

第二屆「政府服務品質獎」 參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關



桃園縣中壢市戶政事務所
Zhongli City Household Registration Office, Taoyuan County
中華民國 99 年 1 月

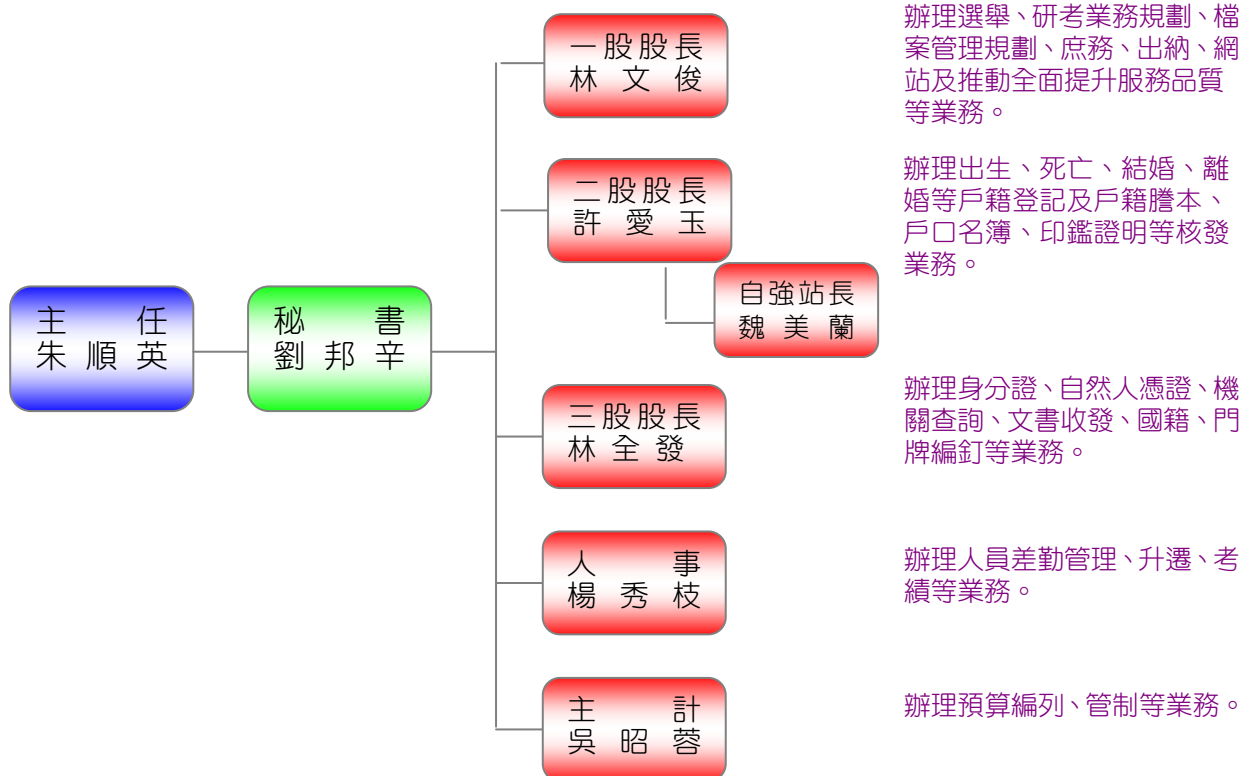
目 錄

壹、為民服務業務現況簡介	3
一、前言	3
二、為民服務業務概況.....	5
(一) 轄區概況.....	5
(二) 轄區特色.....	6
三、98 年創新暨持續推動之便民服務績效.....	6
貳、提升為民服務品質績效.....	8
一、優質便民服務.....	8
(一) 服務流程	8
(二) 機關形象.....	17
(三) 顧客關係.....	30
二、資訊流通服務.....	38
(一) 資訊提供及檢索服務	38
(二) 線上服務及電子參與.....	44
三、創新加值服務.....	48
(一) 提供創新(意)服務情形.....	48
參、未來努力方向.....	62
肆、附件.....	63

基本資料

機關名稱	桃園縣中壢市戶政事務所	首長	朱順英	職稱	主任
機關地址	桃園縣中壢市溪洲街 298 號				
機關網址	http://www.chungli.gov.tw				
預算員額	編制人員：66 人 臨時人員：6 人 共計：72 人				
總預算	65,769 千元				
聯絡人	林文俊	職稱	股長	電話	(03)452-1100*220
E-mail	clhr01@gsn.gov.tw			傳真	(03)453-5415

機關組織圖



壹、為民服務業務現況簡介

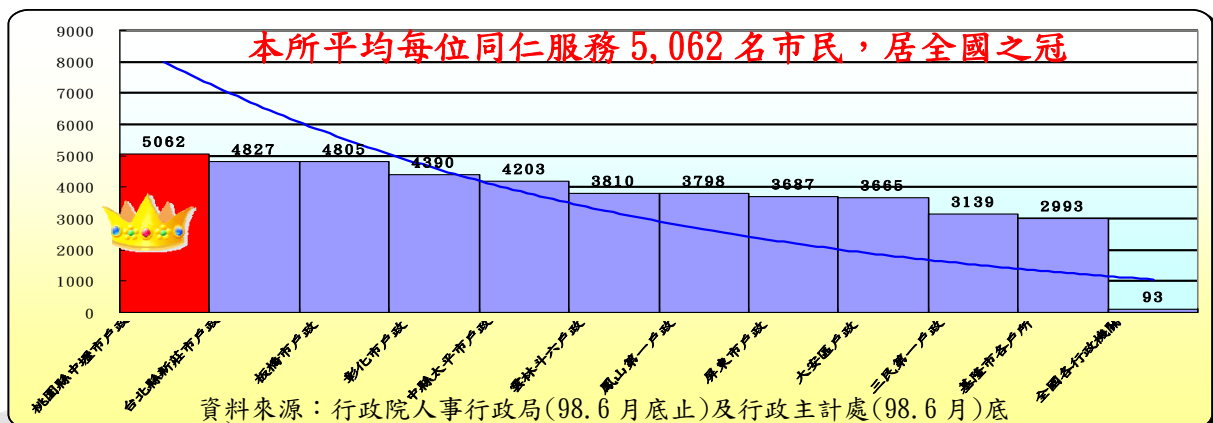
一、前言

翻開戶政服務發展史，在西元1646年荷蘭佔據臺灣，首度實施戶口調查亦為臺灣實施戶政之始。於日治時期，編製戶口調查簿，並實施7次戶口調查，更於1944年辦理全臺戶口總檢查(即戶口普查)。民國34年臺灣光復後，戶籍工作由警察機關接管，民國35年公佈修正戶籍法，於同年10月首次全面核發國民身分證，之後更辦理了5次全面換發國民身分證。民國83年起全國分3階段推廣戶役政資訊系統電腦化作業，86年9月30日完成全國連線，戶政服務正式進入資訊化的時代。在此之前戶政服務的功能大致為正確戶籍登記，提供民眾基本需求的服務。

在民國86年起全國戶政機關降低受理櫃檯高度為75公分，改為綜合受理。裝置自動叫號系統，民眾至戶政機關洽公可至等待區等候叫號，不必再排隊等候，服務至此全面升級。

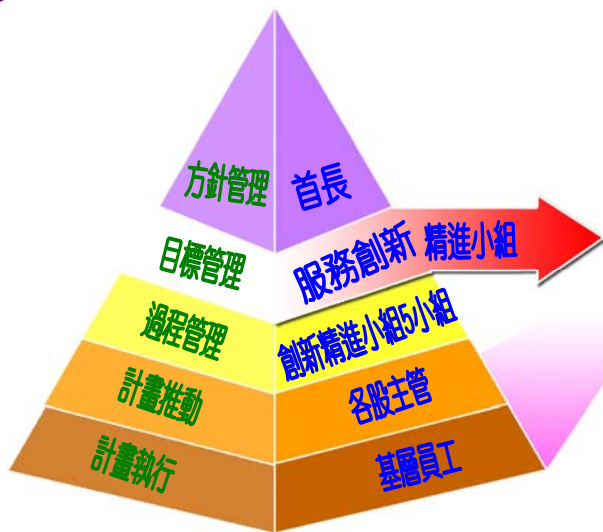
早年的中壢稱為澗仔壠，位於桃園縣平地行政區的中心。中壢市總面積為76.52平方公里，共81里1,791鄰，截至98年12月底總人口數為365,109人，每位同仁服務鄉親平均人數為5,062人，居全國之冠，另於轄區內設內壠自強工作站就近延伸服務內壠地區居民，為提供民眾優質滿意服務，97年4月8日搬遷至溪洲街298號新廳舍現址，依顧客導向，於搬遷當日仍照常上班，受理民眾申請案件，顛覆以往機關搬遷於上班時間暫停辦公，造成民眾洽公無門情形，本所為民服務業務推展自此邁向嶄新服務里程碑。

本所組織目標為「優質、創新、熱情」。全體同仁願以無比的服務熱情，提供創意服務，塑造親切環境，樹立優質服務形象，為中壢市民提供完整、即時、安全的戶政資訊。本所整體服務品質願景為-「以客為尊、顧客滿意」並以「真心關懷、快樂服務」為宗旨，落實公務員核心價值「廉正、忠誠、專業、效能、關懷」的意涵，為達成提升整體服務品質願景，我們付出努力，同時默默耕耘，並訂定年度提升服務品質實施計畫，力求服務之完美。【P.63, 附件1，98年提升服務品質實施計畫】

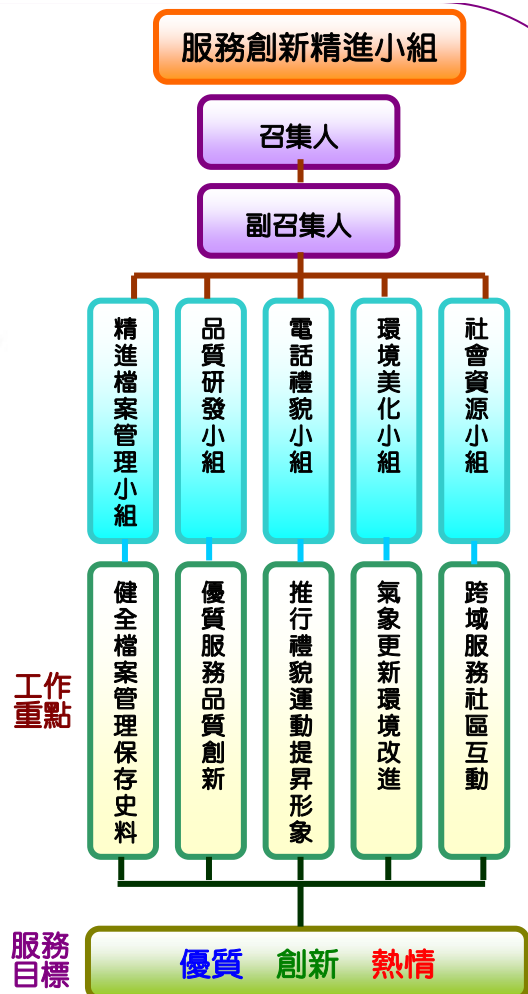


【共同努力、歡喜收割】

98年度我們造就本所自成立以來獲獎最多榮譽之歷史時刻，榮耀則歸於全體同仁，我們努力的見證如下列：



本所優質服務團隊

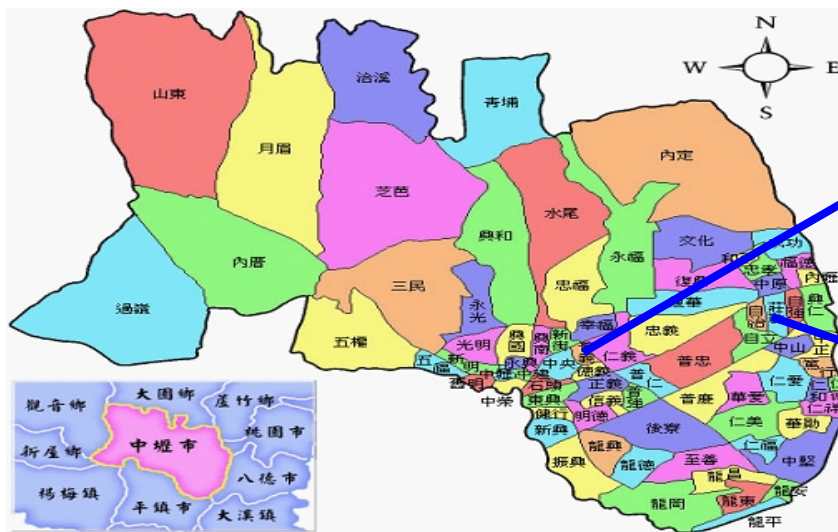




二、為民服務業務概況

(一)轄區概況

本所轄區人口分佈，中壢市區以客家族群佔多數，內壢地區以眷村之外省族群為主，為提供客家鄉親合宜的服務，本所提供「戶政公事客語無障礙環境」及辦理「公事客語研習訓練」，深耕在地服務；同時增設內壢自強工作站，服務眷村等人口，係本縣唯一提供貼心延伸服務之機關，另外多元族群亦同時受惠。



為民服務 案件數統計表	類 別		數 量	比 例	為民服務項目	案件數	比 例
	人口數 (人)	總人口數	365, 109	100%	戶籍登記類	43, 603	13%
		男	182, 735	50. 05%			
		女	182, 374	49. 95%			
		原住民	6, 488	1. 8%	書表證明核發	300, 654	87%
		外籍配偶	3, 005	1%			
	戶 數		123, 308		申辦案件合計	344, 257	100%
	里 數		81				
	鄰 數		1, 791				

(二)轄區特色

本轄具多元文化之特色，多元文化發展，深具人文與歷史風采。

1. 客家文化：中壢市因客家族群聚集，特別重視慎終追遠、緬懷祖德的精神，客家文化涵蓋客家美食、獨特且最盛大的民俗熱鬧慶典盛會如敬義民之賽神豬、等，具客家文化歷史傳承，凝聚形成為最富客家文化特色之城市，本所針對客家族群提供各項客語環境設施，如客語自動叫號系統等。
2. 眷村文化：民國38年從中國大陸各省遷移至本轄之住民，初期以克難式與臨時性的居住形式為主，形成本轄特殊的歷史風貌與人文氣息，眷村竹籬笆內居民多元省籍背景，以及竹籬笆內外的人文互動，是本轄多元族群文化的泉源，集中居住與軍事生活與緊密組織網絡是多數外省族群共享的生命經驗。
3. 新移民文化：本轄異國通婚對數居全縣之冠，因外籍配偶新住民之加入，讓中壢市更充滿異國文化與風采，多元族群文化的融合，發展出多國文化特色，本所設置「新移民專區」以提供客製化服務。
4. 文風鼎盛、學術氣息濃厚：轄區內大學院校林立，如中央大學、中原大學及元智大學等六所大專院校，巍巍學術殿堂，造就國家眾多優秀人才。

