

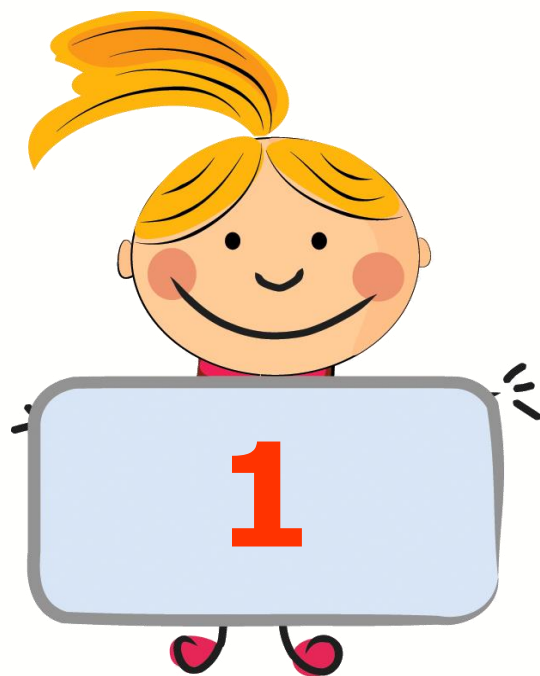
南投縣名間鄉戶政事務所



簡報大綱

- 壹、為民服務業務現況簡介
- 貳、服務績效及創新服務
- 參、服務關鍵策略
- 肆、未來努力方向
- 伍、參獎經驗分享





為民服務業務現況簡介



為民服務業務現況簡介

喜悅的成果·來自用心、努力的團隊



103年戶政評鑑第1名



102年戶政評鑑第3名



103年自然人憑證發證第2名



102年公文處理績優

為民服務業務現況簡介

一進門就不一樣



為民服務業務現況簡介

小而美·應有盡有



飲水設施



公廁特優



哺(集)乳室



無線上網



民眾上網區



手機充電區



博愛座



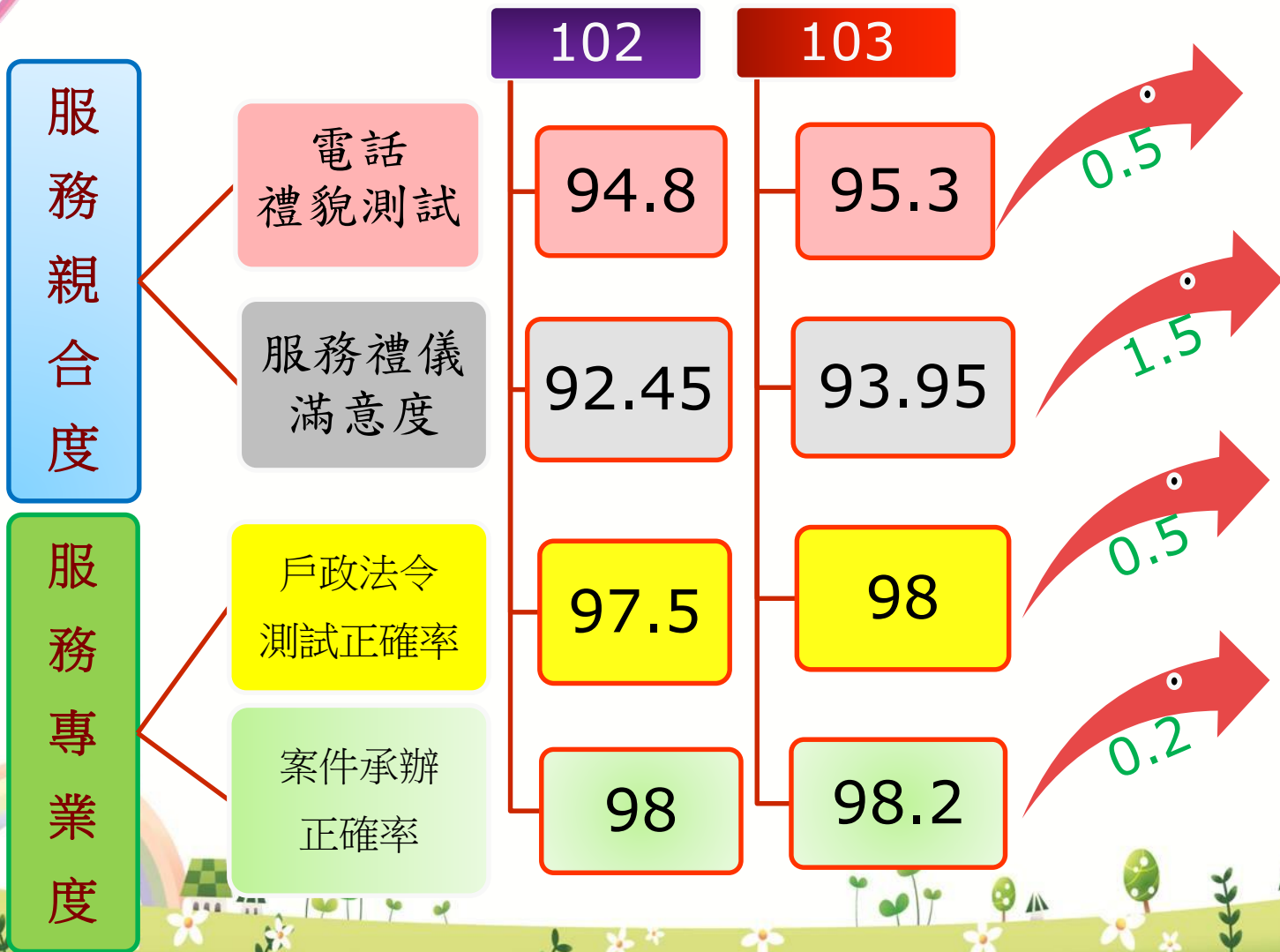
服務績效及創新服務





服務績效

服務行為層層把關 · 把最好的呈現給顧客



服務績效



愛心一點鈴 戶政守護您
一通電話 到府服務

為服務行動不便及年長者，申辦戶政相關業務，只要您來電告知，本所將派專人到府服務。

服務電話：049-2732454

馬上到府為您服務!

名間鄉戶政事務所 製

服務項目	102年	103年	效益成長率%
愛心服務鈴	15	50	233
國民身分證核發	11	38	245
印鑑登記及證明核發	21	42	100
戶籍登記案件	12	26	116
合計	59	156	164



