

新竹市東區戶政事務所 104 年度施政計畫重點

一、服務流程

- (一) 持續推動以「顧客為導向」的單一窗口化作業，落實「一處收件，全程服務」的免等待服務目標。
- (二) 簡化自然人憑證申辦核發作業，採臨櫃隨到隨辦方式辦理；加強宣導受理集體申辦自然人憑證，改善办理流程，縮短發證時間。
- (三) 擴大與各機關橫向合作，透過電話、傳真、網路及跨機關電子閘門認證作業查詢申辦所需文件，簡化民眾申辦流程，提升政府服務效能。
- (四) 配合區公所行政區域調整工作，至社區鄰里統一受理國民身分證及戶口名簿換發作業，避免民眾奔波。
- (五) 持續辦理新竹市「多合一便民服務」及戶役政資訊系統「戶籍異動跨機關通報服務」等二項跨機關通報服務，積極與他機關橫向連繫，提供民眾免奔波便民服務。
- (六) 提供「印鑑比對系統」，避免人為核發錯誤率，減少核發查找印鑑條流程，縮短民眾等候時間。
- (七) 結合自然人憑證開發網路服務新項目，逐步擴展線上申辦戶籍事項及業務查詢作業，並運用各項管道宣導電子化政府服務。

二、環境設施

- (一) 提供人性化洽公環境：設置開放式櫃檯，建立交談式空間，拉近民眾與承辦人員之間的距離，便利民眾洽公。
- (二) 持續完善辦公廳舍，符合外部顧客民眾使用之便利及內部顧客同仁辦公之需求，達到內外兼顧之目標。
- (三) 每日實施辦公環境清潔工作，定期辦理各項設備機具維護，提供安全舒適洽公場所。
- (四) 營造親善洽公環境，提供各項無障礙設施與明確標示。
- (五) 持續加強辦公廳舍內外環境綠化及節能具體化。
- (六) 確保廳舍內公共安全檢測、保險保全服務及監視系統維護，及改善週邊相關環境設施，以創造優質辦公環境。

三、顧客關係

- (一) 提供民意信箱、戶政留言板及首長信箱，針對民眾意見反映及抱怨，

皆以最速件方式積極處理並列管追蹤，以追求為民服務最大滿意度。

- (二) 定期辦理臨櫃為民服務及網路滿意度調查，提供民眾多元化管道，多方傾聽民意，並分析調查結果以改善缺失。
- (三) 定期辦理所務會議及舉辦各項教育訓練，檢討各項業務執行情況，以提昇同仁工作知能及服務品質。
- (四) 建立以顧客為導向之服務，主動協助民眾申辦、導引服務化被動為主動，使洽公民眾獲得全心全意服務，享受被尊重和愉快的感受。
- (五) 積極辦理各項市政宣導及法令資訊傳達，提供民眾多元化生活資訊。

四、績效管理

- (一) 落實戶籍案件審核制度，確保正確戶籍登記，追求零錯誤目標，以保障民眾權益。
- (二) 依據櫃台績效評比制度，激勵同仁發揮工作潛力，適性輔導激發熱忱，精進為民服務品質。
- (三) 透過為民服務滿意度調查，配合辦理「最佳服務人員」選拔，藉由公告調查結果及公開表揚方式，提升同仁加強服務之自我要求。
- (四) 配合戶政業務績效評鑑方案，管控及督催業務辦理進度。
- (五) 針對各項人民申請案件，逾期未結案者查催速辦，切實執行管制考核，主管得隨時督查公文處理情形。

五、資訊管理

- (一) 落實政府資訊公開政策，加強網站之網頁製作及維護管理，積極宣導施政、公佈各項戶政法規及順暢民意反映管道。
- (二) 提供民眾以通信、電話及傳真方式等各項預約申辦功能，以網路代替馬路，減少民眾往返奔波。
- (三) 通過無障礙網站認證，便利民眾利用網站查詢戶政法令及便民措施，使資訊透明化。
- (四) 配合內政部「強化戶役政資訊系統與應用推廣計畫」加強提升戶役政資訊系統安全管理，維護戶役政資訊系統正常運作，定期進行工作站防毒掃瞄，嚴密控管個人資料。
- (五) 主動辦理戶籍申請書檔案掃瞄管理資訊化作業，建置申請書檔案掃瞄建檔，易於保存調閱，方便管理應用，同時健全檔案保存及調閱程序。
- (六) 配合內政部辦理新竹市門牌點位系統建檔、維護及更新作業，方便民眾查詢門牌建物位置，同時達到政府資訊公開之目標。

(七) 公告各項戶籍人口統計資料，提供民眾參考。

六、便民措施

(一) 實施中午彈性上班，方便上班族免請假，落實便民服務目標。

(二) 持續辦理通訊申辦戶籍謄本服務，方便在外埠工作市民，免於奔波往返。

(三) 設置「結婚拍照專區」，方便民眾至所結婚登記時拍照留念。

(四) 提供電話及網路預約申請戶籍文件，縮短取件及等候時間，發揮高度服務效率。

(五) 強化「戶政披薩」到府服務，對年老、病重或行動不便者，派員到府受理申辦之案件，讓服務的觸角向外延伸。

(六) 配合假日登記婚制度，提供受理預約假日結婚便民服務。

(七) 因應5月所得稅申報自然人憑證申辦需求，受理園區廠商及各公司行號集體申辦自然人憑證並到廠發證，節省民眾到所申辦等候時間。

(八) 持續推動「臺銀助學便民工作站」，利用寒暑假期間於台灣銀行設置工作站，便利學子申請就學貸款所需謄本，免於往返奔波。

(九) 強化身分證影像檔資料庫之運用，善用影像資料庫，針對遺失補證之民眾，可透過電腦影像檔核對其面貌，防杜不法偽冒領國民身分證。

(十) 持續至轄區內國中辦理到校統一受理國民身分證初領作業。

(十一) 配合市府福利施政，協助核發婦女生育補助津貼。

(十二) 結合社會資源，提供志工諮詢及導引服務，協助為民服務工作。

(十三) 為符合法令規範及提升行政效率，針對申辦國民身份證民眾提供現場即時拍照服務。

(十四) 配合外交部設置「護照親辦人別確認作業」專案櫃台，提供隨到隨辦免等待服務。

(十五) 印製本市另二區戶政事務所及移民署新竹市服務站地圖，及其他30個機關地址及連絡電話，提供民眾洽詢時索取。

(十六) 於每年5月份與國稅局合作，限量提供申辦自然人憑證民眾讀卡機之兌換。

(十七) 配合推動市民卡多功能服務，提供「小額付款」規費扣款，便利民眾多元化繳費管道。