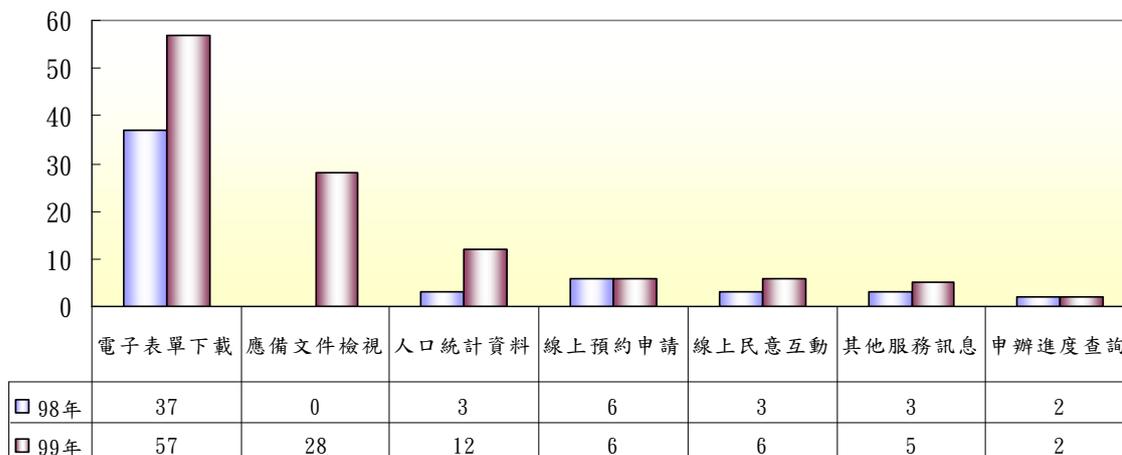
1. 線上服務量能擴展性

(1) 線上服務提供及使用情形

(1-1) 線上服務量能

- ①本所線上服務項目數—98年度54項，99年度116項，線上服務項目數成長率：114%(如圖十七)

②計算式：(99 年度提供線上服務項目總數-98 年度提供線上服務項目總數) /98 年度提供線上服務項目總數*100%
 =(116-54)/54*100%=114%】



◎圖十七：98-99 年線上服務項目數比較圖

③99 年線上服務增加項目：(如表七)

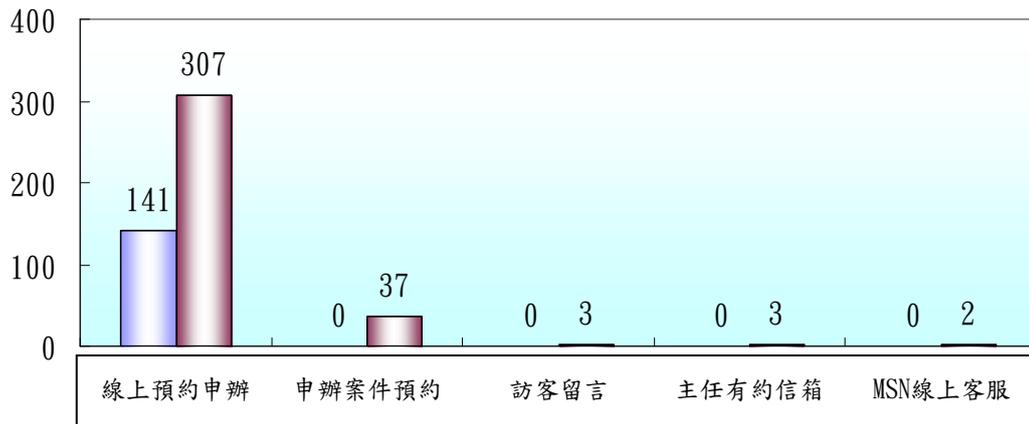
◎表七：99 年線上服務增加項目表

序號	線上服務種類	服務項目	新增
1	電子表單下載	委託書、同意書、準正書、結婚書約、從姓約定書、團辦自然人憑證申請書等	20 項
2	應備文件檢視	出生、死亡、結婚、離婚、遷入、遷出、更正、改名、歸化國籍等	28 項
3	人口統計資料	出生、死亡、結婚、離婚、遷入、遷出人口數、按性別年齡、按性別及教育程度、35 年起人口統計資料	9 項
4	線上民意互動	訪客留言、MSN 線上客服、1999 網路電話	3 項
5	其他服務訊息	手機行動條碼擷取資訊、連結內政部戶政司資訊網站，提供指定送達地址申請	2 項

【查核網址：<http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/>】

④使用線上服務案件數成長率：149%(如圖十八)

【計算式：(99 年度使用線上服務案件總數-98 年度使用線上服務案件總數) /98 年度使用線上服務案件總數*100%
 =(352-141)/141*100%=149%】



◎圖十八：98-99 年線上服務案件績效比較圖

- A. 線上預約申辦—申請戶籍謄本、戶口名簿、門牌證明、到府服務、結婚登記、英文謄本。98 年/141 件，99 年/307 件。
- B. 申辦案件預約—各項戶籍登記案件。98 年/0 件，99 年/37 件。
- C. 線上民意互動—訪客留言、MSN 線上客服、主任有約信箱。98 年/0 件，99 年/8 件。
- D. 應備文件檢視表、常用書表下載、1999 網路電話、手機行動條碼擷取，以及連結外部網站提供線上申辦服務件數，因共通框架之限制，故未設計數器無法提供下載數據，分析其成長率。

(1-2) 線上服務推廣績效

- ①本所每年度核發戶籍謄本案件數，佔總案件量 48.88%，故擇定「自然人憑證」下載電子謄本為本所積極推廣線上服務的重點項目，以行銷手法推廣電子戶籍謄本網路服務，促進機關現場服務效益。
- ②本所自 99 年 2 月 8 日至 12 月 31 日辦理「自然人憑證」問卷調查機制，分析民眾對電子謄本使用意願及接受程度，回收問卷共 2372 件，經統計發現電子戶籍謄本知曉度僅 36.2%，使用率更只有 2.71%，顯示仍有大幅進步的空間。

- ③99年6月起本所網站推出線上預約贈送「個性化小禮物」，行銷本所網站線上服務，包括戶籍謄本、戶口名簿、門牌證明、預約結婚登記及到府服務等5項，提高民眾對於線上服務項目的認識及樂於使用的意願；99年線上預約申辦完成件數共計307件。(如圖十九)



◎圖十九：網站推廣線上預約活動情形

- ④99年9月份起網站推出「申辦案件預約」服務，每日限額10名，民眾採電話、傳真、電子郵件預約方式均可，並預先排定輪值同仁受理，減少民眾等候申辦時間；99年共計受理37件。
- ⑤於網站便民資訊專區提供「手機下載簡訊」，民眾可利用智慧型手機掃描本所網頁建置之行動條碼，以擷取本所服務網址及各項宣導訊息。
- ⑥各政府機關若因公務函查民眾戶籍資料，本所於回復公函中宣導「請逕向內政部戶政司申請戶役政系統電子閘門連結或採用電子戶籍謄本」，提高線上服務效能。

(1-3) 電子表單簡化績效

- ①不定期配合內政部戶政司及新北市政府民政局進行電子表單的修正、簡併或廢止，包括戶籍登記、證明核發等與民眾息息相關的業務，計4項。

- ✚提案修正戶籍登記案件索引冊之製表類別，因分屬不同保存年限，配合可選擇換頁方式及單獨列印以利檔案保管。
- ✚提案內政部入出國及移民署，對於無戶籍國民，取得核准定居資料，以通報發送免除紙本公函副知。
- ✚建請審核各項補助案件，以「內政部戶役政電子閘門系統」查詢抄錄戶籍資料代替戶籍謄本，以達節能減碳。
- ✚建請入出國及移民署可受理戶所以傳真查詢代替公文往返，縮短作業流程。

- ②網站改版前首頁建置「下載專區」，提供戶籍登記各項電子表單下載，並因應結婚登記制度設計溫馨喜氣之結婚書約電子檔，截至 99 年 9 月底計 13663 瀏覽人次。99 年 10 月網站改版後改置於「便民資訊」專區，提供 20 項「常用書表下載」，計 1234 瀏覽人次。



※自行設計之結婚書約

【查核網址：http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/_file/1171/SG/39847/D.html】

- ③本所網站「便民資訊」專區提供「申辦案件預約」表格下載，以及「應備文件檢視列表」，讓民眾洽公前，先確認應備文件、證件是否攜帶齊全，計 2514 瀏覽人次。

【查核網址：http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/_file/1171/SG/38838/D.html】

- ④提供「自然人憑證團辦」表格下載服務，計 575 瀏覽人次。

【查核網址：http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/_file/1171/SG/38894/D.html】

- ⑤於「申請須知」及「線上預約」專區，連結由新北市政府統一建置之申請書「表單下載」，以及預約申辦「線上表單」

提供民眾使用。

【查核網址：http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/_file/1171/SG/23569/38243/D.html】

- ⑥依行政院研究發展考核委員會訂定表單管理原則，統一電子表單格式，於 MyEgov 提供 24 項「常用書表下載」，以及提供 6 項「線上申辦服務」網址，方便民眾尋找及連結使用。

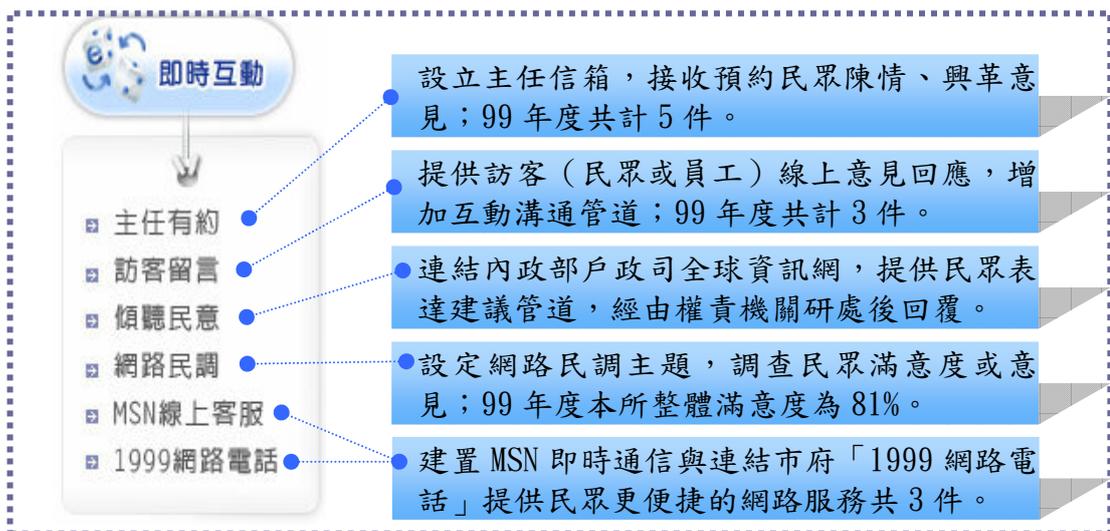
【查核網址：<http://category.www.gov.tw/Category/default.aspx?cateitem=gov1&catetab=onlineformapply>】

