

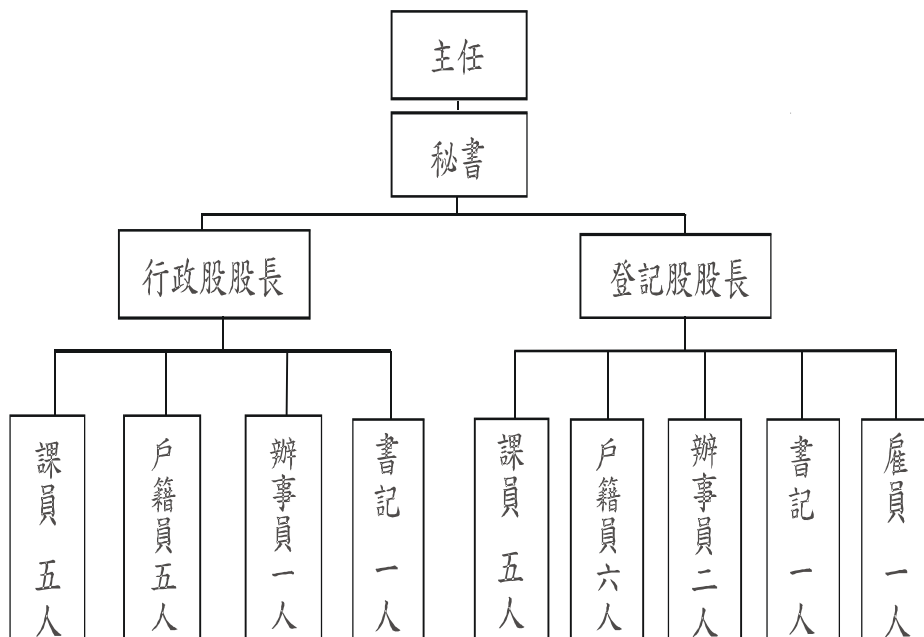
目錄.....	1
基本資料.....	2
壹、為民服務業務現況簡介.....	3
貳、提升為民服務品質績效	
【優質便民服務】	
一、服務流程.....	6
二、機關形象.....	13
三、顧客關係.....	22
【資訊流通服務】	
一、資訊提供及檢索服務.....	25
二、線上服務及電子參與.....	27
【創新增值服務】	
一、提供創新服務情形.....	29
參、未來努力方向.....	40
肆、附件	



基本資料

機關名稱	花蓮縣花蓮市戶政事務所	首長	林永傳	職稱	主任
機關地址	花蓮縣花蓮市復興街 67 號				
機關網址	http:// hlhr.hl.gov.tw				
預算員額	編制人員：34 人；約聘僱人員：7 人；共計：41 人				
總預算	叁仟伍佰玖拾貳萬玖仟元整				
聯絡人	黃淑女	職稱	課員	電話	(03) 8339641-210
E-mail 位址	neptune @ hl.gov.tw			傳真	(03) 8320068

機關組織圖



壹、為民服務業務現況簡介

一、前言

花蓮市依山面海，位於東經 121 度 36 分 23 秒，北緯 23 度 58 分 20 秒，北接新城，西接秀林，南鄰吉安，東瀕太平洋，是台灣地區陽光照耀的第一座城市，有日照台灣，首見花蓮之稱。行政區域面積 29.41 平方公里，區分為四十五個行政里及六個聯合里辦公室，人口總數約十萬一千人，其中原住民人口九千多，是花蓮縣人口最多；也是最密集的縣轄市，同時也是縣治所在為花蓮縣的行政中心及樞紐。

二、本所為民服務概況

本所著重全方位服務的創新與精進，不斷在服務方面展現出積極作為，提升服務品質，其創新作法具體說明如下：


(一) 便捷服務流程

1. 每週六加值服務，例假日受理預約結婚登記。
2. 設置「謄本快速專辦櫃檯」「結婚登記專辦櫃檯」。
3. 設置「預約櫃檯」「愛心櫃檯」「逾號櫃檯」「呼立得櫃檯」。
4. 呼立得即時服務。
5. 製發續辦通行證服務。
6. 提供 65 歲以上老者及行動不便者到府服務、無障礙設施等。

(二) 戶政服務無遠弗屆

1. 辦理身分證號碼重複與各機關聯合服務：本所主動積極研擬與各機關如郵局、銀行聯合服務，發現與他人號碼重複時以本所設計之傳真單回傳查詢即可，免除民眾往返各機關之不便。
2. 本所首創「行動戶政站-天天都方便」民眾不必請假、不必出門到戶所，即可達到洽公之目的，不但免除民眾奔波之苦，更可達到節能減碳之效益，以本所同仁之住家為服務據點，以市民為服務對象，民眾可於上班或非上班時間送件或與同仁連繫取件方式，辦理完畢後將證件送還。
3. 與地政、監理站、金融機構、稅捐機關、市公所、市衛生所聯合服務，民眾於一機關便可處理他機關事務，並持續增加與鄉鎮公所、全國戶政等公務機關資源整合。
4. 戶政法令巡迴服務宣導隊，定期定點宣導戶政法令及本所便民措施。



- 
5. 戶所於 7-ELEVEN ibon 生活便利站提供各項申請須知、申請書、空白表格，民眾依其需求在 ibon 預覽或付費列印，方便就近取得資料。

(三) 創新 E 化服務

1. 建置網站提供中、英文網頁、推動各項預約服務、書表下載。
2. 網站提供電子門牌地圖服務。
3. 建置戶籍登記申請書數位資料庫。
4. 自然人憑證核發並擴大服務。
5. 手機簡訊告知當事人申辦案件進度。

(四) 學習型戶政

1. 由本所主管帶領同仁，於每日上午八時至大門口迎接民眾，並貼心問候，上下一條心，使民眾備感禮遇，提升優質服務。
2. 鼓勵同仁終身學習，推行英語學習、數位學習。
3. 不定期參與標竿學習。
4. 每月舉辦所務會議。

(五) 營造雙語環境

1. 辦公廳舍各項標示牌雙語化。
2. 印製阿美族語文戶籍須知便民手冊。
3. 建置本所英語網頁。

(六) 關懷型戶政

1. 辦理愛心乘車卡發送服務。
2. 提供場所擺放畢士大教養院發票愛心箱，積極關懷弱勢族群。
3. 結婚登記幸福窗口服務。
4. 提供市民變更姓名後所需變更相關資料一覽表。
5. 新住民貼心服務列車志工招募。

三、服務項目

(一) 戶籍登記

出生登記、認領登記、收養、終止收養登記、結婚、離婚登記、監護登記、死亡、死亡宣告登記、遷出登記、遷入登記、住址變更登記、初設戶籍登記、變更及更正登記、撤銷及廢止登記、未成年權利義務行使負擔登記。

(二) 戶籍文件核發

戶籍文件核發、英文戶籍謄本、戶口名簿、門牌編釘及證明、國民身分證、印鑑登記及證明、結離婚證明書、自然人憑證 IC 卡核發、變更廢止。

(三) 戶口調查及統計

戶籍巡迴查對、戶口校正、戶籍人口統計、十五歲以上人口教育程度註記。

(四) 國籍行政

國籍取得、歸化、回復及喪失等業務。

(五) 統計造冊業務

學齡兒童名冊、選舉人名冊、老人名冊、原住民名冊、人口統計資料、其他臨時名冊。

(六) 輔助業務

入出境人口通報作業、入出監人口戶籍管理、保護管束人口管理、褫奪公權人口管理、被監護人人口管理、戶口查察通報作業、戶籍資料查詢、出生死亡通報管理。

(七) 其他行政業務

人民陳情案件、民眾建議或輿情報導事項、研考、法令宣導及村里民大會宣導事項、人事、會計、總務、公文收發處理、檔案管理、其他支援戶政工作。

四、服務理念

服務不打折	品質百分百
微笑致善意	設施自動化
溝通頭家情	作業標準化

五、服務時間

星期一至星期五

08:00-17:30

星期六

09:00-11:00

中午彈性上班

12:00-13:30

假日預約受理結婚登記



貳、提升為民服務品質績效

一、優質便民服務

(一) 服務流程

1. 服務流程便捷性

(1) 單一窗口服務全功能程度

為提供民眾更便捷、快速的服務，本所簡化申辦流程，縮短服務時間，達到一處收件全程服務的目標以提升效率，透過行政作業及申辦案件流程簡化，縮短申辦時間，建立更便捷的服務流程。

單一窗口服務情形

(A) 單一窗口：一處受理全程服務，舉凡各項戶籍登記、證明核發、改名、更正等 36 項戶政業務，分散於十四個窗口服務，不分里別、案件別，收件申辦皆由同一窗口服務，貫徹單一窗口制，全年受理 140418 件，單一窗口全功能比例 100%。

(B) 單一窗口專案櫃檯 1 個：自然人憑證櫃檯因礙於內政部憑證管理中心僅核配 1 套機具設備，且申請民眾多集中於 4-5 月平時除受理憑證核發外並兼具受理門牌業務，99 年受理 1821 件，單一窗口全功能比例 100%。

(C) 本所以設立單一窗口全功能服務為基礎，並以縮短申辦等候（或處理）時間為重要工作指標。為避免民眾因特殊原因，影響洽公時效，本所於 14 個「戶籍登記類」服務窗口中，增設特殊服務窗口，提供特殊服務，分述如下：

a. 「輕鬆遞-便利辦櫃台」：本所獨創並為全國首創之特殊服務。以本所為服務據點，大門入口處設置專用信箱，民眾可於任何時間，填妥欲申辦案件之申請書，投入專用信箱，本所每日由專人處理，並連繫申請人取件，全天服務不打烊。

b. 「愛心櫃台」：服務行動不便（身心障礙）及年老者，落實關懷弱勢族群。

c. 「逾號櫃台」：服務逾時申辦之民眾，



免再次抽號取牌，有效降低民眾抱怨。

- d. 「呼立得櫃台」：服務預約申請戶籍謄本並使用呼立得專用道，有效解決停車問題。
- e. 「謄本快速櫃台」：等待人數超過 10 人即刻啟動，可紓解人潮，減少民眾等待時間。
- f. 「網路預約專用服務櫃台」：由承辦人主動聯繫當事人，預約服務時間，節省民眾等候時間。
- g. 「結婚登記專辦櫃檯」：設置浪漫溫馨喜氣洋洋的結婚櫃台，打造結婚登記喜悅空間。

編號	特殊服務櫃檯	98 年件數	99 年件數	成長率
a	輕鬆遞-便利辦櫃台	22	5	-0.77%
b	愛心櫃台	51	91	78.43%
c	逾號櫃台	3	6	100%
d	呼立得櫃台	45	75	66.66%
e	謄本快速櫃台	420	429	2.14%
f	網路預約專用服務櫃台	380	431	13.42%
g	結婚登記專辦櫃檯	0	344	344%

(2) 申辦案件流程簡化程度

A. 臨櫃申辦案件

- (A) 縮短英文謄本核發時程，由標準核發 6 個工作天，縮短為平均 2 個工作天縮短時間比例 75%。
- (B) 改名登記隨到隨辦：改名登記標準作業程序為 3 個工作天，授權窗口決行，免去多層決行公文往返時間，由 3 天縮短為 20 分鐘。
- (C) 建置戶籍登記申請書資料庫：自行研發作業程式，將民國 36 年後之戶籍登記申請書 9523 冊建置電腦資料庫中，便利調閱，隨到隨發，較人工翻閱縮短 30 分鐘以上。
- (D) 落實製發續辦通行證：民眾因證件不齊，承辦人員開立續辦通行證，免除民眾再次抽號等待，節省民眾等待時間約 20 分鐘，全年約計 451 件，共節省 9020 分鐘。
- (E) 電腦列印申請書：申請書由電腦自動列印，減少文件書