90歲家訪



村醫療站



衛所門診



村民大會



服務績效

捍衛民眾權益・杜絕民眾損失

遷徙？
農保？
補助？

戶籍遷徙宜謹慎

社福權益報您知

提醒您，當您戶籍遷出時，原有的社會福利權益將受到影響

提醒一 農會會員資格及津貼

如您有農會會員資格，戶籍遷出後，將會喪失其資格，相關農保津貼亦會停止發放。



提醒二 低收入戶補助

如您列冊低收入戶，戶籍遷出後，低收入戶相關補助將會停止發放。



提醒三 中低收相關補助

如您每月領有中低收入老人生活補助/身心障礙生活補助，戶籍遷出後，補助將會停止發放。



有任何相關福利問題，請撥打諮詢電話：

名間鄉公所：2732116

名間鄉農會：2732111

遷徙前要考慮清楚喔！



名間鄉戶政事務所 關心您 廣告



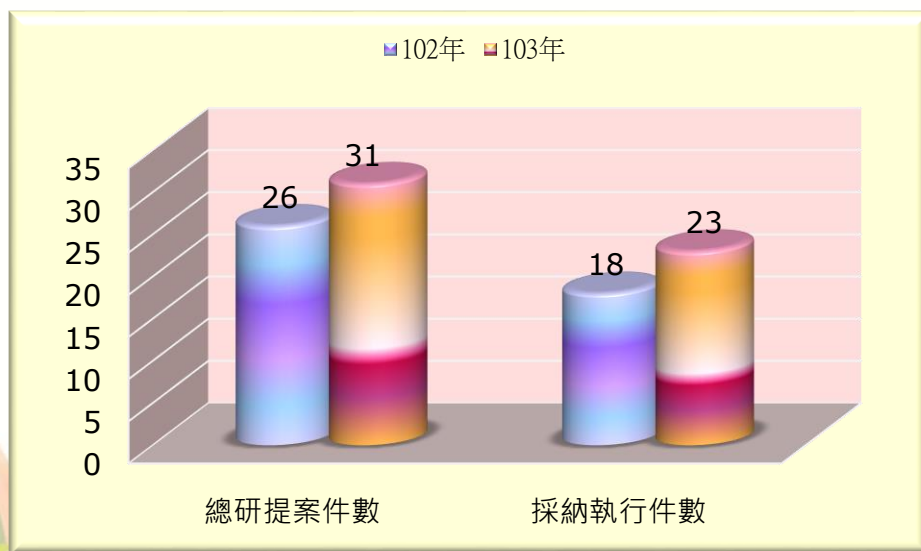
服務績效

全員參與研提建議案

採納成效全縣第一



年度 \ 類別	總研提案件數	採納執行件數	內政部採納件數	縣政府採納件數	本所採納件數	採納百分比 %	成長率 %
102年	26	18	15	1	2	69.23	--
103年	31	23	12	3	8	74.19	7.16