2. 電子參與多樣性

(1) 電子參與多元程度

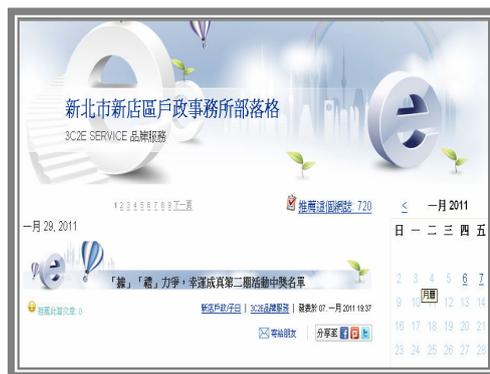
(1-1) 電子參與程度與回應機制

- ①訂定「電子民意信箱處理作業要點」、「MSN 線上即時通訊服務實施計畫」、「民意調查實施計畫」、「意見反映卡處理實施計畫」由專人負責民眾意見處理與回覆，並訂定處理流程、管理規範及標準作業程序等互動機制。
- ②本所網站首頁建置「即時互動」專區，提供以下 5 項電子參與服務，由專人負責處理與回覆。



③ 「我的 e 政府」 建置 3C2E

SERVICE 品牌部落格，將本所推動品牌服務過程及各項內部文康活動，透過網路無遠弗界的傳遞功能，公開機關各項資訊，並回應民眾意見。99 年共計發表 39 篇，回應 20 人次，瀏覽 73412 人次。



※3C2E SERVICE 品牌部落格

【部落格 <http://blog.www.gov.tw/blog/9616e1e3-31aa-4fad-9ff9-e51861d2e8be>】

④ 本所網站設有「常見問答」專區，共分為常見問題集及戶政案例分享 2 大類共 23 項，隨時彙整民眾常見的戶政問題及答案，解決民眾的困惑。



※常見問答集

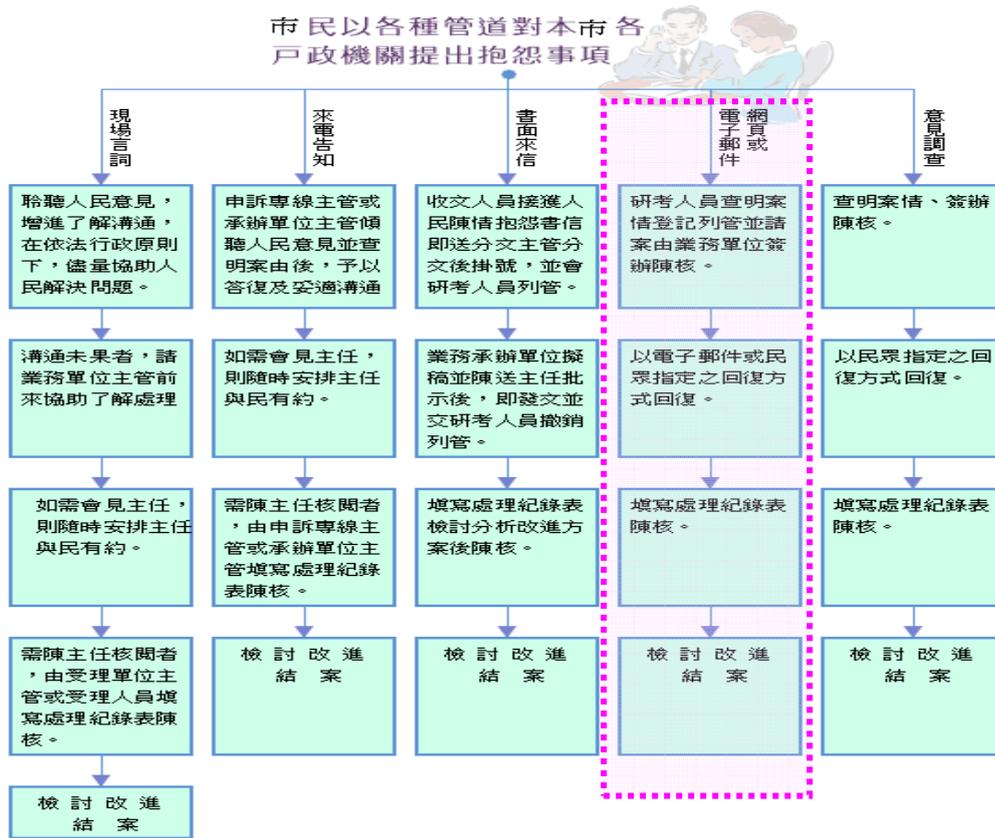
【查核網址：http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/_file/1171/SG/34450/46038.htm】

⑤ 於本所「交流園地」服務專區公布每季「民眾意見調查報告」，並提出改善作為。

【查核網址：http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/_file/1171/SG/34130/38245.html】

⑥ 提供陳情管道與處理流程，每月彙整「回應民眾意見」內容，張貼網站。(如圖二十)

【查核網址：<http://www.xindian.ris.tpc.gov.tw/web/SG?command=display&pageID=34130>】



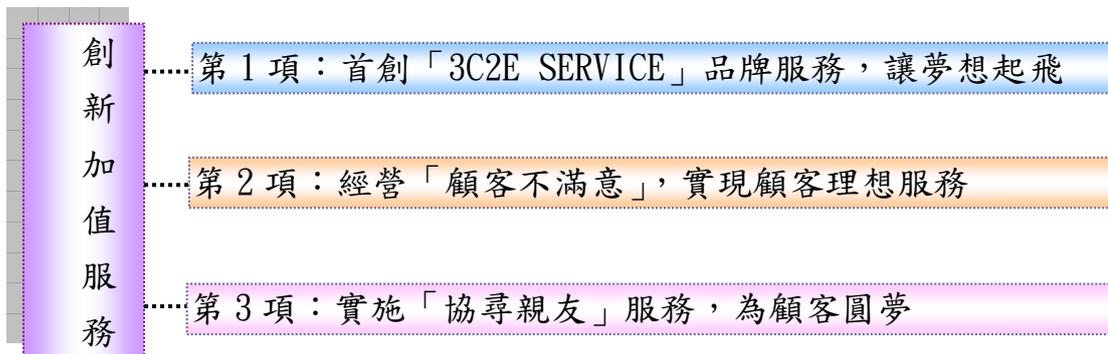
◎圖二十：電子參與途徑流程圖

三、創新加值服務構面

(一)有價值的創意服務

人因「夢」想而偉大，它是支持我們前進的力量，更是黑暗中的希望。有人說：「一個人的夢想有多大，他的事業就有多大。」身為「夢工廠」的一員，為理想而執着，終於在一年半前誕生了我們的品牌『3C2E SERVICE 三生有幸遇到您！』行銷公共服務，在資源有限又不具行銷專長的情況下，一步一腳印終於讓夢想成真。有夢最美，築夢踏實，我們圓了自己的夢服務顧客，更珍惜顧客洽公的感受，不僅讓顧客滿意，更要讓顧客愉悅，為每位顧客圓夢。

為此，我們引進企業行銷策略，首創公部門的「品牌服務」，樹立機關優質便民的形象。以顧客愉悅為終極目標，積極經營「顧客關係」。從人性化的關懷角度，推動讓「民眾受惠」的感動服務。



本所的 3 大創意服務說明如下：

第 1 項創意服務：首創「3C2E SERVICE」品牌服務，讓夢想起飛

(1) 服務特色：

- ①從個體行銷延伸為整合行銷，以琅琅上口的 slogan，讓民眾充分瞭解本所的便民服務項目，型塑公共服務形象。
- ②自行設計品牌形象及行銷宣導品，發展網路行銷通路，成立網站行銷專區，以最小的成本預算，發揮最大的行銷效益。

(2) 創意來源：

- ①時代在改變，公部門需朝向多元化的發展，我們擁抱創建政

府服務品牌的夢想，善用企業行銷手法，讓民眾感受到本所服務的獨特性與差異性，留下深刻的優質服務印象。

②自創slogan「三生有幸遇到您！」每位員工面對臨櫃洽公的民眾，絕大部分是第一次的服務，因此，本所以「三生有幸遇到您！」的服務承諾，提供民眾最美好、溫馨的洽公體驗。

③以「Convenient」便民的、「Caring」貼心關懷的、「Cross-linked」跨機關的、「Efficient」效率的、「Electronic」電子化的等5個英文單字，建立本所的核心價值，組合成為「3C2E SERVICE」品牌服務。

(2) 執行作法：

①服務項目鮮明化：

✚ 「戶政延長線-超值又方便」：彈性調整戶政服務時間及延伸戶政服務據點，並透過無時間、地點限制的網路服務，提供民眾於正常辦公時間外，自行利用彈性服務時間到所洽公，感受便利及超值的戶政服務。

服務項目	感動小點滴
 <p>Convenient 便民的</p> <ol style="list-style-type: none"> 週三夜辦 週六加值 假日預約結婚登記 中午彈性加班 全球資訊網 安康辦事處 文山區聯合服務中心 	<p>◎2月25日民眾劉小姐到所申請連貫謄本，因為必須橫跨日據時代、手寫年代、電腦化3個階段資料彙整調檔，受理時間長達三小時，當時承辦人始終秉持為顧客一次性達成任務的態度，完整加速辦妥案件，雖然早已下班燈火闌珊，服務始終溫馨親切，劉小姐深受感動，一再表示感謝，同仁也對美好的回饋感到窩心。</p> <p>◎8月2日民眾周小姐到所洽公表示，開放假日申辦的特殊服務非常方便，避免請假不便的困擾，對於目前只有臺北縣實施假日(星期六)延時服務這項全國獨創的措施，使臺北縣民有一種特殊待遇的尊榮感，她感到光榮又驕傲，很有幸福的感動，這樣積極的支持與鼓勵，不但洗滌了同仁疲憊的軀殼；也同時溫暖了同仁的心靈。</p> <p>◎ 文山區聯合服務中心 安康辦事處</p>  

✚ 「**愛心加油站-用心有夠讚**」：重視弱勢族群的需要，改善現有設備空間，提供貼心的服務設施，營造溫馨舒適的洽公環境，提供民眾關懷及溫暖的戶政服務。

服務項目	感動小點滴
<div data-bbox="287 470 550 649" style="text-align: center;">  </div> <div data-bbox="287 660 550 728" style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> Caring 貼心關懷的 </div> <div data-bbox="287 739 550 1008"> <ol style="list-style-type: none"> 1. 哺乳室 2. 書寫區/結婚專區 3. 愛心服務 4. 志工服務 5. 法律諮詢 6. 藝文展示/圖書借閱 7. 引導值星服務 8. 協尋親友服務 </div>	<p>◎99年9月9日是臺灣特有的好日子，這個別具意義的數字彷彿催化了天下有情人決定在這一天互許終生，當天共有126對新人辦理結婚登記，本所特別將「結婚專區」布置得喜氣浪漫，同時也將對對佳偶歷史性的一刻，有如貼心的售後服務，上傳本所的部落格供所有親友分享幸福，一起見證新人「愛戀99~長長99」的美滿甜蜜。同時贈送象徵同甘共苦一輩子的同心圈紀念品，新人們都興奮的表示這個祝福好可愛，讓人愛不釋手，當場成為熱門的搶手禮物。沾染喜氣的服務同仁也笑的開心與感動，所有的辛勞瞬間化為滿滿的喜悅。</p> <p>◎民眾叮嚀 2010-09-20 21:32:25 在本所部落格留言： 「想不到在戶政事務所辦理結婚登記，竟然可以這麼浪漫溫馨，打破我對行政機關刻板印象，而且還有特別的禮物可拿，下次有這種好康勿事可要先公告一下ㄟ！」這是多麼可愛的回饋，又是多麼令人驚艷的感動，可見得認真的同仁最美，也一定會得到顧客的認同。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="574 1120 981 1388" style="border: 1px dashed black; padding: 5px;">  </div> <div data-bbox="989 1120 1396 1388" style="border: 1px dashed black; padding: 5px;">  </div> </div> <p style="text-align: center;">精美電子賀卡 部落格留言與回應</p>

