



第九屆政府服務品質獎

第一線服務機關服務創新成果



桃園市龜山區戶政事務所

報告人：張慶彬 主任

MORE

簡報大綱

- 1 服務特色介紹
- 2 服務關鍵策略及主要創新服務
- 3 參獎經驗分享



PART

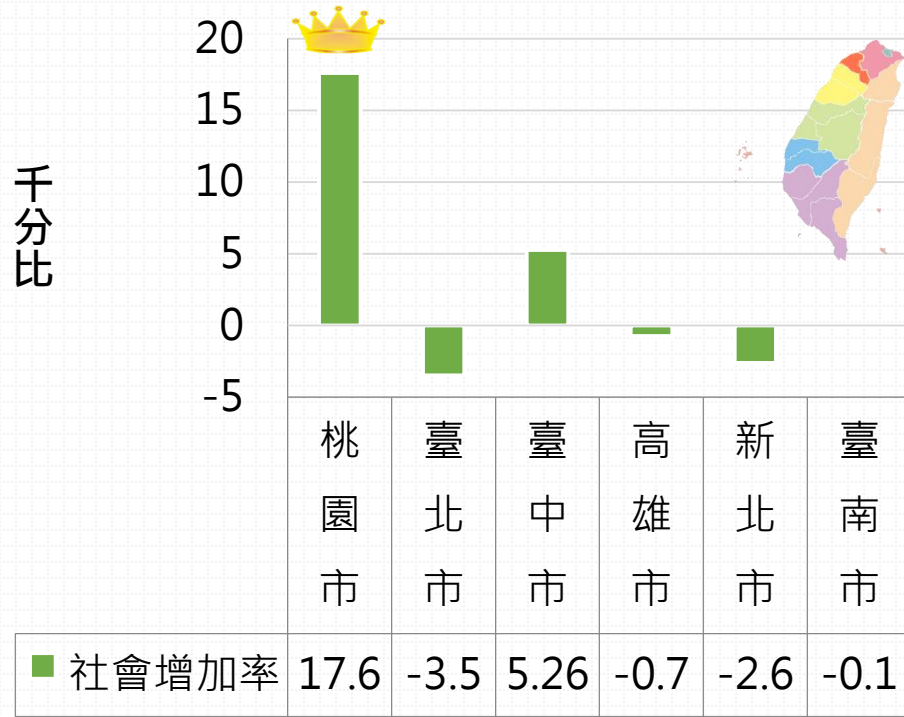
1

服務特色 介紹

服務特色介紹-認識龜寶的家鄉

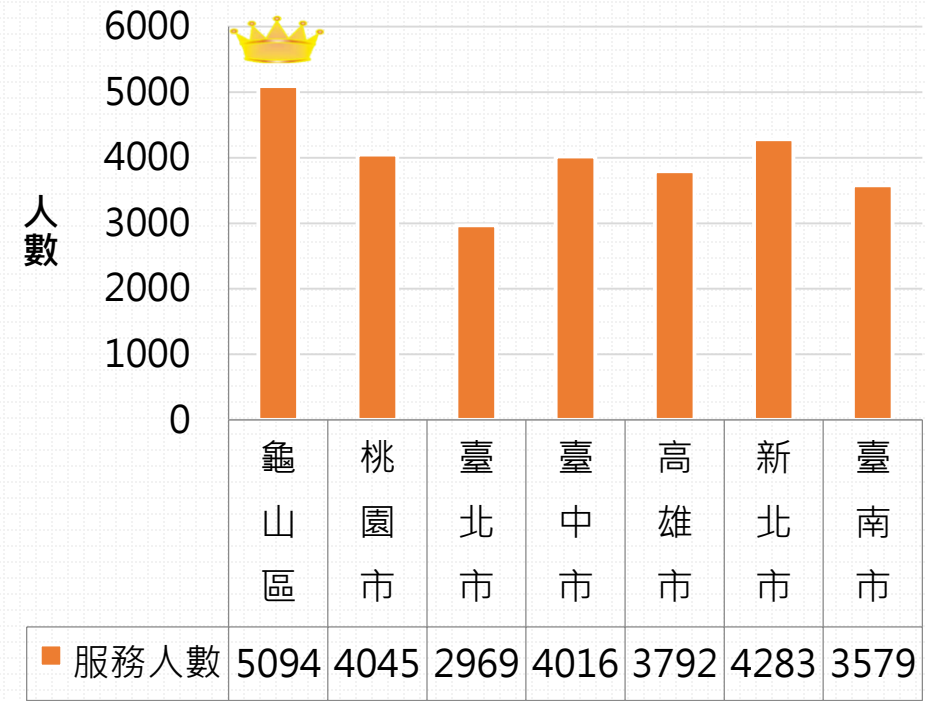
○ 桃園升格、機捷利多 - 大量人口移入

六都社會增加率比較



○ 龜山機捷進站、合宜宅交屋 - 服務更便捷

六都與本所人員服務人數比較



HI! 我是龜寶~



美麗的新故鄉~



○ 族群多樣



轄內人口數超過15萬人，人口結構涵蓋多元，其中原住民族群人口數為西半部之冠，六都之首！

○ 機關林立



境內擁有最多的大專院校，及廣大的營區，另加上長庚醫院等國際級醫療資源，融合科技、歷史、教育、運動、醫療，形成生活機能多元發展之新興城市。