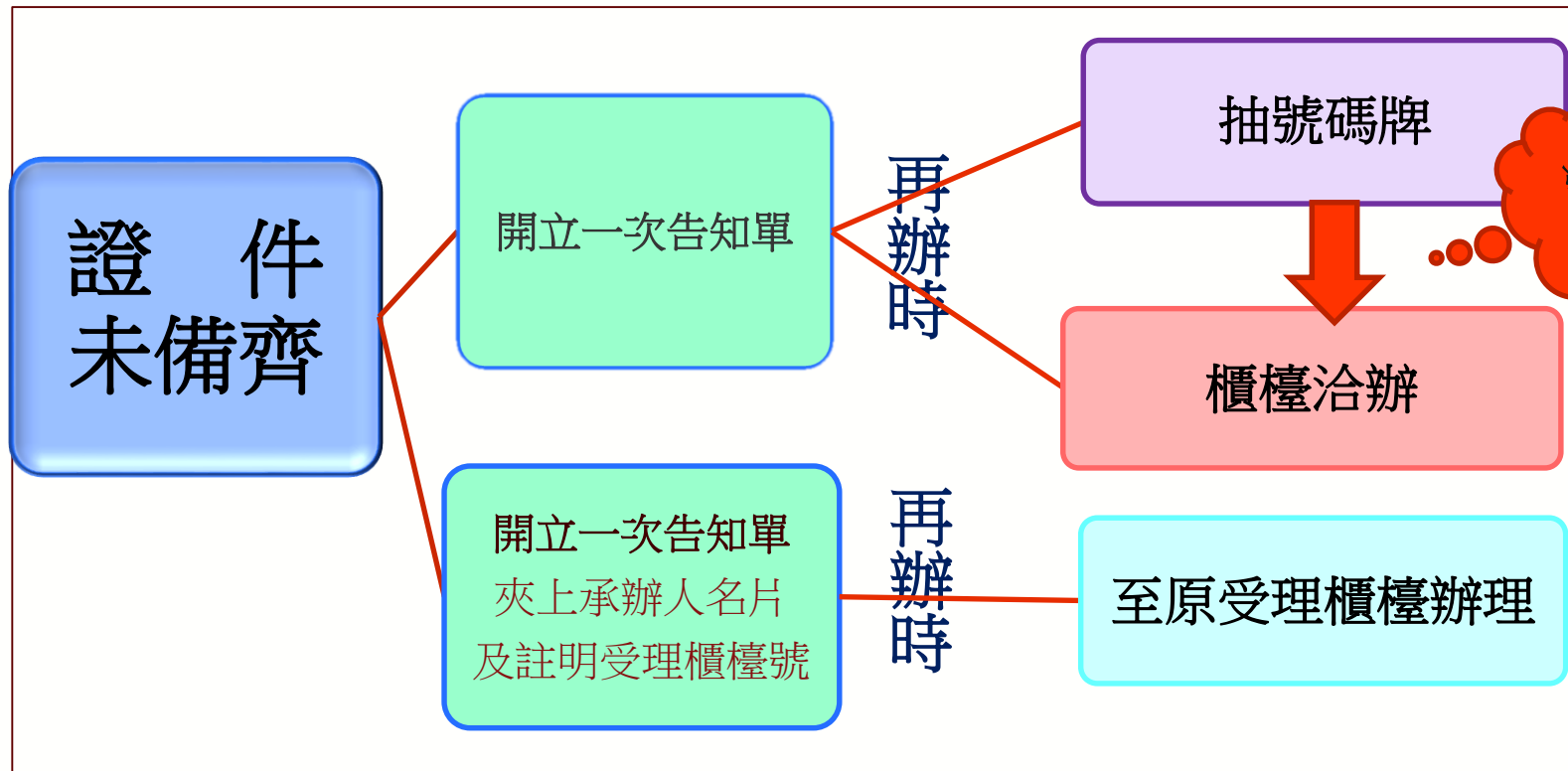




服務績效

一次告知單的貼心服務

全縣首創



102年251件，103年142件，宣導發揮成效，件數降低43.4%

服務績效

用心
關懷

補證到府、到院服務一次OK



採誠信原則預先製證



改善前

③ 民衆與戶政到府查證

② 民衆與戶所人員
一起回戶所領證

① 民衆到戶所申請



民衆到戶所**2**趟
戶政人員到府**1**趟



改善後

② 戶政到府查證/發證

① 民衆電話申請



民衆到戶所**0**趟
戶政人員到府**1**趟

102年11件，103年38件，宣導發揮成效，件數成長245%



服務績效

傾聽民意 · 服務用心

成長率
1.28 %

親民服務
滿意度
94.9%

網站服務
滿意度
97.7%

成長率
-2.3 %

成長率
2.08 %

內部顧客
滿意度
98%

意見處理
滿意度
100%

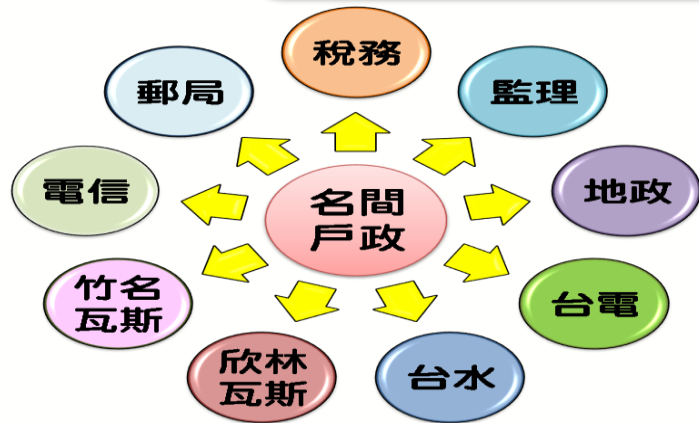
成長率
100%



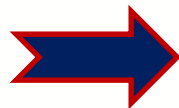


服務績效

公私機關協力·資通訊整合
民眾免奔波·申辦更便利



- 103年328件
- 共節省約 1,968小時