三、98年創新暨持續推動之便民服務績效

關懷，由認識開始，凝聚，由瞭解形成，戶政事務所作為公共服務的提供者，要能迅速、正確且有效地解決民眾的問題，要以追求卓越的行動力與執行力，贏得民眾尊重與信賴。本所強調360度全方位服務的創新與精進，其具體作為如下：

本所創新服務各項具體作為

優質便民服務	98 年單一櫃台各項戶籍登記及證明核發計 32 項 344,257 件，佔全所業務量 87.12%。
	以現場（65,346 件）、電話（20,504 件）、網路 e 指通（191 件）、手機、PDA（創新）、收件聯單查詢（448 件）等提供民眾多重管道申辦案件進度查詢。
	跨轄區單一櫃台服務（異地申辦），98 年較 97 年增加 8 項，全年度受理 69,000 件。
	30 合 1 跨機關增值感動服務，計 15,708 件，利用跨機關電子開門件數 14,752 件。
	增設客語櫃台、專案櫃台（國籍、門牌等），計受理 50,902 件。
	民眾申辦案件檢附書表減量件數 12,494 件，減量程度為 18.97%。
	室內外各項雙語服務標示計 251 項，服務動線指引以紫、藍雙色雙語標示等各項服務動線指引簡要易懂，營造貼心完整服務標示。
	建立雙強內部審核機制，多元服務櫃台執行證件先審、受理櫃台、後線審核執行雙重審核，有效減免民眾因證件不齊浪費等候時間及提升受理案件正確率達 99.73%。
資訊流通服務	本所 98 年民眾服務滿意度達 96.56%，桃園縣政府電話禮貌測試獲得 99 分之佳績。
	本所網站主動公開資訊專區，主動公開 10 項應公開資訊，確保民眾知的權利。
	為民服務專區，提供 8 項民眾常用性諮詢需求，文件下載專區提供 35 類及其他措施 13 類，受益民眾達 72,924 人。
	擴大線上服務及電子參與，以「網路代替馬路」提供線上服務項目，共 90 項，98 年度線上申辦辦理績效全縣第一，項目更增加「郵寄到家」服務，項目成長率 20%。
	線上申辦推廣績效，推廣活動宣導人數 5,470 人次、網站宣導 46,653 人次、電子郵件宣導 68 件、電子多元行銷及洽公現場行銷 1,000 人次。
創新增值服務	辦理正確網站資訊之「明瑣秋毫」活動，計提案 12 件，均參採並改善完成。
	全國首創 FAIN BOOK【非贏不可】，以手機或 PDA 連結『二維條碼』上網。
	全國首創於網站設置電子圖書館，將本所出版之各項刊物均加上此二維條碼，便利民眾上網。
	提供「四到活魚機動服務」，辦理到廠、到府、到機關、到校服務，年度服務件數 8,013 件，共節省民眾，7,450 小時。
	營造在地文化特色，透過客家環境建置及辦理公事客語研習、參與客家慶典，展示農村客家文物等活動，打造高優質且具傳統文化特色之在地文化。
	門牌定位查詢系統，均已建置完成，完成率達 100%。
	全國首創檔案定位查詢系統，調案時間由 5 分鐘降為 1 分鐘，查詢公文檔案 288 件，查詢戶籍登記申請書 1,319 件，節省民眾 107 小時。
	建置『生死結離』數位資料庫，每件調閱由 25 分鐘縮短為 5 分鐘，98 年查詢 1709 件，節省民眾 570 小時。
	門牌整編跨領域整合創新，結合中壢地政事務所提供土地及房屋所有權狀換發服務，深獲民眾讚許，滿意度高達 99.34%。
	服務加值之創新，全國首創族譜製作教學光碟，獲得媒體及民眾廣大迴響，並提供網路免費下載及光碟贈送 408 片予民眾使用。
	全國首創快可立資訊聯絡網，即時傳遞法令，計 226 次，本年度更將「快可立資訊聯絡網」質量提升為網路數位化，傳遞訊息無時差。
	「分身型」自強工作站，服務件數 81,680 件。
	標竿學習計 5 場及典範移轉共計 400 人次。

貳、提升為民服務品質績效

一、優質便民服務

97 年 4 月本所搬遷至目前之新辦公廳舍後，因與衛生所同一辦公大樓，本所更扮演好鄰居角色，許多接種疫苗者，喜歡於本所稍作等候或帶小朋友至兒童閱讀區閱讀兒童讀物後再至衛生所。

(一) 服務流程

1. 服務流程便捷性：

流程改善前，僅由一般櫃台綜合受理各項戶籍業務服務，流程改善後，我們提供單一櫃台、特殊櫃台、專案櫃台之全程服務，簡化流程縮短案件處理時間及現場等候時間，以內部作業取代民眾往返奔波，並全力執行免書證免謄本作業，提供便捷為民服務。

(1) 單一窗口服務全功能程度：

A. 單一綜合櫃台：本所共設 37 個服務櫃台，65% 同仁均於第一線為民服務。

(A) 一處收件全程服務之單一櫃台 30 個：佔所有服務櫃台之 81% $(30/37 * 100\%)$ 。

(B) 一處收件全程服務之專案櫃台 7 個：佔所有服務櫃台之 19% $(7/37 * 100\%)$ 。

B. 在全功能程度方面：

(A) 提供多種服務：

a. 擴大單一綜合櫃台服務項目，迄 98 年單一綜合窗口受理各項戶籍登記計 22 項、證明文件核發計 10 項，合計 32 項，較去年增加 1 項，計受理 344,257 件，占全所業務量 87.12%；較去年增加 12,907 件，成長率為 3.9%，佔所有櫃台之業務量百分比增加 3.14%。【P. 73，附件 2】

b. 特殊服務櫃台：97 年設置 6 個特殊服務櫃台，98 年為營造客語環境，增加客語櫃台，共設 7 個特殊服務櫃台，年度服務件數共 55,161 件。

(a) 大宗謄本櫃台及現戶謄本櫃台：由於政府持續推動免書件免謄本系統，及謄本減量政策，因此民眾申請謄本件數減少。

(b)預約結婚登記櫃台：結婚登記自 97 年 5 月 23 日後，由儀式婚改為登記婚，新人雙方通常會擇定良辰吉時至戶所登記結婚，於單一櫃台辦理，可能因等候辦理人潮久候，致延誤登記時辰，為確保新人權益，專設預約結婚登記櫃台，滿足國人結婚之傳統習俗，於良辰吉時完成終身大事，年度服務件數 94 件。

特殊櫃台件數統計表	編號	特殊服務櫃台	97 年件數	98 年件數
	1	愛心櫃台	102	92
	2	客語櫃台	未設置	5
	3	英語櫃台	298	1,012
	4	大宗謄本櫃台	27,316	23,133
	5	現戶謄本櫃台	31,528	30,825
	6	預約結婚登記櫃台	123	94
	7	預約戶籍登記櫃台		
		合計件數	59,367	55,161

(B) 提供整合服務：97 年本所僅提供 3 合 1 之服務，98 年起推動 30 合 1 跨機關增值感動服務，計 15,708 件，較去年之 2,544 件，增加 13,164 件，成長率為 517.45 %。

本所除以標準作業流程提供滿意服務外，更整合各機關資源，進而提供超乎民眾預期的感動服務。【P. 74，附件 3】

a. 跨轄區的單一綜合櫃台服務(異地申辦):透過戶役政系統連線，民眾可跨區辦理，98 年異地辦理之戶籍事項 27 項，計受理 69,000 件，項目較去年增加 8 項，受理件數較 97 年增加 3,083 件，成長率為 4.68%。【P. 75，附件 4】

b. 跨機關電子化單一綜合櫃台服務:本所主動透過電子閘門系統連線查證辦理，民眾免檢附政府機關相關書證謄本。

(a)使用刑事案件查詢系統辦理改名、歸化國籍：98 年度受理件數 4,641 件，使用本系統之受理件數 4,368 件，使用率 94.12%。

(b)使用免書證免謄本系統辦理遷徙登記：本所全年度受理 6,983 件，使用本系統之件數為 1,150 件，使用率 16.47 %。

c. 聯合戶政、地政、稅務局、監理站辦理跨機關單一綜合櫃台服務：民眾申辦戶籍登記，有變更地籍資料、稅單投遞地址（姓名）或有駕（行）照變更服務之需要者，由本所全程代為辦理，民眾無須往返奔波，本所全年度服務 5,077 件。

d. 門牌整編變更地址免煩憂：門牌整編後，主動通知電力公司、自來水公司等機關更改地址資料，代替民眾往返奔波之苦，年度通報件數 1,874 件，受益人數 5,323 人。

(C) 設置專案櫃台：

a. 設置原因說明：

(a)環境因素：本所因辦公廳舍分佈於 3 個樓層，無法將所有櫃台容納於同一樓層，故於二樓設置 4 個專案櫃台。

(b)業務屬性：因有 2 台自然人憑證受理及製證設備，具有專屬特殊性，故將該業務設專門櫃台全程服務。設置國民身分證專屬發證櫃台，除可縮短作業流程，且兼可提供照相之加值服務，故設發證櫃台發證。

(c)考量門牌業務需對轄區狀況熟稔，方能加速處理編釘作業，而特設置門牌編釘專門櫃台。

(d)考量後續需配合公文處理，為加速處理時效，特成立國籍、逕遷查實專門櫃台全程服務。

b. 專案櫃台共 7 個之執行成效：受理件數 50,902 件，佔全所業務量之 12.88%：本所一樓特設自然人憑證及身分證發證櫃台，並於本所二樓設置逕遷查實、門牌編釘、國籍等專業服務櫃台；自強站特設身分證發證櫃台，以加速處理申辦案件，並避免造成綜合受理櫃台的案件排擠效果。

單一綜合櫃台與專門櫃台受理件數統計表

項目	單一櫃台	專門櫃台					合計
		國籍	門牌	自然人憑證	逕遷查實	核發新證	
件數	344,257	810	459	5,446	640	43,547	395,159
百分比	87.12%	0.20%	0.12%	1.38%	0.16%	11.02%	100%
12.88%							

(2) 申辦案件流程簡化程度：

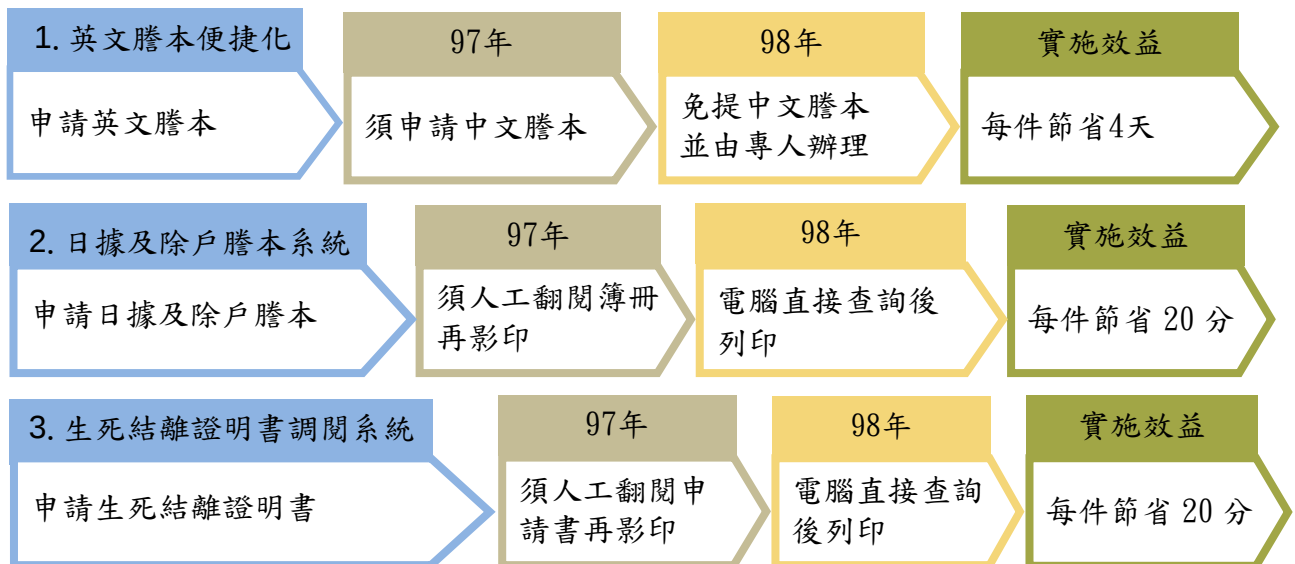
流程簡化績效：簡化各項作業流程共 21 項，節省時間 65,108 小時以上。

A. 案件型態：

(A) 臨櫃辦理案件流程簡化項目有英文謄本、日據及除戶謄本、生死結離證明書、改名查詢、改名及遷徙等他機關改註、遷徙登記、大宗謄本、戶籍規費、戶政法令查詢共 9 項，受理件數共 220,181 件，節省時間 41,237 小時以上。【P. 76，附件 5】

(B) 非臨櫃辦理案件流程簡化有共線上申辦、書面申請、電話申請預約結婚、通信申請、自然人憑證申辦謄本、國中生初領身分證到校辦理、自然人憑證到廠辦理、門牌改註、整編後他機關新址改註、空白書表網路下載、身分證申請書排序變革化、文書電子回溯化共 12 項，受理件數共 47,136 件，節省時間 23,871 小時以上。【P. 76，附件 6】

(C) 各項流程簡化前後比較，合計 21 項，茲列舉 3 項如下：【P. 77，附件 7】【P. 78，附件 8】



B. 利用資訊化系統縮短案件處理時間：有效節省民眾申辦案件時間共 5,240 小時。

(A) 【改名、歸化案件簡化】全年計查詢4,368件

實施前：往返警局查詢，平均每件等候時間為 50 分

實施後：利用 E 化系統查詢，每件 3 分鐘

實施效益：案件處理時間縮短計3,422小時



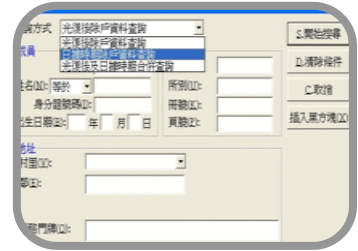
(B)【建置「生死結離」資料庫】全年計1,709件

實施前：人工調閱，每件處理時間約需25分
 實施後：電腦檢索查詢，每件節省民眾20分
 實施效益：全年度共計節省 570小時



(C)【日據謄本數位化】年度受理計2,191件

實施前：人工調閱，每件處理時間約需25分
 實施後：數位影像調僅需5分鐘
 實施效益：年度節省計730小時



(D)【遷徙免書證】年度受理計1,150件

實施前：民眾返家拿取房屋證明文件，每件車程
 約需30分鐘
 實施後：承辦人代為查詢，每件節省民眾27分鐘
 實施效益：全年度共計節省518小時



本所案件處理時間少於 5 分鐘者為 49.5 %，平均處理時間為 11 分鐘，皆於標準作業時間內。(標準作業時間平均為 14.3 分鐘)