監獄



照護中心



工業區



學校



軍營



醫學中心



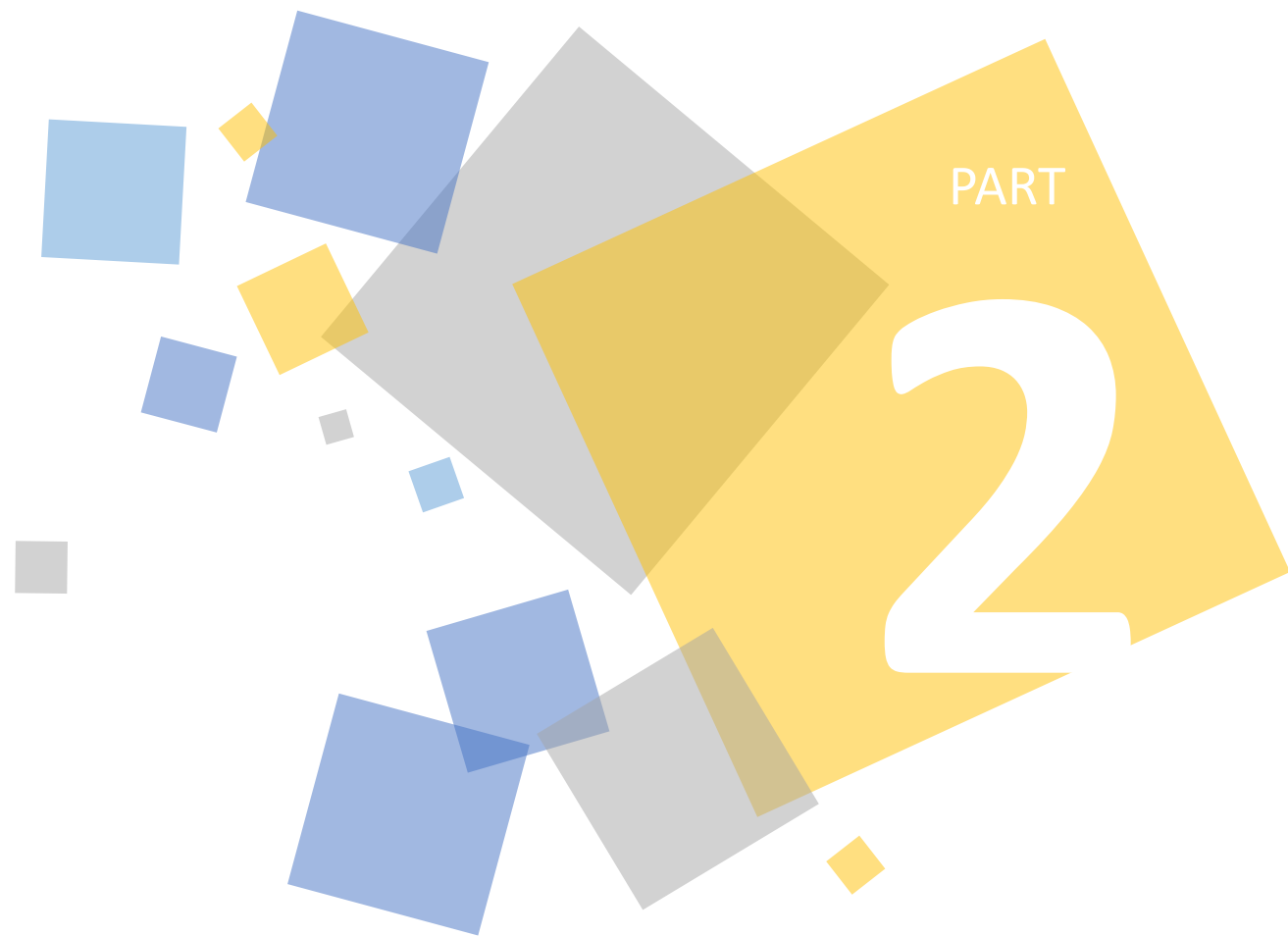
合宜宅



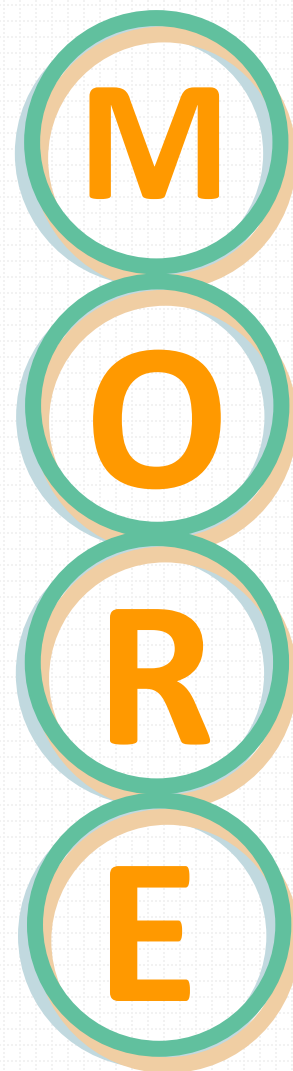
國宅



醫護新村



服務關鍵策略 & 主要創新服務



Move 行動辦公室

戶政行動辦公室，
服務直接找上門。

Outstretch 延伸服務

服務延伸再延伸，
便捷周到一把罩。

Regional 在地化服務

在地化特色服務，
在地關懷你我他。

Electronic E化服務

電子E化好方便，
即時連線免奔波。



共服務2047人次
節省民眾102,350分鐘
、98,256元



龜山八到，
無所不到！



全方位八到服務

A7戶籍遷徙專案服務

電子戶籍謄本教學服務

○ 積極主動為民服務

- ✓ 主動提供多元洽公方式