- 車資98,400元



- 103年461件
- 共節省約 1,844張紙



服務績效



敦親睦鄰 · 跨機關協同合作
民眾免奔波 · 省時又省錢

全縣首創

農會

● 學生獎學金名冊複查

- 103年178件
- 共節省約59小時
- 規費2670元

鄉公所

● 社會救助名冊複查

- 103年633件
- 共節省約211小時
- 規費9495元



服務績效

多元E化服務 · 內外顧客都便利

線上服務
項目數成長率
21.2%

使用線上服務
案件數成長率
182.7%



服務績效

民眾疑慮，全力解決

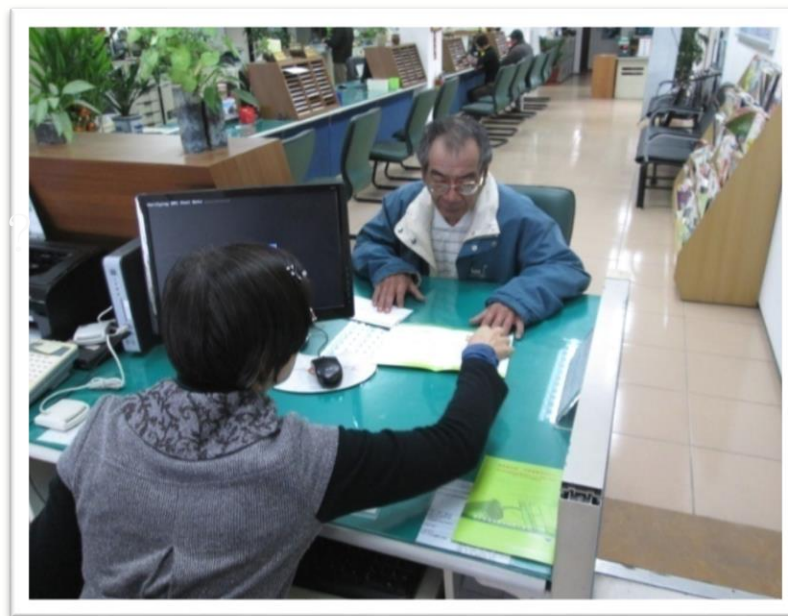
負責任 · 呈現最正確的戶籍登記



長男？

次男？

六女？



日據時期死亡、被收養？



創新服務

歷年來政府服務

戶政機關滿意度都是最高

我們還能為民眾做什麼呢



創新服務

地方特色

●人口老化：

- 65歲以上人口數比率
- 全鄉-占全鄉總人口數**16.31 %**
- 全縣-占全縣總人口數**14.26 %**
- 全國-占全國總人口數**11.53 %**

●新住民人數比率高：

- 全縣8,205人，佔全縣總人口數**1.6 %**，全鄉745人
- 以佔全鄉總人口數**1.84 %**，全縣第3高
