



蘆竹戶政

桃園市蘆竹區戶政事務所

尊重·專業·效率

目錄

一、為民服務現況簡介.....	2
二、服務績效及創新服務.....	4
三、服務關鍵策略.....	15
四、未來努力方向.....	24
五、參獎經驗分享.....	26

一、為民服務現況簡介

2

優質團隊 使命必達

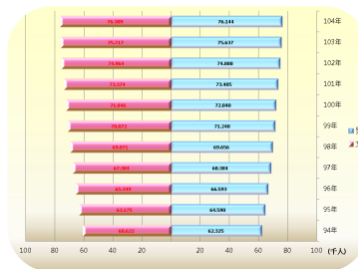
103年本所服務效能與五都人口相近之戶所比較

戶所名稱	員額數	人口數	每人服務人口數
桃園市蘆竹區	30	151,354	5,045
臺北市中正區	53	163,388	3,083
高雄市小港區	35	156,171	4,462
新北市淡水區	33	158,953	4,817
臺中市北區	36	147,471	4,096

面積：75.5025平方公里

人口數：153,283人(104年5月底止)

戶數：54,593戶



1. 本區為全國最年輕之新興都會區，遠比中南部離島員額編制人員更少，且因行區調整，已盡人力，持續加油！
2. 103年單人行政生產量(10,386)為全桃園市之冠。

