

# 新竹市東區戶政事務所114年度施政計畫

## 壹、計畫目標：

為打造具備「友善、永續、創新、智慧、夥伴」核心價值之安居科技城，強化市政服務與創新作為，進而擴散優質服務效益，提升民眾對政府之滿意度及信任感。

## 貳、計畫內容

### 一、服務流程

- (一) 持續推動以「顧客為導向」的單一窗口作業，落實「一處收件，全程服務」的服務目標。
- (二) 提供電話及網路預約申請戶籍文件，縮短洽公民眾取件及等候時間，發揮服務效率。
- (三) 維持「印鑑比對系統」資訊之更新維護，降低人工核對錯誤率，減少核發查找印鑑條流程，縮短民眾等候時間；提供本市民眾可跨區申辦印鑑案件，擴大服務範圍。
- (四) 戶政規費收據採用戶役政資訊系統印製及 Email 寄送收據功能，簡化繳費流程；並提供現金、悠遊卡、信用卡、行動支付及匯款等多元規費繳納模式，滿足民眾不同的需求。
- (五) 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。
- (六) 辦理門牌清查作業，對於未釘掛門牌及門牌老舊不易辨識進行清查，並向住戶宣導到所補發門牌，以利提升門牌覓址功能及統一本市門牌樣式。
- (七) 持續辦理戶役政資訊系統「戶籍資料異動跨機關通報服務」、「健保通報服務」、「通報壽險公會清查亡故者人身保險」、「勞保通報服務」及「國防部軍保通報」等多項跨機關通報服務，積極與其他機關橫向連繫，提供民眾更便捷全面的優質服務。
- (八) 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。
- (九) 配合內政部實施戶役政綠色便民及資安強化計畫，達成政府服務以網路代替馬路，資訊集中共享及文件電子化的目標。
- (十) 為提供更便利的服務，民眾或公司使用自然人憑證或工商憑證至內政部戶政司全球資訊網，即可申辦大宗戶籍謄本，全程透過線上處理，免出門、更便利。
- (十一) 民眾使用自然人憑證至內政部戶政司全球資訊網，即可線上申辦包含戶籍登記(出生、死亡、離婚、終止結婚...等登記)、國民身分證掛失、戶籍謄本、戶籍資料異動跨機關通報服務等業務，提供民眾更

快速便捷的服務。

- (十二) 外國人申請歸化國籍時，可由戶所一併送件辦理台灣地區居留證，落實「戶政機關、移民機關業務跨單位合作單一窗口」作業，使民眾免於奔波、節省時間。

## 二、環境設施

- (一) 持續完善辦公廳舍，符合民眾使用之便利及同仁辦公之需求，達到內外兼顧之目標。
- (二) 為保護民眾及同仁健康，安裝防疫隔板及雙向對講機，既可防範病毒並持續維持為民服務品質。
- (三) 確保廳舍內公共安全檢測、保險保全服務、AED 自動體外心臟電擊去顫器、不斷電及監視系統維護，改善周邊相關環境設施，以創造優質辦公環境。
- (四) 打造親善洽公環境，針對不同族群提供各項服務設施與明確標示，並持續優化無障礙廁所及哺乳室之設備與管理。
- (五) 改善結婚拍照區，並提供各式創意俏皮手拿板，成為打卡熱點，讓新人沉浸在新婚甜蜜氛圍中。
- (六) 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。
- (七) 持續加強辦公廳舍內外環境綠化及節能具體化。

## 三、顧客關係

- (一) 以顧客為導向，主動協助民眾申辦案件，化被動為主動，使洽公民眾獲得更優質的服務。
- (二) 定期辦理各項教育訓練並檢討各項業務執行情況，以提昇同仁工作知能及服務品質。
- (三) 提供民意信箱及首長信箱，針對民眾意見反應以最速件方式積極處理、列管追蹤，追求為民服務最大滿意度。
- (四) 定期辦理為民服務滿意度調查，以多元化管道傾聽民意，並分析調查結果以改善缺失。
- (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。
- (六) 配合推動「2030雙語國家政策」，設置英語櫃檯及提供英語服務，讓外國民眾從臨櫃溝通到辦理業務，皆能體驗友善、無障礙的雙語戶政服務。
- (七) 為營造客語友善環境，提供客語電話專人服務、設置客語服務櫃台，並以客語播音叫號，使客家民眾能感受溝通無障礙的服務。

## 四、績效管理

- (一) 配合國家政策，擬定內部控制機制，並以內部稽核檢查內部控制制度

之有效性，進行逐年滾動式檢討，以控管業務風險及危機。

- (二) 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。
- (三) 配合戶政業務績效評鑑方案，管控及督催業務辦理進度。
- (四) 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。
- (五) 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。
- (六) 透過為民服務滿意度調查，公布調查結果及公開表揚方式，提升同仁加強服務之自我要求。

## 五、資訊管理

- (一) 落實政府資訊公開政策，加強網站製作及維護管理，積極宣導施政、公布各項戶政法規及順暢民意反映管道。
- (二) 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。
- (三) 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。
- (四) 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。
- (五) 使用數位簽名板及拍攝式掃瞄器，即時掃描戶籍申請檔案，健全檔案保存及簡化調閱程序。
- (六) 為加強資訊安全，設置輔助人員辨識系統，以智慧科技方式比對人臉，防範假冒身分、保障民眾權益。
- (七) 網站公告各項戶籍人口統計資料，洽公區建置人口動態統計面板，提供民眾參考。
- (八) 為完整保存歷史戶籍資料申請書檔案並提供線上調閱，將歷史戶籍登記申請書及附件資料數位建檔，以優化資料管理及調閱程序。

## 六、便民措施

- (一) 實施中午彈性上班及週六便民服務，方便上班族洽公免請假，落實便民服務目標。
- (二) 運用戶政行動化設備，提供年老、病重、行動不便者到宅(院)服務。
- (三) 針對年滿14歲學生，持續至轄區國中辦理到校統一受理國民身分證初領作業。
- (四) 因應5月所得稅申報自然人憑證申辦需求，受理機關、園區廠商及公司行號集體申辦自然人憑證，節省民眾到所申辦等候時間。

- (五) 配合市府福利施政，協助核發生育津貼及奶瓶禮盒等新生兒禮品。
- (六) 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。
- (七) 提供申辦國民身分證民眾現場拍照服務；亦協助民眾上傳數位影像檔至內政部網站，節省沖洗照片之花費與時間。
- (八) 持續「便民工作站」之服務，便利周邊居民及園區從業人員申辦戶籍案件。
- (九) 設置3C 產品充電站，提供民眾緊急充電服務。
- (十) 配合外交部辦理首次人別確認及護照一站式服務，提供更便捷的跨機關服務。
- (十一) 協助辦理自動通關通報內政部移民署，以達成電子化政府一站式為民服務之目標。
- (十二) 提供自拍棒供民眾於結婚拍照區使用，讓結婚新人留下美好回憶。