- 以佔全鄉總戶數**5.96 %**，全縣第2高





訪查90歲以上年長者，主動關懷，服務到家

全縣首創

訪查90歲以上年長者需求統計表	
訪查人數：電訪124人 家訪21人	
項 目	需求情形
福 利 資 源	65%
醫 療 問 題	40%
居 家 打 掃	34%
居 家 照 護	3人



用心 · 贏得掌聲

主動
關懷

足感心服務

設籍新街村的陳先生，軍人退役後歸鄉與母親同住，母親已85歲高齡，行動不便又體弱多病，長期臥床。

初秋一個下午母親老毛病復發，醫院看診後辦理住院要用國民身分證。家中翻箱倒櫃找不著，正納悶時，看到家中牆壁貼了張本所宣導之「一通電話到府服務」單張，隨即依單張之服務電話聯絡本所，本所同仁瞭解需求立即透過戶役政資訊系統，列印申請書及製作國民身分證，到醫院核對人貌辦理補證服務，一趟完成。

陳先生對於本所高效率及便民服務之措施，感到窩心及感謝。身為公務人員能解決民眾問題，又能得到民眾的讚賞，是夠快樂、夠有成就感了。



致名間鄉戶政所感謝函

張主任及戶所全體先生、小姐好：

近昨敝人返家探視年邁雙親，九十二歲高齡父親開門即高興的拿著貴所為了服務 65 歲以上長者及行動不便者「一通電話到府服務」的廣告文宣，說是名間戶政所主任及戶政同仁特地到家裡探視並贈送的。接過老父親手裡的文宣，內心有神說不出的感動！