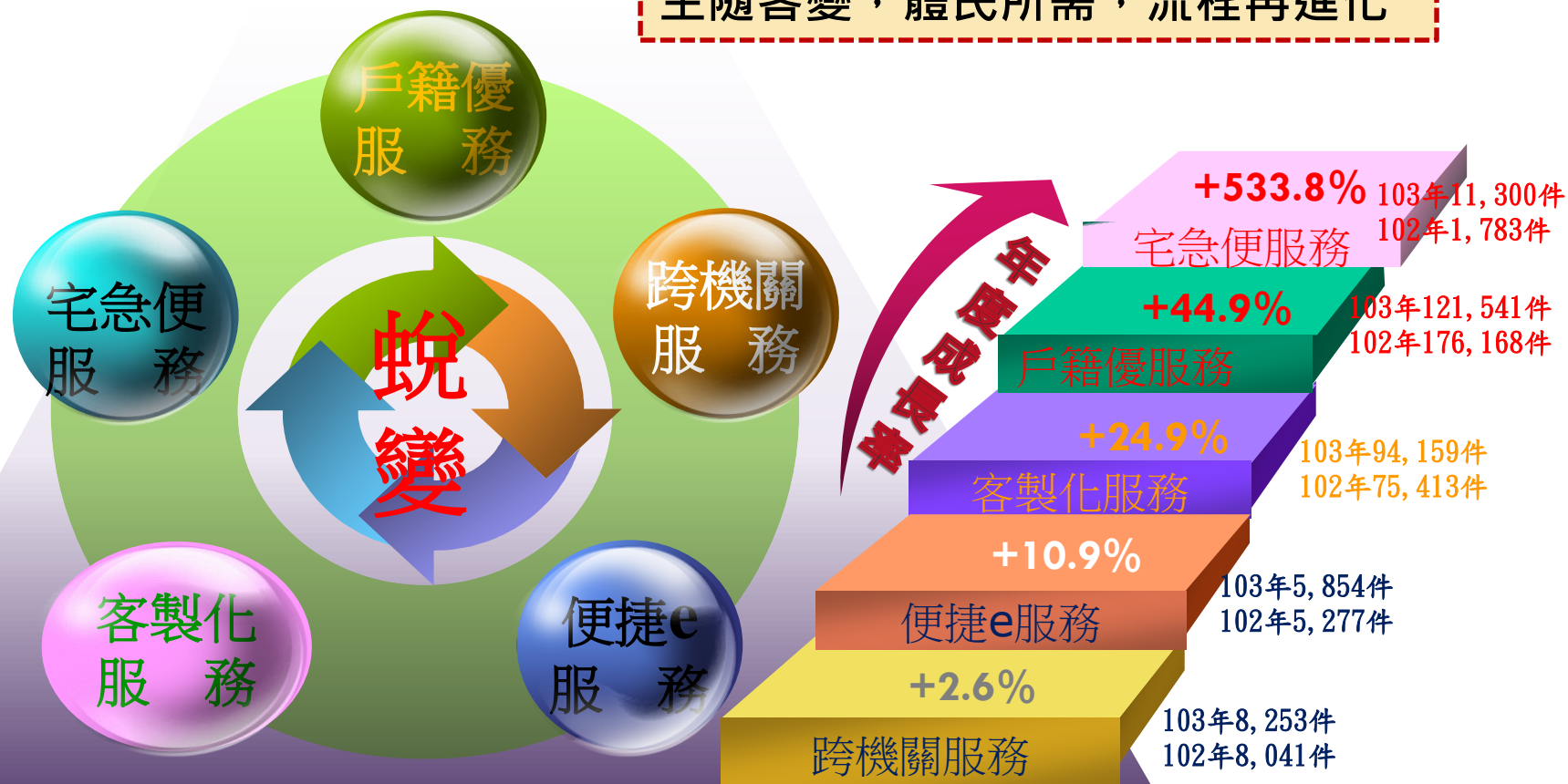


二、服務績效及創新服務

4

單一窗口服務全功能

主隨客變，體民所需，流程再進化



全所27員，化身小蜜蜂深入各里鄰，103年行政區域調整超過40,000戶，成功換發身分證 68,000餘張，全國新證持有率最高之地區！

二、服務績效及創新服務

6

案件處理流程簡化績效

英文謄本
6日→隨到隨辦

改名查詢
50分→5分

專人大宗謄本
30分→10分

國籍歸化測試
90日→隨到隨考

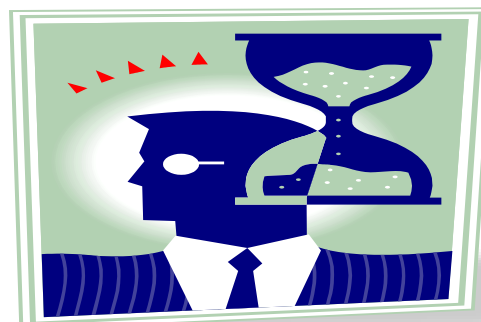
遷徙
免書證免謄本
50分→5分

數位除戶謄本
50分→5分

自動拍照
60分→5分

規費電腦化
5分→1分

線上申辦案件
50分→5分



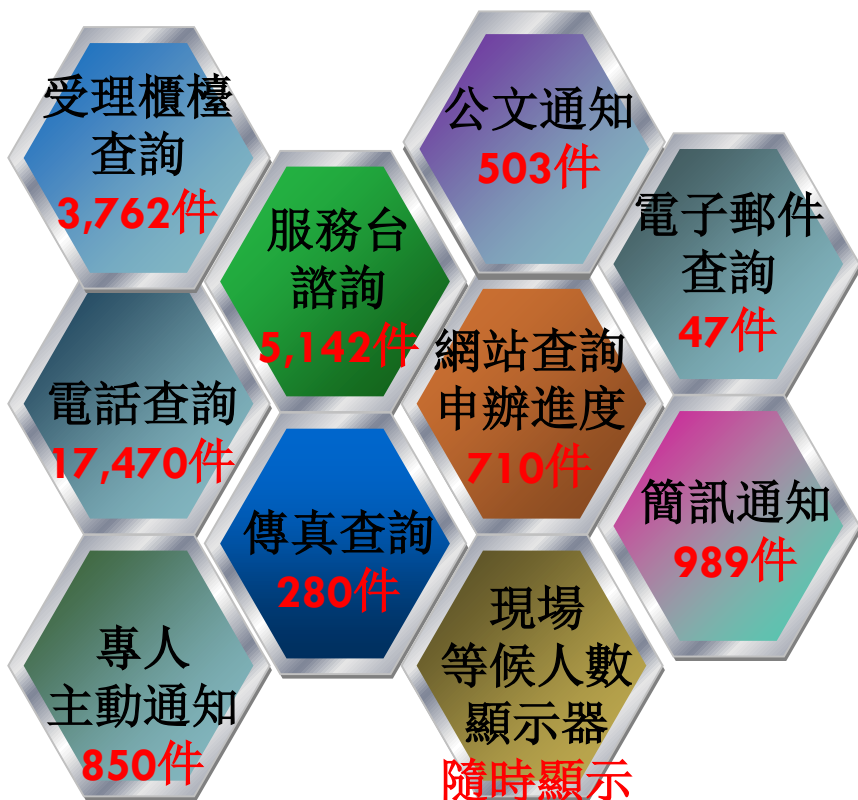
檢討修正申辦案件核章級數6大項，減少核章總數為 131,626級，有效節省民眾候辦時間達21,310小時。

申辦案件流程簡化項目計19項，受理案件數計23,712件，節省時間122,658小時。

二、服務績效及創新服務

7 流程透明公開 主動回應

案件資訊 管道多元 一目了然



掌握案件進度 積極處理告知



- 線上預約申辦
- 電子信箱線上回復
- 戶役政系統自動回復
- 法院裁決通知
- 國籍歸化
- 委託申辦印鑑案件
- 門牌編釘
- 假日結婚登記
- 陳情案件