✚ 「**戶政百事達-服務速可達**」：運用資訊科技與網路便利的特性，簡化行政作業流程，整合跨機關服務領域與網路服務功能，提供民眾享受便捷有效率的戶政服務。

服務項目	創意服務情形
<div data-bbox="287 1713 550 1803" style="text-align: center;">  </div> <div data-bbox="287 1814 550 1881" style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> Cross-linked 跨機關的 </div> <div data-bbox="287 1892 550 2060"> <ol style="list-style-type: none"> 1. 跨機關延伸服務 2. 傳真代發戶籍資料 3. 改名服務 4. 異地辦理 5. 線上服務 6. 自然人憑證 </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="574 1713 981 2038" style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p>◎改名服務</p>  </div> <div data-bbox="989 1713 1396 2038" style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p>◎異地辦理服務</p>  </div> </div>

②創設識別形象與代言人：（如圖二十一、圖二十二）

將 3C、2E 結合成一雙翅膀，以自由、開朗的藍色與熱情喜悅的粉紅色為設計 idea，彰顯本所是「創意起飛」的服務團隊；由員工自行設計的主任代言公仔，成功吸引民眾目光，深受肯定與好評。



◎圖二十一：品牌識別形象



◎圖二十二：品牌代言人

第 2 項創意服務：經營「顧客不滿意」，實現顧客理想服務

(1) 服務特色：

- ①體認「抱怨是步向滿意的捷徑」，正面積極處理顧客關係，以內部、外部顧客均受感動為終極目標。
- ②即時獲得民眾的回應，不讓顧客留下不滿意的印象，以「顧客滿意」出發，深入「顧客關懷」，達成「顧客感動」境界。

(2) 創意來源：

限於戶籍法令規定，除了部分可異地辦理的案件外，民眾洽公具有「獨特」的忠誠度，也就是必須在戶籍地的戶政事務所才能提供服務，因此，除了滿意的顧客服務外，更要深入了解不滿意顧客的需求，才能建立良善的顧客關係。

(2) 執行作法：

- ✚ 訂定「現場評價」機制，主動了解民眾意見：基於「節能省紙」的環保理念，將民眾以「意見反映卡」回應櫃台人員「滿意」或「不滿意」的作法精進改善，以定字章戳「您對本次服務感到滿意、不滿意」加蓋於戶籍登記案件之空白

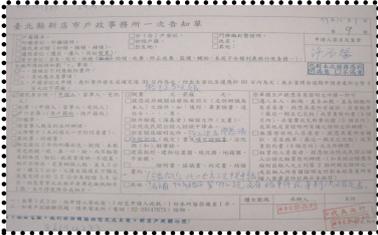
處，請臨櫃洽公民眾對服務過程留下評價，並依據民眾的回饋意見，現場立即由主管人員迅速回應並檢討改善，降低顧客抱怨機率。

執行成效	感動小點滴
<p>◎99年度民眾意見滿意度為95%，較本年度訂定服務品質目標值90%，上升5個百分點。</p>	<p>◎陳小姐為辦理印鑑登記特地從高雄趕回戶籍地新店辦理，認為此一規定非常不便民而有所抱怨，櫃台服務人員態度誠懇耐心地說明印鑑證明的重要性，限於法令規定目前無法異地辦理，所以申請印鑑登記一定要本人親自至戶籍地戶政所辦理，經同仁詳細說明緣由與困難後，陳小姐理性的表示體諒。</p> <p>當櫃台人員於完成印鑑登記作業時，依例請其於申請書上簽名並請勾選對此項服務評價，陳小姐欣然地勾選了「滿意」，並感謝受理同仁的真誠接待，此刻，不僅僅是陳小姐心中充滿感動，櫃台受理人員也從同理心的運用得到工作中小小的成就感。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="608 891 986 1171"> </div> <div data-bbox="991 891 1385 1171"> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;"> 現場評價 服務遞送主動評價 </div>

✚ 建立「顧客經營資料庫」，即時改善與回應：從「民眾意見反映卡」、「民意調查問卷」、「一次告知單」等各項顧客抱怨管道內容，以科學化的方法統計、分析與研究，挖掘顧客不滿意的原因，制定具體可行的改善對策，以掌握顧客心理。

執行成效	感動小點滴
<p>◎99年度「顧客經營資料庫」建立240筆民眾意見資料。</p> <p>◎經研析後制定25項改善對策，深獲民眾的肯定與信賴。</p>	<p>◎8月27日日游先生向本所反映櫃台服務人員受理補發身分證確認身分時，應注意詢問當事人隱私時的環境開放程度。主管隨即電話致意，本所的改善對策：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 加強訓練同仁應對禮儀。 2. 改善詢問個人資料技巧。 3. 加強注意環境適當性。 <p>日游先生對本所重視其意見並馬上改善，深感滿意。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="639 1776 986 2011"> </div> <div data-bbox="991 1776 1369 2011"> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;"> 意見卡 主管電話回應 </div>

- ✚ 創建「回購服務」制度，貼心安排預約時段免等待：限於戶籍法令規定，部分戶籍登記業務仍須於戶籍地戶政所辦理，因此，以企業「回購率」為創意出發點，將櫃台開立「一次告知單」之單向作法，轉化提升為民眾接受告知後，由關懷小組致電，再貼心安排預約時段回所由專人服務辦理。

執行成效	感動小點滴
<p>◎99 年度開立「一次告知單」計 1601 件。</p> <p>◎自 99 年 8 月調整作法後民眾滿意度高達 100%。</p>	<p>◎8 月 18 日李先生來所辦理住址變更忘了攜帶家人的身分證無法辦理，受理同仁查證後便開立一次告知詳細說明應備證件，次日則由關懷小組依告知單的內容檢視後，去電向李先生詢問備件是否有困難？預計何時到所辦理？戶所可以提供預約時段，方便李先生辦理。事隔多日李先生於公開會議場合看到本所主任，便主動提及因證件不齊不能辦理是他們的疏漏，但本所事後的關心叮嚀讓他既驚訝又感動，因為其他的機關開完一次告知單便結案，從來沒有一個機關還能持續的售後服務關懷，豎起大姆指連聲稱讚感佩萬分。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div data-bbox="608 1070 986 1305" style="border: 1px dashed black; padding: 5px;">  </div> <div data-bbox="986 1070 1364 1305" style="border: 1px dashed black; padding: 5px;">  </div> </div> <p style="text-align: center; margin-top: 5px;"> 一次告知單 民眾向主任致謝 </p>

- ✚ 實施「360 度」全方位的內部顧客滿意度調查：內部抱怨是步向滿意服務的捷徑，本所成立「員工滿意度調查執行小組」，從組織文化、組織氣候、主管特質能力等面向實施 360 度的全面檢核。

執行成效	感動小點滴
<p>◎ 99 年度的員工整體滿意度為 83%。較 97 年度的滿意度 82%，提升 1 個百分點。</p>	<p>◎ 雖然整體滿意度算是中肯持續成長而已，但是二課課長偏低的滿意度只有 73%，造成整體滿意度下滑，即使個人因素影響全體，但是對主任的整體滿意度卻高達 97%，可見主任的領導風格與績效仍受大部分同仁的肯定與愛戴，認真與負責的公務人力還是佔多數，令人對機關發展的未來性充滿感動與期待。</p> <p>◎ 有 6 成 9 的同仁滿意本所的工作氣氛，尤其是戶政職務列等較低，工作性質繁重，人力長期嚴重不足，異動情形頻仍，又屢受重任委託，如 sars 期間支援各項業務，</p>

	<p>及護照申辦等，頗有各機關均想利用戶政通路進行業務推動的趨勢，在此種種不利因素下，同仁依舊充滿向心力令人感動。</p> <p>◎ 有 7 成 9 的同仁滿意本所的工作職務分配，可見職務分配的公平性受到肯定，畢竟公務機關經常被批評的就是勞逸不均，如何衡平公平正義與績效間的落差是具藝術的管理。</p> <p>◎ 有 8 成 5 的同仁對辦公環境感到滿意，本所囿於硬體設施先天不足，場地狹小，所以極盡心力於創造最佳的替代服務，盡量讓外部顧客於利用上無縫接軌，內部顧客的環境資源提供上自然受到壓縮，但是同仁的滿意度顯現出良好的感覺，讓全部同仁深受激勵與感動。</p>
--	--

第 3 項創意服務：實施「協尋親友」服務，為顧客圓夢

(1) 服務特色：

- ① 提供協尋服務後，本所積極主動持續關懷，逐一電話訪談分享其重聚心情及滿意的回饋，探知申請人對公部門服務的內心渴望，以及服務對象的特性與需求。
- ② 將申請人對本所真心感謝的反應集結成專案，許多貼心溫馨的小故事轉化為本所的感動小點滴，紀錄完整的工作歷程與績效結果，同時也激勵同仁更高的服務熱誠。

(2) 創意來源：

芸芸眾生中，每個人都各自懷抱著夢想，有些人殷殷期盼與失散分離的親人相聚，有些人期待與失聯許久的好友再重逢，有些人則想與畢業多年的同學重溫當年「當我們同在一起」的歡樂時光，包羅萬象的夢想，激起我們為大家圓夢的服務精神。因此，我們帶著尋親者的夢想，揮汗起航，展開協尋親友的任務。

(2) 執行作法：

提供客製化表單：

由同仁設計協尋親友服務申請書，當顧客提出此項服務需求時，由客服中心提供顧客填寫，並說明後續處理程序。

服務流程：

由本所以掛號或限時掛號的方式聯繫被尋人，且僅單向將申

請人之協尋資訊附件，函轉被尋者，由被尋人自行決定是否願意與提出申請之顧客聯繫。

✚ 後續關心：

向申請協尋親友之顧客表達關懷之意，並了解對於本所提供是項服務之滿意程度或建議，俾利本所改進。

✚ 滿意調查：

針對尋親服務進行電話深度訪談。

✚ 質性研究：

開辦「協尋親友」服務以來，共服務 44 人，締造許多動人的故事與佳話。根據上述電話深度訪談進行統計、分析、比較、建檔等，以質性研究的標準建立此項業務的創新服務。

✚ 協尋親友服務－協尋親友

執行成效	感動小點滴
◎ 協尋親友 28 件	◎ 11 月 3 日申請人鄧女士與夫黃先生出國多年，甚少回國，兩人目前在臺灣已無戶籍，夫與其臺灣親友均失聯，故委託鄧女士哥哥代為向本所提出尋親申請，尋找在臺灣的黃氏三兄弟。經本所函文三位被尋人後，申請人旋即收到回音，黃先生感動的表示終於找到失聯已久的兄弟，歷經數十載後再度重逢，親情格外感人，兄弟四人約定退休後回臺再續兄弟情緣。

✚ 協尋親友服務－協尋恩師

執行成效	感動小點滴
◎ 協尋恩師 1 件	◎ 陳先生的大女兒目前旅居德國，雖女兒國中畢業已逾數十年，在心中仍對國中英文老師充滿著掛念及感激，陳先生想替大女兒感謝這位老師的念頭在心中放了好多年，終於提起勇氣向戶政事務所申請，隔天本所立即回應，雖然找到大女兒的國中老師是件極為喜樂之事，可惜的是被尋人已往生，陳先生感嘆的說：「以前覺得自己老了，做什麼事都不易成功，總懷疑自己能否找到那位老師，但原來只是寫張申請書這樣簡單，僅僅提供名字、大約的住址與年齡，隔天就會收到了戶政事務所的答覆，經過這件事，以後只要心中有什麼念頭，一定會快速的付諸行動，不論成敗，只要去做就不會有太多的遺憾。」當初只是替顧客圓夢的一個服務業務，卻意外的為顧客創造出一番新的人生觀。