C. 執行 4 項計畫，以走動式服務及特殊服務方式，縮短民眾舟車往返時間：由本所派員受理，民眾不必出門，縮短等候時間比例達 100%，共縮短民眾時間 7,450 小時。

走動式服務績效統計表	編號	服務方式	服務項目	97 年件數	98 年件數	成長率
	1	到廠、機關	自然人憑證	650	851	30.92%
	2	到校	初領身分證	2,392	2,750	14.97%
	3	到社區	改註戶口名簿、換發國民身分證及釘掛門牌	1,254	4,302	243.06%
	4	到府	印鑑登記及補發身分證	97	110	13.4%
合計				4,393	8,013	82.4%

D. 執行 3 項計畫，縮短現場民眾等候時間共 501 小時以上。

(A)執行「後線支援制度」並記錄支援績效：由後線行政同仁即時

支援受理窗口，縮短民眾等候時間共 501 小時。97 年支援總時數共 144 小時，本年度共 501 小時，較去年增加 357 小時，成長率為 247.92% $(501-144/144 \times 100\%)$ 。

(B)執行「中午彈性上班計畫」：中午輪值，服務不打烊，本年度中午彈性上班受理總件數為 13,178 件，佔全年度受理案件之 3.83% $(13,178/344,257 \times 100\%)$ 。

(C)執行「書件預審制度」：本年度於多功能服務台，增設預審書件服務人員 1 名，預先審核民眾所攜之證明文件是否完備，有效縮短民眾現場辦理等候時間。受理總件數共 9,988 件，較去年增加 9,988 件，成長率為 100%。

本所民眾平均等候時間為 4 分鐘，平均等待人數為 1.4 人，以零等待為目標。

(3)申辦案件檢附書表減量程度：

申辦案件檢附書表減量情形：

A. 便利申請人 7 項申辦案件免附書表

為有效簡化作業流程及申辦案件流程並節省民眾洽公時間，提供申請人免附各項書表，減量件數為 12,494 件，減量程度為 18.97%。

	編號	申請項目	免附書表種類	減量件數	減量程度
免 附 書 件 減 量 表	1	改姓、改名登記	透過戶役政作業系統查詢—免附出生、初設及現戶謄本	2,874	100%
	2	核發英文謄本	透過戶役政作業系統查詢—免附現戶謄本	722	100%
	3	歸化國籍	透過法務部創新 e 化服務—免附警察刑事紀錄證明	1,767	100%
	4	遷出登記及歸化國籍	透過入出國及移民署電子閘門調閱當事人入出國紀錄—免附入出國證明書	2,370	100%
	5	遷徙登記	透過縣府免書證免謄本或稅務局查詢—免附房屋證明文件	1,150	16.47%
	6	初、補、換領身分證	未檢附相片或相片規格不符規定者提供拍照服務—免附相片	3,397	6.67%
	7	財力證明文件	97 年 5 月起開放已取得準歸化國籍證明者，申請歸化免再次檢附	214	100%

B. 減少申辦過程補件次數之措施：

(A)事前一次告知：提供下列之服務皆可事前準備妥善，避免退補件。

a. 於網站及服務台放置『應攜證件檢查表』供民眾使用。

b. 預約結婚、預約一般登記案件共受理 187 件，預約當時就告知應攜帶之證件。

c. 其他方式：製作海報法令宣導、「戶政就在您家」季刊、各項申請須知及網站常見問答集等共 4 種。

(B)申辦當時一次告知：

承辦人依規定開立退補件一次告知單，同時與民眾預約下次逕洽原窗口辦理或另約定申辦時間免抽號碼牌，以縮短審核案件的時間。

C. 其他主動提供服務提升便利程度之作為：

(A)民眾申辦遷徙單獨立戶或同址分戶，未攜帶證明文件，本所主動派員到府查證確有居住事實者得辦理登記，受理 127 件。

(B)有關房屋所有權人申請將設籍其址未有居住事實者逕遷戶所或虛報遷徙者，本所派員到府查證是否有居住事實按實際情況辦理登記，受理 514 件。

(C)利用電腦檔存影像提供免附相片服務：本人親自辦理戶籍登記及門牌整編、行政區域調整申請換領國民身分證面貌相當者，得免繳交相片，直接列印檔存相片製作國民身分證，受理 1,874 件。

(D)提供拍照服務：民眾申請國民身分證檢附之照片不符規格者，本所主動提供現場拍照收費服務，免除徒勞往返，98 年度受理 3,397 件，較 97 年度受理 3,092 件提升 9.86%。

(E)小心有詐：鑑於社會詐騙事件不斷，配合金融機構查證民眾資料，由本所專人查實後，即時回電確認，以確保民眾權益，共服務 118 件。

(F)傳真查詢服務：外交部傳真查證民眾身分證真偽，由專人查實後，即時回傳確認，確保民眾出入境權益，共受理 61 人次。

D. 本所主動簡化申請書表及各類書表：

為簡化申辦流程，以下四種書表簡化成一種

簡 化 書 表	編號	簡 化	前	簡 化 後
	1	自願從姓取得原住民身分意願書暨民族別登記申請書		從姓取得原住民身分暨民族別登記意願（約定）書
	2	子女從姓取得原住民身分約定書暨民族別登記申請書		
	3	子女原住民民族別約定書		
	4	子女原住民身分約定書		

E. 利用跨機關電子閘門協助查詢及驗證資料使用情形：

減少申請人向不同機關申請所需附繳書證之困擾與不便，並強化機關橫向連繫，及縮短申辦案件處理的時間。利用電子閘門協助查詢及驗證，98 年度共使用 14,752 件，97 年度共使用 14,019 件，成長率為 5.23%。

	跨機關電子閘門認證機關	認證查詢事項	97 年		98 年	
			使用件數	使用率	使用件數	使用率
跨機關電子閘門認證使用表	內政部入出國及移民署—入出境資訊系統查詢	藉由電子閘門確認調閱出入境紀錄，加速遷出及歸化國籍案件的辦理。	1,879	100%	2,370	100%
	法務部—創新 e 化服務刑案資料系統查詢	查驗申請人刑案紀錄，加速改名及歸化國籍案件辦理時程。	4,635	100%	4,368	100%
	內政部—自然人憑證作業系統	透過內政部自然人憑證管理系統，受理自然人憑證請領、變更、展期、廢止業務。	5,330	100%	5,810	100%
	內政部—全民健保資料登錄通報作業	因房屋所有權人申請之遷徙登記，透過戶役政內部系統登錄全民健保資料通報，查詢投保單位地址，催告通知當事人。	866	100%	1,050	100%
	地政—地政資訊網際網路查詢系統	申辦人如無法提供房屋證明文件正本，透過地政網際網路查詢系統查閱。	1,309	100%	1,150	100%
	社會處—代發社會處核定之殘障證明	線上申辦整合系統，延伸領件服務，透過多媒體簡訊或身分證核對方式至擇定之窗口領件。此項認證查詢自 97 年 10 月開始使用	0	0%	4	100%
	總計使用件數及成長率	98 年度件數 14,752，較 97 年度件數 14,019，成長率為 $\left[\frac{(14,752-14,019)}{14,019} \right] \times 100\% = 5.23\%$				

2. 服務流程透明度

我們訂定了各項標準作業流程、標準作業時間、標準收費額度，讓民眾可預先瞭解，不致徒勞往返，我們作法如下：

(1) 案件處理流程查詢公開：

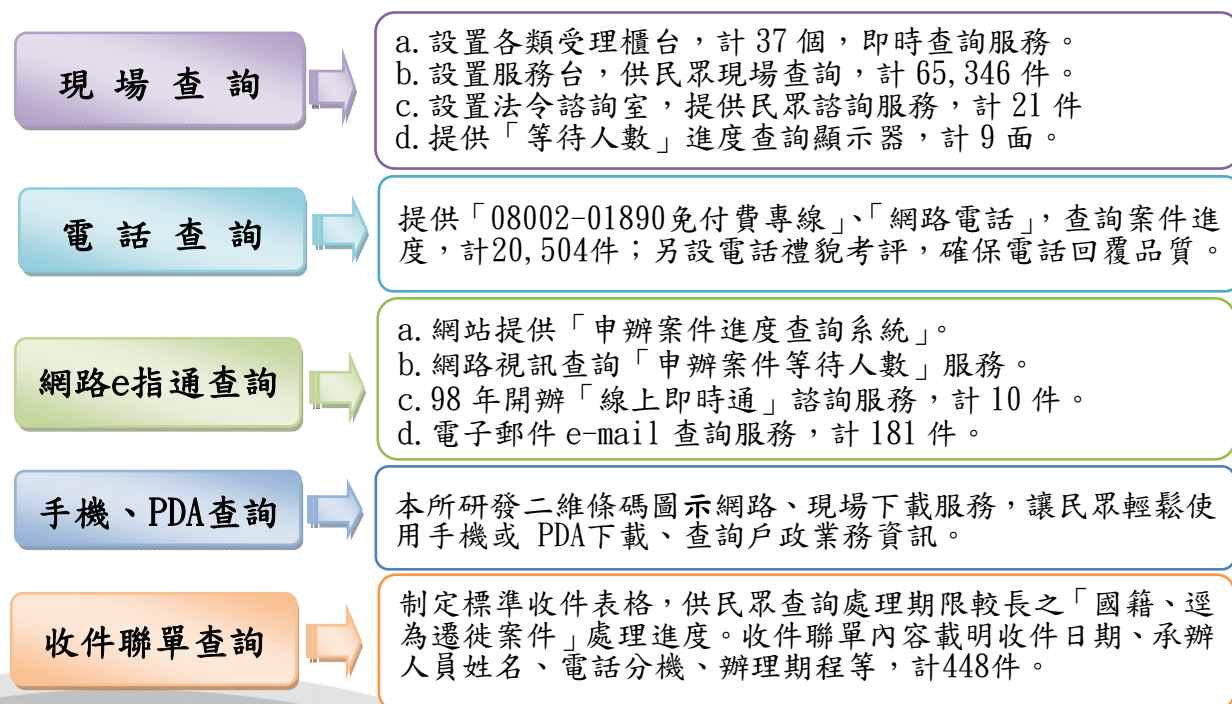
A. 提供 10 項案件承辦資訊種類，給予民眾完整申辦案件資訊。

項 目	內 容
姓名及電話資訊	a. 受理櫃台清楚標示承辦業務及服務人員姓名。 b. 貼心提供服務人員「名片」，方便民眾洽公聯繫。 c. 網站提供承辦人姓名及分機，累積瀏覽 234,680 人次 d. 設置多語電話語音系統，提供承辦人分機、申請須知。
訂定案件標準處理流程	a. 流程含「作業程序、流程圖、流程說明」，共 35 類。 b. 網站完整公布標準作業流程，提供 24 小時不打烊服務。 c. 印製海報，張貼於民眾休息區，供民眾參閱。 d. 製成手冊並放置於現場資訊公開區，便於民眾查閱。
應附繳證件檢查表	設計案件申辦應附繳證件「專用檢核表格」，計 16 項，民眾透過輕鬆勾選方式，即可了解相關證明文件是否齊備。
書寫範例及空白書表	公布民眾書寫區及網站，計 35 項，民眾可隨時取用及下載。
戶籍申請須知	各項案件申請須知放置書寫區及網站，供民眾取閱及下載。
辦公時間及服務項目	辦公室入口處標示辦公時間及服務項目資訊。
處理期限、規費、罰鍰資訊	製作人民案件處理期限表、戶政規費一覽表、戶籍罰鍰基準海報。
編印刊物	編訂為民服務白皮書、電話手冊、雙月刊、戶政電子報，詳細說明各類案件承辦資訊。
跨機關接續辦理資訊告知	主動提供出生等戶籍登記辦理後，至他機關接續辦理案件承辦資訊，共 16 項。
開立一次告知單	完整告知民眾應附繳證件及案件承辦資訊，共 8,164 件。

提供各項案件承辦資訊項目一覽表

B. 提供案件處理查詢管道種類

提供公開查詢申辦案件處理之查詢管道，共 5 大類，12 項。



(2) 案件處理流程主動回應

提供 9 種案件處理主動通知及確認服務，建立便捷之機關形象。

項 目	內 容	成 果
線上申辦案件	於「收件」及「辦理完成」後，系統主動發出簡訊、電子郵件通知，並提供確認功能，查核回覆狀況。	3,240 件
國籍及逕遷案件	開立收件聯單，提供民眾收件確認訊息及辦理情形。	448 件
委託申辦案件	受理民眾委託辦理戶籍案件，均主動寄發明信片告知委託人辦理完竣。	1,649 件
大宗謄本案件	辦理完成時，電話即時通知民眾取件。	23,133 件
寄送賀卡通知	接獲出生通報，寄送溫馨出生賀卡，主動提醒民眾於嬰兒出生 60 日內申報出生登記。	2,017 件
函文通知	接獲死亡通報、法院判決案件，以公文通知辦理。	234 件
通知書告知	主動通知入、出境滿 2 年民眾辦理遷入、遷出登記。	1,004 件
門牌整編通知	發送整編通知單，告知民眾整編訊息。	2,672 件
建立受理案件逾期主動告知機制	本年度民眾申請案件，均在期限內辦畢，無逾期案件。	—

案件主動通知及確認服務項目表

(二) 機關形象

1. 服務場所便利性

便利舒適的服務場所，能讓服務者樂於工作，也能讓被服務者輕鬆舒暢，本所搬遷至新廳舍就是著眼於此，因此我們致力於整體環境的營造，讓新廳舍展現新氣象、新風格。【P. 79~80, 附件 9~10】

(1) 洽公環境適切程度

A. 民眾對本所洽公環境之滿意度

推動環境美（綠）化及營造機關舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所：

廳舍具客家風情並符合「綠建築」設計：

入口大門造形為傳統客家建築，水平出挑屋簷及南洋風情垂直深遮陽板造形，能有效遮陽，日照強烈處減少立面開口面積及採拱廊造形，反應台灣氣候，又有再利用之高壓透水地磚，符合環保概念。