二、服務績效及創新服務

服務躍升7心級 溫馨感動滿鄰里

8



二、服務績效及創新服務

營造幸福環境 結合在地資源與特色

9



小城故事多~結合在地資源與文化，帶領民眾深入參與蘆竹真善美！

9

二、服務績效及創新服務

10

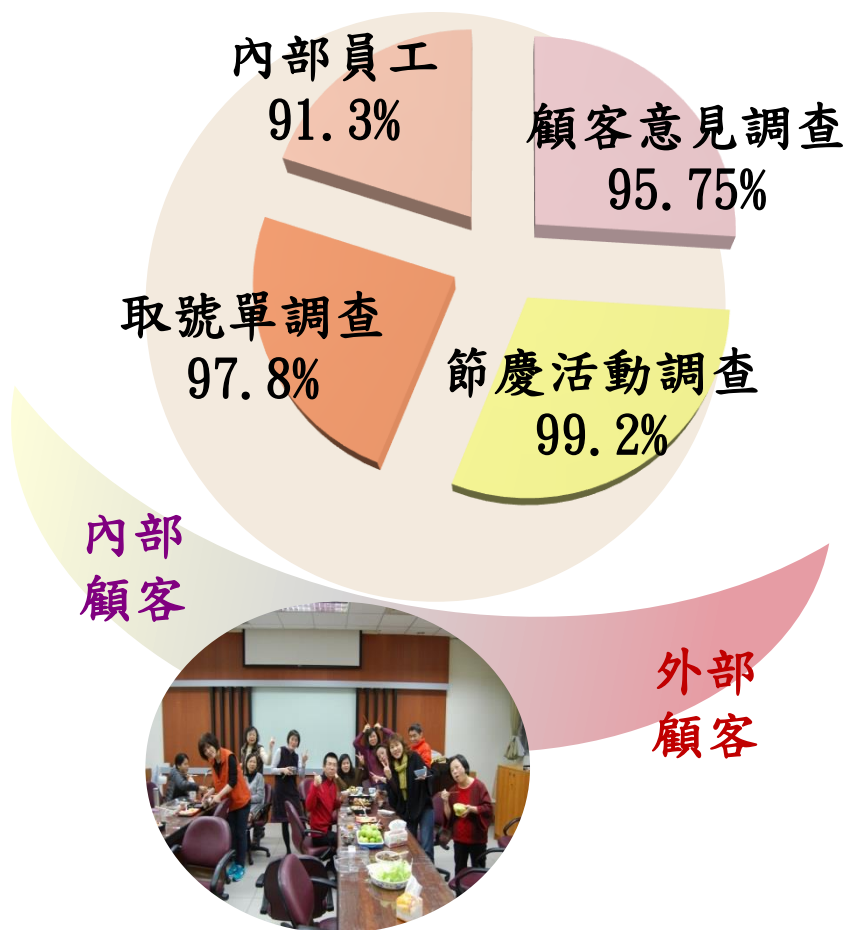
服務不打烊 民眾喜洋洋



二、服務績效及創新服務

11

掌握民意趨向 雙贏互利



360度滿意度調查



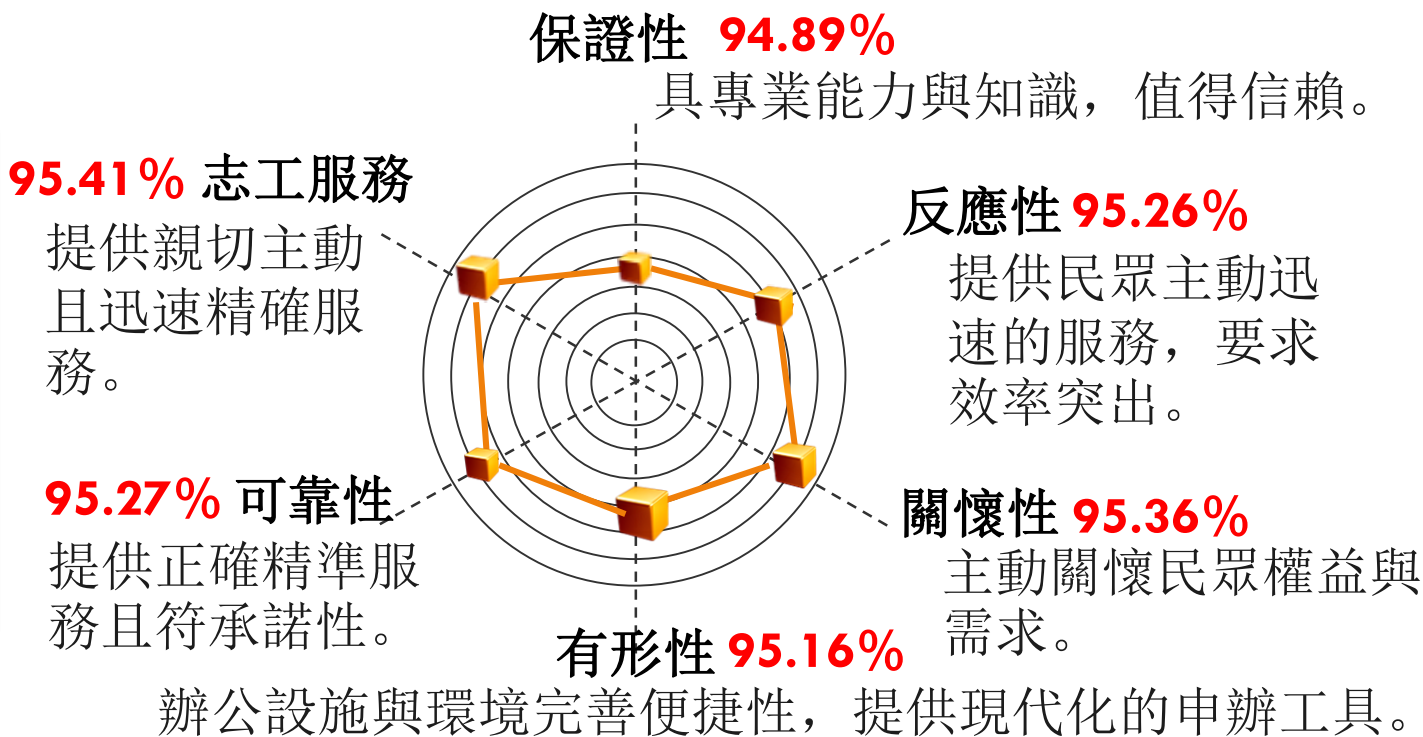
二、服務績效及創新服務

12

顧客意見調查設計 蛛網趨勢分析

整體服務
滿意度調查
強化信度、效度
與創新求變

即時針對不滿意
民眾之回應與列
管追蹤