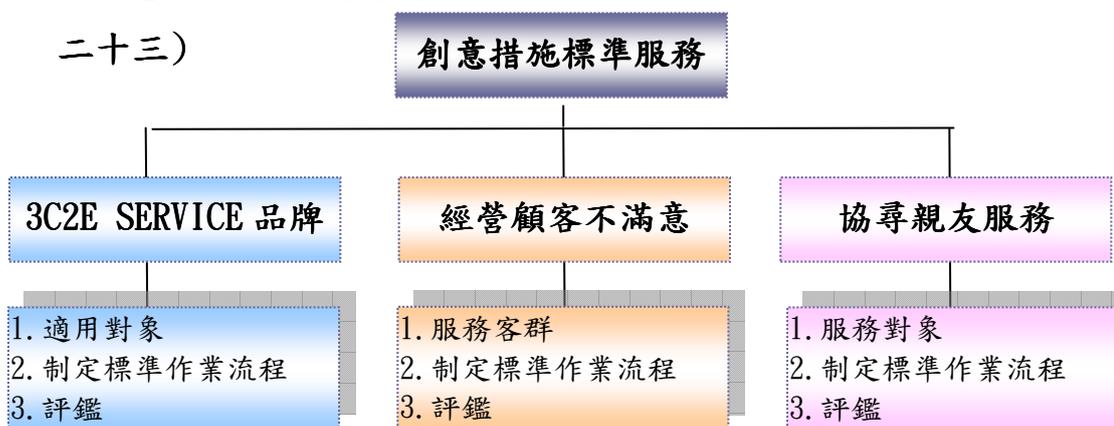
✚ 協尋親友服務－協尋同學

執行成效	感動小點滴
◎協尋同學 15 件	<p>◎北一女 1980 讓班曾透過本所申請辦理「親友協尋」，成功找到昔日同窗後，在其部落格貼文感謝並介紹推薦如何申請協尋，簡要記述如下：</p> <p>「下次同學去辦的時候，</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 記得帶佐證文件，例如這次就是畢業紀念冊。 2. 戶所會提供被尋者，你留的電話。主動聯絡權在被尋者。 3. 約莫一星期，戶所會寄部分資料給尋人者。 <p>然後記得要謝謝她們特別的幫忙，因為這樣功能並不是所有戶政所會提供的。」</p> <p>「傑克，這太神奇了。新店戶政事務所發手機簡訊告知，戶政搜尋資料，已寄出，要我敬候佳音。一天喔！比然偉上次優很多喔！感謝戶政單位積極幫忙。希望被尋找的同學能傳回佳音。」</p> <p>【摘錄自(北一女 1980 讓班) 部落格】</p> <p>感謝北一女 1980 讓班這麼可愛又貼心的推廣介紹，讓同仁服務的精神振奮不少，更加有信心可以提供最好的感動服務，請您一定要為新店戶政的持續努力喝采喲！</p>

(二)服務措施延續性及標竿學習推動效益

為更精進提升服務品質，提供民眾滿意的服務；本所上下一心，全員參與各項創意服務措施，從制訂工作計畫著手，建立標準作業流程，並持續不斷檢核成果以改善流程，成果豐碩深獲本市各同業、異業機關的肯定。

1. 創意服務措施成為機關的標準服務並有標準作業流程：(如圖二十三)



◎圖二十三：創意措施標準服務示意圖

第 1 項創意服務：首創「3C2E SERVICE」品牌服務，讓夢想起飛

(1) 適用對象：內部顧客、外部顧客、異業顧客

(2) 制定標準作業流程：

①訂定「戶政延長線」、「愛心加油站」、「戶政百事達」、「戶政宅急便」、「戶政即時通」5大創意服務。

②依各項便民服務內容、實施項目，制定標準化流程說明及流程圖。

(3) 評鑑：

以「滿意度調查」做為本項創意服務的評鑑方式，執行成效如下：(如表八)

◎表八：99 年度品牌創新服務評鑑結果

創意服務	適用對象	執行項目	滿意度	平均值	延續性
品牌創新服務	外部顧客	3C2E-戶政延長線	96.3%	95.1%	賡續辦理
		3C2E-愛心加油站	96.6%		賡續辦理
		3C2E-戶政百事達	92.9%		賡續辦理
		3C2E-戶政宅急便	95.1%		賡續辦理
		3C2E-戶政即時通	94.7%		賡續辦理
	內部顧客	3C2E SERVICE 品牌	96.2%	-	賡續辦理
	異業顧客	3C2E SERVICE 品牌	100%	-	賡續辦理

①99 年度本項創意服務外部顧客整體滿意度為 95.1%。

②98 年內部顧客滿意度為 96.2%。異業顧客滿意度為 100%。

(4) 綜合分析：就各執行項目之滿意度中，「愛心加油站」的滿意度 96.6% 為最高，可印證本所在推動「人性化」的服務深受民眾的肯定與支持；相較之下，「戶政百事達」中的服務，尚具有進步提升的空間。

第 2 項創意服務：經營「顧客不滿意」，實現顧客理想服務

- (1) 服務客群：外部顧客、內部顧客。
- (2) 制定標準作業流程：
 - ①訂定「意見反映卡實施計畫」、「民意調查實施計畫」、「開立一次告知單服務實施計畫」、「員工滿意度調查計畫」。
 - ②依各計畫內容、實施項目，制定標準化流程說明及流程圖。
- (3) 評鑑：

以「滿意度調查」做為本項創意服務的評鑑方式，下表為本所執行成效：(如表九)

◎表九：99 年度經營顧客不滿意評鑑結果

創意服務	服務客群	執行項目	滿意度	平均值	延續性
經營顧客不滿意	外部顧客	現場評價	95%	97.5%	賡續辦理
		顧客經營資料庫	97.5%		賡續辦理
		回購服務	100%		賡續辦理
	內部顧客	員工滿意度調查	83%		賡續辦理

- (4) 綜合分析：
 - ①外部顧客：99 年度本項創意服務以回購服務滿意度為 100% 最受好評，固然值得欣喜，惟整體平均滿意度 97.5%，顯見仍有 2.5% 不滿意的顧客正是本所要持續經營改善的客群。
 - ②內部顧客：本次員工滿意度調查之整體滿意度為 83%，在 4 項評鑑指標中，以對主管領導風格與專業能力的滿意度最高達 90%，顯示良好的領導能力是機關表現效能的關鍵因素，激發同仁潛能，建立高效率的團隊。

第 3 項創意服務：實施「協尋親友」服務，為顧客圓夢

- (1) 服務對象：急尋親友民眾。
- (2) 制定標準作業流程：

- ①訂定「協尋親友服務實施計畫」。
- ②依計畫內容、實施項目，制定標準化流程說明及流程圖。
- (3) 評鑑：(如表十)

◎表十：99 年度協尋親友訪談統計表

具體成效	人數	非常滿意	滿意	不滿意
取得聯絡	30 人	29 人	1 人	0
未取得聯絡	14 人	-	-	-
合計	44 人			

- ①就接受服務之對象，給予本所的建議與回饋，做為評鑑重點。
- ②未取得聯絡者 14 人，其中 2 人為旅居國外之申請人，取得聯絡者有 30 人，受訪者皆表示對本項服務深受感動。
- (4) 綜合分析：(如表十一)

◎表十一：99 年度協尋親友案件分析表 (單位：件數)

對象 \ 地區	大陸	國外	國內		小計
			本轄	外轄	
親友	8	1	8	11	28
恩師			1		1
同學		1	9	5	15
小計	8	2	18	16	44

備註：1. 8 件因資訊不足，無法轉寄。
2. 被尋人總計 85 人，人數最多的 1 件為同學 30 人。

- ①有 8 件無法順利協尋到親友之原因，皆為提出申請之顧客所提供資訊不充份或純係私人利害關係。
- ②居住地區為大陸地區 8 件、國外 2 件、國內 34 件，令人意外的是非設籍本區的即達 26 件，顯見本項尋親服務已獲致極大迴響。
- ③大陸地區的 8 件均為協尋親友，藉由本項服務穿越時空隔閡，一解長年的思念。其次為協尋同學 15 件，最多的一件是尋找同班同學 30 人，均能獲得彼此音訊，重溫求學時歡樂時光。

2. 創意服務措施持續檢討與改進：

- (1)以 P(計畫)-D(執行)-C(檢核)-A(改善)品質管理手法，持續檢討創意服務措施。
- (2)為增進員工的業務熟悉度及專業能力，使創意服務措施能持續執行及檢討，共辦理「禮儀服務」、「便利的電子郵遞服務」、「感動的服務」、「3C2E SERVICE 說明會」等共 9 場次教育訓練，參加人數 454 人次，提升創意服務的品質。
- (3)為使創意服務措施能更臻圓滿，本所召開研考小組會議，審議各項戶政業務研究發展案、重點工作計畫及執行檢討評估，對相關缺失進行檢討改善與列管，99 年度共計召開 32 次。
- (4)派員參訪政府服務品質獎得獎機關：臺中市中正地政事務所、臺北市萬華區公所與戶政事務所、桃園縣中壢市公所與戶政事務所、桃園縣政府研究發展處等等，就參訪心得召開標竿學習研討會，共同激發創新作為。

3. 創意服務措施作為其他機關標竿學習效益與擴散效果：

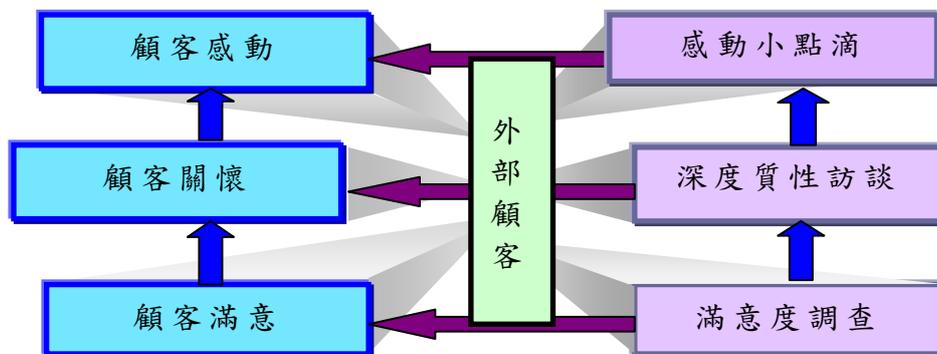
- (1)推出品牌服務後，成為上級主管機關及媒體的注目焦點，本所主任並獲邀於縣府局務會議中與上級主管分享「3C2E SERVICE 品牌服務」的創新理念，更獲得縣內簡報競賽第一名，將本所的創意服務供縣內其他機關學習，包括板橋戶所、蘆洲戶所、烏來戶所等皆至本所觀摩及學習。
- (2)參與行政院研考會主辦之「公務機關面面觀」徵選活動，製作「3C2E SERVICE 品牌」介紹，透過 YouTube 影音連結，傳送世界各個角落，提供其他機關學習品牌服務作為。
- (3)實施 360 度全方位員工滿意度調查後，深獲本所員工的推崇與支持。新店市公所特別派員了解與學習本所員工滿意度的調查方式與作法，使標竿學習效益擴散，產生加乘的效果。