寫之不便，並提高效率。

- (F) 實施戶政地政聯合服務：「戶政辦理，地政免去」的聯合服務，解決民眾往返兩地之苦，全年約計 147 件，每件節省往返時間及洽公等候時間約 90 分鐘，共計節省 13230 分鐘。
- (G) 實施戶政與信用合作社聯合服務：「一處申請擴及社會全程服務」，戶政工作由所內延伸到社會機構，由點至面擴展便民服務，約計 49 件，每件節省往返時間及洽公等候時間約 90 分鐘，共計節省 4410 分鐘。
- (H) 實施戶政監理站聯合服務：藉由戶政與監理站電子資源共享方式，研發聯合服務項目，提供代理監理站受理汽（機）車之駕照換發作業，減少民眾舟車往返之苦，落實為民服務，本年度約計 32 件，每件節省往返時間及洽公等候時間約 120 分鐘，共計節省 3840 分鐘。

B. 走動式服務

- (A) 呼立得專用道之設置：解決停車困難問題，申請謄本不必下車即可取件，每件節省 20 分鐘的時間，今年共計 75 件，共計節省 1500 分鐘。
- (B) 至轄內各國中辦理初領國民身分證：派員至各國中受理初領國民身分證，免除來所申辦，共計受理 343 件，每件約節省 50 分鐘，共計節省 17150 分鐘。
- (C) 集中申辦自然人憑證作業，統一受理各機關收件及發證事宜。
- (D) 對於 65 歲以上長者、重病、行動不便者提供服務到府，計服務 41 人，每件節省往返時間及洽公等候時間約 90 分鐘，共計節省 3690 分鐘。
- (E) 「行動戶政站一天天都方便」民眾可於上班或非上班時間送件或由同仁連繫取件方式，辦理完畢後將證件送還，民眾不必請假、不必至本所，甚至不必出門即可達到洽公之目的，共計 3506 件，每件節省往返時間及洽公



等候時間約 90 分鐘，共節省 315540 分鐘。

- (F) 戶所與 7-ELEVEN 統一超商合作，於 ibon 生活便利站提供各項申請須知、申請書、空白表格，民眾依其需求在 ibon 預覽或付費列印，方便就近取得資料，亦解決家中無電腦民眾之困擾。

編號	服務方式	服務項目	98 年件數	99 年件數	成長率
1	行動戶政	各項戶籍登記作業	3780	3506	-7.2%
2	呼立得	戶籍謄本	45	75	66.6%
3	到校	初領身分證	211	343	62.5%
4	到府	印鑑登記及補領身分證	40	41	2.5%

C. 縮短處理時間比例

- (A) 原規定領證等候時間為 30 分鐘，99 年度民眾領證時間平均縮短為 10 分鐘，共計服務 15672 件，節省 156720 分鐘，有效縮短民眾等候時間，縮短比例為 66%。
- (B) 英文謄本核發期限為 6 個工作天，平均 2 天即核發完成，有效縮短民眾等候時間，縮短比例為 66%。

(3) 申辦案件書表減量程度

戶政機關是直接面對民眾的第一線為民服務機關，洽公的民眾只需攜帶身分證、印章即可辦理，檢附書證的情形已簡化至最低程度，為實現「電子化政府」之理念，提供申辦業務查詢及跨機關服務，減少民眾往返奔波，達到便民、利民之目的。

A. 跨機關聯合服務

- (A) 辦理身分證統號重複與郵局、金融機構聯合服務：
改善前：民眾至郵局或銀行開戶，若有統號重複現象，開戶機構會請民眾逕至戶所查詢相關資料，造成民眾往返之困擾。
改善後：行文至各郵局及金融機構，請其單位發現民眾統號與他人重複時以本所設計之傳真單查詢即可，本所由專人處理後回傳，免除民眾往返之不便減少民眾抱怨。
- (B) 本所與地政、監理站、金融機構等機關聯合服務：

改善前：僅處理本所業務，涉及他機關之業務由民眾逐一自行辦理，民眾需申辦之業務，必需橫跨多機關始可完成，造成往返多機關之不便。

改善後：為避免民眾往返奔波，由櫃檯同仁於受理民眾申請住址變更、改名登記同時，告知民眾本所提供之跨機關服務，主動提供申請書填寫，免除往返奔波之苦，共受理 228 件，有效節省 20520 分鐘。

(C) 戶籍資料查詢：

改善前：各機關單位僅能以公文往返方式處理，公文往返耗時，影響工作效能。

改善後：提供各機關傳真方式查詢民眾戶籍資料，有效節省處理時間。

(D) 內政部入出國及移民署查詢系統：

透過入出國及移民署電子閘門調閱當事人出入國紀錄，即時資訊替代公文往返。

(E) 提供申請人免付各項書證：

- a. 補、換發身分證免帶其他證明文件：戶役政系統存取換證人貌，期限內民眾則可免去攜帶照片及其他證明文件之困擾。
- b. 原住民取得、恢復、變更原住民身分：由戶政系統數位化資料庫讀取資料，免去民眾攜帶謄本的浪費。
- c. 民眾依同名同姓改名，免去攜帶戶籍謄本的困擾，窗口同仁為民眾直接列印。
- d. 未攜帶戶口名簿，自 97 年 5 月 23 日改採登記婚，如當事人因故無法取得戶口名簿，得先行受理登記再行通知戶長改註。
- 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」，自 97 年 5 月起開放已取得准歸化國籍證明者，申請歸化時得免再次檢附證明文件。

B. 使用跨機關電子閘門認證辦理案件

戶政機關是第一線為民服務機關，民眾通常只需攜帶身分證、印章即可辦理，按內政部規定遷入單獨立戶及門牌改編，須提憑房屋證明文件以為憑辦，但是為了能夠提供更優質的便民服務，希望縣府上級單位能推動戶政與地政電子閘門認證，只要透過電腦查詢即可。

- (A) 跨入出國及移民署—入出境資料查詢系統，藉由電子閘門確認調閱出入境紀錄，免除公文往返查證。
- (B) 跨法務部—創新 e 化服務刑案查詢查驗系統調閱申請人資料。
- (C) 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。

C. 減少申辦過程補件次數之措施

- (A) 設置名片式應提證件卡，將戶籍登記應提之證件印製成名片大小，讓民眾一目了然。
- (B) 開立一次告知單、續辦通行證，告知應補正之證件並且免再抽號碼牌，逕洽原窗口辦理縮短審核案件的時間。

D. 其他主動提供之作為

- (A) 提供市民變更姓名後所需變更相關資料一覽表：當民眾完成改名後，承辦人員即提供變更姓名後所需變更相關資料一覽表，詳載他單位更改所需繳交之文件，避免因證件不齊全徒增奔波之苦。
- (B) 利用電腦檔存影像提供免附相片服務：民眾親自辦理戶籍登記，申請換領國民身分證，面貌相當者得免繳交相片，直接列印檔存相片，製作國民身份證。
- (C) 提供拍照服務：民眾申請國民身分證，未帶相片或檢附相片不符規格者，本所主動供現場拍照服務，免除民眾往返奔波之苦。
- (D) 辦理逕遷戶所及虛報遷徙者：有關房屋所有權人申請將設籍其址未有居住事實者逕遷戶所或虛報遷徙者，本所派員到府查證是否有居住事實按實際情況辦理登記。



2. 服務流程透明度

(1) 案件處理流程查詢公開程度

A. 提供案件資訊種類

基於民主社會公平、公開之精神，本所致力服務流程之透明度，分別於機關網站及場所公布承辦單位、電話，並主動告知申請人處理程序。

- (A) 機關網站公布：本所網址（<http://hlhr.hl.gov.tw>）明示機關簡介、申請須知、最新消息、訪客留言等。
- (B) 機關場所公布：於大門入口處、民眾休息區等處，利用電子跑馬燈、大型圖示表，懸掛張貼公開資訊。
- (C) 一次告知單、續辦通行證，主動告知程序：民眾至本所臨櫃申辦案件，經審核證件不符規定，即開立「一次告知單及續辦通行證」交申請人，告知應補正之證件並且免抽號碼牌，避免申請人往返奔波及等待之苦，年度共開立 451 張。
- (D) 設置名片式應提證件卡區：將戶籍登記注意事項印製成名片大小，讓民眾一目了然，攜帶方便。



B. 提供案件查詢管道種類

- (A) 傳真、電子信箱：本所傳真 03-8359942、電子信箱 neptune@hl.gov.tw 接受民眾傳送各項陳情、疑義等。
- (B) 電話語音：代表號 8339641 等 5 線電話，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。
- (C) 國民身份證掛失作業系統：藉由戶役政系統為民服務公用資料庫，申請掛失身分證及掛失紀錄。
- (D) 現場查詢：
 - a. 主管走動服務及服務人員值星制，提供民眾即時的諮詢服務。
 - b. 志工服務，主動回應民眾需求，大幅提升服務品質。



(2) 案件處理流程主動回應程度

提供案件主動通知及確認功能

- (A) 手機簡訊搶先看主動告知處理情形：民眾申請案件，承辦人於民眾申請時請其留下手機號碼，並於申請書上加蓋「核定後會以手機簡訊先行通知」，持續追蹤並於 3-5 日內，發簡訊通知當事人主動告知案件處理情形。
- (B) 網路訪客留言回覆次數，由每天兩次提高至每天四次，更迅速提供民眾查詢的速度。
- (C) 函知委託申請之當事人：主動以明信片告知委託申請事項，確認請託之事。
- (D) 網路線上預約及申辦：由專人每日檢視網站，遇有網路申請預約各項戶籍登記案件則依專案處理，並即時回覆處理情形。

(二) 機關形象

為了展現戶政新風貌，我們提供了一個現代化具有功能性、美化性溫馨的優質洽公環境，使民眾有賓至如歸的感覺，一改民眾對公家機關刻板印象。

1. 服務場所便利性

(1) 洽公環境適切程度

A. 服務場所內外環境規劃

- (A) 服務台規劃：大門入口處設置服務台由志工及輪值人員服務民眾。
- (B) 設置人性化交談式櫃檯：降低櫃檯高度為 75 公分，使辦公場所更為人性化，員工直接與民眾面對面溝通，並保持微笑，以提升服務品質。
- (C) 張掛「戶政花語」：由本所同仁提供工作及生活上的心情感言，裱框張掛。
- (D) 大門入口處設置「人口統計電子遙控看板」隨時提供最新人口數字。
- (E) 大門入口處規劃車輛停車位供民眾使用。(含呼立得停車位及服務鈴)
- (F) 規劃無障礙步道(含導盲磚及愛心鈴)，供身心障礙民眾



使用。

- (G) 大門入口處設置「電子跑馬燈」，宣導重要政令及最新訊息。
- (H) 辦公處所服務標示雙語化，營造英語學習環境。
- (I) 辦公處所四周及大門入口處廣植綠色植物，綠美化洽公環境。
- (J) 無菸職場區：推動禁菸活動，營造清新健康的無菸環境。