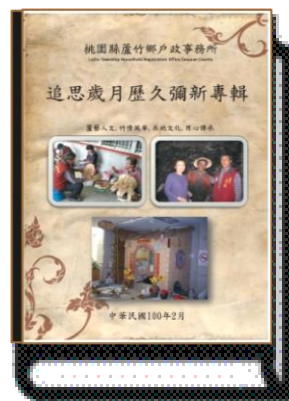


調查期間	抽樣對象	發放份數	回收數	有效樣本	抽樣誤差 (95%信心水準)	信度 (Cronbach's α)
103年 1至8月	抽取10及其倍數號碼牌之民眾及線上填寫問卷民眾	2,032	1,786	1,760	±2.0%	0.990

二、服務績效及創新服務

□ 專業聚焦 典藏傳承-個案分析

- 姓名學迷失輔正之研究
- 戶政博物館
- 戶政圖書館
- 在地特色(采風)



榮獲中央研究
人文社會科學
聯合圖書館及
交通大學圖書
館徵集典藏

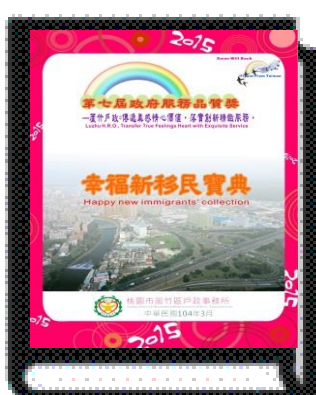
GPN : 3810000238
ISBN : 978-986-02-7092-1