- ✓ 省時省錢又省力

○ N合一跨機關便民服務

- ✓ 105年通報11種機關，全國我最多
- ✓ 105年通報實績14,317件，全市服務比率我最高

共服務250戶家庭
節省民眾70,000分鐘、51,000元



新成交社區

戶所



戶所到社區收件
一次搞定

龜寶宅急便，
服務到您家。



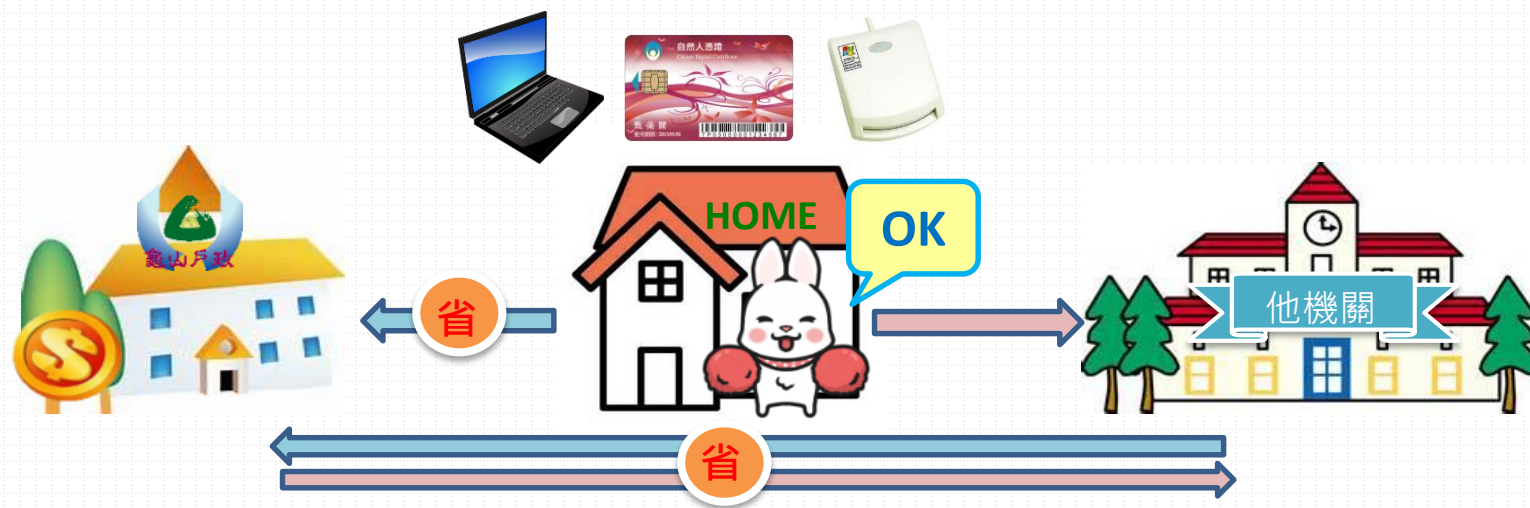
全方位八到服務

A7戶籍遷徙專案服務

電子戶籍謄本教學服務

○ 網路代替馬路

- ✓ 民眾可在家自行申請電子戶籍謄本
- ✓ 機關可讓民眾在現場列印電子謄本，提供跨機關整合服務



網路替代馬路

○ 電子戶籍謄本外展教學

- ✓ 現場服務
- ✓ 外展服務

紙本申辦減少
10%→5,423件

行動辦公室，
方便您辦事！



全方位八到服務

A7戶籍遷徙專案服務

電子戶籍謄本教學服務

02 龜MORE氣功-Outstretch 延伸服務