綠光森林：

室內擺設盆栽、盆景等綠色植物，戶外廣植綠樹及果樹，廳舍處處展現綠意盎然的青翠景觀。洗手間整體規劃不同主題，張貼溫馨小語及藝術欣賞。

環境清潔維護：

推動辦公室 5S，訂定相關計畫據以執行，每週由主管輪值維護檢查，每半年評選前三名清潔人員公開表揚，並於年終評選績優清潔人員簽請敘獎鼓勵。

無菸健康職場：

六三禁菸節主任帶領宣誓禁菸，並獲頒無菸「健康職場自主認證」標章證書。

百年典藏風華再現展覽：

本所精心規劃戶政史料及藝文展覽，分別展示於廳舍各樓層。

1. 戶政史料珍貴典藏忠實呈現，讓民眾一覽戶政百年歷史。
2. 定期舉辦家書畫展，除可賞心悅目之外，更可增添廳舍人文氣息。

「有礙無礙」之無障礙貼心設施：

設有愛心鈴、免下車專人服務、無障礙專用廁所、專用車道、專用停車位、導盲磚、專用電梯、3A 無障礙網頁、愛心櫃台、輪椅等 10 項貼心設施。

停車位規劃完善：

1. 本所停車設備：機車停車位 100 個、腳踏車停車位 11 個、殘障汽機車停車位 5 個，共計 116 個停車位。
2. 週邊停車設備：結合社區資源，洽大賣場(家樂福)免費提供汽車停車位，另本所緊鄰公設坤慶停車場、天成醫院停車場，解決民眾停車問題。

第 1 眼就驚豔的洽公環境



五樓洽公環境



綠建築聯合辦公大樓



一樓洽公環境



戶外環境綠美化



二樓洽公環境



戶外無障礙設施



規劃 116 個停車位

B. 服務項目、服務人員及方向引導等標示規劃雙語化：

標示清楚符合民眾使用習慣，英語翻譯符合研考會「國際生活環境服務網」統一之詞彙，為桃園縣唯一榮獲行政院營造英語環境特優獎之戶政事務所。【P. 81, 附件 11】

(A) 服務標示：

廳舍入口設置雙語機關銜牌、服務時間、服務項目、及各項申辦案件、服務及方向引導標示。

(B) 方向標示：

a. 室內標示：

自行設計雙語樓層平面圖，分別掛置於 1、2、5 樓入口處

；服務動線以紫、藍雙色雙語標示，引導民眾至承辦服務櫃台。

項 目	標 示 牌 名 稱	數 量
室內標示	機關銜牌、服務項目、服務設施雙語及符碼化。	30 項
	大型圖表雙語化。	15 項
	櫃檯標示雙語化。	40 處
	各股部門標示牌雙語化。	22 面
	洗手、茶水間及殘障服務、逃生警告標示符碼化。	34 處
	承辦人及職務代理人名牌標示雙語化。	78 面

b. 置於重要路口及廳舍外牆，讓民眾易於找尋本所位置。

項 目	標 示 牌 名 稱	數 量
戶外標示	重要路口置本所位置方向指引雙語路標及符碼化。	25 處
	廳舍外牆懸掛超大型機關服務標示。	1 面
	網站提供雙語交通位置圖。	1 頁

c. 本所廳舍涵蓋三個樓層，各樓層均製作服務項目及位置圖並清楚標示動線。

項 目	標 示 牌 名 稱	數 量
方向標示	各樓層雙語服務項目暨無障礙設施與服務配置圖。	3 面
	各樓層服務動線均以紫、藍雙色雙語標示。	全所
	申辦項目及服務櫃台方向引導以雙語標示。	2 面

C. 妥善規劃其他設施，符合民眾使用需求：

從交通工具選擇至洽公場所動線均妥善規劃

(A) 交通指南：

透過本所網站提供交通位置圖連結 Google Map 街景地圖，可 360 度環景觀看街道圖片、所內提供機關位置圖海報及本所發行之戶政雙月刊、中壢市公所雙月刊等管道提供訊息，並於本所廳舍外牆懸掛超大型紅布條，醒目標示本所服務位置，自省道遠望即可清晰辨識，充分體恤民眾洽公需求。

(B) 螢幕觸控式取號系統：

於 1、2 樓分別設置取票系統，區別一般案件、現戶謄本、自然人憑證、門牌、國籍行政等申辦項目，快速處理不同屬性之案件，以提高服務效率。

(C) 智慧型叫號系統：

多媒體設備結合叫號系統，並貼心以國、台、客語叫號服務不同族群，洽公民眾觀看電視節目的同時，不致錯過等候號碼。

(D) 櫃台動線規劃：

a. 設置綜合及專案櫃台共計 37 個，櫃台以口字型呈現與民眾

面對面座談之人性化設計，拉近與民眾距離。

- b. 服務動線以紫、藍雙色雙語標示方式，民眾可透過顏色指引，迅速找到服務櫃台。



(E) 民眾對整體洽公環境的滿意度：

為了解民眾對本所洽公環境的滿意度，依據「辦理問卷調查實施計畫」，設計問卷調查表，由專人每月彙整統計並分析調查結果，據以檢討及評估可行之改善措施，期能打造民眾滿意且舒適之洽公環境。

98 年度辦理民眾對本所洽公環境滿意度情形：

(a) 調查時間：98 年 1 月至 98 年 12 月。

(b) 調查方式：

由志工媽媽及櫃台受理同仁，針對臨櫃洽公民眾隨機抽樣，每月至少 140 件，全年計調查 1,724 件，滿意度高達 96.49%，較 97 年度 94.77%，成長 1.8%。



(2) 服務設施合宜程度：機關服務設施妥適完備【P. 82, 附件 12】

本所各項服務設施均定期清潔及維護，計有核心設施 13 項、一般設施 7 項及創意之客製化設施 11 項，以彰顯本所特色，分項表如下：

A. 核心設施：13 項

項 目		設 施 說 明
核 心 設 施	綜合受理櫃台	設置 30 個綜合受理櫃台，整合多項服務，以單一窗口方式服務民眾。
	專案服務櫃台	設置 7 個專案櫃台，針對業務屬性及專業性，設置自然人憑證、身分證發證、國籍及門牌等櫃台。
	愛心服務櫃台	服務年邁及行動不便人士，免抽號免排隊，另於殘障停車位旁增設免下車專人快速服務。
	民眾等候區	設置造型沙發座椅，提供無線上網服務及報章雜誌書刊等。
	兒童閱覽專區	提供溫馨可愛之專屬空間及座椅、兒童專書及玩具。
	洗手間綠美化	洗手間整體規劃設計不同主題，張貼溫馨小語及藝術欣賞。
	溫馨哺乳室	哺乳室內衛教張貼宣導海報，並設有舒適的餵乳沙發座椅、換尿布枱、不同尺寸之紙尿布和濕紙巾等。
無障礙設施		愛心鈴、無障礙斜坡道、汽機車專用停車位、視障點字電梯、專用盥洗室、愛心輪椅、老花眼鏡等設施。 網站建置 3A 無障礙網頁，充分提供視障朋友上網使用。

		【P. 83, 附件 13】
免下車服務		提供線上申辦及殘障民眾免下車專人快速服務。
書表及及範例		1. 提供各類空白申請書表及填寫範例 35 種。 2. 網站設置下載專區，提供各類申請書表及範例 35 種。
申辦案件流程及處理時限表		申辦案件流程及處理時限表包含： 案件處理時限表、抱怨申訴流程圖、戶籍登記申辦流程圖、申辦須知、規費及罰鍰一覽表等。
資訊公開區		1. 線上查詢區：設置無線上網設備，供民眾查詢戶政資訊、須知、申辦流程、注意事項等。 2. 提供戶政法令及函釋、宣導文宣等供民眾閱覽。
新移民專區		1. 提供多語資訊及涉外表單供外籍配偶參閱。 2. 編印外籍配偶與兩岸人民戶身符，供民眾取閱。 3. 特闢最新資訊、活動花絮、多語問候詞彙等專欄。

B. 一般設施：7 項

項 目	設 施 說 明
多功能服務台	結合總機、志工、就業外展及證件預審服務。
複合式寫字枱	1. 寫字檯放置筆、印泥、擦手紙、老花眼鏡等供民眾取用。 2. 戶籍登記宣導區，提供申辦須知 23 種，雙語書籤 20 種。 3. 提供空白申請書表及填寫範例 35 種，供民眾參用。 4. 寫字檯旁以看板標示申辦流程、須知、規費、罰鍰等圖表並設戶政報馬仔專區提供戶政新聞。
免費無線上網	提供免費無線寬頻上網服務，洽公民眾可於候辦時間，盡情享受網際漫遊的樂趣。
免費法律諮詢	1. 法律諮詢室：提供民眾免費法律諮詢，特請本所法律顧問陳建昌律師為民眾解答有關法律疑義。 2. 法令諮詢室：分置二處由主管解決現場民眾有關戶政相關法令疑義。
飲水機服務	各樓層設有飲水機，並定期清潔維護，能確保飲水安全。
停車服務	設置機車、腳踏車及殘障汽機車停車位計 116 個，另結合社區資源，洽請大賣場免費提供汽車停車位，解決停車問題。
公用電話設施	大門轉角處設置公用電話，並由服務台提供兌換零錢服務。

C. 創意之客製化設施：11 項

項 目	設 施 說 明
百年典藏展覽	包含「戶政大事記」、「尋根之旅-族譜製作」、「早期客家農村生活文物」、「戶政史料」..等重拾典藏記憶。
身分證拍照區	一樓設置身分證拍照專區，服務辦理換補證民眾。
新人休息室	精心佈置甜蜜的新人專屬休息室。
兒童閱覽區	設計溫馨可愛之兒童專屬空間及座椅，並提供兒童專書及玩具，充分貼近兒童的需求，並由志工阿姨陪同照護。
檔案應用區	配合本所開放檔案應用申請，於二樓及五樓分別設置檔案閱覽專區，供民眾申請檔案應用。
按摩小站	配合政府關懷弱勢政策，設置按摩小站。
鐵馬專區	響應政府節能減碳措施，設腳踏車專用停車位及充氣設備，鼓勵民眾多騎腳踏車，既可節能又能健身。
電話語音系統	電話語音系統提供中、英、台、客語等語音服務。
宣導服務區	提供本所出版刊物及宣導文宣供民眾取閱。
免下車服務區	提供線上申辦及殘障民眾免下車專人快速服務。
心靈補給站	1. 一樓設置心靈補給站，提供各類書報雜誌，供民眾閱覽。 2. 設置自動咖啡販賣機，提供民眾休憩時不同的享受。

(3)彰顯「環境友善」環保具體作為：

本所為響應政府節能減碳措施，於購置行政設備及輔助文具時均考量環境友善行為因素，彰顯環保作為，具體作為分為以下四大類：

項 目	設 施 說 明
節電類	1. 辦公廳舍日光燈具逐年汰換為環保 T5 燈管。 2. 樓梯間改換感應式照明燈。 3. 換購具環保標章之冷氣機及除濕機。 4. 冷氣出口處加裝吸頂式電扇，加速冷氣擴散成效。 5. 午休時間除了為民服務區外，一律關燈一小時。 6. 電腦設定螢幕保護程式，並於 1 小時後自動關機。
庶務類	1. 採購影印機及列表機專用環保碳粉。 2. 購買環保再生影印紙 3. 廁所使用再生衛生紙及擦手紙。 4. 鼓勵全所同仁自備手帕並使用環保碗筷。
環境類	1. 設置腳踏車專用停車位 2. 設置鐵馬補給站，提供腳踏車充氣設備。 3. 各樓層出入口處，加裝阻隔冷氣外洩鋁門。
資源類	1. 設置雨水回收設備，收集雨水再利用 2. 利用回收雨水，作為馬桶沖洗及綠美化植物澆水之用。 3. 各樓層垃圾定點分類並設電池回收盒及廚餘回收桶，並由專人處理

2. 服務行為友善性與專業性

在外我們要展現出親切、熱情、主動、積極、友善、專業的為民服務態度；在內我們要充實專業知能、建立案件審核機制，成為全方位、高品質之服務人員。

(1)服務親和程度

A. 洽公服務禮儀及主動服務：

(A)服務櫃台推行洽公服務禮儀：

- 訂定「服務禮儀規範」：推動 3C 方案(Care、Convenience、Communication.)；禮貌 4S 守則(Standing、Smiling、Speeding、Satisfying.)；櫃檯九最服務標準；十大日勉等，由主管定期抽核，並配合走動式管理，落實同仁服務禮儀之執行。
- 舉辦「整體美學講座」1 次：提昇同仁美姿美儀。
- 舉辦服務禮儀影片教學 1 次：教導同仁基本服務禮儀。
- 服務人員穿著雙語服務背心、配掛識別證，提供名片。

(B)「多功能服務台」之設置：

- a. 配置正職服務人員 1 名，協助民眾檢查攜帶證件並告知標準申辦程序及申辦窗口。
- b. 配置專職服務人員 2 名，提供 12 項服務：

多功能服務台服務績效	編號	服務項目	服務件數	編號	服務項目	服務件數
	1	預審書表證件	9,988	7	代民眾叫車	871
	2	免下車服務	21	8	提供廣播服務	288
	3	提供民眾電話諮詢	17,735	9	提供手機充電服務	610
	4	提供民眾口頭諮詢	56,748	10	失物招領	46
	5	幫助民眾代填書表	2,545	11	提供愛心傘	11
	6	提供網路預約取件	699	12	提供本市相關機關簡易位置圖	2,200
服 務 件 數 總 計						91,762

(C) 志工人員主動式引導服務：

本所志工計 25 名，年度服務 203,415 人次，服務時數 3,019 小時，並有新移民志工及客語志工各 1 名，每年辦理志工教育訓練計 2 場次，志工服務項目計：

志工服務績效統計表	編號	服務項目	服務件數	編號	服務項目	服務件數
	1	引導民眾申辦業務	169,768	6	安撫民眾等候情緒	942
	2	簡易諮詢	27,329	7	接聽服務台電話	885
	3	協助發送申請書表	923	8	整理書報及文宣	199
	4	攙扶行動不便民眾	451	9	協助書面文宣資料之勘誤	27
	5	發送滿意調查表	2,732	10	協助維護民眾等候區清潔	150
服 務 件 數 總 計						203,406