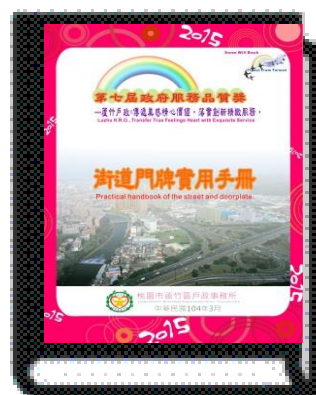
十全十美機制
設計專輯



姓名學迷失
輔正之研究



幸福新移民
寶典



街道門牌戶籍登錄須知流程
實用手冊



戶籍登錄須知流程
及法規要覽

二、服務績效及創新服務

14

e 電子參與多元程度

雲端e指讚~生活大小事 均可樂遊彈指間



三、服務關鍵策略

15

SPARK理念 形塑亮麗願景

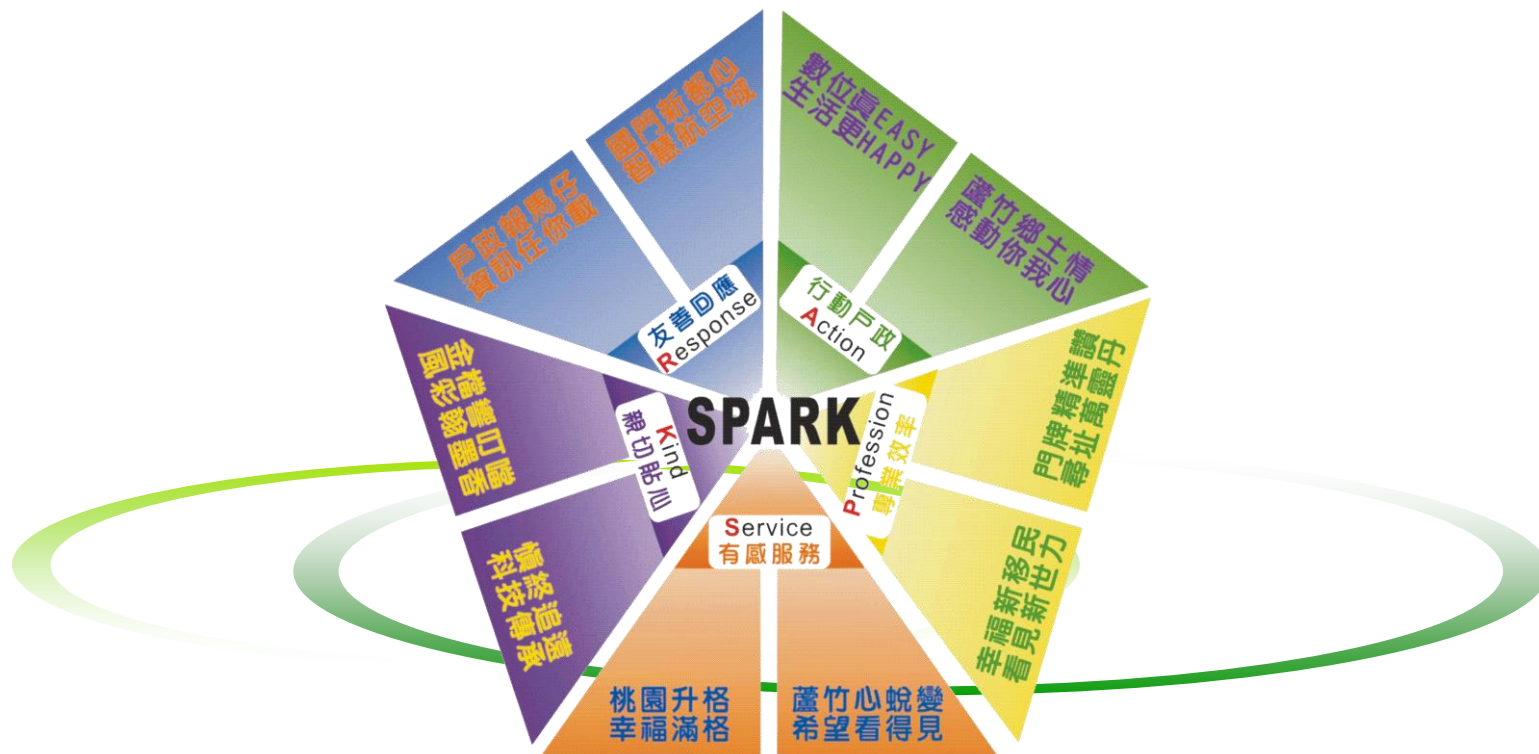


傳遞真感情心價值 落實創新精緻服務之核心價值SPARK

三、服務關鍵策略

SPARK理念 形塑亮麗願景

以品管圈腦力激盪，打造SPARK創新服務措施，以「一次臨櫃，萬事OK」、「不出門能辦大小事」及「主動關懷，服務到家」的三大核心打造在地客製化服務，提升優質服務品質。