➤ 生育福利一條龍

出生登記-生育津貼-育兒津貼
-閱讀禮袋-健保卡

➤ 飛龜傳輸真便利

國民身分證掛失及撤銷掛失
行政協助傳真查詢

➤ 規費繳納真輕鬆

悠遊(聯名)卡
桃樂卡

民眾免往返奔波機關間
10,759次



民眾自行計算設籍滿1年



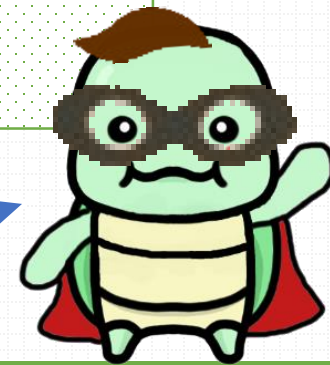
育兒津貼不漏接

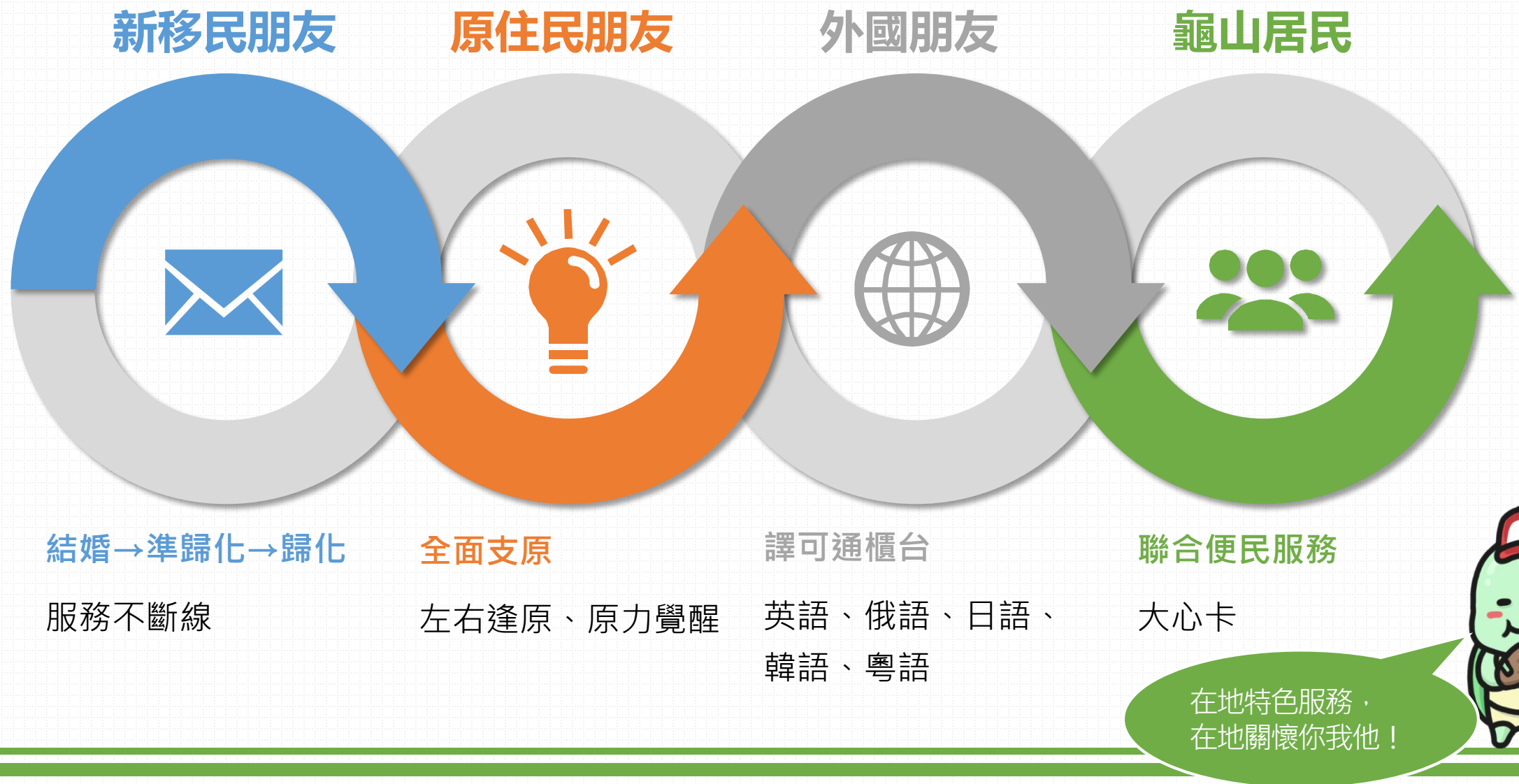


戶所通知，申請補助不忘記



服務延伸再延伸，
便捷周到一把罩！





新移民朋友



結婚→準歸化→歸化

服務不斷線

結婚

- iTaiwan禮包：歸化資訊




準歸化


- 歸化一把罩：準歸化通知

歸化

- 測驗隨到隨測



- 歸化輕鬆辦：跨機關送件服務
- 駐點服務：移民署不定期派員駐點
- 心靈享宴：享受家鄉的圖書及音樂 

- ✓ 到校輔導：到國小開辦之語言或生活適應輔導專班輔導