之前，聽父親說常常接到戶所人員打來的電話，还以为是在詐騙電話，叮囑父親千萬不可上當，現在才明白，名間戶政所的用心與真心。

在主任熱心領導下，整個戶所人員均熱情肯禮，對行動不便及年長者尤其尊敬與禮遇，我們身處當事人及一個小小鄉民，真的感受深刻，心裡很溫馨，這份用心值得肯定。

為感念名間鄉戶政所溫馨的便民服務，特致專函，以表謝忱。

敬請 台安

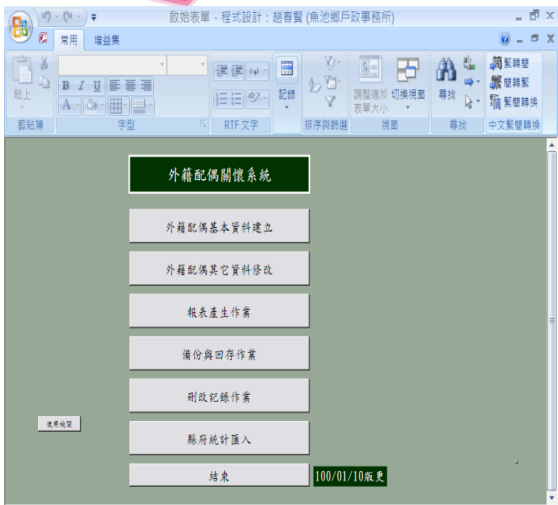
吳振成之子 吳英定 敬謝
%

新住民關懷系統



全國首創

掌握動態・輔導更便利



補登資料

統一證號	中文姓名	我國配偶姓名	我國配偶統	查詢		
0840709	黃玉雲			0		
Y120836785	陳俊杰	2002/11/18	1995/8/1	1998/11/9	2002/11/29	越南
0850910	張明月		1996/9/10			3
Y120782595	紀良國				2006/9/5	泰國
0851017	黃燕	1996/10/27	1996/12/1	Y222917178		2
Y12086018	陳國偉	1996/11/1	1998/5/4			越南
0851018	周麗梅	2000/11/8		Y222947823		1
Y120856376	謝明峰		2000/4/13			越南





訪查全鄉新住民·瞭解需求·主動服務

全國首創

跨業合作·效益加成
到府關懷很貼心·來訪同鄉吐心聲

「新住民通譯訪視服務計畫」服務成果

總人數：745人

項 目	數 量
家訪服務	733人
電訪服務	978人次
所內通譯服務	26人
轉介服務	16人
開案輔導	2人



訪查全鄉新住民·瞭解需求·主動服務



全國首創



家訪中隨機進行需求問卷調查，
主動協助



生活適應狀況需求問卷調查統計表

新住民總人數：745人

項 目	所占比率%
生活感到滿意	69
工作感到滿意	70
生活適應課程需求	
加強與企業合作	88.5
加強規劃與能力連結	87.5
增加實習與就業機會	87.5

成功案例新住民，拍攝實績，媒體宣導



全縣首創



主動輔導，歸化無煩惱



全縣首創



我們的娘家好遠，
戶政所就像我們的娘家一樣，
處處照顧我們



另我們提供下列服務

1. 提供切身權益需求之「葵花寶典」宣導包
2. 新住民各國語版圖書，解鄉愁
3. 協助企業徵才，輔導就業
4. 推廣資訊教養教育



戶政措施結合農民曆、日曆印製宣導



全縣獨創

跨業合作 · 滿足民眾知的權益

農會農民曆印製8,000本
受天宮日曆印製8,500份

戶政便捷服務 申辦方便迅速

新屋地址登錄於戶內辦理登記，同時申請居住執照。
 1. 房屋所有權人親自辦理。
 2. 委託他人辦理時，委託書應經委託人簽名、捺印。
 3. 委託書應註明委託事項、期限、授權範圍。
 4. 委託書應註明委託人、受委託人、委託事項、期限、授權範圍。
 5. 委託書應註明委託人、受委託人、委託事項、期限、授權範圍。
 6. 委託書應註明委託人、受委託人、委託事項、期限、授權範圍。

名間鄉農會 049-2732454

中華曆書
中華民國一〇四年 癸巳乙未曆書

名間鄉農會
會址：南投縣名間鄉中正村彰南路26號
電話：049-2732454 (代表 號)
傳真：049-2731396、2734570
網址：http://www.miji.org.tw