三、服務關鍵策略

服務一家親 有感真貼心



離島金門、澎湖、馬祖申辦案件快易通



合縱連橫
郵局、國稅局、律師
駐點服務



周一至五7:30早鳥服務
週六9時至12時延伸服務
深獲普遍民眾嘉許



e化平台
戶籍異動隨同監理、水電、稅務更正，一次臨櫃萬事 OK！

更正查詢e整合
傳真跨所認證免
除民眾奔波受苦！

三、服務關鍵策略

18

幸福新移民 歸化一把罩

全國首區一指



針對結婚滿3年之外籍配偶，主動提醒與協助辦理歸化事宜，為全國首創！

記者會



異國美食



新聞報導



小短劇



異國文物



外配表演



愛點亮新移民~看見台灣未來新世力

三、服務關鍵策略

19

全面出擊 超越預期



三、服務關鍵策略



20

即時滿意(不滿意)ETC調查

現場評價

號碼單背後之即時滿意調查



強化不滿意之改善追蹤機



隨時重視每個意見
不讓民眾帶走任何不愉快

臨櫃洽公

i-Voting
互動式滿意度數位系統



回饋服務

開立一次告知單

預約回辦

免掛號 專人引導專辦



全國首創

三、服務關鍵策略



21

傳承加值展覽 經驗迴響



溯本探源頭~近距離駐足懷古 感受歷史傳承魅力

三、服務關鍵策略

LINE

Line上您 值得您e賴



全國首創

行政區域調整 運用Line受理國民身分證請換領

實施前

臨櫃
下鄉



審核
製證



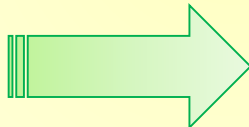
臨櫃
領證



發布339則文章
粉絲團237人

實施後

Line線上預審
+
即時通知領證



服務台
免取號
領證

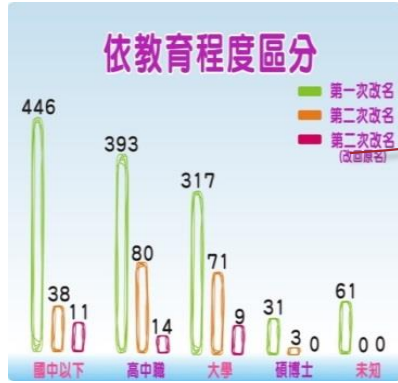
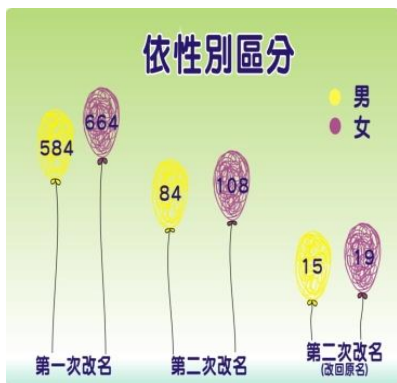
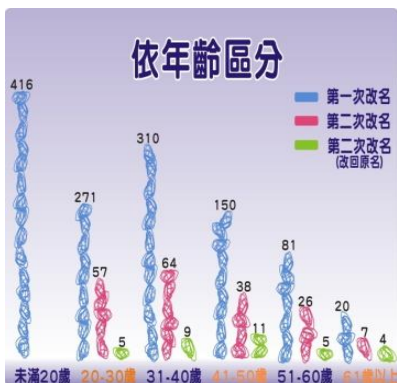
成功換證人數達347人



配合時事與科技 顛覆傳統 求新求變

三、服務關鍵策略

姓名學迷失輔正研究 華人世界首發



研究結果
 從1,474位改名者資料得知年齡與改名次數成負相關，學歷較低者改名較多，而女性較男性重視姓名與命運關係。

年度	從父姓	從母姓	總計	從母姓之比例	從父姓之比例
97年	1,615	27	1,642	1.64%	98.36%
98年	1,596	27	1,623	1.66%	98.34%
99年	1,266	24	1,290	1.86%	98.14%
100年	1,499	28	1,527	1.83%	98.17%
101年	1,562	74	1,636	4.52%	95.48%
102年	1,337	63	1,400	4.50%	95.50%

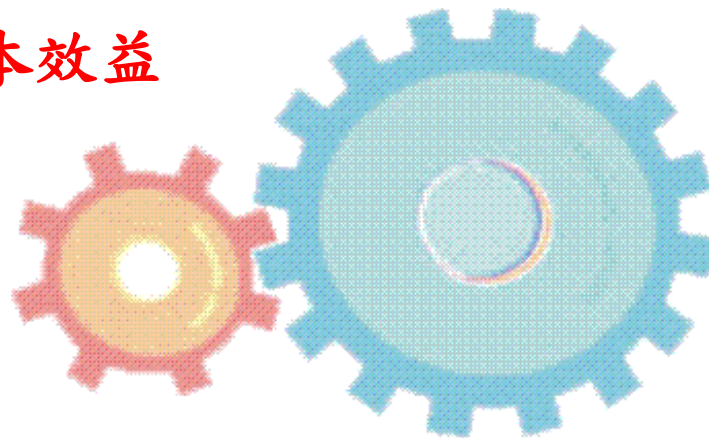
研究建議
 分析9,118位新生兒從姓資料，從父姓高達97%，從母姓3%。可見雖然「姓」開放，但父權觀念深植人心，未與時俱進。本研究成果已提供內政部參採！

美「名」是否有美「命」？「姓」不「姓」由您決定！

四、未來努力方向

24

- 主動關懷弱勢族群 愛心守護傳遞幸福
- 強化組織學習圈 提升本業職能
- 跨域結盟 服務多角化
- 善用e化科技 有效節能減碳
- 主動出擊服務 破除被動等待
- 提升優質創新服務 重視成本效益



四、未來努力方向

25

- 建構「具有企業精神的政府」是今日公務人員的責任與義務，時間不是沒有重量的，期盼持續不斷的努力與精進，將會引領國家邁向更優質的境界，留給下一代有希望的未來，這是一種對共同理想堅持不懈的人！總之「今日努力向前，明日將能獲致優質」。
- 現代集團所稱：「成果屬於昨天，目標屬於明天」，昨天的成績，只是鼓勵與鞭策，不能滿足於今天所取得的成果鼓勵朝明日的目標昂首前進，若今日不想根本性的變革，明日將難產生優質遞升。
- 步履維艱，步步為營，積極戮力才能邁向優質服務獎。