- ✓ 資訊All In One：機關聯合便民服務課程
- ✓ 翻譯e點靈：Skype線上通譯即時翻譯 



原住民朋友



全面支原

左右逢原、原力覺醒

全面支原

回復傳統姓名
單一窗口

- ✓ 至本所辦理回復傳統姓名，同時跨機關通報變更相關資料，身分證、戶口名簿和戶籍謄本之相關費用通通免費

左右逢原

量身打造專屬
服務

- ✓ 到府提供常用書表與服務
- ✓ 建立專屬諮詢熱線管道
- ✓ 整編門牌方便尋址

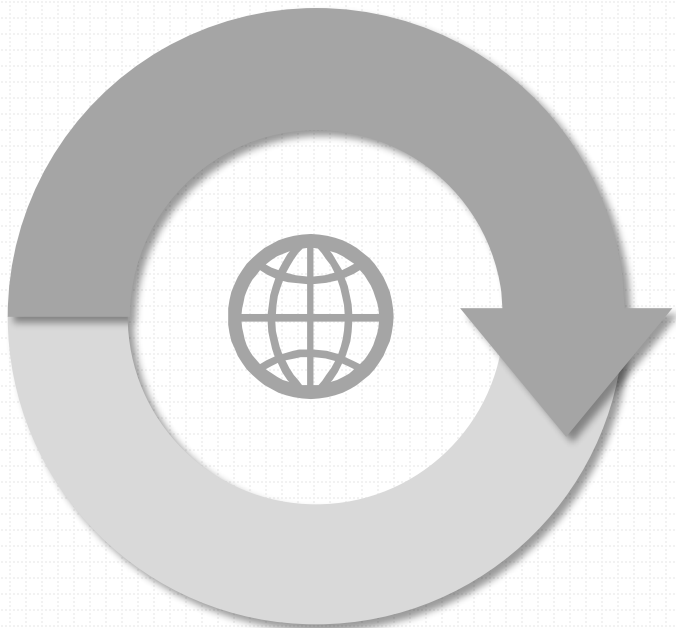


原力覺醒

桃園市原住民
族權利手冊

- ✓ 桃園市政府首開先例，推出「桃園市原住民族權利手冊電子書」，協助原住民族維護基本的權利。

外國朋友



譯可通櫃台

英語、俄語、日語、
韓語、粵語



I Fear To Speak
Chinese !



中国語
わかん
ない!



No Chinese
No Problem !

通訳でき
ます!