2015 104年歲次乙未

5月 星期三
三月十八日

名間鄉戶政事務所 049-2732454

2015 104年歲次乙未

10月 星期一
八月三十日

名間鄉戶政事務所 049-2732454

2015 104年歲次乙未

7月 星期四
五月廿四日

名間鄉戶政事務所 049-2732454

2015 104年歲次乙未

11月 星期二
十月初六日

名間鄉戶政事務所 049-2732454



結合在地藝術家，建構文化與產業意象景緻



全縣獨創

跨業合作 · 創造價值



結合鄉立圖書館，提供多元書報雜誌閱讀




全縣首創

從創新服務到價值創造



推動電子化會議，落實節能減紙



全縣首創 





服務關鍵策略



服務關鍵策略

本所秉持「顧客至上，服務第一」的服務理念，推動「便捷、創新、效率」的服務策略

提供顧客便捷的服務



縮短洽辦時間、流程

提供顧客滿意的服務



從滿意服務到感動服務

重視顧客意見的服務



顧客的意見是禮物



服務關鍵策略

提供顧客便捷的服務



全功能櫃檯服務程度
100%

包含所有戶籍業務有國籍、門牌編釘、自然人憑證、生育獎勵金、首次申辦普通護照人別確認等



服務關鍵策略

提供顧客便捷的服務

縮短洽辦時間、流程

簡化項目	簡化前	簡化後	實際效益
英文 戶籍謄本	標準核發 6日	隨到隨辦 1日	每件節省 5日
日據 及除戶謄本	人工核發 40分鐘	電腦化 5分鐘	每件節省 35分
更改姓名	法務部查詢 3日	E化查詢 隨到隨辦 1日	每件節省 2日
歸化測試	每季 (3個月)	隨到隨辦 1日	每件節省 89日

服務關鍵策略

提供顧客滿意的服務

從滿意服務到感動服務



愛心櫃檯

貼心服務櫃檯

外籍配偶諮詢服務櫃檯

高齡者諮詢服務櫃檯

服務關鍵策略



提供顧客滿意的服務

專屬服務· 滿意周到



駐點



到機關



到學校



到村



到醫院



到府

服務關鍵策略

重視顧客意見的服務

顧客的意見是禮物

7 請問您對本所 辦公空間綠美化環境 是否

8 請問您對本所 等候區域設施及各項標示

9 請問您對本所 整體服務 是否滿意？

10 其他建議事項：**冷氣不冷**

國人基本資料

性別： 男性 女性

請問您對本所 等候區域設施及各項標示 是否滿意

請問您對本所 整體服務 是否滿意？

其他建議事項：**欠缺溫熱茶水**

基本資料

請問您對本所 等候區域設施及各項標示 是否滿意？

請問您對本所 整體服務 是否滿意？

其他建議事項：**愛心服務標示不明顯**

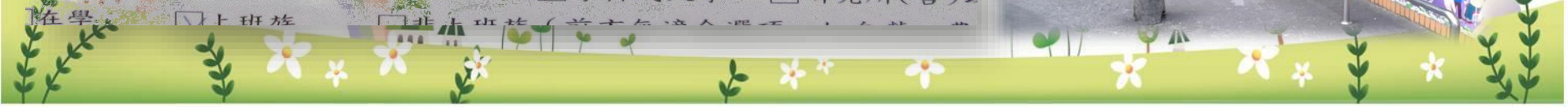
基本資料

男性 女性

20歲以下 21~30歲 31~40歲 41~50歲 51~60歲 61~70歲

國中(含)以下 高中(職) 專科或大學 研究所(含)以上

在學 上班族 非上班族





未來努力方向



未來努力方向





參獎經驗分享



參獎經驗分享

- 地方需求
- 創新服務

特色
展現

- 上級支持
- 主管決心

首長
重視

- 經驗獲取
- 效益擴展

標竿
學習

- 激勵員工
- 發揮潛能

全員
參與





簡報完畢
敬請指教