B. 洽公空間等候區規劃

- (A) 人性化溫馨的陳設：辦公處所門窗採用白色蕾絲花邊窗簾，美化並提升洽公環境。
- (B) 候辦區地板貼上鮮艷紅色櫃檯號碼數字，可清楚辨識櫃檯方位，民眾可藉由數字引導到達申辦櫃檯，提升服務品質。
- (C) 舒適的洽公環境：設置民眾休息區，備有高級沙發椅共 20 個座位書報雜誌及茶水設施，並播放輕音樂使民眾等候辦理時有個舒適的環境。
- (D) 等候區的規劃：設置全功能服務台，提供茶水及老花眼鏡並設置電腦叫號系統，多功能整合電子匯訊系統及書報雜誌供閱覽。
- (E) 綠美化的洽公環境：一、二、三樓辦公處所角落，佈置綠色園地栽培綠色植物，改善空氣品質，低碳樂活，營造清新健康的環境。

C. 各項行政設備整潔維護

- (A) 飲水清潔維護的規劃：設置逆滲透飲水設備，定期維護保養並泡煮麥茶供民眾飲用，保障民眾身體健康。
- (B) 推動 5S 清潔運動：將辦公室分為 14 個清潔區域，由同仁共同認養整潔，環境清潔大家一起來維護，每月定期稽核，建立一個窗明几淨的環境。
- (C) 機具設備保養與維護：影印機、傳真機、個人電腦護貝機等各項機具不定期保養與維護，有效發揮功能。
- (D) 戶役政系統電腦設備委由大同公司定期保養，其他機具



除由同仁簡易清潔維護外，並由廠商定期保養維護。

D. 服務標示及方向標示雙語化規劃

- (A) 服務標示之規劃：懸掛服務台服務項目、服務方向、服務時間、戶籍登記作業流程表、服務標準表、罰鍰表等，方便民眾洽公前之準備。
- (B) 方向標示的規劃：大門口懸掛服務方向標示圖、櫃檯號碼、公用電話規劃，張貼各廳舍標示牌，門口設置人口統計表供民眾參閱。
- (C) 雙語標示規劃：辦公廳服務標示雙語化，營造英語學習環境，擴大教育本所同仁，以達外語能力之提升。

E. 落實代理人制度及名牌標示

- (A) 代理人制度的規劃：落實代理人制度，編訂職務表及職務代理人，每年定期輪調，熟悉彼此工作，民眾洽公不因承辦人請假而業務停擺。
- (B) 設置工作交代簿：透過工作交代簿，職務代理人均能清楚掌控，落實職務代理制度。
- (C) 職名牌及服務證標示：各櫃檯及承辦人員均標示姓名並自製雙語服務證標示中英文姓名、職稱及照片，方便民眾尋找及稱呼。

F. 申辦動線的規劃

- (A) 裝置電子語音叫號機，單一窗口隨到隨辦，一處受理全程服務，服務台輪值人員及志工，引導民眾至叫號之服務櫃台申辦。
- (B) 行政股同仁機動支援登記股櫃台人員，紓解等待洽公之人潮。
- (C) 停車場設有機車停車位，方便民眾使用。
- (D) 建置網站的規劃：提供最新消息、機關資料及簡介、便民措施，並提供預約戶籍登記案件申請、各式申請書表及街道門牌查詢下載等服務，並設置阿美族語文的戶籍登記申請須知，建立與民眾互動捷徑，符合電子政府潮流。
- (E) 設置呼立得專用鈴及專用道：申請戶籍謄本，只要按下



- 呼立得鈴不必下車即可取件，提供民眾便捷的服務。
- (F) 設置無障礙步道（含導盲磚及愛心鈴），身心障礙民眾按下愛心鈴，本所即有專人服務。
 - (G) 民眾申辦之各式戶籍登記案件，均規劃設計於一樓櫃台受理，「冂」字型服務櫃檯之設計，動線流暢。
 - (H) 設置愛心、逾號、預約及結婚、謄本快速專辦等便民櫃檯。

G. 滿意度辦理情形

為了解民眾對於本所洽公環境是否滿意？依據「辦理民眾滿意度調查實施計畫」設計調查表每月彙整統計，據以檢討改善措施，以打造舒適洽公環境。

- (A) 調查時間：99年1月1日至99年12月31日。
- (B) 調查地點：本所一樓洽公大廳。
- (C) 調查方式：由值日人員或志工擔任訪查人員，針對來所臨櫃洽公民眾，星期一以號碼牌尾數1發送，以此類推，每月至少90件。
- (D) 調查結果：99年共調查1215件，91.6%表示滿意，較98年滿意度90.4%提升1.2個百分點。

(2) 服務設施合宜程度

A. 核心設施方面

- (A) 綜合受理櫃檯：設置14個綜合櫃檯，1個自然人憑證及門牌專辦櫃檯，1號為結婚專辦櫃檯，5號為愛心櫃檯，6號為逾號櫃檯，12號為預約櫃檯，13號為謄本快速及呼立得櫃檯。
- (B) 設置與民眾面對面櫃檯：降低櫃檯高度為75公分，使辦公場所更為人性化，各櫃檯前放置交談式座椅共15張，以單一窗口方式服務民眾。
- (C) 無障礙空間：規劃人行步道及導盲磚、樓梯扶手，並設置身心障礙專用道及愛心鈴，使身心障礙的民眾安全至本所洽公，鈴聲響起，本所同仁馬上到門口為您服務。



- (D) 各項便利服務櫃檯：
設置結婚專辦、謄本快速櫃檯、愛心櫃檯、逾號櫃檯、預約櫃檯、呼立得櫃檯等貼心服務櫃檯，服務 1045 人。
- (E) 盥洗室的規劃：提倡洗手間文化，放置空氣清淨劑，洗手乳、烘手機、掛鈎、圖畫及盆景美綠化環境外，時時清潔維護並設表紀錄。
- (F) 設置哺乳室：提供本所同仁及洽公民眾哺乳寶貝用。
- (G) 書表範例規劃：製作書表範例，供民眾參考，方便民眾書寫，節省時間。
- (H) 網站設有書表下載專區，供民眾下載使用。
- (I) 提供 65 歲以上長者、重病或行動不便者到府服務，共服務 36 人次。
- (J) 民眾申請案件流程表，於大廳內釘掛流程表，使民眾了解申辦案件流程及時效。

B. 一般設施方面

- (A) 協助申辦人規劃：服務台提供老花眼鏡、茶水、法令解答、引導、志工服務等；設專人照相，提供民眾申請身分證時所需的照片；人民陳情案件由專人辦理追蹤，提高服務品質，秉持顧客導向精神。
- (B) 設置各項申請書專用放置櫃：在大門入口處設置申請書專用放置櫃，提供 20 種各式申請書，並擺放範例供民眾參考。
- (C) 規劃機車停車位供民眾使用。
- (D) 影印紙回收再利用：將用過之影印紙蓋上廢紙回收再利用，避免資源浪費。
- (E) 設置叫號機，確實引導民眾至申辦櫃檯。
- (F) 一樓民眾等候區放置沙發座椅，供民眾舒適等候。
- (G) 冰溫熱飲水機定期清潔維護，確保民眾飲用水的安全。
- (H) 開立一次告知單及續辦通行證：民眾申辦各式戶籍登記案件，因證件攜帶不齊全時，由服務人員確實填寫一次



告知單及續辦通行證，確實告知民眾應備證件，並免於再次抽號碼等候。

- (I) 設置應提證件卡：將戶籍申辦須知印製成名片大小，方便民眾攜帶。
- (J) 公用電話服務：於大廳入口處設置公用電話，並提供兌換零錢服務。
- (K) 運用現代化機具設備，如電腦、影印機、傳真機協助查詢相關資料。
- (L) 各項設備皆有專人隨時保養維護，保障民眾洽公作業順暢，辦公廳舍保持整潔，並自行粉刷牆壁，維持舒適的洽公環境，節省費用約 50000 元。

C. 客製化設施

- (A) 由大同公司免費提供二台液晶電視機，於上班時間播放政令宣導、活動訊息、花蓮景點及在地商家等相關旅遊訊息，提供民眾多元資訊。
- (B) 呼立得免下車服務，提供專用停車道，按下呼立得鈴民眾免下車即可取件。
- (C) 身分證便民快速照相，本所設置身分證快速照相，民眾補、換身分證，免奔波往返。
- (D) 設置血壓測量站，本所於大廳一隅，提供民眾量血壓服務，關心健康大家一起來。
- (E) 實施週六上班、中午彈性上班，假日預約結婚登記。

2. 服務行為有善性與專業性

(1) 服務親和程度

為使服務品質不斷的提升，我們不斷的充實專業知能，建立機制，樹立親民、便民的服務形象。

A. 櫃檯服務禮貌推動情形

- (A) 每日上午八點整執行「長官迎賓深得民心」，由主管帶領同仁於大門入口處迎接洽公民眾，並道祝福語，樹立



公務人員主動親切熱忱的服務形象。

- (B) 舉辦服務禮貌選拔：每月選舉最佳服務人員，由民眾填寫選票每月統計，票選最佳服務禮貌人員予以表揚。
- (C) 走動式服務的規劃：主管及服務人員走動式服務，排定輪值表，隨時為民眾解決問題。
- (D) 招募志工團隊：訂定戶政志工服務計畫，遴選熱心人士參與志工行列協助實施奉茶、引導等服務，落實以客為尊的精神，本所志工共計 13 位，服務時數 2553 小時。
- (E) 全方位服務台：強化服務台功能並結合走動式管理，引導民眾申辦登記，塑造積極有效率的政府形象，並排定服務人員及志工輪值表，本年度共服務 71782 人次。
- (F) 員工佩帶服務證：由同仁設計精神標誌，制發彰顯團隊精神之服務證，重視儀表禮節及服務態度。

B. 以客為尊之主動服務

- (A) 本所為紓解等候人潮，增設快速櫃台並機動調度行政股人力支援，以節省民眾等候時間。
- (B) 綜合受理櫃檯由主管適時督導調度人員協助支援。
- (C) 各項便利服務櫃檯：設置謄本快速櫃檯、愛心櫃檯、逾號櫃檯、預約櫃檯、呼立得櫃檯、結婚專辦櫃檯等。
- (D) 積極招募志工團隊，協助民眾辦理各項事宜。
- (E) 代售郵票處並免費贈送標準信封，方便民眾郵寄用。
- (F) 於縣政府服務中心設立馬上辦櫃檯，就近服務民眾，共計 8707 件。

C. 民眾對於洽公服務禮儀滿意度辦理情形

依據「辦理民眾滿意度調查實施計畫」每月實施民眾滿意度問卷調查，彙整統計調查情形如下：

- (A) 服務人員服務禮儀表示滿意者 92.4%。
- (B) 服務人員效率滿意度 92.5%。

D. 電話禮貌測試績效

為培養同仁良好電話禮貌，強化服務熱忱，本所致力提升電話禮貌服務品質，帶給民眾親切的感受，塑造優質形象。

- (A) 內部電話禮貌測試



- a. 辦理電話禮貌考核及測試：為加強電話禮貌服務民眾，訂定電話禮貌規範「單位名稱、問候道好、報出姓氏、貼心小語」，每月由秘書擔任測試人員隨機抽測，99年共測試120名，平均成績95分。
- b. 訂定推行服務禮儀運動計畫：要求全所同仁以熱誠負責的工作態度，營造一個愉悅的洽公環境。

(B) 外部電話禮貌測試

- a. 98年5月訂定本所與平鎮市戶政電話禮貌互測計畫：測試人員依「電話禮貌互測記錄表」詳實紀錄情形，就受測紀錄及成績，陳主任核閱。
- b. 戶政與監理站訂定電話禮貌互測辦法：由單位股長測試電話禮貌，並填寫測試表，每月評分作為機關改進之依據。