龜山居民



「服務有愛 - 行動無礙」

聯合便民服務

大心卡



遷徙之房屋證明文件多樣，民眾霧煞煞

住戶辦理遷戶口，
應備文件搞不清僅證明單即可辦理遷徙，
簡化文件好方便由長庚社區管理課開立
證明單即可代替遷徙證
明文件



輕鬆查詢
e把罩

- 遷徙登記、印鑑證明、改名及統號變更、國籍歸化

法務部
刑事查詢系統

免書證
免謄本
便民系統

移民署
入境查詢系統

身分證
掛失系統

社會福利
查詢系統

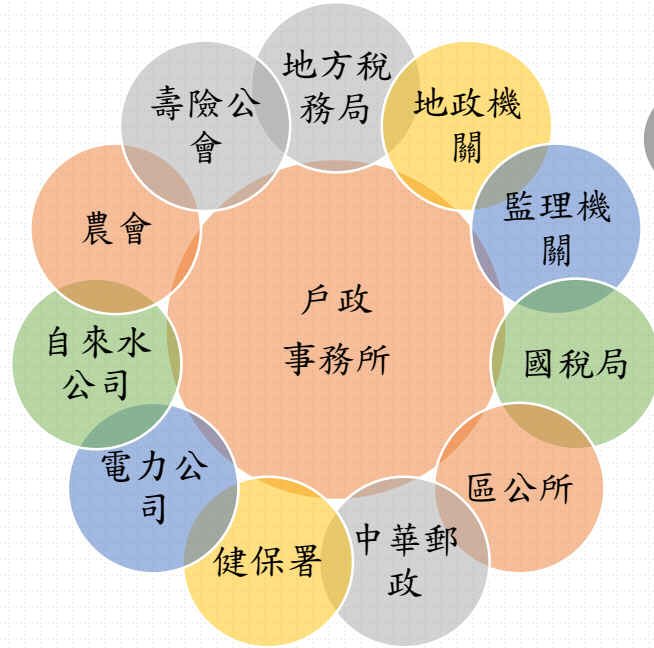
跨機關
通報



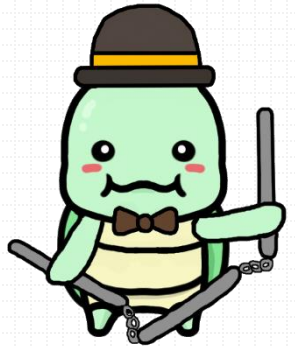
便利通報
e櫃台

- 戶籍資料變更通報服務、健保卡通報服務、清查亡故者人身保險通報服務

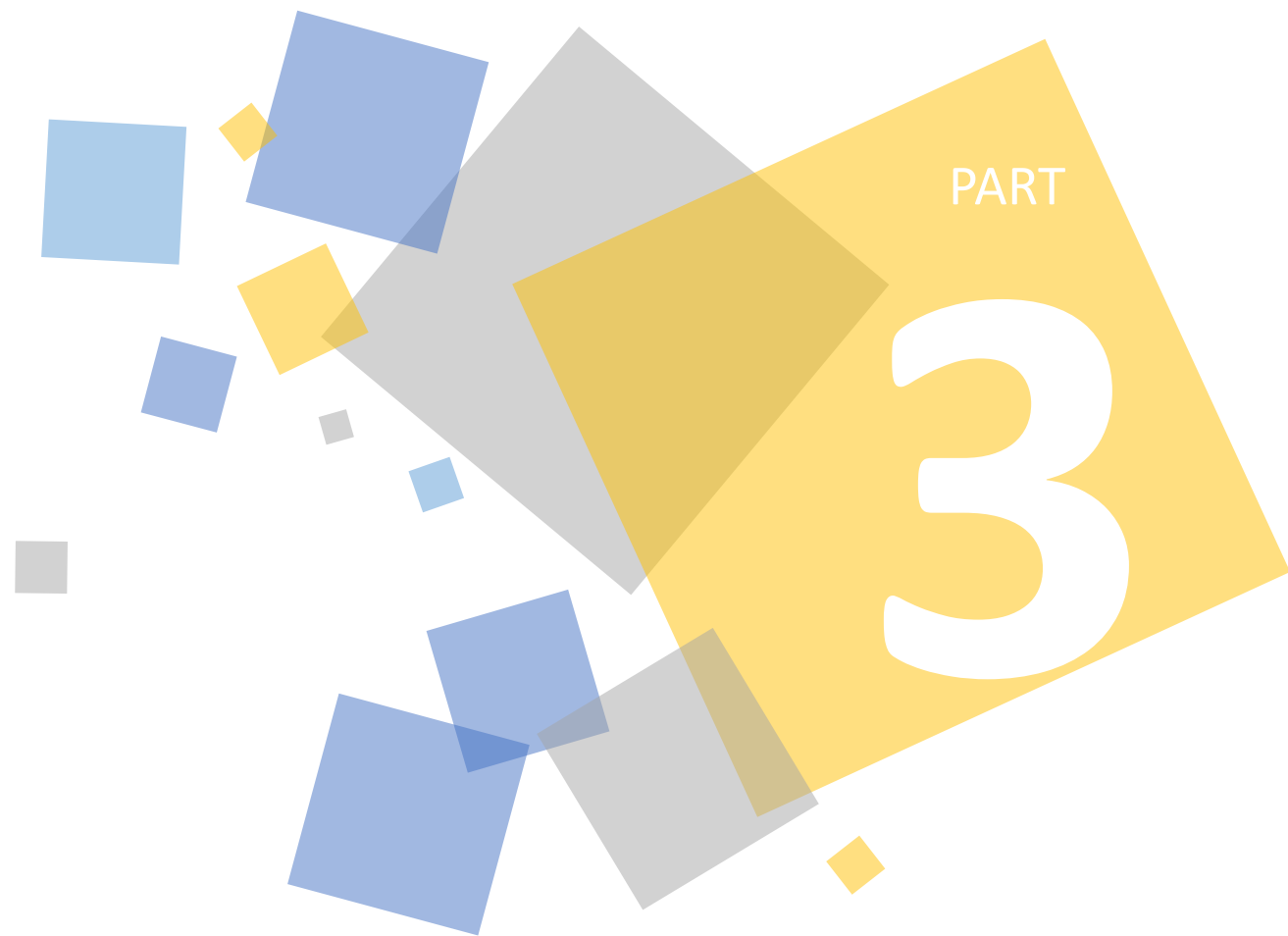
QR Code
戶政便利貼



電子E化好方便，
即時連線免奔波。



民眾免往返
奔波機關間
226,438次



參獎經驗分享