(4)雙和區人事人員連續3年到所進行參訪與標竿學習，除了經常有人要求協尋退休教師資訊外，對「協尋親友」創意服務亦深表興趣，與本所長期交流服務心得，探討如何在便民與保障個人隱私間取得平衡。

(三)服務措施執行方法效能性：

從外部、內部顧客及成本效益分析三大方面，說明各項創意服務執行之效能成果。(如圖二十四)

1. 外部顧客受益程度



圖二十四：外部顧客受益程度示意圖

(1)從滿意度調查到顧客滿意

創新加值服務之服務措施執行方法效能性上，外部顧客受益程度可以藉由3C2E行銷品牌的各項滿意度調查得到顧客滿意的結果，而3C2E為您服務的總平均滿意度高達95.1%。

(2)從「協尋親友」的深度質性訪談到顧客關懷

本所從真心關懷的角度出發，以協尋親友為重點項目，落實對顧客感受的後續追蹤管理，因此不以服務業務的數量為唯一考量，注重申辦業務當事人的實際反應為研究改善建檔的依據，經由同仁細心且耐心的逐一電話訪談，不但可以進一步了解雙方聯繫後的情形，更能加深被服務者受到關懷的情

情，這類質性研究的真實訪談是最值得珍貴與呵護的文件，也是深層顧客關懷的證明。

(3)從「感動小點滴」到「顧客感動」

「賣入白宮：歐巴馬致勝的行銷密碼」一書中透露「競爭決勝關鍵在於哪一個團隊能夠運用最具說服力的訊息感動最多的選民。」因此顧客感動就是致勝的密碼。整體 3C2E 為您服務的行銷推廣過程，可以看出市民與同仁的熱情參與，經由長期收集許多溫馨的點點滴滴，真的相互感動服務者與被服務者，同時激勵員工提供服務的再昇華。

2. 內部顧客受益程度

- (1)更注重服務禮貌：推動「經營顧客不滿意」創意服務措施後，員工的服務在第一時間受到民眾的檢驗，因為「禮貌」是給民眾的第一關鍵印象，相對的使本所的員工更重視服務禮儀，辦公場所的言語溝通更加順暢，從 99 年度每月之意見滿意度維持在 90 % 以上看來，逐步邁向「民眾期待」的理想服務境界。
- (2)提升 EQ 處理能力：實施人性化的關懷服務後，員工以同理心面對民眾，以高 EQ 處理民眾千奇百怪的問題，以積極態度回應民眾的需求，實質提升員工為民服務的品質，從民眾感謝電話中印證，本項創意服務的實施，確實改善民眾對公務員守舊、不通情理的刻板印象。
- (3)增強學習能力：推出「3C2E SERVICE 品牌」創意服務措施後，員工對機關認同度提高，整體內部顧客接受品牌服務行銷滿意度高達 96.2%，員工主動參與、積極策劃，在業務增強度、流程改善、學習能量等面向，都抱持高度肯定的看法，達到全員參與及全體動員的程度。

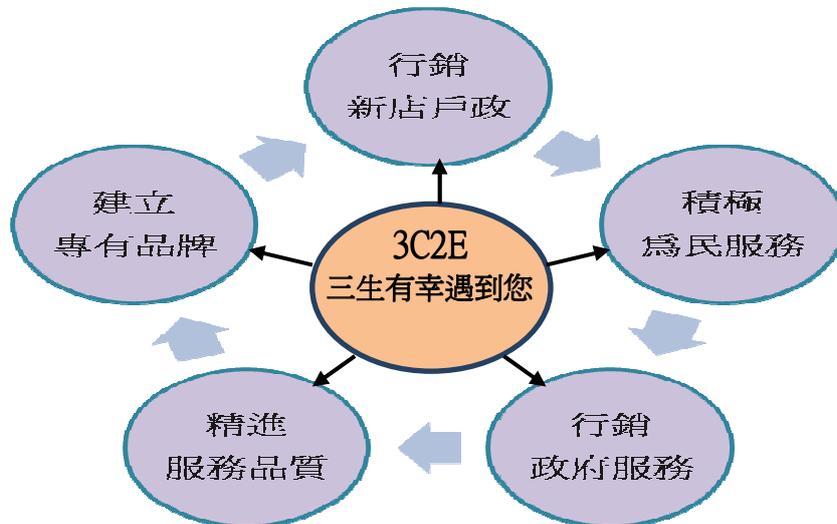
3. 創意服務成本效益分析

- (1) 從經濟學角度分析公共服務之投入與產出結果，公部門提供之各項便民服務具有獨佔性，縱使不符成本效益的概念，仍應視民眾之需求而提供。
- (2) 在市場經濟環境下，本所的創意服務措施以最經濟的小成本概念，善用網路通訊設備，達成最大的公共服務效益為最高宗旨，提升科技服務及環保綠能的行政效能。

參、未來努力方向

「民眾滿意」固然是政府提供多元化服務之原動力，也是評鑑機關服務品質最重要的指標，如何讓民眾深深感動的服務是我們追求的目標與願景，期許本所的努力能創造政府與民眾雙贏的新局，我們對於新店戶政的未來，訂立以下的努力方向：

- 一、持續經營 3C2E SERVICE 品牌，以便民的、貼心關懷的、跨機關的、效率的、電子化的 5 大核心價值，提供感動服務，超越民眾期望，樹立政府行銷典範。(如圖二十五)
- 二、配合組織改造作業及電子公文節能減紙推動方案，檢視及簡化流程，提升行政效率。
- 三、賡續反應修正不合時宜法令，維護民眾權益；擴增跨機關整合服務，簡併申辦流程。
- 四、持續推廣電子戶籍謄本的知曉度，鼓勵民眾線上申辦，降低紙本戶籍謄本用量，落實書證減量。
- 五、加強內部教育訓練，培養高度「關懷」與「尊重」的情操，落實民眾至上的服務理念。
- 六、持續達成 100 年度服務品質目標：提升民眾滿意度為 93% 以上、提升公文三天辦結率在 97% 以上及縮短民眾等候領證時間。



◎圖二十五：永續品牌行銷服務示意圖

臺北縣新店市戶政事務所

99 年度提升戶政為民服務創新精進執行計畫

壹、依據：

- 一、行政院研究發展考核委員會 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」暨 99 年 8 月 18 日第 0992161632 號函修正「政府服務品質獎評獎手冊」。
- 二、臺北縣政府民政局 99 年度提升戶政為民服務創新精進實施計畫。

貳、目標：

本所設立係以「建構與維持一個正確、便捷、安全的戶政資訊服務」為組織目標，『正確』—正確無誤；確保戶籍資料之正確；『便捷』—便捷無礙；提供電子化、迅速、全天候的查詢；『安全』—安全無虞；保障民眾的隱私權；依前述目標，訂定「提升民眾滿意度為 90%以上」、「提升公文三天辦結率在 97%以上」及「縮短民眾等候領證時間在 15 分鐘以內達 95%以上」三項服務品質目標，落實執行，按月檢測服務成果。

參、實施內容：

- 一、導入 PDCA (Plan, Do, Check, Action) 管理概念，透過 P—規劃 (依需求規劃) D—執行 (按規劃執行) C—查核 (查核與檢討) A—改善 (改進) 四項活動，以盤狀上昇的循環模式，尋求改善空間，持續努力，追求卓越。
- 二、依據行政院頒佈服務品質實施計畫(一) 優質便民服務 (二) 資訊流通服務 (三) 創新增值服務三大構面為推動指標，全力做好為民服務工作。

肆、實施步驟：

- 一、成立「研考小組」：由本所主任擔任小組負責人，秘書、各課課長、研考、為民服務、陳情業務承辦人及各課遴選三位代表組成，檢討為民服務有關制度規章、作業流程、服務措施等，擬訂本所整體計畫。
- 二、擬定各項細部執行計畫：由各課 (承辦人)，依業務性質，逐項擬定各項細部執行計畫，由主管督導執行。
- 三、不定期舉辦座談會：邀請服務品質領域之學者、專家、縣政府民政局戶政科及相關政府單位、民意代表、地方士紳等參加座談會，廣納各方意見，共同支持與協助本所推動各項全面提升

服務品質工作。

- 四、擴大同仁建議管道：實施改善提案建議制度，鼓勵全體同仁參與各項業務之改善。
- 五、實施教育訓練：由主管人員針對計畫的實施，灌輸觀念，提供員工「本職、專業及服務技巧之訓練課程」，以案例研討、專題演講、座談會等方式進行。
- 六、充實各項軟、硬體設備：工欲善其事，必先利其器；積極整頓辦公環境，並增購所需物品及設施，以利各計畫之執行。
- 七、主管會報檢討、修正、改善和控制：績效統計、檢討與分析由各主管於會中提出口頭及書面報告，加強管考各項計畫業務執行進度，落實品管制度。
- 八、辦理民意調查：蒐集多方民意調查結果、媒體報導、輿情反應等，充份了瞭與掌握民意需求，改善服務缺失。

伍、管制作為：

- 一、針對例常性業務，訂定業務管制考核方案，由各級幹部嚴密追蹤控管各項業務執行情形，並於每月課務會議及每週主管會報中提出檢討，謀求改善，落實分層負責，逐級考核之精神。
- 二、針對專案性或試辦階段業務，由承辦課定期於研考小組會議或主管會報中提出工作進度及執行成效評估報告，並針對缺失提出改善建議。

陸、考核獎懲：

- 一、配合「本所第一線為民服務工作考核表」考核內容自我評量，並將相關書面資料彙整裝卷，作為年度考核之參考。
- 二、各項執行工作由主管隨時隨地辦理考核，並以督促作業、口頭詢問提示、抽樣檢查、重點檢查以及公布統計分析結果等方式加強督導，以檢討品質改善成效。
- 三、主管於辦理考核如發掘問題時，必須逐條予以紀錄，屬於人為錯誤者，應及時糾正，屬於處理原則或涉及共同性問題者，則提主管會報共同研採對策，研究改進。
- 四、各項計畫訂定的考核標準及參照「臺北縣政府及所屬機關學校公務人員平時獎懲基準」，對表現優劣人員適時核予獎懲，並做為年終考核之依據。

柒、本計畫奉主任核定後實施，如有未盡事宜，得隨時補充修正之。

捌、實施成果

實施內容	具體推動作法	承辦單位 完成期限	預期效益
執行計畫內容及管考作為	<ul style="list-style-type: none"> ● 訂定「99年度提升戶政為民服務創新精進執行計畫」及細部執行計畫，做好提升服務品質指標 ● 訂定「內外部管考實施計畫」，嚴密追蹤控管各項業務執行情形，並定期於每月課務會議及每週研考小組會議中提出工作進度及執行成效評估報告 ● 訂定「第一線為民服務品質考核實施計畫」，即時檢討改善提升服務品質 ● 選定重點工作或特定對象加強辦理輔導 ● 每月定期依縣府推動重點項目，陳報具體執行績效，並針對缺失改善 ● 依據縣府頒訂「臺北縣政府及所屬機關學校公務人員平時獎懲基準」，對優劣人員辦理獎懲 ● 辦理第1屆新北市市長、市議員暨里長選舉造冊工作，使選務工作達到零缺點 	研考 99.01.01 各課課長 研考 99.01~99.12 研考 99.01~99.12 各課課長 隨時辦理 研考 99.01~99.12 各課課長及考績委員會 隨時辦理 第一課 99.10~99.12	落實分層負責、逐級考核之精神
優質便民服務 1. 服務流程便捷性 2. 服務流程透明度	<ul style="list-style-type: none"> ● 實施單一櫃台綜合受理，一處收件全程服務 ● 建立櫃台作業用品定位標準，提升工作效率 ● 辦理各項教育訓練，培訓員工專業知能，提升人力素質 ● 訂定「支援櫃台實施計畫」，縮短民眾洽公等待時間 ● 建立職務輪調、擇優升遷機制，激勵員工士氣，拔擢優質人才 	第二課 99.01~99.12 第二課 99.01~99.12 研考及各課 99.01~99.12 研考 99.01~99.12 各課 隨時辦理	強化專業知能訓練齊一標準 作業規範 公開便民 資訊流程 縮短民眾洽公時間