(D) 實施主管走動式服務，化被動為主動：

- a. 主管配戴背章，機動提供走動式服務。
- b. 針對同仁是否遵守服務禮儀規範，進行抽核紀錄。

(E) 每季辦理「滿天星」選拔：

每月由志工於民眾洽公尖峰時間，發放問卷抽樣調查，按季採平均計分方式統計，選出最佳服務滿天星績優人員 1 名，年度共選出 4 名於所務會議中公開表揚。

(F) 服務人員經過內外之薰陶，民眾在服務態度滿意度上給予本所同仁高達 97.12% 之肯定。

B 電話禮貌服務：

(A) 訂定「電話禮貌測試相關計畫」：

本所於 98 年度桃園縣政府為民服務電話禮貌測試的 34 個單位

中，高達 99 分之佳績，電話禮貌服務深受上級機關肯定。

電話禮貌測試	項目	測 試 機 關		測試人次	平均平績
	內部測試	本所主管自行測試		109 人次	93 分
	外部測試	跨機關測試	與中壢市地政	47 人次	91.71 分
			與平鎮市戶政	40 人次	93.08 分
			與觀音鄉戶政	39 人次	92.73 分
	外部測試	上級機關測試	縣政府民政處 縣政府研究發展處	4 人次	99 分

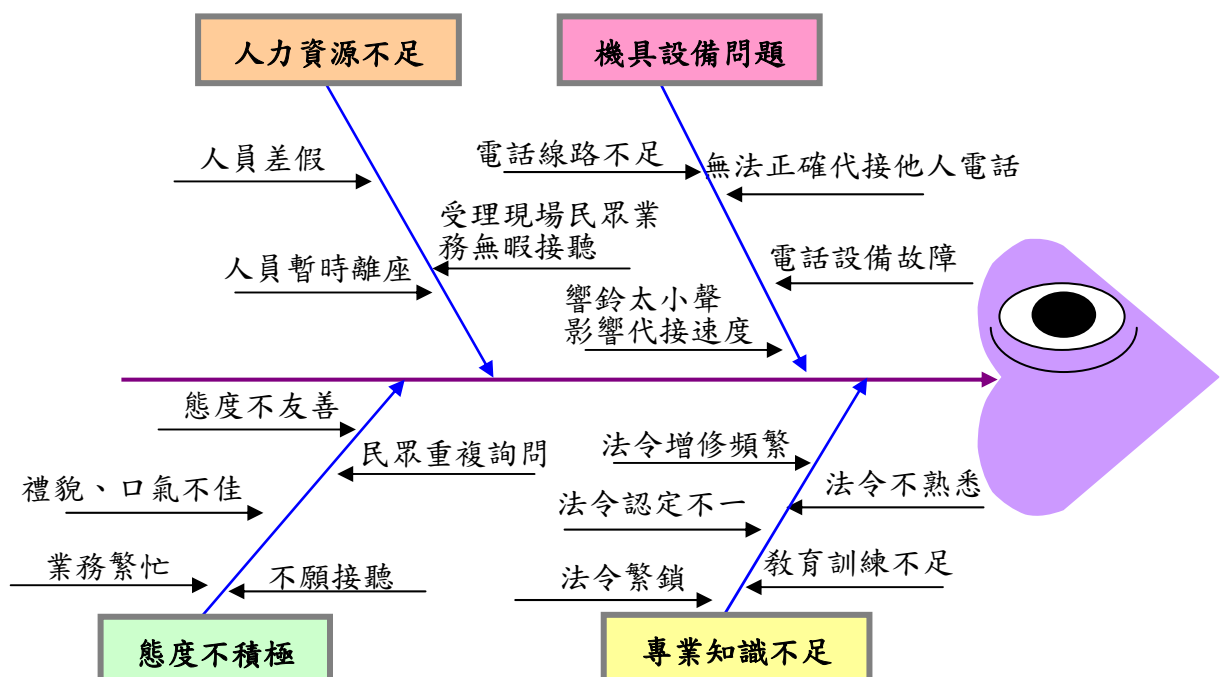
(B)訂定電話接待流程：

- 準備階段：準備紙、筆等相關用品。
- 拿話筒：電話聲響 3 聲內應接起。
- 親切問候：「中壢戶政你好，敝姓○，很高興為您服務。」
- 掌握顧客需求：主動引導對話。
- 解決顧客需求：如：轉接、記錄。
- 內容概述建議：確認來話者是否滿意並提供追加服務。
- 結束語：感謝您的來電，希望還有機會再為您服務，再見！
- 放話筒：讓對方先掛斷，不讓對方聽到掛電話聲音。

(C)成立「通樂圈」：

為提昇電話服務品質，本所針對接聽速度、品質加以檢討，成立品管圈，期降低民眾電話等待時間並減少報怨。

【本所改善電話禮貌魚骨分析法】



a. 改善措施分述如次：

- (a) 設置「來話群組，辨識來電話機」：有效解決無法判斷何話機響困擾。
- (b) 實施「電話接聽，來電跟隨」：同仁差假或暫時離座時，話機轉換為來電跟隨，加快接聽速度。
- (c) 實施「電話禮儀教育訓練」：以「台北市信義區戶政事務所電話禮儀影帶教學」影片，供同仁觀摩學習。

b. 實施成效：

- (a) 快速判斷來電話機，加快接聽速度。
- (b) 來電跟隨，電話不漏接。
- (c) 98 年電話測試成績平均高達 93.9 分。

(D) 每半年辦理「FONG 之星」選拔：

每月由秘書、三位股長按分機號碼分配表進行測試，另由所外單位隨機測試。依測試成績圈選最佳電話禮貌服務人員 3 名，於所務會議中表揚。

(2) 服務可勝任程度

A. 服務人員專業知識之具備：

(A) 訂定「教育訓練實施計畫」：

- a. 每月定期舉辦所內法令研習，共 12 次。
- b. 舉辦法令測驗：計 1 次，平均受測成績為 99.7 分。
- c. 舉辦各類訓練、講座，提昇同仁專業知能。【P. 84, 附件 14】

(B) 成立品管圈執行小組會議討論：針對建立標準制度、提升服務品質、增進專業成效等三大構面進行提案、檢討。

(C) 獨創「法令彙整專區」：蒐集自 88 年至 98 年所有戶政法令函釋，製作索引目錄，提供同仁快速查詢戶政相關法令。

(D) 印製「戶政便民服務手冊」：將最新及重要之戶政相關法令、函釋彙編成冊，分為法令篇、函釋篇，人手一冊，讓同仁對各種申辦案件內容隨時翻閱。

(E) 成立「提升服務品質小幫手」：

- a. 成立目的：形塑專業之形象，降低民眾陳情案件為宗旨。
- b. 產生方式：受理櫃台每 3 人為 1 小組，左右兩側同仁為其小

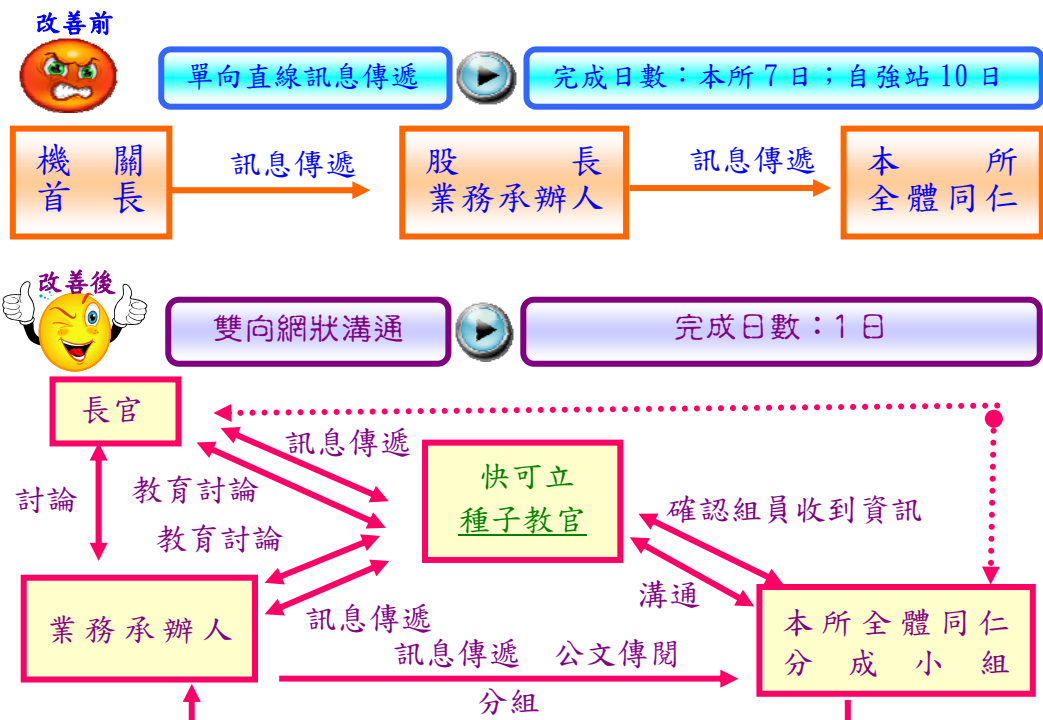
幫手組員，同心協力解決民眾申請案件之各項問題。

c. 實施方式：

- (a) 鄰座辦理案件引用法令錯誤時，即時導正。
- (b) 與民眾發生爭執，適時出面協助，緩和民眾情緒。
- (c) 法令適用發生疑義、民眾問題無法排解時，發揮團隊精神，互相協助，提供專業、優質之服務。

B. 服務人員對處理流程及要件之熟悉度：

- (A) 建置戶籍登記 SOP 標準作業流程：計 35 類，每項均包含「作業流程」、「工作說明」、「法源依據」。
- (B) 設「有模有樣承辦案件範例專區」：對各種民眾申辦之案件，蒐集範例，同仁承辦案件如遇疑難雜症，可即時參考引用。
- (C) 全國首創「快可立資訊聯絡網」(Quick Net)：
 - a. 建置構想：強化本所服務櫃台及自強工作站同仁之縱向、橫向內部訊息傳遞機制，搭起「關心你我之間的橋樑」。
 - b. 傳達項目：遇法令修改、函釋解析、所務訊息及各項宣導活動等，在第一時間立即傳達至每位同仁。
 - c. 推動成果：計 226 次，各項訊息傳遞速度，由原來漫長 7 日變成短暫的 1 日。
 - d. 98 年提昇為數位化「快可立資訊聯絡網」：融合公文之發佈、同仁閱閉回覆功能、電子相簿、檔案櫃、線上收看影片等功能，內部訊息傳達資訊化，各項訊息傳遞無時差。



C. 服務人員回應品質「正確率」：

為提昇服務人員回應品質之正確率，確保服務品質，本所採取以下措施：

(A)落實一次告知單之開立：共開立 9,326 件，並主動與民眾預約下次服務時間，讓民眾享受貴賓般之禮遇。

(B)主動提供各項法令資訊：

a. 網站提供戶政法規、各項申請須知、各項案件申辦流程、戶政規費、戶政罰鍰、「Q&A 常見問答集」等 6 項戶政業務供民眾於申辦案件前，先行自我檢測，避免往返奔波。

b. 陳列 11 項出版品供民眾閱覽。

(C)建立雙強內部審核機制：

a. 強化作業流程正確性：

(a)多元服務櫃台預審機制：檢查民眾所攜證件是否齊全，免除等候時間。

(b)受理櫃台自我審查：錯誤案件移請機房維護。

(c)後線人員複審機制：針對櫃台申辦案件，仔細加以核對、審查。

(d)機房維護件數報表：提醒同仁案件存檔前再次檢查、確認。

b. 強化服務人員專業知識：

(a)網站測試：於網站知識平台舉辦法令測驗，本年度計 1 次，平均受測成績為 99.7 分。

(b)電話測試：本所除自行電話測試外，並與中壢地政事務所、平鎮市及觀音鄉戶政事務所進行跨機關電話測試。

c. 正確率：

(a)受理櫃台正確率 99.61%：

$$\begin{aligned} \text{計算式：} & 1 - (\text{機房維護件數} / \text{受理總件數}) \\ & = 1 - (1,456 / 376,356) = 99.61\% \end{aligned}$$

(b)電話測試正確率 100%：

$$\begin{aligned} \text{本所為設有 call center 機關，計算式：} & \left[(\text{機關人員回答正確題數} / \text{總測試題數}) + (\text{call center 人員回答正確數} / \text{測試題數}) \right] / 2 * 100\% \\ & = \left[(216 / 216) + (15 / 15) \right] / 2 * 100\% = 100\% \end{aligned}$$

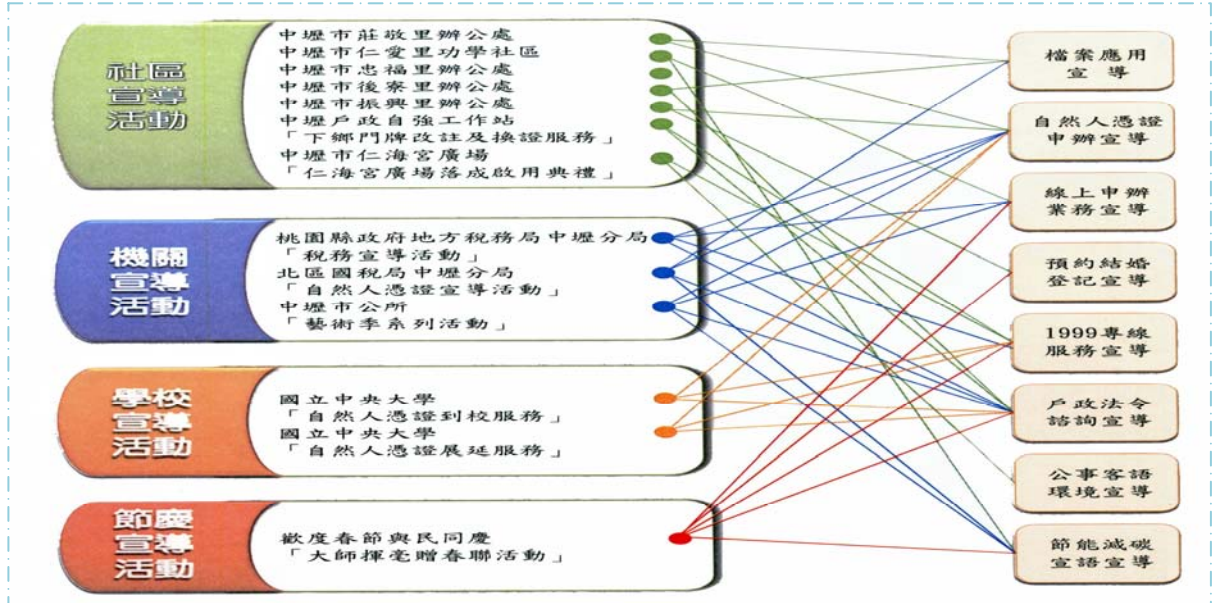
3. 服務行銷有效性

(1) 施政宣導有效程度：

A. 促進民眾瞭解施政及服務內容

本年度本所宣導重點項目包括開放檔案應用、自然人憑證申辦、開放線上申辦服務、預約結婚登記、1999 專線服務、戶政法令諮詢、節能減碳及推動升格準直轄市等宣導，尤其開放檔案應用部份，98 年度榮獲第 7 屆機關檔案管理金檔獎。