電話禮貌測試			
項目	測試機關	測試人次	平均成績
內部測試	秘書自行測試	144	95
外部測試	花蓮監理站	22	93
	平鎮市戶政	36	92

(2) 服務可勝任程度

服務人員問題回應正確率

為精進戶政人員專業及可勝任程度，本所透過各種方式提升專業知能，加強服務人員回應問題之正確性，提升服務品質。

A. 透過各種方式提升服務人員專業知能

- (A) 鼓勵同仁數位化學習，利用公務之餘，上線閱讀專業課程，培養知能，以提升服務品質，99年學習時數達69947小時，本所獲縣府所屬二級機關團體組暨推手獎第一名，個人學習獎更囊括前九名，數位學習成果豐碩。
- (B) 總機人員及登記股股長皆設置回應民眾問題處理情形登記簿，主動告知民眾相關權益，將回應情形據實填寫並陳主任批示。
- (C) 就民眾電話諮詢常見戶籍登記問題彙集「常見問題集」。
- (D) 實施走動式服務：由主任、秘書、股長隨時走動於洽公

- 區，掌握現場各種狀況，即時協助民眾解決疑難問題。
- (E) 為提升戶政法令素養，本所於每月所務會議中辦理戶政法令宣導及法令函釋研討。
- (F) 戶政法令函釋不定期傳閱同仁，有效增進工作效能。
- (G) 定期參加上級機關所舉辦之在職訓練。

B. 主動且正確提供民眾完整資訊

- (A) 服務人員受理證件不齊無法申辦之案件，除口頭告知必要之流程外，同時開立「一次告知單及續辦通行證」，避免民眾來回補件抽號等待情形，塑造服務人員專業性及培養全方位負責任的能力。
- (B) 無法即時處理完畢之民眾申請案件，由本所不定時追蹤案件完成進度，隨時以手機簡訊告知申請人進度。
- (C) 彙整業務有關法令規章，編製「戶政人員工作手冊」增加行政效率，提升為民服務回應品質。

3. 服務行銷有效性

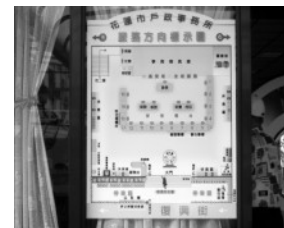
(1) 施政宣導有效程度

促進民眾了解施政及服務內容績效

本所運用數位、電腦科技及媒體行銷，將本所服務資訊透過多元化途徑傳送給民眾，期許提供民眾全方位的服務。

A. 施政宣導內容

- (A) 大門標示上班時間，方便民眾查看。
- (B) 張貼民眾申請案件項目暨期限表。
- (C) 張貼規費罰鍰收費一覽表。
- (D) 釘掛各項服務標準標示牌：如服務方向標示圖、規費一覽表、各機關需用謄本種類及份數一覽表、戶籍登記作業流程及各種申請書。



B. 文宣品宣導

- (A) 印製宣傳摺頁、宣傳單放置文宣資料櫃，供民眾取閱。
- (B) 製作為民服務白皮書，分送民眾。
- (C) 製作宣傳標語海報，張貼於公告欄中提供民眾各項消息。
- (D) 製作名片式應提證件卡，印製戶籍登記注意事項，讓民



眾一目了然，攜帶方便。

(E) 編訂「戶政業務申請須知—阿美族語譯本」供原住民族群參閱。

(F) 透過志工、服務人員走動式宣導遞送宣導品。

C. 施政宣導活動

(A) 本所於網站提供最詳實的戶政訊息，並於最新消息區隨時更新即時訊息，並提供線上申辦戶口名簿及戶籍謄本、網路預約辦理各式戶籍登記案件、專區服務等便民服務。

(B) 設置電子字幕機於大廳入口處宣導即時訊息，提供民眾新資訊。

(C) 利用里鄰工作會報等公開會議，宣導戶政法令及分發便民手冊。

(D) 參與社區活動：配合衛生所及稅捐處活動，宣傳本所便民服務措施。

(E) 設置電視牆播放政令宣導內容及宣導短片。

(三) 顧客關係

1. 民眾滿意度

(1) 機關服務滿意度

服務滿意度趨勢分析及檢討

為了解民眾對於服務人員服務態度、辦事效率、專業能力及洽公環境及便民措施的滿意度，因礙於經費，未能委由外部民意調查機構辦理，本所依據「辦理民眾滿意度調查實施計畫」設計問卷表，於每月彙整統計調查結果，並討論改善措施以為改進之依據。

A. 服務滿意度調查管道

(A) 經常性意見調查：臨櫃民眾滿意度。

(B) 網路意見調查：網路民調，透過線上問卷調查了解民眾對本所服務滿意度，計 10 位民眾填列，滿意者達 7 人。



B. 服務滿意度趨勢分析及執行績效

- (A) 辦理民眾滿意度調查，由民眾填寫意見調查表，以了解其需求及反應，本年度約計 1251 件滿意度達 91.5% ，（附件三、五、六）每半年針對民眾滿意度調查所提出之建議召開檢討會議，共同研商並提出改善措施。
- (B) 針對市民滿意度調查情形，分別以服務效率、服務禮儀及服務環境等 9 項加以分析：

項目	98 年滿意度	99 年滿意度	成長率
服務效率	90.4%	92.5%	2.3%
服務環境	90.7%	90.1%	-0.6%
項目標示	91.3%	91.8%	0.5%
動線引導	90%	92.8%	3.1%
服務禮儀	91.2%	92.4%	0.7%
專業及熟悉度	90.2%	91.7%	1.7%
呼立得服務	89%	92%	3.4%
快速櫃檯	90.6%	90.8%	0.2%
自然人憑證服務	90.4%	90.5%	0.1%

C. 服務滿意度成長率

服務滿意度成長率計算式：(本年度平均服務滿意度 91.6-上年度平均服務滿意度 90.4) / 上年度平均服務滿意度 90.4 *100% =1.3% 。

2. 民眾意見處理有效性

(1) 民眾意見回應與改善程度

設有民眾意見處理機制

戶政為第一線之為民服務單位，應以客為尊，以民意為依歸，廣納民眾意見作為改善之依據，訂定民眾意見處理實施計畫（附件七），俾利本所提供更優質之便民服務。

A. 民眾意見處理機制及作業程序

(A) 民眾意見蒐集管道：

- a. 臨櫃反應：由股長出面協調解決疑義。
- b. 主任與民有約：每星期二、四主任與民眾面對面雙向溝通。



c. 主任信箱、訪客留言：對於具體性、建設性之疑義儘速回答。

(B) 處理程序：

- a. 訂定受理民眾抱怨處理程序要點、民眾意見處理實施計畫。
- b. 民眾於現場以口頭抱怨陳情，經服務人員引導至股長處提供服務，股長將其反應事件陳核主任後作為改進之參考。

(C) 民眾意見全年度計 7 件，後續追蹤及研議改進措施：

類別	改善作為
延長受理時間	透過主管會議討論及上級機關的核備，於每星期六上午 9-11 延長上班時間，以滿足民眾之需求。
服務態度不佳	主管督促同仁隨時注意言行舉止，應以同理心主動積極為民眾解決問題，避免類似問題再發生。
停車困難	加強宣導呼立得免下車服務，避免停車困擾。

B. 新聞輿情處理機制

為掌握本所最新輿情資訊與處理先機，設有專人收集各類媒體資訊，並針對內容加以分析檢討。

(A) 網站設有訪客留言及主任信箱，若有民眾投書即刻由秘書處理，以公文答覆民眾處理情形並持續追蹤。

(B) 新聞輿情由專人處理，剪貼呈閱並傳閱同仁。

C. 民眾意見處理滿意度成長率

民眾意見全年度計 7 件，秘書以電話方式洽詢當事人對於處理情形之滿意度，經秘書委婉敘明並依民眾意見改進後皆表滿意。

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) 公開法令政策及服務資訊程度

依據「政府資訊公開法」第七條主動公開相關資訊於網站比例
(已主動公開資訊項目 9/應主動公開資訊項目 9) *100% =100%

A. 設置現況

透過建立政府資訊公開制度，滿足民眾對於施政措施的透明化及公開化的要求，以保障民眾知的權利。

本所網站於「便民服務」項下設置「資訊公開區」，提供本所之機關組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子信箱帳號、年度計畫、人口統計及相關法令。

※參考網址：

http://hlhr.hl.gov.tw/index.php?item=06service&ac=publish_1

B. 應主動公開及已公開之政府資訊類別及摘要

- (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：以連結「內政部戶政法規」、「全國法規資料庫」等多項戶政相關法規函釋及中央法規命令資料庫的方式，方便民眾取得。
- (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，而頒訂之解釋性規定及裁量基準：以連結「行政院公報資訊網」、「內政部戶政司全球資訊網」。
- (C) 政府機關之機關組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子信箱帳號等應公開資訊：本項連結本所網站「本所簡介」。
- (D) 行政指導有關文書：本所無相關案例。
- (E) 施政計畫、業務統計及研究報告等應公開資訊：以年度計畫提昇服務品質計畫及服務白皮書為主。
- (F) 預算及決算書等應公開資訊：放置年度歲入預、決算及歲出預、決算表。
- (G) 請願之處理結果及訴願決定等公開資訊：本所無相關案



例。

(H) 書面之公共工程及採購契約：本所無相關案例。

(I) 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。

C. 服務措施及出版品資訊周知度

(A) 網路登載為民服務白皮書，宣揚本所服務理念、服務標準及便民措施。

※參考網址：

http://hlhr.hl.gov.tw/web/06service/02whitepaper_1.htm

(B) 設置常見問題 FAQ，依民眾申請戶籍登記項目分類，提供民眾了解相關的戶籍登記須知。

※參考網址：

http://hlhr.hl.gov.tw/web/06service/01faq_1.htm

(C) 網路張貼戶籍登記申請須知、人口統計、戶政規費金額表、罰鍰金額表、戶政業務英譯表等公開服務資訊。

※參考網址：

<http://hlhr.hl.gov.tw/web/03job/01apply.htm>

(D) 設置訊息公告區，將最新消息或法令宣導張貼網站公告，避免民眾權受損。

※參考網址：

http://hlhr.hl.gov.tw/index.php?module=NewsInfo&action=news1_list

2. 資訊內容有效性

(1) 資訊服務正確程度

A. 資訊內容正確度

(A) 訂定本所網站建置實施計畫。

(B) 本所積極維護網站資訊，確保公布資訊正確外，更設計網站最新消息更新請示單，凡各科室或他機關有最新資訊皆須填寫請示單，經主管批准後交由網站管理人員上網更新，以維護資訊內容的正確性。

B. 資訊連結正確度

本所網站資訊標題與內容一致，網站管理員不定期自我檢測，網站超連結確保其皆有效且正確，連結正確率高達 99%。



3. 資訊檢索完整性與便捷性

(1) 資訊檢索服務妥適性及友善程度

- (A) 本所網站依據研考會「電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」加註分類檢索。主題分類以 120 戶政為主；施政分類以 130 戶政為主，另有部份與入出國及移民、原住民事務、或其他輔助事務有關；服務分類則較廣泛，以 200 出生及認養、700 婚姻、C00 遷徙、H00 死亡等與戶籍登記相關分類為主，另有 I00 公共資訊相關之訊息或新聞發布。
- (B) 本所網頁均加註標題(Title)、主題和關鍵詞(Subject)、創作者(Creator)、出版者(Publisher)、製作日期(Date)、資料類型(Type)、主題分類(Category. theme)、施政分類(Category. cake)、服務分類 (Category. service)等 Meta Data 資訊，並不定期申請我的 E 政府分類檢索管理之 MetaData 檢測，以確保網站分類檢索完整性。
- (C) 本所網站提供電子表單下載，所有電子表單均提供 WORD 檔，依規定於摘要內容加註標題、主旨、作者、公司、關鍵字等資訊，並依表單編號原則進行表單分類；所有電子表單共計 35 種並上載至我的 E 政府供民眾下載。
- (D) 提供本所網站以關鍵字進行全站搜尋功能。