顧客滿意 提升品質 迎向勝利

五、參獎經驗分享【請參閱"蘆竹戶政" → "首頁中文版" → "講稿"】

26

□ 邁向品質獎自我檢視清單

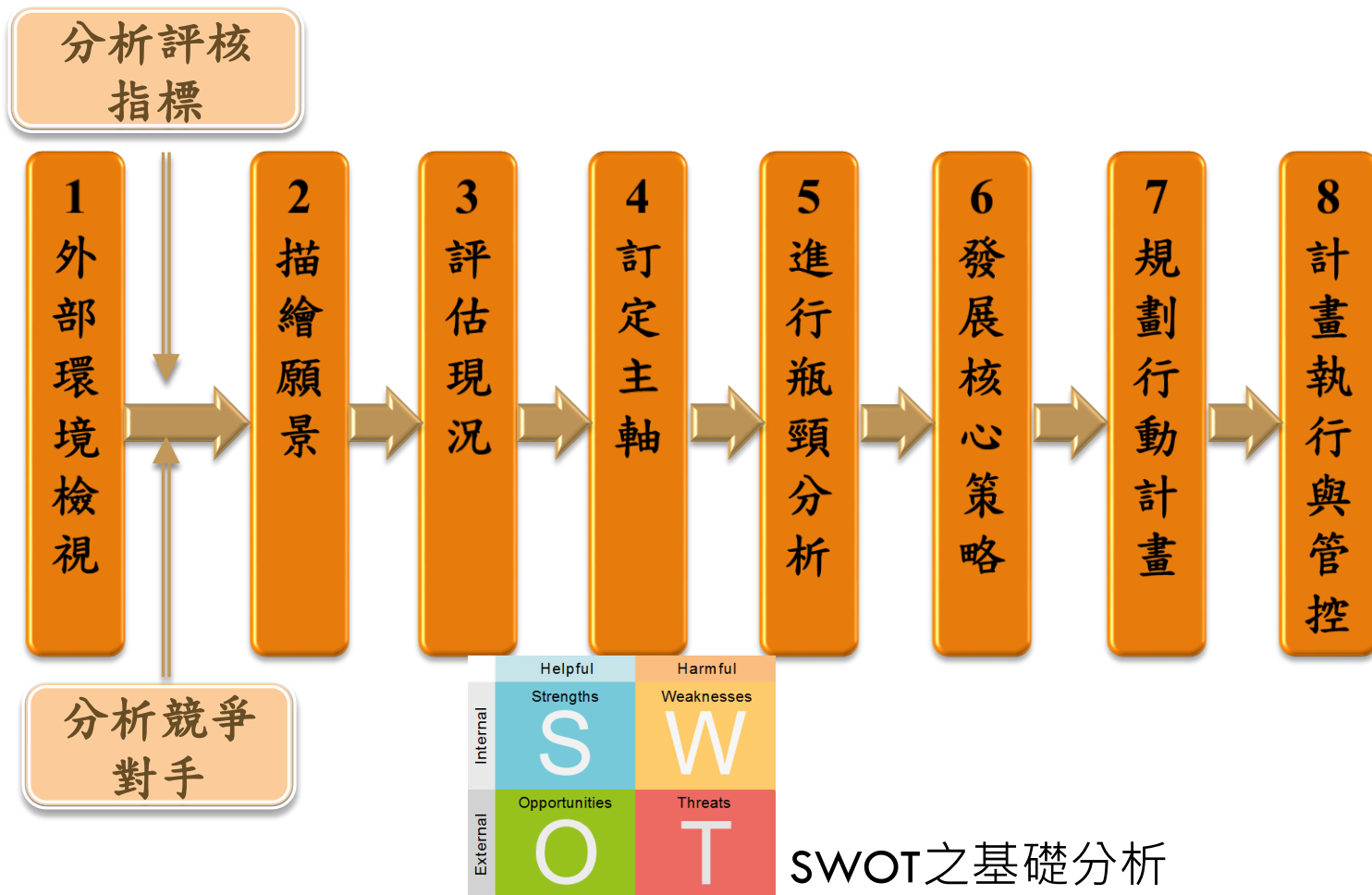
項次	紮根內容
1	辦公簿冊、卷冊、公文卷夾...已凝聚全面同一格式且統一擺放？精神士氣之氣候(服裝及擺設)已型塑起來了？基礎工程是否已都完成？
2	參獎主軸「大研究」已經清晰擬定，是否已配合機關特色+結合考核細項
3	機關特色亮點，是否已經確實落實流暢？是否仍存在表面的敷衍應付？
4	秘密客的情境模擬應對管理，落實幾許？
5	機關最基礎之傳承博物館及圖書典藏之數位人文，建置好了沒？
6	凡事不能僅做錦上添花供做，而是在問題與解決之連鎖與大幅之貢獻性。
7	機關各亮點如何包裝型塑譜出優美協奏曲？
★ 8	※各單位針對業管性質的「小研究」確定擬定可完成的方向構思？
9	非官方重點特色人物的加持(耆老)，展現公務機關親民的實績。
10	全機關之佈建圖是否可完整呈現無訛？演練順暢否？組織品質考核之重點在原創性與貢獻性才能贏得品質獎先機●

五、參獎經驗分享

- 邁向品質獎之積極作法
 - 擬訂主軸(preparation a spindle)，主軸清晰貫串可行。
 - 尋找關鍵字句(key words)，尋求自我組織之最佳突出亮點。
 - 標竿學習(benchmarking)
 - 徹底落實(complete implementation)，克服困境，使命必達。