【本所宣導活動及內容：】



a. 「中壢心、戶政情」溫馨關懷好鄉親，本所施政宣導執行方式除自行辦理外，更跨機關雙方宣導及透過參與社區活動等方式宣導週知：【P. 85, 附件 15，本所多元化行銷方式】



98 年度共宣導 12 場次，5,980 人次，網站宣導 172 則，多媒體字幕及動畫宣導 43 則，公佈欄宣導 21 則。

深入社區、機關、學校之宣導成果									
	項目	深入社區宣導		跨機關合作宣導		大專院校宣導		合計	
		宣導種類	發放份數	宣導種類	發放份數	宣導種類	發放份數	宣導種類	發放份數
類別	宣導品	2	1,530	4	3,900	3	550	9	5,980
	式 宣導單	2	1,530	3	3,900	2	550	7	5,980
	問卷調查表	1	800	1	400	1	290	3	1,490
類別		滿意度績效							
法令宣導		--	--	90.17%		--		90.17%	
便民服務		95.48%	98.68%	--		96.95%		97.03%	

b. 我們更採用多元化之行銷方式來達到宣導的目的。

各項 宣 導 活 動 之 方 式	宣導方式	宣導活動種類
	電子宣導	全球資訊網、RSS 電子報、多媒體播放系統宣導、Email 回覆宣導。
	文宣宣導	海報、文宣、預防犯罪宣導。
	民俗節慶宣導	「大師揮毫贈春聯」宣導活動。
	機關雙向宣導	本所協助他機關宣導、他機關協助本所宣導、免費法律諮詢服務、中壢市仁海宮活動、中壢市中正公園活動、中壢市圓光寺停車場。
	學校宣導	中央大學自然人憑證到校服務、中央大學自然人憑證展延服務共 2 場次。
	深入社區宣導	本所一樓中廊、莊敬里里辦公處、仁愛里功學社區、忠福里辦公處、後寮里辦公處、振興里辦公處、本所內壢自強站等共 7 場次。

(2)施政宣導回饋程度：

A. Q 點子帶你找祖先：

本所研發尋根之旅「族譜製作應用光碟」，並刊登於網站供民眾下載，民眾只須應用戶籍資料，參照教學。

B. 「不能沒有你」戶政法令探討：

播放金馬獎最佳影片「不能沒有你」予同仁觀賞，經由同仁相互討論及分析，提出心得報告共計 60 篇。

(A)成效一：藉由這部改編自社會真實事件的電影，同仁就其所涉相關戶籍法令之部份進行討論，針對不合時宜法令提出建議，計 2 件。

(B)成效二：破除民眾對政府機關人員冷漠對待的刻板印象，加強兩性平等權民法修正重點、結婚登記制、結婚預約登記服務；子女姓氏約定、歸化國籍測試宣導等 5 項法令宣導。

(三) 顧客關係

1. 民眾滿意度

針對本所每月於受理各項戶籍案件時，進行服務滿意度調查。

(1) 民眾滿意度調查方法：

調查次數	樣本數	方式
12 次（每月 1 次）	1,724 人次	偶遇抽樣、系統抽樣

※偶遇抽樣：由志工不定時發放滿意度調查表予洽公民眾。

※系統抽樣：於每月第二週第一個工作天，由櫃台同仁以間隔 10 位洽公民眾，發放滿意度調查表。

(2) 訂定滿意度調查計畫，按服務態度（服務禮儀）、處理效率（流程簡化）、專業能力（回應品質）、動線指引（標示辨識）、洽公環境（服務設施）等 5 項，逐項分析檢討。

98 年度服務滿意度績效：

項目	97 年度滿意度	98 年度滿意度	成長率
服務態度	96.85%	97.12%	0.3% ↑
處理效率	96.19%	97.39%	1.2% ↑
專業能力	95.56%	96.53%	1% ↑
動線指引	93.36%	95.27%	2% ↑
洽公環境	94.77%	96.49%	1.8% ↑

(3) 98 年度本所總體服務滿意度成長率：

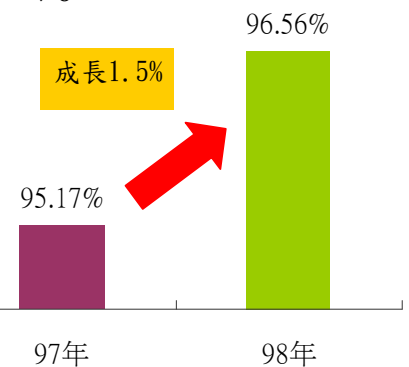
民眾對於本所總體服務滿意度 97 年度為 95.17%，

98 年度為 96.56%，成長率為 1.5%。

服務滿意度成長率計算式：

$$\frac{98 \text{ 年滿意度} - 97 \text{ 年滿意度}}{97 \text{ 年滿意度}} \times 100\%$$

$$(96.56 - 95.17) \div 95.17 \times 100\% = 1.5\%$$



(4)本所依滿意度調查表內民眾意見具體回應：

A. 民眾稱許、讚揚部分：

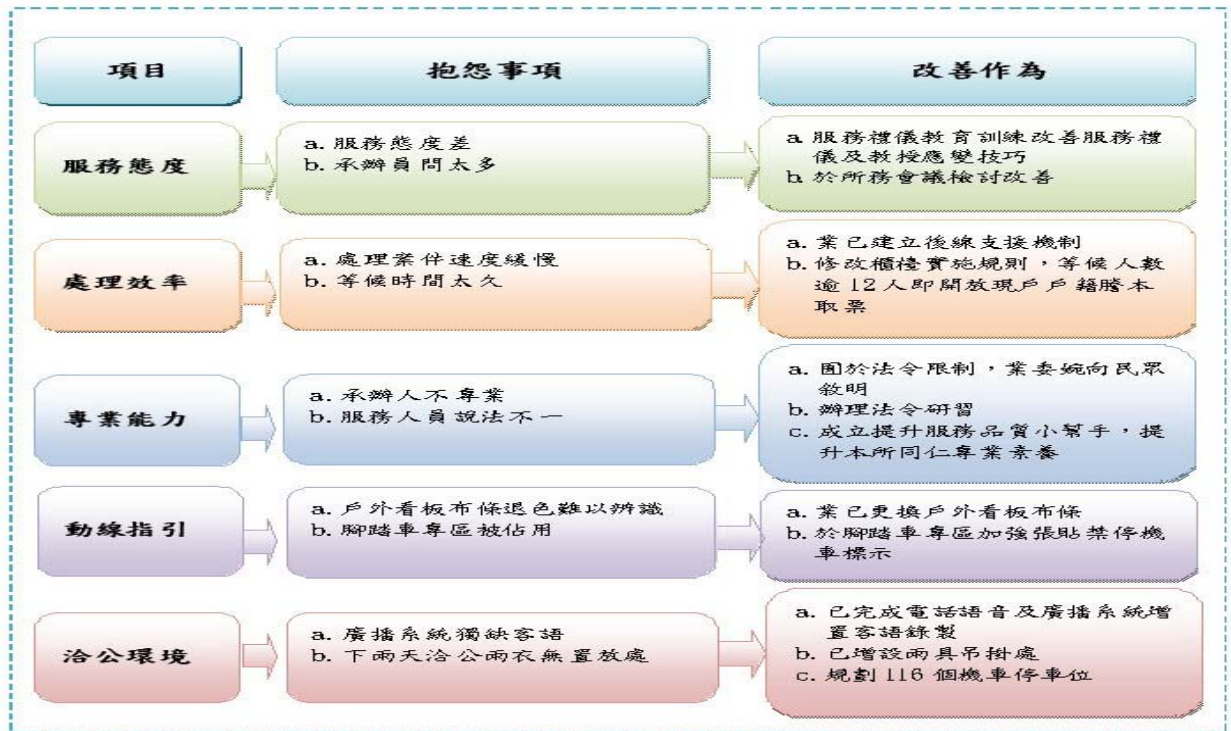
民眾溫馨留

- a. 服務熱心
- b. 服務態度良好、熱情親切，值得讚許
- c. 效率佳
- d. 服務人員太專業，對各項業務熟悉
- e. 硬體環境舒適，規劃很好，進步很多
- f. 單一窗口設計，提供便民服務，非常好
- g. 感謝戶政人員用心服務
- h. 牆上字畫很有意義，等候時給予民眾很大心理鼓舞，感謝貴所用心
- i. 同仁敬業精神佳……

本所獎勵作法

- a. 服務優秀同仁，已於所務會議公開口頭表揚
- b. 服務績優同仁，列入平時考核成績，以為激勵

B. 針對民眾抱怨之改善作為：

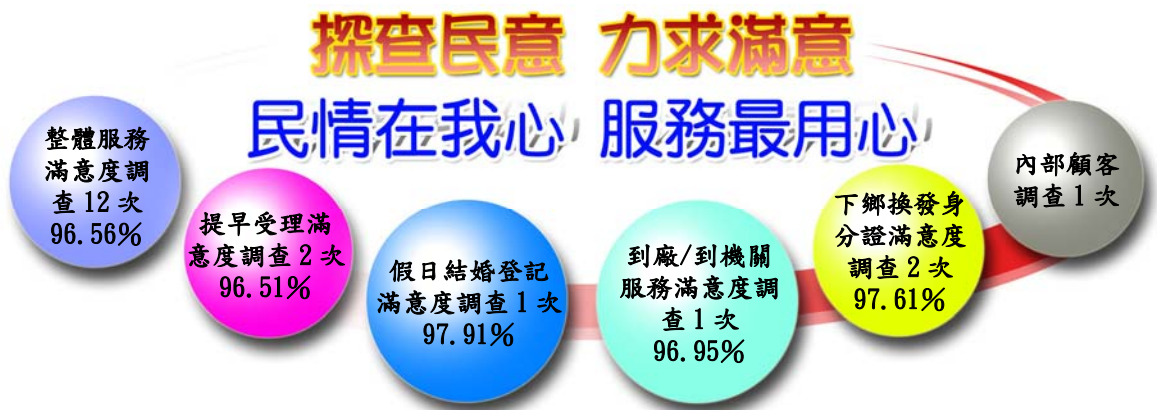


C. 辦理「知己知彼」依民眾基本資料交叉分析檢討，並予以改善，計 8 項措施：

知己知彼改善措施	項目	結果	分析檢討	改善措施
	性別	各項調查整體不滿意以女性居多。	本所可朝溫馨柔性的服務方向努力。	1. 辦理禮儀講座加強服務禮儀。 2. 美化辦公廳舍，營造優質洽公環境。
	年齡	21-40 歲年齡層不滿意居多。	可朝多元化資訊服務努力。	3. 民眾等候區增設資訊查詢設備等，以符合社會潮流及民眾需求。

一覽表	學歷	「大專」學歷不滿意度居多。	應力求精益求精，加強申辦案件效率及專業能力提升等。	4. 以快可立方式迅速傳遞最新法令。 5. 每月辦理教育訓練，提升同仁專業素養。
	行業	「服務業」不滿意度居多。	標竿學習服務業全方位服務，未來將朝更多元的方向努力。	6. 辦理提早受理。 7. 辦理延時服務。 8. 到廠、到機關服務等，以滿足不同行業族群之需求。

(5)創新辦理「早起鳥兒有蟲吃提早受理」、「幸福有約假日結婚登記」、「到廠/到機關受理自然人憑證」及「與中壢地政跨機關合作下鄉受理門牌整編換發國民身分證」等便民服務滿意度調查，做為各項便民措施續辦參考。



(6)內部顧客滿意度調查：每年辦理內部顧客滿意度調查1次，藉由本調查瞭解員工意見，集思廣益，做為檢討改進之依據，以提升為民服務品質。

內部顧客滿意度調查結果分析表		
題 目	結果分析	檢討作為
1. 就整體而言，您對主管依考績法之內容作為考評之準則，有無其他具體改善建議？	建議英語能力、學習時數及服務之態度、作風、熱忱等列入考評。	98 年度納入。
2. 依您的專業知識與能力，您認為組織目標應否超越個人目標？	半數以上同仁認為組織目標應超越個人目標。	組織目標請同仁全力以赴。
3. 您對於目前擔任的工作是否勝任愉快？或認為自己更適宜擔任任何種職務？	1. 半數以上的同仁對於目前的工作勝任愉快。 2. 以股別交叉分析比較： (1)二股同仁 65.79%對目前工作勝任愉快，一股 46.15%次之，三股 30.77%居末。 (2)一、三股同仁各 23.08%對目前工作尚可勝任，二股 7.89%次之。 (3)三股 15.38%意見表達居多，一股	依意願調整。

	7.69%次之，二股 2.63%居末。	
4. 對工作調整有何具體建議？	1. 17%的同仁希望工作輪調。 2. 11%的同仁希望依個人意願調整工作。 3. 其他意見佔 9%，未作答高達 64%，顯示同仁半數以上未表示意見。	有輪調意願同仁業務調整。
5. 您對今年試辦之考績新制增設 1%之丙等人員，有何具體意見？	1. 36%的同仁表示不應強制列丙等人員，除非有具體重大過失且惡性重大。 2. 64%的同仁未表示意見。	於縣府會議中建議納入本次考績考量。
6. 您希望本所自辦教育訓練課程為何？	同仁希望自辦教育課程戶政法令課程 40%居多、行政管理類 17%次之、健康舒壓 17%居第三及其他電腦、英文等課程。	98 年已納入分配。
7. 在為民服務之議題上，如何讓民眾賓至如歸，提升本所專業形象，你對目前本所之作法，有何具體建議？	1. 大部分建議以同理心服務民眾。 2. 做到以客為尊並能即時有效解決民眾之疑難。	請受理同仁辦理。
8. 您希望明年機關以自費方式辦理員工文康活動嗎？	1. 39%的同仁贊成明年以自費方式辦理員工文康活動。 2. 50%的同仁不贊同，顯示不贊成的同仁佔多數。	規劃贊成者明年自費辦理文康活動。
9. 為提升本所為民服務品質，您認為如何激勵本所同仁能針對業務研提創意與建言？	大部分建議以獎勵或列入年終考評之方式。	納入 98 年考績考量。
10. 對於本所（含人事、會計單位），您是否有其他建議事項？	建議差勤電子化等。	納入 100 年之預算爭取。

(7)溫馨感動故事：藉由與民眾間互動感人故事，同仁分享，相互激勵士氣，98 年共發表 54 篇溫馨感動故事之文章，同時經同仁票選共選出優勝作品 5 篇，佳作 13 篇，均於所務會議中表揚。