(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

A. 線上服務項目成長率

- (A) 網站建置線上申辦區，提供民眾於線上申請戶口名簿、戶籍謄本及網路預約辦理等服務。
- (B) 設計民眾滿意度調查表，蒐集民眾需求。
- (C) 網站提供 35 種電子表單，供下載使用。
- (D) 提供網站隱私權政策及網站安全政策。

※參考網址：

http://hlhr.hl.gov.tw/index.php?module=ApplyInfo&action=apply1_save

B. 線上服務推廣績效

(A) 利用本所大門電子跑馬燈，全年宣導本所網站提供線上服務，提供民眾多元化申辦管道資訊。

(B) 戶政宣導小組：透過宣導小組，宣導本所網站提供線上服務及表單下載。

C. 民眾使用線上服務案件數成長率

使用線上服務案件數成長率計算式： $(\text{本年度使用線上服務案件數 } 651 \text{ 件} - \text{上年度使用線上服務案件數 } 591 \text{ 件}) / \text{上年度使用線上服務案件數 } 591 \text{ 件}$ ，成長 10.15%。

(A) 本年度網路詢問及預約申請戶籍案件計 424 件。

(B) 本年度受理網路預約謄本件數計 227 件。

2. 電子參與多樣性

(1) 電子參與多元程度

本所重視民眾輿情，網站建置主任信箱、訪客留言、問卷調查提供民眾意見反應及討論，為謹慎及積極處理民眾意見，所有案件均經相關業務主管或秘書、主任確認答覆後，由管理人員每天回覆信件，落實以客為尊的理念。

※參考網址：

http://hlhr.hl.gov.tw/index.php?module=ServiceInfo&action=service1_save

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) 有價值的創意服務

「創新」的執行動力就是主動出擊，打破傳統是本所在提升服務品質上的重要思維，傳統不打破，就無所謂「創新」的概念，唯有化被動為主動，「創新」的概念，才能徹底的執行，並獲得最大的效果。

編號	創新項目	備註
A	辦理愛心乘車卡發送服務	全國首創
B	辦理身分證號碼重複與各機關聯合服務	全國首創
C	新住民貼心服務列車志工招募	全縣首創
D	情牽畢士大關懷弱勢	全縣首創
E	結婚登記幸福窗口服務	全縣首創
F	服務時間彈性調整「1.2.3.4任你選」	全縣首創
G	積極推動公務員數位學習成果豐碩	全縣第一
H	提供變更姓名後所需變更相關資料表	全縣首創
I	行動戶政站一天天都方便	全國首創
J	輕鬆遞、便利辦專用信箱	全縣首創
K	手機簡訊搶先知	全縣首創
L	印製阿美族語文戶籍登記須知便民手冊	全國首創
M	建置戶籍登記申請書數位資料庫	全縣首創
N	網站提供電子門牌地圖服務	全縣首創
O	呼立得即時服務	全縣首創
P	騰本快速專辦櫃檯	全縣首創
Q	戶政法令巡迴服務宣導隊	全縣首創
R	擴大聯合服務範圍	全縣首創





(A) 辦理「愛心乘車卡發送服務」

免費愛心乘車卡是我們的大家長傅縣長在花蓮縣長選舉期間，給予花蓮縣民的一個承諾，故在其走馬上任後，便積極執行此項工作。戶政事務所是花蓮縣政府二級機關，為民服務獲得民眾高度肯定，縣長亦相當滿意戶政事務所之表現，此項本應由花蓮縣政府社會處及本縣各鄉鎮市公所執行之工作，就由戶政事務所積極接手執行，並在最短的期限內送至民眾手中，此項任務的完成獲得民眾高度的肯定。

(B) 辦理身分證號碼重複與各機關聯合服務

民眾之國民身份證統一號碼如發現與他人重複，金融機關皆要求當事人回到戶政事務所辦理更正，民怨因起，為避免民眾奔波之苦，本所主動積極研擬與各機關如郵局、銀行聯合服務，發現身分證統一號碼有疑義時以本所設計之傳真單回傳查詢即可，此項創舉為全國首創。

(C) 新住民貼心服務列車志工招募

本所為落實外籍配偶照顧輔導措施，提升其在台生活適應能力，使其能順利適應我國生活環境，特別招募國人之外籍配偶（東南亞地區），具有服務熱忱，品德操守良好者擔任志工，協助辦理戶籍登記時語言翻譯、申請歸化國籍、國民身分證申請等事項。

(D) 情牽畢士大關懷弱勢

為民服務工作亦可兼顧愛心展現，一掃刻板思維，為匯集同仁及民眾之愛心，關懷弱勢族群，本所於大門入口處擺放「愛心發票捐贈箱」，期盼有更多的人來參與，共同點燃關懷的火苗，讓畢士大教養院童多一份希望。

(E) 結婚登記幸福窗口服務

國內結婚改採「登記制」的措施已正式實施，本所營造花藝浪漫美麗宜人的情景，為結婚新人量身打造設置「情定花蓮、幸福永恆」結婚登記專辦櫃檯，播放悅耳之結婚進行曲，本所特別印製結婚賀卡，致贈結婚登記的新人，讓新人感受我們的用心。

(F)「1.2.3.4 任您選」服務時間彈性調整

提供「1.2.3.4 任您選」服務時段，民眾依自己的時間，選擇最方便的洽公時段，提升服務品質更上一層樓。

(G) 積極推動公務員數位學習成果豐碩

為鼓勵同仁積極參與數位學習課程，活絡學習領域，以增長工作專業知識及樂活新知，積極參與縣府各項獎勵措施，獲全縣數位學習團體獎第一名，個人獎 1-9 名，公共論壇團體獎第三名，成果豐碩。

(H) 提供市民變更姓名後所需變更相關資料一覽表

戶政業務與民眾息息相關，為滿足民眾高標準的要求，主動提供更改姓名後所需變更相關資料一覽表，免除忐忑不安的心情及權益的喪失。

(I)「行動戶政站一天天都方便」

民眾不必出門即可享受在宅之服務，民眾不需到戶所洽公，可避免廳舍之擁擠及民眾抱怨之因素，以本所 41 位同仁的住家為據點，發展為 41 個行動服務站，同仁可利用上班時間或下班時間，甚至夜晚時間，與民眾電話連繫，就近至民眾家中收取民眾欲辦理之案件，完成登記後再送還民眾手中，不但免除民眾往返戶所及請假之不便，亦可達到節能減碳之效益，戶政 E 化後速度雖快但仍須到所辦理，行動工作站即在解決到所辦理的不便問題。

(J) 設置「輕鬆遞、便利辦」專用信箱

由於科技與資訊的提升，民眾對政府機關服務品質不斷要求改進，為提升便民措施的質與量，本所提供多元化申辦事項，在有限的人力、經費設備下執行本項措施，不但節省社會成本，更排除民眾無法於上班時間臨櫃辦理之不便。

a. 非上班時間民眾申辦戶籍謄本、戶口名簿及自然人憑證，只要填妥相關申請書表註明聯絡電話後，投遞於便利辦專用信箱即可，解決民眾無法於上班時間至戶政事務所申請之困擾，便民服務不打烊。

b. 申請書放置專用信箱上，方便民眾自取填寫後投入信箱內，本所於上班時間上午 9 時由專人處理後，電話聯繫申請人取



件方式。

- c. 設立登記簿彙整統計當月之件數，以落實推動服務成效之依據。

(K) 手機簡訊搶先知

為擴大為民服務工作，提升服務品質，讓民眾在第一時間得知申辦進度，服務更便捷。

- a. 凡國籍變更案件、逕為遷徙、門牌編釘、出生登記等人民申請案件，承辦人於民眾申請時取得同意並簽下同意書請其留下手機號碼，並於申請書上加蓋「核定後會以簡訊先行通知」，如非本所核定之案件仍會持續追蹤並發簡訊告知當事人進度。
- b. 在人手一機的時代，發送簡訊告知當事人，可避免無人在家接聽電話的困擾，亦可免去公文紙本之送達，節省民眾等待公文時間，共創雙贏效益。

(L) 印製阿美族語文戶籍登記須知便民手冊

花蓮縣為山地縣，原住民人口比例偏高，約佔人口數四分之一，對於如何服務廣大的原住民族群，協助母語的推廣及加強社區的服務是刻不容緩，本所更是願意付出心力將戶籍登記須知轉譯成阿美族語文，提供各部落頭目及所需之機關、組織及個人，擴大多元服務。

- a. 為擴大服務項目，本所將戶籍登記須知，請專人翻譯成阿美族語文，建置於網站上，供民眾上網查詢。
- b. 本所更將阿美族語之戶籍登記須知，印製成冊郵寄花蓮市各部落頭目及縣政府原住民行政處，市公所原行課供參，並放置本所服務台供民眾索取，提升對原住民朋友服務品質，共印製 500 本。

(M) 建置戶籍登記申請書數位資料庫

戶政八十五年全面電腦化後已邁入新的里程碑，惟在戶籍登記申請書這部份仍需要人工逐一的翻閱、比對及追蹤，耗時費工。又因年代久遠，民眾記憶模糊，無法提供詳細資料，更增加找尋的困難程度，為提升服務品質，本所為尋求解決之道，開始積極進行「建置戶籍登記申請書資料庫」的作業，將民國三

十六年以後的戶籍登記申請書 9523 冊建置電腦資料庫中，便利民眾查詢調閱，隨請隨發，縮短民眾請領時間。

- a. 由所內熟悉電腦之同仁研發作業程式，並進行實機測試。
- b. 由所內同仁按計畫分批登錄戶籍登記申請書。
- c. 經由電腦作業系統代替人工查詢作業程序，便利申請書及附件影本的申請，由人工查詢每件 30 分鐘降為 10 分鐘，提升工作效能。

(N) 網站提供電子門牌地圖服務

為提供多元化之服務，本所除將街路門牌位置輸入電腦建立檔案外，並於網站添加「電子門牌地圖服務」方便民眾隨時查詢下載，提高行政效率，以符合全方位的服務精神。

- a. 服務範圍：花蓮市轄區里鄰街路門牌號碼。
- b. 操作方式：上花蓮市戶政事務所網站點選「戶政幫手」中的「門牌電子圖」再點選所需之「里名〈如國威里〉」。
- c. 功能：除提供民眾查詢最新門牌之圖檔資料，更提供下載功能。

(O) 呼立得即時服務

為解決民眾停車之不易，本所開闢一「呼立得停車位」並附設「專用鈴」可先經由網路或電話申請，民眾不需下車即能領取戶籍謄本。

- a. 經由網路申請、電話預約，民眾申請謄本可先行向本所約定取件時間，並於呼立得專用停車位按鈴取件。
- b. 本所於大門入口處規劃呼立得停車位並設置專用鈴，民眾按鈴取件，本所承辦專人立即送件。

(P) 設置「謄本快速專辦櫃檯」

為提供更便捷快速的服務，解決窗口民眾雍塞問題，本所設置「謄本快速專辦櫃檯」開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

- a. 於本所十三號櫃檯設置「謄本快速專辦櫃檯」縮短民眾申辦等候時間。
- b. 凡民眾等待人數超過 10 人以上，即刻啟動「謄本快速專辦櫃檯」快速紓解人潮，節省民眾等待時間。
- c. 由十三號櫃檯人員負責受理，紀錄申請日期、申請人姓名等