五、參獎經驗分享

- 擬訂主軸(preparation a spindle) 主軸清晰貫串可行



五、參獎經驗分享

29

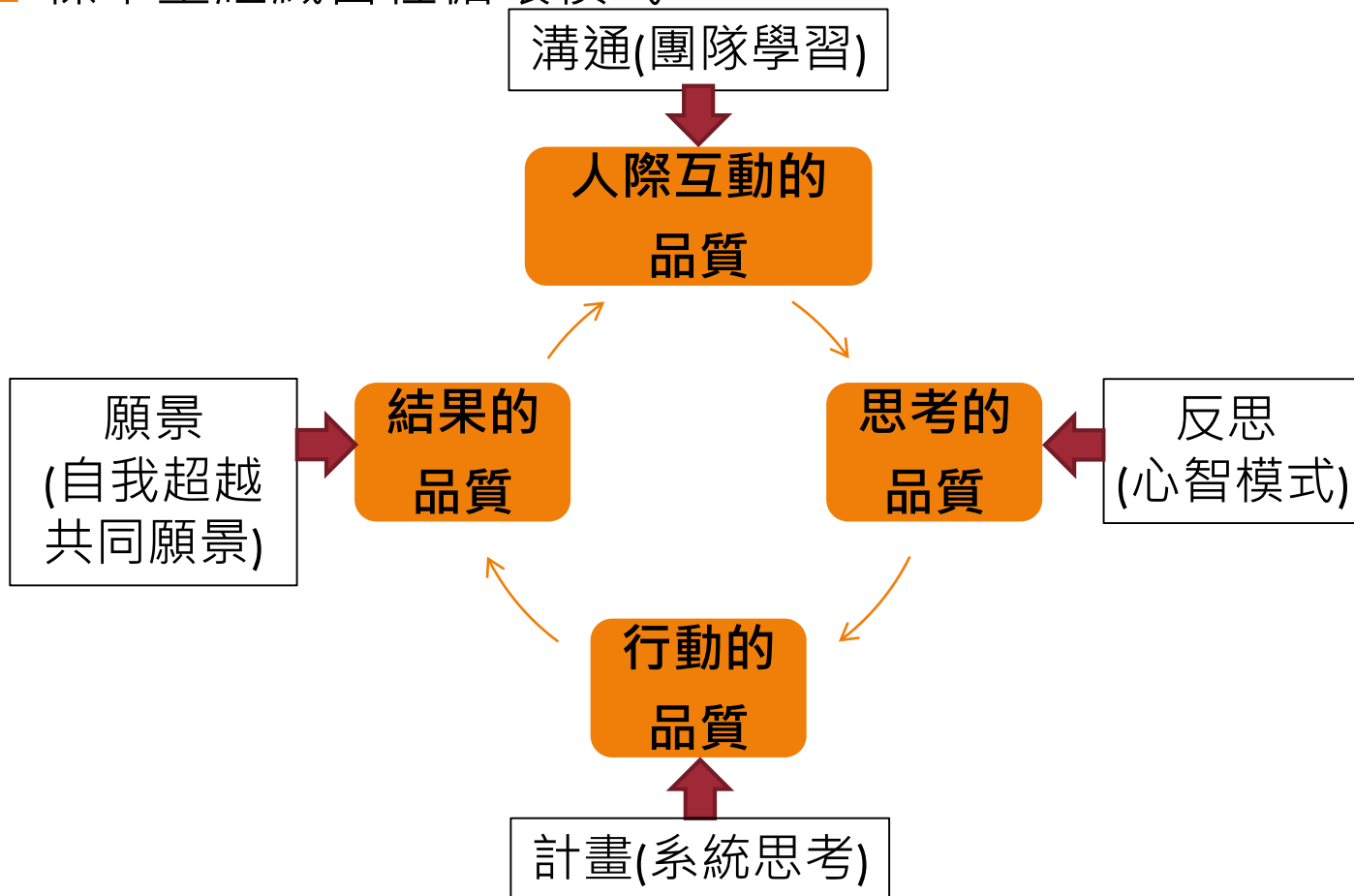
- 尋找關鍵字句(key words) 尋求自我組織之最佳突出亮點(core value)
 - 亮點--引入注目的焦點！
 - 獨特性賣點(Unique Selling Proportion)
 - 特別價值
 - 關鍵價值
 - 比較價值
 - 特色形塑、特色價值、利基行銷
 - 加強亮點 (創新性、競爭優勢、產生效益、前瞻未來發展)

五、參獎經驗分享

30

□ 標竿學習

▣ 標竿型組織善性循環模式



五、參獎經驗分享

31

- 徹底落實(complete implementation)克服困境 使命必達
 - 腳踏實地 積極創新
 - 持續創新學習
 - 重視顧客反饋
 - 發現困境與解決策略
 - 電子參與 即時回應
 - 顧客導向 客製服務
 - 專業聚焦 典藏傳承

※重點在集合腦力激盪、謙卑自牧、強化主軸理念，而不是團體盲思的分崩與非正式組織沉淪。



謝謝聆聽