	<ul style="list-style-type: none"> ● 傳真代發戶籍登記申請書、附件影本，提供便捷迅速的服務 ● 訂定「延時服務實施計畫」，服務廣大市民需求 ● 辦理集中到校受理國民身分證服務，縮短作業流程 ● 簡化英文謄本核發作業流程，縮短民眾取件時間 ● 賡續配合內政部辦理全國「日據時期戶口調查簿」數位化工作，簡化調閱流程，提升效率 ● 運用「印鑑管理及比對數位資料庫」，全力防止偽詐騙情事，確保民眾權益 ● 配合臺北縣政府民政局戶政業務標準化，提供辦理各項戶政業務依循規範 ● 建立「案件查詢」機制，公開案件處理流程訊息 ● 建立線上預約機制，提供民眾便捷迅速的戶政資訊服務 ● 設置全球資訊網，提供無障礙網頁及 PDA 版本服務 ● 重視辦公環境之清潔及綠美化；展示藝文作品以增添文化氣息 	<p>第三課 99.01~99.12</p> <p>研考 99.01.01</p> <p>第三課 99.09~99.12</p> <p>第二課 99.01~99.12</p> <p>第三課 99.01~99.12</p> <p>第二課 99.01~99.12</p> <p>各課 99.01~99.12</p> <p>第一課 99.01~99.12</p> <p>第一課 99.01~99.12</p> <p>第一課 99.01~99.12</p> <p>總務及研考 99.01~99.12</p>	
<p>機關形象</p> <p>1. 服務場所便利性</p> <p>2. 服務行為友善性與專業性</p> <p>3. 服務行</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 訂定 5s 運動管理暨競賽實施計畫，培養同仁自主管理精神 ● 建立雙語標示服務，營造國際化生活環境 ● 推動環保節能作法，提倡綠色行動愛地球 ● 訂定「電話禮貌測試實施計畫」及「禮貌競賽實施計畫」，辦理電話禮貌測試及禮貌人員票選活動 	<p>研考. 各區長 99.01~99.12</p> <p>研考 99.01~99.12</p> <p>總務 99.01~99.12</p> <p>第一課 99.01~99.12</p>	<p>營造柔性洽公場所</p> <p>培訓專業服務人員</p> <p>樹立機關優質形象</p> <p>善用社會團體資源</p>

<p>銷有效性</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 加強推動櫃台服務禮儀訓練，讓民眾體驗服務升等的感受 ● 訂定「遴選績優人員實施計畫」，推薦績優同仁參加上級機關選拔服務績優人員 ● 訂定「引導實施計畫」主管輪值參與引導，落實走動式服務與管理 ● 訂定「愛心服務措施實施計畫」，設置愛心櫃台，提供到府服務 ● 訂定「志願服務推展執行計畫」，善用社會人力資源，協助業務推動 ● 成立青年志工服務隊，鼓勵學子參與社會服務 ● 訂定「戶政業務宣導實施計畫」，運用多元化宣傳管道，宣達施政服務理念 	<p>各課及研考 99.01~99.12</p> <p>各課及研考 99.01~99.12</p> <p>研考 99.01~99.12</p> <p>研考 99.01~99.12</p> <p>研考 99.01~99.12</p> <p>研考 99.01~99.12</p> <p>各課及研考 99.01~99.12</p>	
<p>顧客關係</p> <p>1. 民眾滿意度</p> <p>2. 民眾意見處理有效性</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 訂定「民眾申訴抱怨處理實施計畫」與「民眾意見反應卡處理實施計畫」即時反應妥善處理，化解民怨 ● 訂定「民眾陳情案件處理實施計畫」專案列管處理時效 ● 開闢主任與民有約時段，傾聽民眾的聲音，解決民眾的疑慮 ● 訂定「輿情蒐集處理實施計畫」做為各項業務改進之參考 ● 訂定「民眾意見調查實施計畫」每季舉辦民意調查，探訪民意持續改善，以達顧客滿意 	<p>研考 99.01.01</p> <p>第一課 99.01.01</p> <p>第一課 99.01.01</p> <p>第一課 99.01.01</p> <p>第一課</p>	<p>廣納各界民眾建言秉持以客為尊理念主動回應規劃政策達成顧客滿意目標</p>
<p>資訊流通服務</p> <p>1. 資訊提供及檢索服務</p> <p>2. 線上服</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 辦理「房屋稅籍資料傳真聯繫延伸」服務，達成免書證免謄本之目標 ● 實施跨機關資訊主動查詢服務，善用電子平台查證資料，減少民眾奔波往返 ● 重視資通安全，訂定「網站資訊安 	<p>第二課 9901-9912</p> <p>各課 9901-9912</p> <p>第一課</p>	<p>擴增民眾使用需求提供e化便捷網路正確網頁檢索內容</p>

<p>務及電子參與</p>	<p>全政策計畫」</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 訂定「網站資料維護更新計畫」及時更新網頁資訊，定期檢測維護網頁連結正確 ● 設置線上滿意度調查，強化公共溝通管道 ● 設置電子民意信箱，提供民眾申訴管道及宣導戶政法令與便民措施 ● 實施「戶籍資料變更跨機關通報」整合稅捐、監理與地政機關，提供簡政便民服務 ● 善用互動行銷服務平台，執行「簡訊發送」功能，達成 M 化工作環境 	<p>99.01~99.12 第一課 99.01~99.12 第一課 99.01~99.12 第一課 99.01~99.12 第二課 99.01~99.12 各課 99.01~99.12</p>	<p>強代機關服務效能</p>
<p>創新增值服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 成立「研考小組」，審議同仁研提簡政便民革新措施暨研究發展意見，報請上級主管機關研採 ● 實工作參與建議制度，鼓勵同仁主動提案，藉以凝聚士氣 ● 賡續研修不合時宜法令及措施 ● 成立第 11 期品管圈，持續改善提升服務品質 ● 實施「戶政延時服務增值」，提供民眾更多洽公時段的選擇 ● 持續推動 3C2E SERVICE 品牌服務，延續組織創新精神 	<p>第一課 99.01.01 各課 99.01~99.12 各課 隨時辦理 各課 99.01~99.12 各課 99.01~99.12 各課 99.01~99.12</p>	<p>落實品質研發精神 主動檢討業務改善 協調整合機關資源 力求創新 增值服務</p>

附件一：異地案件分析比例

99年申辦項目		異地績效	總績效	異地比例
證明類	戶籍謄本	37910	133640	28.3%
	英文戶籍謄本	138	870	15.8%
	身分證	1065	40605	2.6%
	戶口名簿	1574	15610	10.1%
戶籍登記類	認領登記	3	51	5.8%
	監護登記	7	65	10.7%
	收養登記	3	41	7.31%
	終止收養登記	2	18	11.1%
	離婚登記	5	873	0.5%
	變更登記	92	2969	3.1%
	更正登記	413	2948	14%
	未成年子女權利義務行使負擔登記	126	901	13.9%
	輔助登記	1	4	25%
	出生地登記	6	328	1.8%
其他登記	48	160	30%	
其他	教育程度註記	16	295	5.4%
合計		41409	199378	20.8%

附件二：整合服務資訊

登記類別	服務機關	延伸整合服務資訊
出生	新店市公所	新生兒出生登記後之生育補助
	新店市衛生所	各項疫苗預防接種
	臺北縣政府	出生賀禮、見面禮
	父母投保單位	申辦健保
死亡	地政事務所	辦理財產繼承事宜
	法院	限定繼承或拋棄繼承之辦理
	臺北縣團管區	支領遺眷半俸
結婚	入出國及移民署	外籍配偶輔導諮詢
離婚	內政部兒童局	單親家庭資源手冊
	外籍配偶原屬國	離婚登記
收養	內政部兒童局	如何和孩子談身世手冊
遷入、住址變更	稅捐處	◎稅捐處自用住宅優惠稅率之申辦 ◎提供房屋稅及地價稅稅單投遞地址變更
	地政事務所	申辦地籍資料變更等相關事宜服務
	臺北區監理所	變更駕照、行照地址之通報服務
	臺北縣政府	自外縣市遷入之民眾發送新北市啓航便民手冊
	新店市公所	◎恢復戶籍後須申領謄本至健保中心重新投保 ◎國中小學學區
初設戶籍	中央健保局	換發健保卡
	臺北區監理所	換發駕照、行照
改名、統號變更	勞健保投保單位	變更勞健保資料
	金融機構	變更帳戶資料
	臺北區監理所	變更駕照、行照之基本資料
	稅捐處、地政所	提供房屋稅單、地價稅單及地籍資料變更等相關事宜

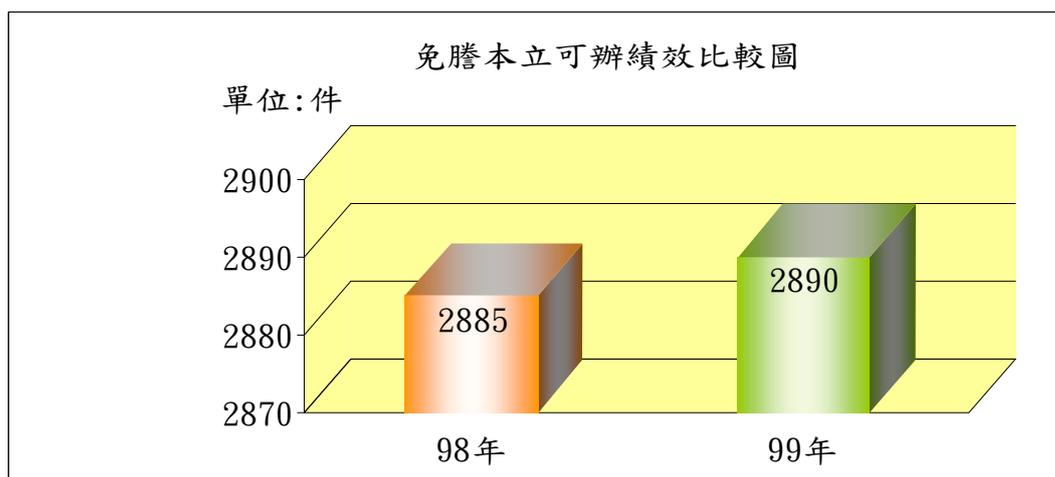
附件三：「立可辦」書表減量績效

◎免簽名立可辦書表明細

項次	申請書表名稱
1	在國外之中華民國自由地區人民返國行使總統副總統選舉權登記申請委託書
2	在國外之中華民國自由地區人民返國行使總統副總統選舉權登記申請書
3	一處申辦二地(三地)受理同意書
4	戶籍更正登記申請書
5	自願從姓並取得原住民身分意願書
6	原住民身分認定及登記申請書
7	臺灣原住民回復傳統(漢人)姓名及更正姓名申請書
8	無戶籍人口補辦戶籍登記申請表
9	更正戶籍資料申請單
10	逕為住址變更登記申請書
11	戶長變更申請書
12	戶籍變更登記申請書
13	變更姓氏聲明書
14	更改(正)姓名申請書
15	國民身分證統一編號變更申請書
16	新生兒從姓抽籤申請書暨結果確定書
17	聲明書
18	認領書
19	認領書通知補註戶口名簿申請書(本所)
20	行政協助註記戶口名簿聯繫表(他所)