資料設簿登記，再按月彙整統計，以達落實之目的。

(Q) 成立「戶政法令巡迴服務宣導隊」

走出辦公室延伸服務空間，突破傳統服務方式，提供主動、親切、多元服務，樹立良好服務形象。

- a. 戶政法令宣導及疑難問題解答。
- b. 每週一至週五上午 8 時 30 分至 12 時，於本轄民勤、主農、國聯、國慶等 4 里活動中心服務民眾。

(R) 擴大聯合服務範圍

戶政與稅務機關聯合服務

本所持續推動跨機關整合服務，今年新增與地方稅務局、國稅局、監理站、地政等單位擴大聯合服務，民眾至本所洽公時，承辦人員將通訊地址異動申請書交由民眾填寫，彙整後以 e-mail 傳送各聯合單位，以利重要文件投遞之正確性。

戶政與監理站聯合服務

全國首創「地方機關與中央機關」之聯合服務，提升便捷服務的理念層次及擴大服務範圍。

- a. 擬定聯合服務作業辦法，針對汽、機車主之姓名變更、統號變更等資料異動，主動徵詢當事人意願，經其授權將上述異動資料函轉花蓮監理站變更（更正）其車籍資料，避免因資料之不正確而遭交通警察之攔阻。
- b. 代辦汽、機車駕行照換發，由櫃台人員受理將當事人之資料函轉至花蓮監理站，再由監理站以通訊方式寄發當事人之駕、行照。

戶政與地政聯合服務

為本縣首創「機關與機關」之服務，民眾於一機關便可處理兩機關事務，避免兩地奔走，提升工作效率，縮短申辦時間。

- a. 擬定聯合服務作業辦法，針對房屋所有權人之姓名變更、統號變更、住址變更等資料異動，予以貼心處理。
- b. 經當事人授權，將異動資料函轉花蓮地政事務所變更（更正）其土地、建物、地籍資料，以維護資料之正確。

戶政與金融機構聯合服務

本所與第一信用合作社、第二信用合作社積極研擬傳送方式，

塑造主動服務的新形象。

- a. 擬定聯合服務作業辦法，針對民眾姓名變更、統號變更、住址變更等資料異動，主動徵詢民眾意願，經其授權將異動資料送至第一、第二信用合作社變更（更正）其社籍資料，避免民眾因不知情而致權益受損。
- b. 經當事人授權，將異動資料函轉金融機構變更（更正），以維護資料之正確。

2. 服務措施延續性及標竿學習

本所不斷致力於創新服務，鼓勵同仁持續改善現有服務措施，召開檢討會議，並於參加社區活動時加強宣導，並以各項成果作為各項計畫持續檢討改善之標的。

在瞬息遽變的環境中，能夠迅速正確的因應正是其成功的命脈，而標竿學習管理正是持續強化這種能力的最佳利器，追求卓越、流程再造、持續改善、建立優勢正是本所標竿學習的目標，每年透過安排標竿學習的機會，可強化原有制度的功能，能夠更迅速的達到品質目標，為顧客創造更高的附加價值。

3. 服務措施執行方法效能性

(A) 辦理「愛心乘車卡發送服務」

愛心乘車卡，本所應發送的數量約為 16093 張，在不可以定點發送，並逐戶送交的規定下，本所全體同仁一步一腳印、一張接一張的發送，雖然因為某些特殊原因，有一部分無法領取或不願領取，我們仍然逐步完成發送工作。作法如下：

- a. 愛心乘車卡由各責任區同仁負責發給，並以親自送達為原則。
- b. 領取時以本人領取為原則，代領者須為配偶、成年子女、父母或法定代理人，並於印領清冊簽章。
- c. 因故無法送達者，應發通知單擇期發給。

在全體同仁努力下，14 天我們達成了 88% 發送率，發送過程雖然辛苦，但是看見領取人的喜悅，一切付出彷彿有了超值的代價。

(B) 辦理身分證號碼重複與各機關聯合服務

- a. 金融機構、郵局及各機關受理民眾申請案件發現身分證統一編號重複情形，請該機關填寫傳真單並請民眾填寫授權書，



一併傳真本所查詢。

- b. 金融機構、郵局及各機關如須查證後之相關資料應備公文或派員查閱。
- c. 戶政事務所、金融機構、郵局及各機關均應設立登記簿以供日後備查。
- d. 全年共計 29 件，以每件平均節省民眾往返機關時間 90 分鐘，共節省 2610 分鐘，不但有效減少民怨，更獲得民眾與金融機構的肯定。

(C) 新住民貼心服務列車志工招募

招募對象：

- a. 為國人之外籍配偶（東南亞地區）品德操守良好，具有服務熱忱、身心健康，能勝任志願服務工作者。
- b. 本於自由意願，協助本所推動外籍配偶之業務參與而不支薪者。

服務項目：

- a. 引導外配至洽辦之櫃台。
- b. 指導外配填寫申請書。
- c. 協助使用叫號機取號。
- d. 協助翻譯、申請歸化國籍、國民身分證申請等事項。

(D) 情牽畢士大關懷弱勢

- a. 設置愛心發票捐贈箱置於大門入處。
- b. 每月由花蓮畢士大教養院派人至本所收取捐贈之發票。
- c. 設簿紀錄每月捐贈之發票數。
- d. 本年度共計捐贈發票 1502 張。

(E) 結婚登記幸福窗口服務

- a. 編織專屬結婚櫃台，打造結婚登記喜悅空間。
- b. 設置浪漫溫馨喜氣洋洋的結婚櫃台。
- c. 本所為落實服務成效，凡辦理結婚登記的新人即由專辦窗口承辦人致贈結婚賀卡，表達誠懇的祝福。
- d. 受理結婚登記完成後，專辦櫃檯人員再次祝福結婚新人「家庭美滿、早生貴子」等祝賀語。

(F) 服務時間彈性調整「1.2.3.4任您選」

提供「1.2.3.4任您選」服務時段，使民眾依自己的時間，選擇最方便的洽公時段。

- a. 1 正常時間服務，每日上午 8 時至下午 5 時 30 分受理各項戶籍登記。
- b. 2 中午不打烊服務，中午於 12 時至 13 時 30 分排班輪流受理戶籍登記業務。
- c. 3 週六加值服務，受理各項戶籍登記，每週六 9 時至 11 時為民服務。
- d. 4 假日受理預約結婚登記，自 97 年 5 月 23 日起，於例假日安排專人受理結婚登記。

(G) 積極推動公務員數位學習成果豐碩

- a. 為鼓勵同仁積極參與數位學習課程，活絡學習領域，以增長工作專業知識及樂活新知，積極參與縣府各項獎勵措施。
- b. 以地方行政研習 e 學中心、公務人力發展中心、e 等公務園文官 e 學院、臺北 e 大數位學習網，提供線上學習平台。
- c. 本所獲縣府所屬二級機關組暨推手獎第一名，總時數達 69947 小時，個人學習獎更囊括前九名，戶所同仁因努力學習，更提升了專業素質，成果可說是非常豐碩。

(H) 提供市民變更姓名後所需變更相關資料一覽表

- a. 為了節省民眾因姓名變更後找尋相關機關變更資料的時間，本所主動提供貼心關懷服務。
- b. 本所主動向相關機關詢問改名後所需繳附證件、費用、電話住址製成一覽表，供民眾索取並置於網站供瀏覽利用，型塑本所優質形象，創造雙贏局面。

(I) 「行動戶政站—天天都方便」

- a. 以現有可動員之人力，彌補不足之財力，是本所推動創意、創新服務之重點。「行動戶政站—天天都方便」即是動員人力，主動出擊，完成服務之工作（含宣傳、宣導及受理戶籍登記）。
- b. 在與民眾互動過程中，除電話連繫之必要支出外，因無其他額外經費之支出，在「經費」此一成本之效益上，是一般「



參、未來努力方向

在資訊時代政府機關應有更多的便民思維與創新作法，面對新世紀的挑戰，如何創造一個以服務為導向，以民意為依歸的全能政府，是我們一直努力的目標。本所當以「便民、親民、愛民」之精神提供「高效率、高品質、零缺點」的服務，未來我們將朝以下方向繼續前進：

1. 持續推動戶籍登記申請書數位化，所有除戶資料均可由電腦查詢及列印，以達全國除戶數位化。
2. 持續推動標竿學習組織並運用企業管理，創造口碑好高品質的行政效能。
3. 延伸為民服務動線，跨越空間障礙，以開創行政新紀元。
4. 全面推動e戶政，推動電子化政府，建置網際網路應用服務系統，以超時空的數位服務，提供民眾更優質的服務。
5. 持續推行自然人憑證的核發。
6. 弱勢族群之關懷，透過多元方案，持續關懷弱勢族群，提供即時加值的服務。

肆、附件

附件一



人性化交談式服務櫃檯



舒適的民眾候辦區



設置全方位服務台



盥洗室美化綠化並清潔維護



卡拉OK 紓解員工壓力



廳舍一隅造景生動活潑



定期維護花木盆栽



停車場種植花木美化環境





身心障礙步道及愛心鈴方便民眾使用



隨手捐發票關環弱勢族群



民眾填寫滿意度調查表



服務人員熱情奉茶



大螢幕的視訊方便民眾觀看



佈置辦公廳舍增添年節氣氛



設置呼立得櫃檯服務民眾



設置愛心櫃檯服務老弱婦孺



設置預約櫃台節省民眾時間



設置逾號櫃台服務逾號民眾



服務人員親切的服務態度



電腦繪製門牌並供民眾下載



參加縣府舉辦在職訓練



服務到府方便老者傷殘重病者

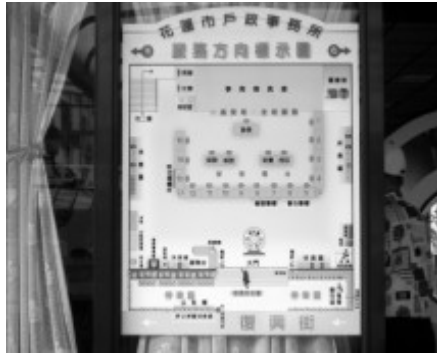


開放停車場供民眾使用



環境整潔大家一起來





大門懸掛服務方向示圖



張掛戶籍登記作業流程表



標示英語化營造學習環境



方向標示清楚方便民眾辨識



清楚標識服務台服務項目



員工工作績效榜激勵員工士氣



主管走動式服務隨時解決民眾疑義更貼近民眾





志工奉茶服務



服務台人員解說民眾疑義



設置戶口名簿回收箱方便投遞



大門張掛便民措施標語



民眾票選服務禮貌最佳人緣



提供電腦供他機關查詢



自強活動凝聚團隊精神



積極參與社區活動宣導戶政措施





親民時間傾聽民眾心聲



主任接受電視台訪問宣導施政理念



資深志工獲頒獎狀



親子活動日同人家屬踴躍參與



服務人員為民眾親切



印製戶籍應提證件卡方便民眾攜帶



設置各類申請書放置櫃方便民眾使用



終身學習團體組第一名主任授獎

附件二

花蓮縣花蓮市戶政事務所提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

- 一、 行政院頒「政府服務創新精進方案」辦理。
- 二、 依花蓮縣政府 99.2.13 府計研字第 0980020339 號函頒佈之「花蓮縣政府 99 年度提升政府服務品質實施計畫」。

貳、實施期程：

99 年 1 月 1 日至 99 年 12 月 31 日

參、計畫目的：

為加強提升全面服務品質，以有限人力、物力及財力，善用團隊力量，創新服務，縮短政府服務與民眾期待的差距，提供超值的服務，由品質管理走向品質創新的服務，特訂定本計畫。