(8)喜悅的見證：將結婚登記當事人照片，製作成客製化專屬性之賀卡，讓民眾感動的服務。

2. 民眾意見處理有效性

(1)民眾建議意見、抱怨與新聞輿情回應與改善程度：

民眾的意見一刻也擱不得，我們把民眾反應列為最速件，優先處理，掌握黃金 72 小時，確實掌握處理進度。

A. 多元意見蒐集管道：共 12 種管道，其中以電話諮詢 91.43%為最主要管道。

民眾建議意見多元蒐集管道	處理機制	蒐集管道	內容	成果	比例%	管制措施
	現場處理	1. 主任與民有約	每週三下午二時至四時	3 件	0.01	1、公文系統管制： * 將此類公文性質列為陳情案件或申請案件，以別於其他案件，並用亮燈號方式提醒承辦人，已逾期公文(亮紅燈)、臨屆公文(亮黃燈)。 * 管制項目：書函 2、研考人員管制： * 若涉及民眾抱怨或陳情者，由業務單位3日內處理回覆，並由研考人員逐案列管，並做成處理紀錄表。 * 管制項目： (1)當面陳情 (2)傳真陳情 (3)電話諮詢 (4)陳情信箱 (5)諮詢信箱 (6)網路留言板 (7)民眾意見箱 (8)戶外問卷調查 (9)書函
		2. 當面諮詢	值日主管親自處理	21 件	0.1	
		3. 律師免費法律諮詢	98 年 11 月 13 日起，每月第二週星期五，下午二時至五時	5 件	0.02	
	非現場處理	1. 傳真	本所:453-6401 自強站:435-3647	0 件	0	
		2. Skype 網路電話	網路電話即時線上諮詢	10 件	0.04	
		3. 電話諮詢	免付費專線：08002-01890 您一撥就靈 服務電話：03-4521100	20,504 件	91.43	
		4. 陳情信箱	網址 clhr02@gsn.gov.tw	2 件	0.01	
		5. 諮詢信箱	網址 clhr01@gsn.gov.tw	181 件	0.81	
		6. 網站留言板	專人即時處理	75 件	0.33	
		7. 民眾意見箱	設立於戶外及戶內 1、2 樓	99 件	0.44	
		8. 書函	掛文後，由業務單位 3 日內回覆	38 件	0.17	
		9. 戶外問卷調查	辦理各項宣導活動時進行	1,490 件	6.64	
	總 計			22,428	100%	

B. 訂定作業流程：

非現場民眾建議意見之處理，由業務單位 3 日內處理回覆，並由研考人員逐案列管，做成處理紀錄表，針對個案檢討分析公告同仁改進，列入所務會議案例分享。

C. 訂定作業要點：

依據本縣暨所屬機關「處理人民陳情案件作業要點」訂定本所「處理人民陳情案件作業要點」、「受理民眾抱怨案件處理要點」，據以執行。

D. 管制情形：

(A)處理績效：本年度受理民眾建議意見及陳情案件平均 0.95 天簽辦函覆，低於機關處理普通公文 6 日及一般陳情案件 7 日之天數。

民眾建議意見及陳情案件處理天數表	類別	97 年		98 年	
		件數	處理時效 (天/件)	件數	處理時效 (天/件)
	Skype 網路電話	0	-	10	0.04
	陳情信箱	1	2	2	1.43
	諮詢信箱	163	1.5	181	0.85
	網站留言板	79	2	75	0.86
	民眾意見箱	45	1.5	99	1
	書函	5	2	38	1.5
	總 計	293	1.8	405	0.95

(B)追蹤管制情形：

- 98 年度民眾提出具體建議案件(50 件)、陳情案件(2 件)共計 52 件，均依規定處理完成，事後並採電話訪問方式進行滿意度調查，獲當事人之滿意及肯定，本年度接獲民眾讚美信函共計 3 件。
- 按月彙整民眾建議改善事項暨抱怨辦理情形表，並將其公布於本所網站供民眾知悉本所處理情形。

桃園縣中壢市戶政事務所—中壢本站 民眾建議改善事項暨抱怨辦理情形彙整表				
建議人	建議日期	建議改善事項	改善措施	
馮先生/小姐	98.08.06	很好	感謝您的鼓勵，本所同仁當繼續努力，提供更優質的服務。	
楊先生/小姐	98.08.10	黃素峰非常熱心，江淑真待民親切。	感謝您的鼓勵，本所同仁當繼續努力，提供更優質的服務。	

- 將「受理民眾抱怨案件處理流程圖」公布於本所網站民意交流項下，並製成宣導看板供民眾參閱。

E. 提供協談諮詢服務：

- 設有「法令諮詢室」，現場抱怨陳情者，由同仁引導至民眾法令諮詢室，並由主管提供面對面協談諮詢服務。
- 網站設有「主任信箱」、「主任與民有約」，建置主任直接與民眾面對面溝通機制及電子郵件服務。

(C)民眾滿意度調查，提供電話回饋服務。

(D)網路留言板供民眾上網留言共計 75 件，達雙向溝通，並採納民意納入施政作為。

(E)若以電子郵件回覆，於回文中加註「如有疑義，歡迎撥打本所電話、承辦人分機」，提供後續服務。另附上桃園縣政府貼心規劃「1999 縣民諮詢服務熱線」之宣導標語，提供民眾更優質、便捷的服務。

(F)為表示重視民眾意見、感謝建言，於回函中贈送宣導紀念品。

F、民眾建議意見回應之評估：

(A)98 年民眾提出具體建議共 50 件，計有處理效率類 1 件、洽公環境類 21 件、服務態度類 10 件、專業能力類 2 件、其他類 16 件等 5 類。

(B)民眾建議改善情形如下：

民眾建議改善情形表	建議項目	建議內容	改善作為
	處理效率	可否先行詢問須備證件。	1. 增設「多功能綜合服務櫃檯」，建立證件預審制度，避免民眾苦苦等候。 2. 將戶籍登記相關法令及應備證件公布於網站供民眾查詢。
	洽公環境	希望能有無線上網之配備。	設置「無線寬頻上網」區，供民眾於洽公等待時使用，享受網際漫遊之樂趣。
		腳踏車專區被機車佔用。	已於腳踏車專區張貼禁停機車標示。
		停車(汽車)不方便。	可停放本所右側之付費停車場。
	服務態度	服務態度及專業能力改善及加強。	1. 定期舉辦法令研習共 12 場次，加強同仁專業能力。 2. 所務會議、主管會議及品管圈等各項會議，共 61 次，針對各項業務規劃及執行情形，擬訂改善作為供同仁遵循。
	專業能力		3. 自辦各項教育訓練共計 16 場，鼓勵及促進同仁吸收新知，以維民眾之權益。

(2)新聞輿情之處理機制：

A. 訂定相關作業要點及流程圖

訂定「新聞輿論回應機制作業要點」及「新聞輿論回應流程圖」，據以執行。

B. 新聞輿情之時效性：

(A)每日專人檢視新聞輿情報導，隨時了解民意動態，將其公告於公布欄及戶政報馬仔供民眾及同仁參閱，98 年新聞輿論計 79 則。

(B)剪報內容可分成 4 大類：

其他戶政類 46%、為民服務類 33%、消費券 5%、婚姻 16%。

C. 新聞輿論之回應：

(A)將戶政相關剪報作出適度回應，讓同仁知悉日後偶遇類似情形應如何處理，回應情形如下：

新聞輿論回應情形表		
日期／來源	內容	回應情形
98.6.4 自由電子報	戶政地政稅捐監理四合一便民措施，明上路。	1. 本所早於 96 年即推出此便民服。 2. 另 98 年擴大推出 30 合一便民服務。
98.7.8 中廣新聞網	北市信義中正戶所，試辦四合一跨機關合作。	
98.7.22 自由電子報	警賣個資，供人討債。	宣導同仁勿以職務之便而觸法。
98.8.12 自由電子報	1999 縣民熱線，每分鐘 3.6 元。	1. 本所配合宣導。 2. 另於電子郵件回覆時，規劃此宣導標語，讓民眾知悉。
98.9.2 聯合報	被假權狀冒貸，地政所判賠一半。	宣導同仁，於核發身分證及審查身分證時，多予注意真偽。
98.9.25 聯合報	高市戶政主管同看「不能沒有你」。	本所辦理案例研討並播放此電影予同仁觀賞，相互討論及分析，提出心得報告共計 60 篇，避免執行業務有僵化情形，並站在民眾立場多予協助辦理。
98.10.6 奇摩電子報	中縣主動提供單親家庭社會福利資訊，戶政所獲好評。	1. 桃園縣亦提供是項服務。 2. 本所將彙集是項執行情形，製成關懷篇。
98.10.22 台視新聞 聯合報 中央社	獲金檔獎-來尋根很簡單，Q 點子帶你找祖先。	推出族譜光碟製作教學光碟創意便民服務，索取人潮共 408 人，為提升族譜光碟的應用功能，利用 PDCA 方式檢討，目前已推出升級版之族譜光碟，並刊登於網站以利民眾下載使用。
98.10.23 自由時報	公務機關，候選人不能進入拜票。	本所大門張貼「謝絕候選人進入從事競選活動」告示。
98.10.27 自由時報	入籍未入住，嘉縣戶所清查杜幽靈，510 人已勸導遷回原籍。	請責任區同仁加強查核幽靈人口。
98.11.15 自由電子報	假證開戶「顏色怪怪」行員識破。	請同仁於受理案件時，加強辨識身分證真偽。
98.12.8 奇摩新聞	中縣申請戶籍謄本，戶政單位主動提醒記事是否顯示。	建議修正為：記事若需完全空白，由申請人(當事人)提出需求。
98.12.26 自由電子報	假婚印婦外遇生女，戶警助團圓。	於所務會議宣導同仁，爾後若民眾有不能解決之戶籍問題，本所亦將在不牴觸法規前提下全力協助解決。

(B)接受平面媒體採訪，即時回應輿論，以提供媒體面對面協談諮詢服務。98 年本所接受平面媒體報導計 1 則
*98 年 10 月 22 日聯合報報導-「金檔獎/來尋根很簡單 Q 點子帶你找祖先」

(3)民眾意見處理滿意度成長率：

A. 專人於民眾意見處理後，以電話訪問方式進行回饋滿意度調查，98 年度回覆建議計 20 件。

B. 民眾意見處理滿意度成長率：

97、98 年處理民眾電子郵件、書函、意見調查表之回饋滿意度統計表					
滿意程度 年度	滿意	不滿意	合計	滿意比例	滿意度成長率
97 年	13	5	18	72.2%	(80-72.2)/72.2*100% = 10.8% ↑
98 年	16	4	20	80%	

二、資訊流通服務

(一)資訊提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性

(1)公開法令、政策及服務資訊程度

依據政府資訊公開法本所於網站首頁左側導覽列下設立「主動公開資訊」專區，以目錄式服務將10 項應公開資訊項目列整合相關應公開的資訊，主動公布相關資訊便於民眾瀏覽。本所並出版各項相關出版品，並完成出版品登錄GPN+ISBN，出版品於本所網站設置專區供民眾閱覽。

※ <http://www.chungli.gov.tw/pubinfo/pubinfos.html>



應主動公開政府資訊類別及摘要計 10 項	
公開項目	公開情形及相關連結
1. 條約法規	戶政法規、全國法規資料庫等 4 項
2. 解釋性規定	戶政公用資料庫、桃園縣政府公報等 7 項
3. 機關組織	戶所沿革、員額編制、業務執掌等 5 項
4. 行政指導文書	第 7 屆金檔獎績效報告等 4 項
5. 施政計畫	年度施政計畫、人口統計等 8 項
6. 預算及決算書	本所預算、決算書等 16 項
7. 請願及訴願	桃園縣政府法制處訴願審議等 3 項
8. 公共工程契約	桃園縣政府採購資訊等 3 項
9. 支付接受補助	營造戶政公事客語無障礙環境等 3 項
10. 合議制機關會議紀錄	本所非合議制機關，故無該類資訊

(2)服務措施及出版品資訊周知度

A. 提供服務措施：

- (A)機關簡介：含沿革、職掌、地址、網址及電子郵件信箱等服務資訊。
- (B)為民服務專區：於網站首頁計對8項民眾經常性諮詢需求設置專區，提供案件預約、身分證掛失、門牌歷史沿革、學區查詢等服務，使民眾得於本專區獲得「資訊快易通」服務。
- (C)文件下載專區：本區提供各類戶籍登記書表（含填寫範例）計35類；其他戶政相關便民服務措施計13類，統計績效超過72,924位民眾受益，並提供全國首創「族譜製作」動、靜態教學服務，頗受民眾好評。
- (D)線上申辦專區：本區提供6項網路申請及查詢服務。



B. 編印機關出版品並有效宣導

- (A)訂定本所「出版品管理要點」：由研考人員擔任 GPN 管理人，96 年 12 月率先彙整各刊物申請 GPN 及 ISBN 編號，領先全國各戶所。除主動將出版品彙送縣政資料中心閱覽外，並寄送至應分送單位寄存，另陳列於本所出版品專區及書報雜誌區供民眾閱覽。【P. 86~87, 附件 16~17】

『戶政類政府出版品』戶政事務所資訊公開一覽表								
出版機關	桃園縣 中壢戶政	桃園縣 蘆竹戶政	桃園縣 八德戶政	臺北市 萬華戶政	臺北市 士林戶政	臺北縣 汐止戶政	臺北縣 新莊戶政	臺中縣 沙鹿戶政
出版數量	11	3	2	2	1	2	1	2
資料來源摘自：政府出版資料回應網（網址： http://open.nat.gov.tw/ ） 統計截止日期：98 年 12 月 31 日								

(B) 資訊流通普及化：

- 目前共有 7 項取得 GPN 編號及 6 項刊物取得 ISBN 編號，並將出版刊物公開刊登於本所網站。
- 設立「戶政電子圖書館」供民眾流覽參閱。
- 另全國戶政所首創以手機連結二維條碼功能供民眾以手機上流覽本所刊物之服務。

(C) 提供教育及學術研究：於 98 年 5 月及 8 月惠贈本所出版刊物「戶政攻略之鑰」及「百年典藏風華再現」予國立政治大學及中央研究院供各界讀者及研究人員參考閱覽，並獲得國立政治大學圖書館肯定，請本所將其列為長期贈閱對象。

C. 編印機關文宣品有效宣導

機關文宣品	宣導內容
各項宣導海報 (共 16 項)	自然人憑證展期方式、身分證遺失掛失、推動升格準直轄市、線上預約申辦、虛報遷徙處罰、合法房屋認定、檔案應用方式、兩性平權民法修正重點、結婚改登記制、結婚預約登記服務、子女姓氏約定、預防犯罪、禁菸宣導、節能減碳、跨機關合作四合一服務、歸化國籍測試宣等