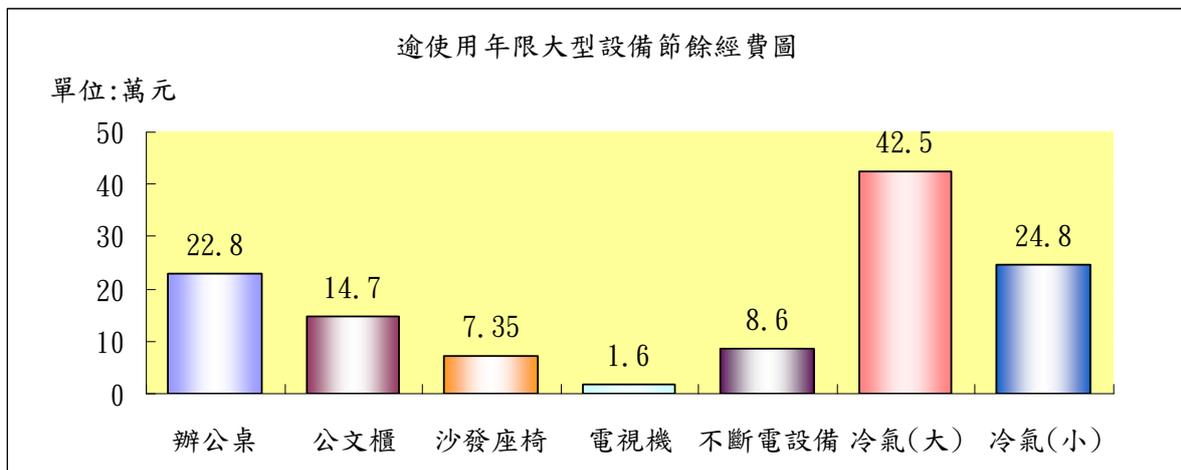
◎免謄本立可辦績效

項目 \ 件數	98 年	99 年
改名案件	1087	1081
國籍案件	219	190
原住民身分 民族別認定	155	80
更正案件	131	125
逕遷戶所	508	591
申請英文戶籍謄本	785	823
合計	2885	2890



附件四：大型設備逾使用年限節餘經費統計

設備名稱	購置年度	已用年限	耐用年限	已逾年限	數量	單價(元)	節省金額(元)
辦公桌	82年	17年	5年	12年	75張	1520	228,000
公文櫃	79年	20年	10年	10年	42個	3500	147,000
沙發座椅	82年	17年	5年	12年	10座	3675	73,500
電視機	87年	12年	5年	7年	2台	8000	16,000
不斷電設備	86年	13年	8年	5年	1台	86000	86,000
冷氣(大)	86年	13年	5年	8年	3台	141666	424,998
冷氣(小)	92年	7年	5年	2年	6台	41250	247,500
節餘合計 1,222,998 元							



附件五：節能省紙具體效益

序號	年度	提案人	案由	處理件數	改善前(張)	改善後(張)	節餘量(紙/包)	節餘金額(元)
1	99	李文玲	差勤管理電子化	2232	522	122	0.80	70.4
2	99	吳玉倩	加註電子郵件信箱以利行銷	26856	26856	0	53.71	18154.5
3	99	蔡長恢	發送簡訊通知民眾申請案件收受處理現況	1928	1084	0	2.17	6208.4
4	98	林慧玉	接續案件免檢附清單	25071	25071	0	50.14	4412.3
5	97	孫景瓏	簡化統號重配流程	106	848	318	1.06	93.3
6	97	林淑慧	單方收養身分證父母欄列印改採勾選方式	559	1118	559	1.12	98.6
7	97	陳枝孝	減少列印查詢刑案紀錄	2980	5960	2980	5.96	524.5
8	97	王邦瑩	修改掛失撤掛失表單	4404	13212	4404	17.62	1550.6
9	97	蔣靜佩	國人與陸配結婚免填充白申請書	671	671	0	1.34	117.9
10	97	蔡長恢	禮貌卡線上公告	5846	5846	1243	9.21	810.5
11	97	蔡長恢	剪報改以刊登內網公告	1449	2898	0	5.80	510.4
12	96	賴湘如	公文以內網傳閱, 安康文山由公務信箱傳達	2060	10300	0	20.60	1812.8
13	96	賴湘如	線上法令測驗	927	927	0	1.85	162.8
14	96	蔡長恢	線上票選系統	369	369	0	0.74	65.1
15	96	林慧玉	身分證補證免列印相關附件	152166	243465	54780	377.37	33208.6
合計				225696	338063	64406	547.32	67800.7

附件六：辦理教育訓練情形

編號	日期	訓練主題	種籽 講師	參訓 人數	學習 時數	訓練 測驗
1	1/14	簡訊發送平台/線上資訊系統 設備報修服務	蔡長恢	25 人	1 小時	v
2	4/27 4/29	自然人憑證於戶政業務功能 應用	曾玉恬 蘇玉婷	53 人	1 小時	v
3	6/24	提案說明會 日據時期戶籍資料核校說明	簡雅貞	53 人	1 小時	x
4	6/30	戶政機關受理申請指定送達 地址作業要點	蘇玉婷	56 人	30 分鐘	v
5	7/1	感動的服務	李副主委嵩 賢	66 人	2 小時	x
6	7/20	輕鬆管理家庭時間與人力	朱建平	48 人	2 小時	x
7	9/28 9/30	資訊安全的重要性 便利的電子郵遞 受理身分證注意事項 禮儀服務	吳秉錕 吳玉倩 張利敏 禮儀小組	56 人	2 小時	x
8	1014	提升政府服務品質講習會	陳專門委員 文瑛	51 人	2 小時	x
9	1102 1104	提升戶政專業法令講習	樂透七圈 講師	46 人	2 小時	v
總計 454 人次						

附件七：研提改善案績效

◎改善案-戶政業務研提案

編號	提案內容	效益
1	建請我國國人涉外認領非婚生子女，被認領人於原屬國或大陸地區出生時已從父姓，無須檢附從父姓相關文件	✓ 確保民眾權益及簡化作業流程，達到為民服務之行政效率
2	建請父母姓氏相同，子女辦理出生登記時仍須出具子女從姓約定書	✓ 日後父或母改姓，子女有所依據，以符合立法意旨
3	建請海基會於驗證文件時針對有需要至戶政機關辦理後續登記之案件，於驗證文件空白處加註警語	✓ 提醒民眾注意相關事項，避免逾期受罰，減少民怨
4	建請修正姓名條例第10條增列因認領而須改姓者，辦理認領登記之申請人均得為改姓申請人	✓ 確保民眾權益及立法宗旨，提高行政效率
5	建請修改「台北縣戶政事務所交付戶籍謄本作業須知」相關規定及內容	✓ 日據時期戶口調查簿數位資料建置完成，開放異地申辦，縮短民眾申辦時間
6	建請入出國及移民署可受理戶所以傳真查詢代替公文往返	✓ 縮短作業流程，跨機關服務，展現政府整體的行政效率。
7	刪除臺北縣網站共通框架系統戶政案件查詢案件類別「戶長拒提戶口名簿」選項功能。	✓ 避免重覆傳真資料衍生爭議，簡化作業程序
8	建請臺北縣政府社會局審核各項補助案件（複查作業）時，以「內政部戶役政電子開門系統」查詢抄錄戶籍資料方式代替戶籍謄本。	✓ 戶籍謄本減量，配合節能減碳目標
9	建請移民署於我國人民在第三地與大陸人民結婚，經通過面談之結婚文件，由外管處於文件上蓋有驗證章以外並加註警語，以利民眾回台至戶政機關申辦結婚。	✓ 案件辦理時減少復查動作，簡化流程。
10	為辦理監護事宜，陳請建議司法院院外查詢系統資料更新週期加強為每週更新案	✓ 避免民眾往返奔波，維護民眾權益。
11	建請內政部入出國及移民署，對於無戶籍國民，取得核准定居資料，以通報發送免除紙本公函副知。	✓ 以網路代替馬路，減少作業流程，節能減碳。
12	建議於電子戶籍謄本紙本增加謄本檢查號之條碼，以提供機關驗證時可以掃描輸入。	✓ 提高電子戶籍謄本使用率，減少民眾往返奔波。

◎改善案-電腦化作業問題單

編號	提案內容	效益
1	建請修改『RLSC8150』索引欄位，製作戶籍登記案件索引(目錄)冊，與戶籍資料內容一致	✓ 以利檔案保管
2	建請修改收養記事例「123006」，以明確養子或養女標的內容	✓ 符合實際狀況及正確戶籍資料
3	建請修正大陸地區之行政區域下拉式選單	✓ 符合實際作業需求
4	建議加註「監護」或「權利義務行使負擔登記」欄位，俾利公所查詢	✓ 避免發放通知過程衍生困擾
5	修正戶籍登記案件索引(目錄)冊之製表類別，因分屬不同保存年限，配合可選擇之換頁方式及單獨列印	✓ 以利檔案保管，不致錯置
6	建請修改記事例 122009，國人被大陸地區人民、香港或澳門地區居民認領時，有適當記事例可循	✓ 符合實際作業需求，正確戶籍資料
7	建請修正監護登記作業畫面，申請書增加監護人欄位以符合實際現況	✓ 正確戶籍資料，維護民眾權益並提高行政效率
8	建請修改記事例 171031，以符合民法修法後改姓之各類案件	✓ 記事例力求明確，符合現行法規規定
9	開放戶籍地所內註記可由受理地刪除之作業功能	✓ 符合實際作業需求
10	記事例 125012，明確結婚之申請日與生效日	✓ 正確戶籍資料，維護民眾權益並提高行政效率
11	戶長變更申請書增列申請人之欄位	✓ 以符合實際作業需求
12	建請修改記事例「172004」，以符合子女因準正取得婚生子女身分約定從母性案件	✓ 符合作業需求，正確戶籍登記

附件八：正確回應業務問答題庫 (Q&A)

出生登記	
1	<p>問：請問我的小 baby 出生了，該如何辦理出生登記？</p> <p>答：請準備出生證明書、戶口名簿、申請人身分證、印章、子女從姓約定書。</p> <p>請於出生日起 60 日內辦理登記，逾期需罰鍰。</p>
死亡登記	
2	<p>問：請問如何為家人辦理死亡登記？</p> <p>答：請攜帶死亡醫療院所開具死亡證明書、當事人之戶口名簿、身分證。申請人需帶身分證及印章。</p> <p>請於死亡日起 30 日內辦理登記，逾期需罰鍰。</p>
離婚登記	
3	<p>問：請問我們在國內協議離婚如何辦理？</p> <p>答：當事人雙方親自到場。</p> <p>備妥雙方身分證、印章、戶口名簿、離婚協議書。</p> <p>協議書內需有 2 位滿 20 歲以上證人簽名或蓋章。</p>
戶籍謄本	
4	<p>問：請問如何申請家人的戶籍謄本？</p> <p>答：申請人需帶身分證、印章、規費（謄本每張 20 元，視申請張數而定），可至全國任一戶政事務所辦理。</p>
結婚登記	
5	<p>問：請問可以假日結婚辦理結婚登記？</p> <p>答：可以的。</p> <p>想於假日辦理結婚登記，需於結婚日之三天前先預約。</p> <p>預約方式有網路、傳真及臨櫃預約等。</p>
門牌	
6	<p>問：請問那些人可以申請門牌整編證明書？</p> <p>答：1. 房屋所有權人 2. 房屋管理人 3. 現住人 4. 利害關係人。</p>
變更更正	
7	<p>問：請問我已成年，想改成母姓要父母同意嗎？</p> <p>答：成年後無需父母同意，可自行決定改從母姓，但以一次為限。</p>
改名	
8	<p>問：請問我滿 20 歲要改名怎麼申請？</p> <p>答：需本人親自辦理。準備改名申請書、國民身分證、印章、戶口名簿，至戶籍地戶政事務所辦理。</p>
未成年子女權利義務行使負擔登記	
9	<p>問：請問夫妻離婚如何辦理未成年子女權利義務行使負擔登記？</p> <p>答：辦理離婚登記時，請在離婚協議書約定由父或母行使未成年子女權利義務行使負擔即可。</p>