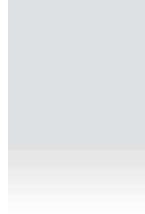
肆、實施對象：

本所全體同仁

伍、計畫內容：

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
一、便民服務標準 (一)服務場所便利性	1. 訂定各項計畫使機關內外環境規劃具特色並符合民眾需求。	99 年 12 月	行政股	確實達到計劃目標與服務品質之一致性。 落實各項為民服務措施、保障民眾權益，以提昇服務品質。 提供民眾舒適、乾淨、亮麗的洽公環境，各項貼心設備，方便民眾洽公使用。
	2. 設置全功能服務台，服務來所民眾。	99 年 12 月	行政股	
	3. 清楚懸掛服務標示及方向標示並雙語化。	99 年 12 月	行政股	
	4. 辦理各類藝文展覽。	99 年 12 月	行政股	
	5. 申辦動線妥適規劃。	99 年 12 月	行政股	
	6. 書表範例及其他協助申辦人準備文件措施	99 年 12 月	行政股	
	7. 各項行政設備整潔維護。	99 年 12 月	行政股	
	8. 完善的無障礙設施。	99 年 12 月	行政股	



 <p>(二)服務行為友善性及專業性</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理服務禮貌選拔及電話禮貌測試。 2. 落實代理人制度及名牌標示。 3. 走動式管理及主動協助民眾。 4. 辦理服務到家及戶籍查對 	<p>99年12月</p> <p>99年12月</p> <p>99年12月</p> <p>99年12月</p>	<p>祕書</p> <p>行政股</p> <p>主管</p> <p>全體同仁</p>	<p>提供良好服務態度及措施，便利洽公民眾，讓民眾有更多的選擇機會。</p>
 <p>(三)服務行為有效性與專業性</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 善用社會資源，參與社區各項活動，宣導服務項目設施及便民措施。 2. 透過電視媒體報章宣導施政績效。 3. 印製文宣品加以宣導。 	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>	<p>行政股</p> <p>行政股</p> <p>行政股</p>	<p>廣泛宣傳戶政便民措施及法令，減少民怨，達到雙贏的效果。</p>
 <p>(四)服務流程便捷性</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置全功能單一窗口全程服務，14個單一窗口綜合服務1個專責門牌及自然人憑證櫃檯，符合民眾需求。 2. 實施「行動戶政站-天天都方便」措施，民眾享受在宅服務的便捷。 3. 實施輕鬆遞—便利辦，可於非上班時間服務民眾。 4. 擴大以通信、電話方式申請謄本。 5. 設置快速櫃檯，免除民眾等候之苦。 6. 實施中午彈性上班。 7. 設置各項便民櫃檯，快速服務民眾。 	<p>99年12月</p> <p>99年12月</p> <p>99年12月</p> <p>99年12月</p> <p>99年12月</p> <p>99年12月</p> <p>99年12月</p>	<p>登記股</p> <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p>	<p>由第一線人員提供各項貼心服務，以滿足民眾需求</p>
 <p>(五)服務流程透明度</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設簿登記民眾詢問案件處理情形。 2. 辦理手機簡訊回復民眾案件處理完成。 3. 電腦輸入門牌稽核，以掌握時效及正確性。 	<p>99年12月</p> <p>99年12月</p> <p>99年12月</p>	<p>股長</p> <p>各承辦人</p> <p>門牌承辦人</p>	<p>實施各項措施使服務流程更透明更正確。</p>

<p>(六)民眾滿意、民眾需求及意見處理時效與有效性</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 製發民眾滿意度調查表，作成分析以為改進參考。 2. 主動蒐集各種傳播媒體及民眾反映意見，並確實依相關規定儘速處理。 3. 訂定民眾抱怨處理程序，迅速解決民眾申訴事項，並追蹤考核。 4. 每週二、四上午辦理主任與民有約時間，針對民眾需求了解溝通。 5. 製作為民服務白皮書，提供便民措施，供民眾索取。 6. 積極參與上級辦理各項考核，不斷提高效率。 	<p>99年12月</p> <p>99年12月</p> <p>99年12月</p> <p>99年12月</p> <p>99年12月</p> <p>隨時辦理</p>	<p>行政股</p> <p>行政股</p> <p>秘書</p> <p>主任</p> <p>行政股</p> <p>全體同仁</p>	<p>建立標準化作業流程與作業規範，作為各項為民服務之依據準則。</p>
<p>二、資訊流通服務 (一)資訊公開適切性</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置資訊網站，含電子門牌、法令宣導、便民措施、電子信箱、申請須知、書表下載等，提供24小時查詢。 2. 辦理自然人憑證核發作業，民眾可於各機關網站上辦理各項業務。 	<p>99年12月</p> <p>99年12月</p>	<p>行政股</p> <p>行政股</p>	<p>運用資訊設備，協助提升服務品質及行政效率。</p>
<p>(二)資訊內容有效性</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置專人負責戶政資訊之維護及更新，並提供本所簡介、人口統計、最新消息與預約服務查詢。 2. 提供網路訪客留言，民眾可隨時提供意見並由專人處理，可供戶所檢討改進。 	<p>99年12月</p> <p>99年12月</p>	<p>行政股</p> <p>行政股</p>	<p>資訊時時更新，確保資訊內容有效性。</p>

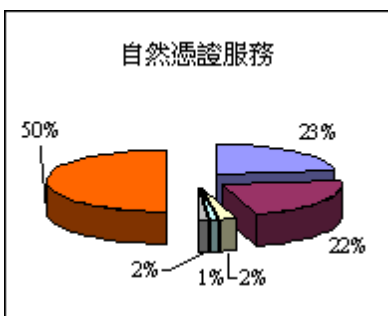
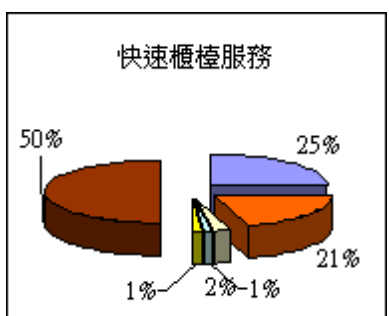
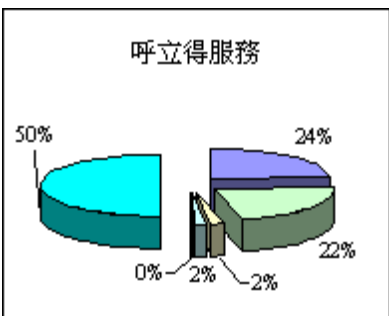
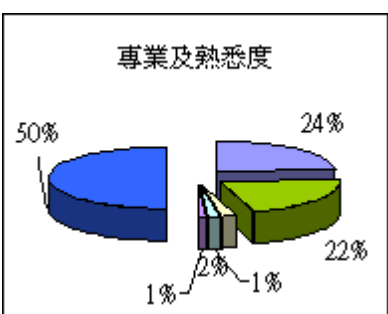
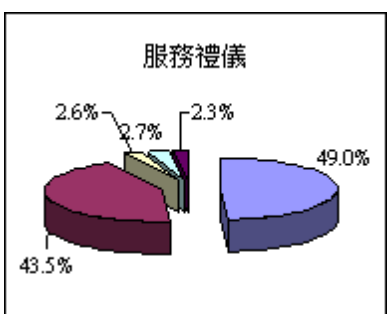
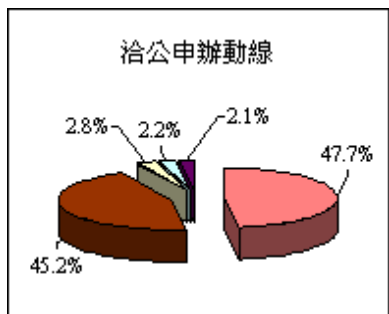
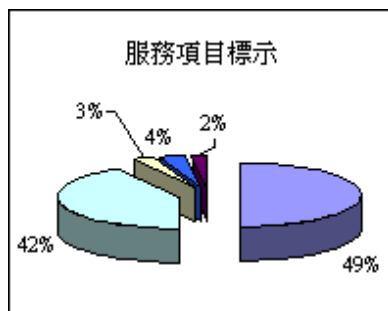
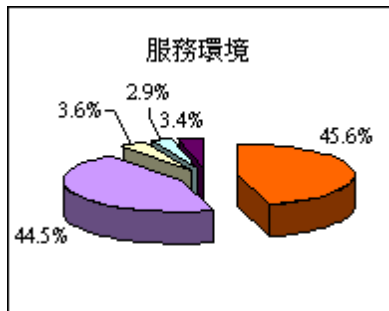
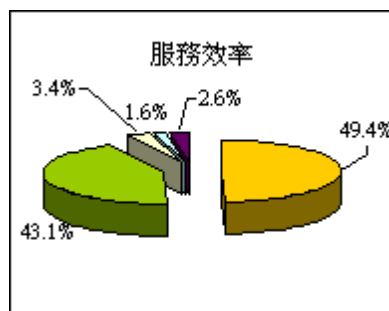


	<p>12. 印製阿美族語文戶籍登記須知便民手冊。</p> <p>13. 建置戶籍登記申請書數位資料庫。</p> <p>14. 網站提供電子門牌地圖服務。</p> <p>15. 呼立得即時服務。</p> <p>16. 設置快速謄本專辦櫃檯。</p> <p>17. 成立戶政法令宣導小組。</p> <p>18. 擴大聯合服務範圍。</p>	<p>99年12月</p> <p>99年12月</p> <p>99年12月</p> <p>99年12月</p> <p>99年12月</p> <p>99年12月</p> <p>99年12月</p>	<p>行政股</p> <p>行政股</p> <p>行政股</p> <p>專辦櫃檯</p> <p>專辦櫃檯</p> <p>行政股</p> <p>全體同仁</p>	
--	--	---	---	--