遷徙登記	
10	<p>問：請問我的小孩5歲要遷到阿公戶內怎麼辦理？</p> <p>答：遷入地及遷出地戶口名簿。 需父母共同辦理（未到場之一方需備同意書），如父母均無暇辦理，可共同填具委託書，委託他人辦理。 申請人請攜帶身分證、印章。</p>
11	<p>問：請問全家遷戶口到另一戶如何辦理？</p> <p>答：1. 若由戶長辦理，請備妥原戶口名簿、遷入地房屋證明文件、戶內人口有身分證者之身分證及繳交換證規費1張50元，至遷入地戶政事務所辦理。 2. 若戶長無暇辦理，需另備戶長出具之委託書。 3. 受委託者需備身分證、印章。</p>
印鑑證明	
12	<p>問：請問我的戶籍在高雄，可以在新店申請印鑑辦證明嗎？</p> <p>答：不可以。 需至戶籍地戶政事務所辦理。</p>
13	<p>問：請問我原來的印鑑章不見了，要如何辦理印鑑證明？</p> <p>答：應由本人親自至戶籍地戶政事務所辦理印鑑變更再申請印鑑證明。 需備妥身分證及印章。</p>
英文謄本	
14	<p>問：請問我的戶籍在桃園，人在新店可以到貴所申請英文謄本嗎？</p> <p>答：不可以。 需至戶籍地縣（市）政府所轄之任一戶政事務所辦理。 例如您的戶籍在桃園可以在桃園的任一戶政事務所申請辦理，但桃園縣（市）以外就不可以。 需持申請人身分證並提供相關人之英文姓名（或攜帶相關人之護照）。</p>
15	<p>問：請問申請英文謄本當天可以領嗎？</p> <p>答：依規定是需要3個工作天。</p>
自然人憑證	
16	<p>問：請問我的戶籍在宜蘭，可以到新店申請自然人憑證嗎？</p> <p>答：可以。 申辦自然人憑證沒有戶籍地的限制。需本人親自辦理，請備妥身分證及規費275元即可。</p>
17	<p>問：請問申請自然人憑證幾天可以領到？</p> <p>答：當天即可領取，領卡後4小時即可使用。</p>
18	<p>問：請問自然人憑證幾歲才可以辦理？可以委託辦理嗎？</p> <p>答：年滿18歲才可以申請自然人憑證。 必須由本人親自申請，不可委託辦理。</p>

附件九：跨機關宣導行銷績效

◎合計：134 件

單位	稅捐稽徵處 新店分處	新店市公所 新店地政所	地方有線電視	新聞稿
件數	39	43	39	13



◎99 年戶政宣導業務執行情形

編號	宣導內容
1	新店戶政全面更新電話分機號碼
2	戶政好服務，提前辦理真幸福
3	英文謄本第三天即可領取
4	新店戶政展出燕城畫會「旅人的心」油畫小品展
5	3C2E SERVICER 品牌日活動-開運金幣巧克力小卡
6	暫停週六加值服務
7	3C2E SERVICER 品牌日活動-好運連連紅布袋
8	新店區歸化測試報名
9	3C2E SERVICER 品牌日活動-白色情人節小卡
10	提供法律諮詢服務
11	3C2E SERVICER 品牌日活動-婦幼節親子拼圖

12	申辦自然人憑證延時服務
13	內政部憑證管理中心 5 月報稅期間增設服務櫃檯
14	新店戶政展出黃進發先生攝影個展
15	「據」「禮」力爭，幸運成真活動
16	線上預約推廣活動
17	3C2E SERVICE 週年慶活動
18	新店戶政到府服務受理自然人憑證
19	文山區聯合服務中心受理英文戶籍謄本服務
20	因應改制為新北市戶政事務所相關措施
21	新店戶政展出臺北縣山岳攝影協會聯展
22	新店戶政提供「預約申辦案件登記」服務
23	全國各戶政所均可申辦戶籍謄本
24	改制新北市宣導-門牌
25	改制新北市宣導-國民身分證、戶口名簿
26	100 年度臺北縣社會福利津貼審查作業
27	以自然人憑證申辦國民身分證掛失暨撤銷掛失
28	改制新北市通訊地址書寫方式
29	三生有幸遇到您~長長久久祝福您
30	「老房子的一生」感恩故事活動
31	建國百年元旦大喜之日

附件十：民意調查問卷調查項目滿意度

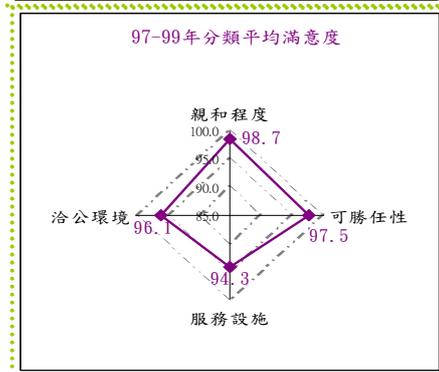
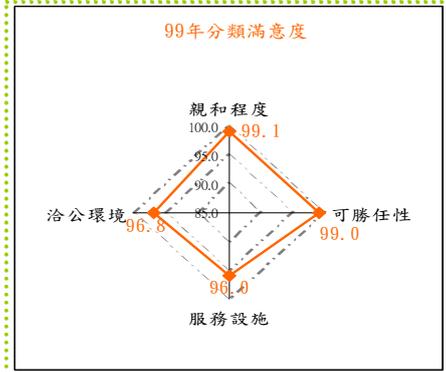
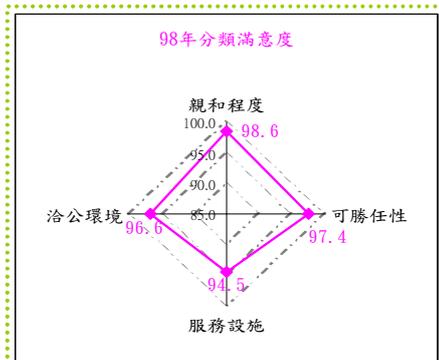
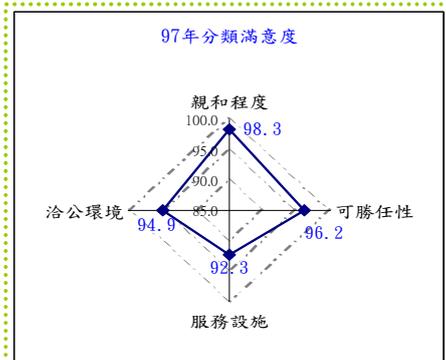
◎99年各項調查項目滿意度結果：

類別屬性	年度	97年	98年	99年	備註
	調查項目				
親和程度	入口引導服務	98.3%	98.5%	98.7%	
	櫃檯服務禮儀	98.3%	98.6%	99.5%	
可勝任性	業務熟悉程度	96.2%	97.4%	99%	
服務設施	行政設備 (含飲水設施)	92.8%	95.5%	95.2%	
	各項申辦書表	94.8%	96.4%	97.3%	
	櫃檯座椅適度、 盥洗室便利性	-	-	96.2%	99年 新增
	書寫區、 無障礙設施	89.3%	91.7%	95.3%	
洽公環境	綠化環境	95%	96%	96.6%	
	標示及方向引導	95%	96.9%	96.8%	
	洽公動線順暢程度	94.7%	96.8%	97.7%	

附件十一：民意調查問卷分類滿意度

◎97年至99年民意調查問卷分類滿意度統計表

項目		親和程度	可勝任性	服務設施	洽公環境	年總平均值
97年	第1季	94.9%	91%	79%	86%	95.4%
	第2季	99.1%	96.6%	95.7%	97.5%	
	第3季	99.5%	98.2%	96.6%	97.1%	
	第4季	99.8%	99.1%	97.9%	99%	
分類平均值		98.3%	96.2%	92.3%	94.9%	
98年	第1季	99.5%	98.4%	95.8%	97.9%	96.8%
	第2季	98.2%	97.5%	92.8%	95.1%	
	第3季	98.2%	96.2%	93.6%	96.2%	
	第4季	98.4%	97.4%	95.7%	97%	
分類平均值		98.6%	97.4%	94.5%	96.6%	
99年	第1季	97%	97.3%	88.8%	93.2%	97.8%
	第2季	99.6%	98.9%	96.1%	97.3%	
	第3季	100%	99.9%	99.3%	98.4%	
	第4季	99.8%	100%	99.8%	98.4%	
分類平均值		99.1%	99%	96%	96.8%	
97-99年平均值		98.7%	97.5%	94.3%	96.1%	



附件十二：民意調查問卷

臺北縣新店市戶政事務所民眾意見調查表

親愛的市民您好，為瞭解您對本所服務的滿意度，請將您的看法在各項目□內打勾，並歡迎您提供寶貴意見，做為本所提升為民服務品質改進之參考，謝謝您的指導與合作。

洽公號碼： 填寫日期： 年 月 日

請問您辦理之案件為：戶籍文件核發（如戶籍謄本、印鑑證明、國民身分證等）

戶籍登記案件（各項登記如出生、結婚等）戶政諮詢 其他（如國籍、門牌、自然人憑證等）

調查項目	滿意度					待改進原因
	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	
1. 請問您對入口處服務人員引導服務感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. 請問您對櫃檯服務人員服務禮儀感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. 請問您對服務人員業務熟悉程度感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. 請問您對本所提供飲水設施感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. 請問您對本所提供各項申辦書表（含填寫範例）完備並符合需求？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. 請問您對本所申辦櫃檯座椅舒適度感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. 請問您對本所提供書寫區便利性感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. 請問您對本所綠化環境感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. 請問您對本所標示及方向引導（含雙語標示）之清楚性感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10. 請問您對本所洽公動線順暢程度感覺如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11. 請問您認為本所是否有需要再精進、改善服務項目？	<input type="checkbox"/> 是（續 12 題） <input type="checkbox"/> 否（續 13 題）					
12. 承上題，您期待下一次來所洽公時，最需要改善或改進的服務？（可複選）	<input type="checkbox"/> 服務態度 <input type="checkbox"/> 專業知識 <input type="checkbox"/> 環境綠化 <input type="checkbox"/> 雙語標示 <input type="checkbox"/> 動線規劃 <input type="checkbox"/> 其他：					
13. 您認為其他公、私立服務單位最值得推薦的理想服務品質項目為何？	單位： 項目：					

您的基本資料：

姓名：_____

電話：_____

性別：男 女

年齡：20歲以下 20-29歲 30-39歲 40-49歲

50歲以上

教育程度：國中以下 國中 高中、職 大專 研究所以上

職業：軍公教人員 農 工 商 服務業 家管 其他

戶籍地：新店市 臺北縣（新店市以外） 臺北市 其他縣市

電子郵箱信箱：_____