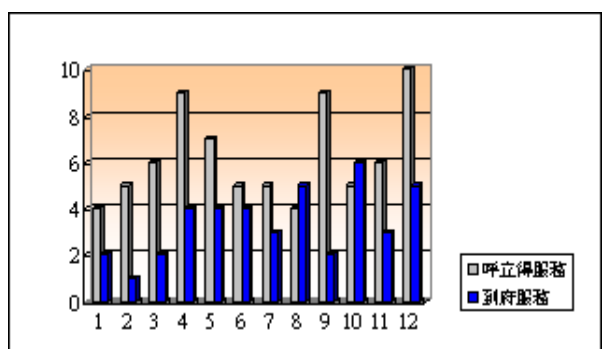
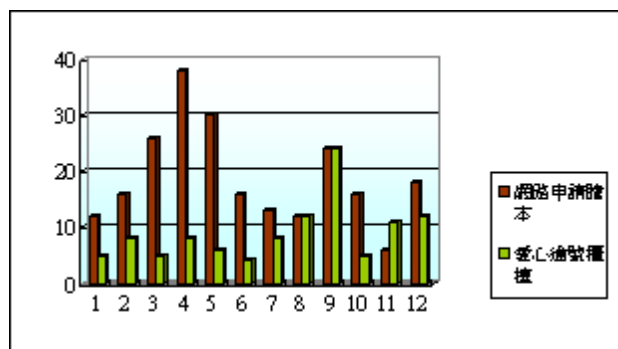
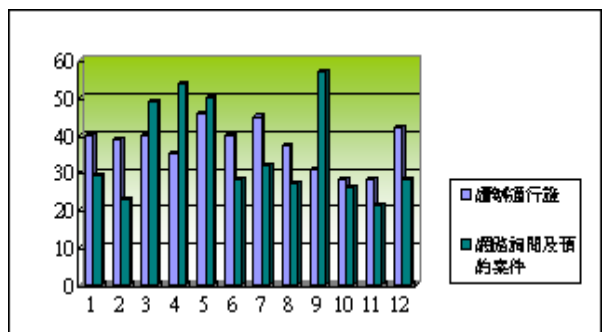
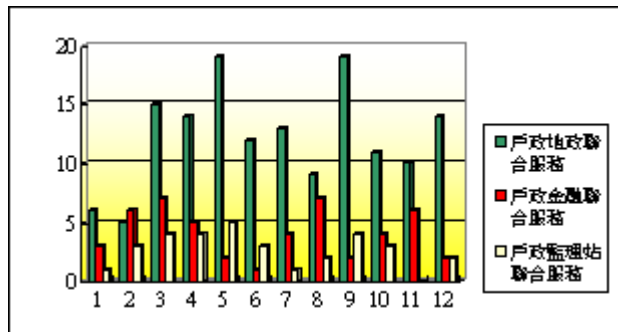
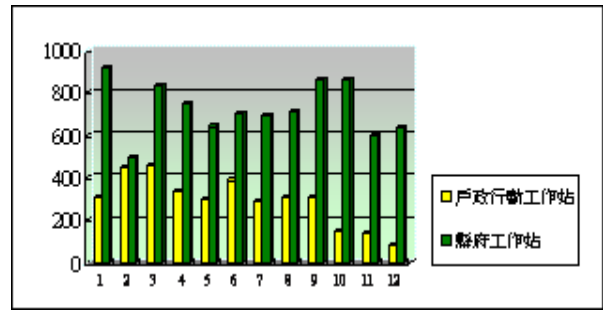
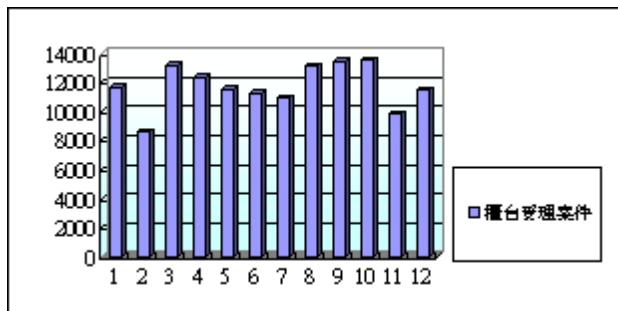
附件三 花蓮市戶政事務所 99 年度民眾滿意度調查表

項目/滿意度	非常滿意	滿意	無意見	非常不滿意	不滿意	總計	滿意度百分比
服務效率	600	524	41	19	31	1215	92.5%
服務環境	554	541	44	35	41	1215	90.1%
服務項目標示	606	509	31	44	25	1215	91.8%
洽公申辦動線	579	549	34	27	26	1215	92.8%
服務禮儀	595	528	31	33	28	1215	92.4%
專業及熟悉度	587	523	46	29	30	1215	91.4%
呼立得服務	567	542	47	41	9	1206	92%
快速櫃檯服務	603	500	48	31	33	1215	90.8%
自然憑證服務	557	542	54	25	37	1215	90.5%



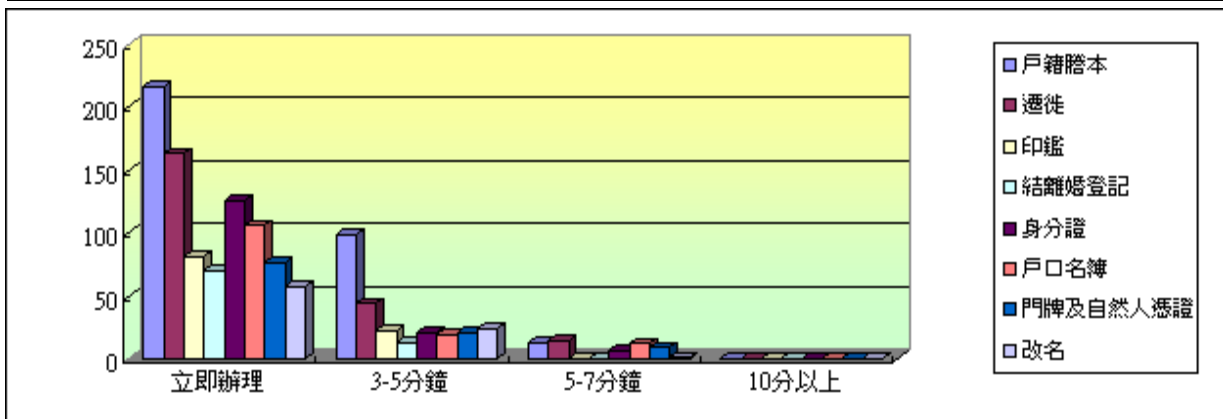
附件四 花蓮市戶政事務所 99 年為民服務案件統計表

項目/月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	總計
櫃台受理案件	11623	8548	13131	12303	11516	11226	10874	13049	13457	13474	9769	11448	140418
戶政行動工作站	311	449	461	334	300	387	288	308	305	147	138	78	3506
縣府工作站	914	491	832	750	641	703	693	709	865	866	603	640	8707
戶政地政聯合服務	6	5	15	14	19	12	13	9	19	11	10	14	147
戶政金融聯合服務	3	6	7	5	2	1	4	7	2	4	6	2	49
戶政監理站聯合服務	1	3	4	4	5	3	1	2	4	3	0	2	32
續辦通行證	40	39	40	35	46	40	45	37	31	28	28	42	451
網路詢問及預約案件	29	23	49	54	50	28	32	27	57	26	21	28	424
網路申請謄本	12	16	26	38	30	16	13	12	24	16	6	18	227
愛心逾號櫃檯	5	8	5	8	6	4	8	12	24	5	11	12	108
呼立得服務	4	5	6	9	7	5	5	4	9	5	6	10	75
到府服務	2	1	2	4	4	4	3	5	2	6	3	5	41



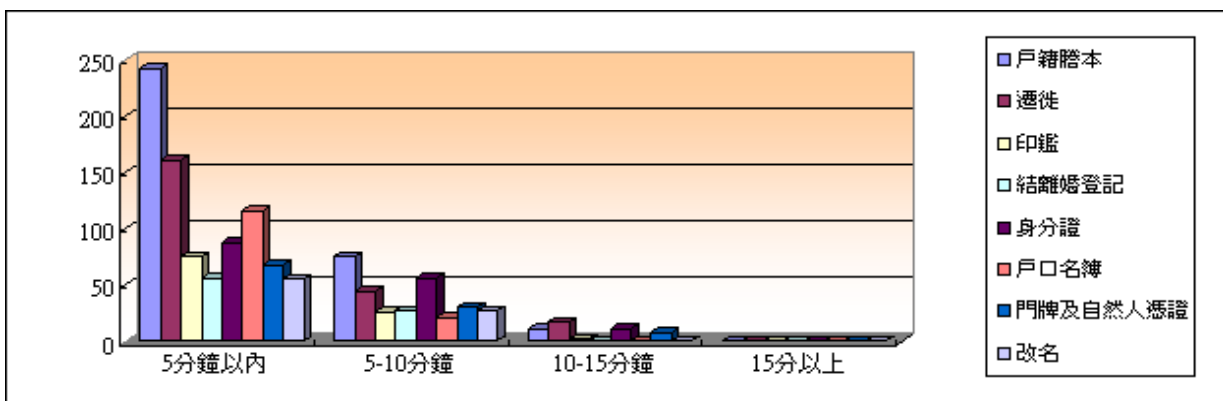
附件五 花蓮市戶政事務所 99 年度民眾申辦各項戶籍登記等候時間抽樣調查表

時間/項目	戶籍謄本	遷徙	印鑑	結離婚登記	身分證	戶口名簿	門牌及自然人憑證	改名
立即辦理	216	163	81	70	126	106	76	57
3-5 分鐘	99	44	22	13	21	19	21	24
5-7 分鐘	13	15	0	0	7	12	9	1
10 分以上	0	0	0	0	0	0	0	0
總計	328	222	103	83	154	137	106	82



花蓮市戶政事務所 99 年度民眾申辦各項戶籍登記處理時間抽樣調查表

時間/項目	戶籍謄本	遷徙	印鑑	結離婚登記	身分證	戶口名簿	門牌及自然人憑證	改名
5 分鐘以內	242	161	75	56	87	116	68	55
5-10 分鐘	75	44	26	27	56	21	30	27
10-15 分鐘	11	17	2	0	11	0	8	0
15 分以上	0	0	0	0	0	0	0	0
總計	328	222	103	83	154	137	106	82



附件六 花蓮市戶政事務所 99 年度民眾申辦各項戶籍登記等候時間抽樣調查表

時間/項目	戶籍謄本	遷徙	印鑑	結離婚登記	身分證	戶口名簿	門牌及自然人憑證	改名
立即辦理	216	163	81	70	126	106	76	57
百分比	65.9%	73.4%	78.6%	84.3%	81.8%	77.4%	85.3%	69.5%
3-5 分鐘	99	44	22	13	21	19	21	24
百分比	30.2%	19.8%	21.4%	15.7%	13.7%	13.9%	14.7%	29.3%
5-7 分鐘	13	15	0	0	7	12	9	1
百分比	3.9%	6.8%	0%	0%	4.5%	8.8%	0%	1.2%
10 分以上	0	0	0	0	0	0	0	0
百分比	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
總計	328	222	103	83	154	137	106	82

花蓮市戶政事務所 99 年度民眾申辦各項戶籍登記處理時間抽樣調查表

時間/項目	戶籍謄本	遷徙	印鑑	結離婚登記	身分證	戶口名簿	門牌及自然人憑證	改名
5 分鐘以內	242	161	75	56	87	116	68	55
百分比	72.2%	72.5%	72.8%	67.5%	56.5%	84.7%	64.2%	67%
5-10 分鐘	75	44	26	27	56	21	30	27
百分比	25.7%	19.8%	25.3%	32.5%	36.4%	15.3%	28.3%	33%
10-15 分鐘	11	17	2	0	11	0	8	0
百分比	2.1%	7.7%	1.9%	0%	7.1%	0%	7.5%	0%
15 分以上	0	0	0	0	0	0	0	0
百分比	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
總計	328	222	103	83	154	137	106	82



附件七

花蓮縣花蓮市戶政事務所民眾意見處理實施計畫

一、依據

行政院頒「政府服務創新精進方案」。

二、目的

以「民意為依歸」為目標，廣納民眾意見（含新聞輿情），作為本所檢討改善之依據，俾利本所提供民眾更優質之便民服務。

三、實施作法

- (一) 設計服務滿意度調查表供民眾填具，每月統計滿意度百分比，於每半年對於民眾所提之建議，召開檢討會議並研商改善措施。
- (二) 對於現場提供各項建議事項及反映意見之民眾，依分層負責之相關規定，責由各主管人員處理（受理）。
- (三) 於本所網站（頁）設置「意見信箱」、「主任信箱」、「訪客留言」專區，供民眾使用（提供各項建議事項及意見反映）。
- (四) 設置資訊專員，每日整理「意見信箱」、「主任信箱」、「訪客留言」專區資料，並即時處理民眾之提供各項建議事項及意見反映。
- (五) 有關本所之新聞輿情（含報章雜誌及各媒體），由專人蒐集（剪報）處理。
- (六) 民眾提供之各項建議事項及反映意見，如涉及本所員工優劣行為表現，陳報主任獎懲。

四、本計畫陳主任核定後實施，如有未盡事宜，得隨時補充並修正之。