D. 設置懷舊藝廊專區：

蒐集舊式國民身分證、戶籍登記簿、戶口名簿、門牌、戶籍公文及戶政發展製成「戶政大事紀」、「全國首創-族譜製作」、「歷史戶籍資料展」、「歷年門牌展」、「歷年國民身分證展」、「鄉村舊文物回顧展」及「日據時期番地與中壢市現行村里行政區域對照表」等供民眾欣賞。

2. 資訊內容有效性

確保資訊內容正確無誤，本所由專任網管人員隨時檢查各項資訊。

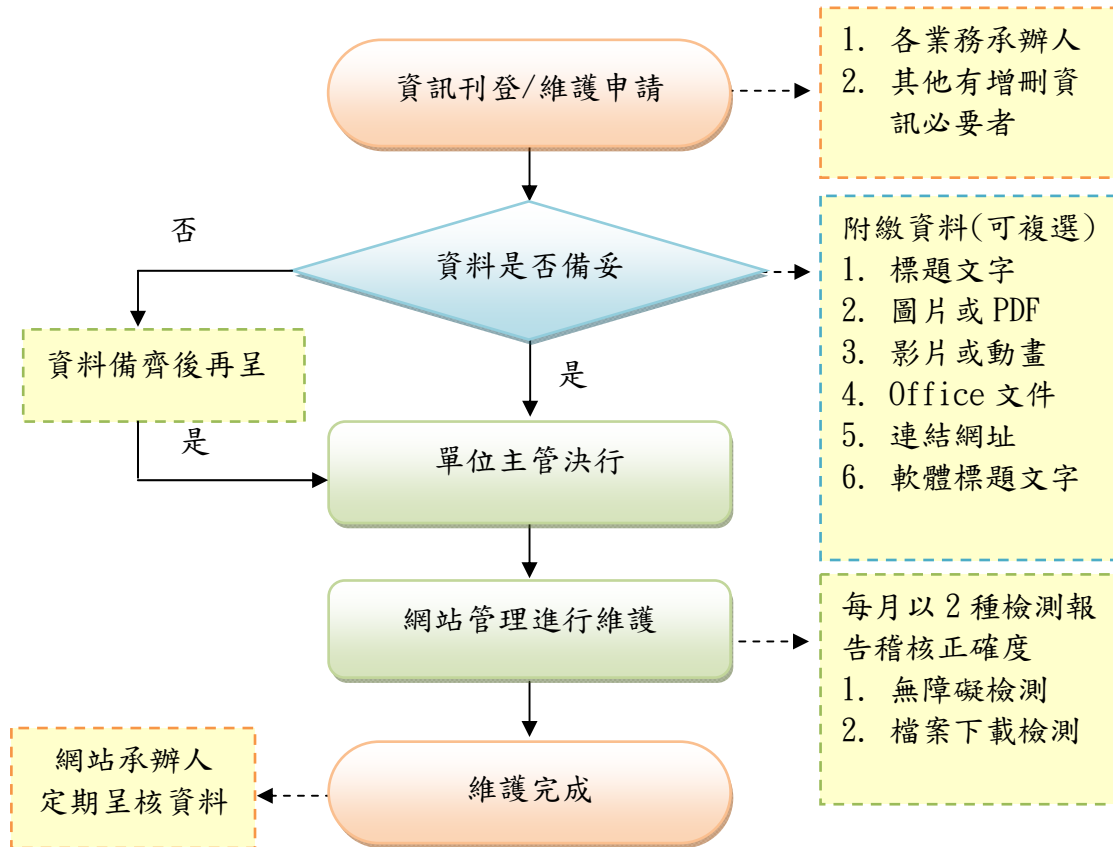
(1) 資訊內容正確度：

A. 網頁資訊內容正確無誤

訂定「網站維護計畫」，網站各主選單及子選單資訊內容由各股

承辦人員負責，隨時檢閱，遇資訊須增刪或有宣導事項時，即時以資訊刊登申請表向網管人員提出申請，以提供最新正確資訊。

【資訊刊登、維護申請流程圖】



B. 主動移除網頁過期資訊：

除各業務承辦人主動以資訊刊登申請表申請刪除過期資料外，網管人員每日均上網檢視各網頁，如發現過期資訊即主動移除，年度共 移除過期資訊計 37 次。【P. 89, 附件 18】

C. 執行「明瑣秋毫」網站活動：

鼓勵同仁共同參與本所網站資訊維護案，找出本所網站應改進或改正之資訊或給予具體建議，經網管人員及主管審核認定後執行修正，依挑出錯誤筆數或建議事項件數，評選前三名於所務會議公開表揚，並於本所上升星座榮譽榜「智多星」欄位中予以張貼表揚，本年累積件數計 12 件。

(2) 資訊連結正確度：

A. 資訊標題與資訊內容一致：

網頁資訊連結區分為三大專區，分別是左方網頁主選單、左下方主題專區及右方快速連結區，提供正確的連結資訊，網頁各標題之下之資訊內容與標題完全一致，計 476 頁。

【網頁資訊連結三大專區位置圖】



B. 網頁超連結皆有效且正確：

(A)進行「無障礙檢測」：每月利用 Freego 軟體檢測是否有無效連結項目，如發現無效連結立刻修改相關路徑，確實達到 3A 無障礙網頁之要求。

98 年度進行無障礙檢測的測試：全部都通過												
月份	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
檢測頁數	791	822	850	863	876	890	902	909	921	937	952	963
檢測結果	通過	通過	通過	通過	通過	通過	通過	通過	通過	通過	通過	通過

(B)進行「檔案下載檢測」：就中英文網站「文件下載專區」的文件逐一進行檢測，確保下載連結正確，如遇有錯誤連結則立即更新。

98 年度進行檔案下載檢測的測試：全部都正常												
月份	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
檢測項目	73	73	73	72	72	72	61	61	62	63	60	61
檢測結果	正常	正常	正常	正常	正常	正常	正常	正常	正常	正常	正常	正常

C. 標明資訊來源或提供來源連結：

對於非本所之資料，於標題或資料內容後加註資料來源單位或連結網址，計 46 件。【P. 89, 附件 19】

D. 機關資訊及網站資訊定期更新

(A) 網站資訊更新標準作業程序：

網管人員依陳核之資訊刊登申請表於 3 日內修正。

(B) 資訊更新年度合計 172 件。【P. 89, 附件 20】

(C) 機關雙語網站資訊內容與連結正確且適時更新：

a. 雙語網站之資訊主要係提供涉外相關業務，由網管人員及所內英語人才合力檢測內容是否正確無誤，每月檢測 1 次，98 年度共檢測 12 次。

b. 雙語網站連結隨時檢核更新，98 年度更新 14 次。

3. 資訊檢索完整性與便捷性

(1) 資訊檢索服務妥適性及友善程度

本所網站係依據行政院函頒之「行政機關電子資料流通實施要點」及研考會函頒之「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」相關規定提供分類檢索服務。

A. 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例：

(A) 於中文主頁提供主題、施政、服務等 3 種檢索方式。

(B) 資訊內容 100% 符合「政府入口網」檢索類別。

B. 檢索服務便捷度：

(A) 分類檢索：分為主題分類、施政分類及服務分類 3 項。

分類檢索類別	檢索內容	分類檢索第一層
主題分類	政府資訊內容主題導向，類似網站慣用之主題分類檢索方式	900 綜合行政、200 外交及國防、800 衛生福利勞動等項目
施政分類	對公務同仁提供之分類方式，政府業務功能導向	100 其他政務、J00 輔助事務、100 內政及國土安全等項目
服務分類	從民眾角度提供之分類方式，以生活化、民眾熟悉的方式進行檢索	200 出生及收養、700 婚姻、C00 購屋及遷徙等項目

(B) 全文檢索：分為搜尋標題、內文及關鍵字 3 項。

C. 提供檢索功能說明及使用範例：

本所網站上方進入檢索頁面可查閱分類檢索操作方式，於網站右側邊欄設連結至「檢索功能操作說明與範例專區」。

(二) 線上服務及電子參與

1. 線上服務量能擴展性

從申請書表下載，到線上申辦，本所持續的增加網路申辦的項目，並加強推廣提升績效，提供民眾可以不出門，亦能透過網路辦理戶政事的便利性。

(1) 線上服務及使用情形

A. 提供線上服務項目共 90 項：

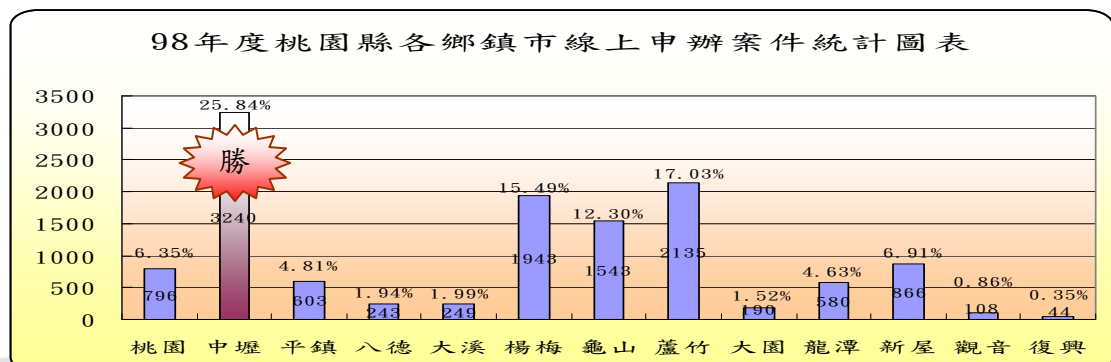
線上服務項目及辦理情形		
項 目	辦 理 情 形	提供比率
申請書表下載	中文網站提供 35 項申請書表下載，英文網站提供涉外申請書 13 項，均提供 PDF 及 DOC 格式供選擇。	100%
線上申辦 【P. 90, 附件 21】	提供 6 項線上申辦項目(預約中文謄本、戶口名簿、英文謄本、門牌證明、自然人憑證，及中文謄本郵寄到家)，除以電子郵件或簡訊通知辦理進度與取件外，並可線上查詢進度及網路繳費等。	16%
預約登記	提供 22 項預約戶籍登記服務，線上先預約，洽公免等候。	71%
其他延伸服務	設置主任信箱即時回應民眾意見，及提供 13 項民事繼承、社服單位、檔案應用等表單及資料下載服務。	
MyEGov 連結服務	透過 MyEGov 提供本所線上申辦資訊及頁面連結，擴展線上服務高度及廣度。	

98 年度線上申辦項目增加「郵寄到家」服務，項目成長率 20%：

(本年度提供線上申辦項目數 6-上年度提供線上申辦項目數 5)/(上年度提供線上申辦項目數 5)X100%= 20%。

B. 民眾使用情形

(A)為積極提升服務件數，特提供開車族線上預約免下車取件服務，期提高民眾申辦意願，98 年度本所績效名列全縣第一。



(B)使用情形：

線上服務民眾使用情形	
項 目	使 用 情 形
申請書表下載	自 97 年始網站提供戶籍登記申請書表下載，累計下載 57,628 次。
線上申辦	預約申辦中文謄本、戶口名簿、英文謄本、門牌證明及自然人憑證，自 97 年始累計件數 9,179 件，辦理績效全縣第一。
預約登記	98 年度線上預約戶籍登記計 41 件，節省民眾等候時間約 500 分鐘。
其他延伸服務	1. 98 年度主任信箱意見反映 1 件。 2. 97 年始，網站提供民事繼承、社服單位、檔案應用等表單及資料下載，累計服務人次 13,885 人。
MyEGov 連結服務	透過 MyEGov，廣泛宣導線上資訊，拓展線上申辦管道，會員推薦計 39 人。。

(本年度線上申辦案件數 3240—上年度線上申辦案件數 5939)/(上年度線上申辦案件數 5939)X100%= -45%。

以 PDCA 說明線上申辦問題，提出解決之道，全力提昇績效。



(2)線上服務推廣績效：

A. 辦理推廣行銷：

宣導方式	辦理情形
推廣活動	辦理推廣行銷活動，提升民眾對於線上服務的認知，本年度辦理宣導活動 11 場次(含配合中壢市公所宣導活動、自然人憑證收發證、門牌整編下鄉等)，宣導人數 5,470 人次。
網站宣導	強力於本所網站宣導線上服務訊息，98 年度線上宣導人數計 46,653 人次。
電子郵件宣導	處理民眾線上諮詢電子郵件，回覆內容主動提供線上申辦服務訊息，計 68 件。
電子行銷	利用電話語音系統、電子字幕機、電子報等，宣導線上申辦訊息，提供資訊並請民眾多加利用。
現場行銷	於受理櫃檯張貼線上申辦訊息，推廣洽公民眾使用，每日宣導人次達 1,000 人次。

B. 辦理滿意度調查：

98 年度線上申辦滿意度調查，逾 8 成 5 民眾知道線上申辦服務，其中約 5 成民眾曾實地操作，操作者中認為使用困難者近 7 成。本所研提系統改善建議如下：

問題彙整	解決方式
大宗謄本案件，申請人基本資料欄位必須逐筆重複登打，耗費時間，宜修正系統可複製帶出。	系統已修正可自動帶出申請人基本資料，節省線上申辦時間。
案件未依編號排序，搜尋不易，無法判斷「辦理中」與「待辦」案件，易掛萬漏一。	系統已修正可依案件編號排序，並於索引清冊加列申請人姓名，增進處理效率。
系統未能過濾非上班時間，民眾假日線上送出申請案件後至戶所無法取件，而有抱怨。	系統已就上班日加以設定，可過濾假日不提供取件，無法選取。
系統無法稽核申請人身分證號是否輸入有誤，當民眾誤登統號時，產生查證困難，延遲辦理時效。	系統已增設稽核申請人所輸入身分證號是否符合邏輯之功能，增加處理效益。

(3) 電子表單簡化績效：

檢討本所 97 年度 48 項電子表單之必要性與合宜性，經簡化為 35 項

A. 原 4 項原住民身分及民族別申請表單簡併為 1 項。

B. 檢討網站刊登申請書表，計簡化 10 項線上戶籍登記表單。

2. 電子參與多樣性

(1) 電子參與多元程度

電子化的多樣性，增加民眾選擇性，提高使用率，但民眾願意使用的基礎在一資訊的安全性與隱密性。【P. 91, 附件 22；P. 89, 附件 23】

本所電子參與多元化使用情形	參與方式	互動機制	實際回應
	電子信箱 線上諮詢	設有諮詢信箱、陳情信箱、主任信箱供民眾諮詢或意見表示。	網管人員於每天上午 10 時及下午 14 時進行電子郵件整理，並於 3 日內回覆，年度件數計 181 件。
	提供意見 反應留言板	提供民眾自由發言或進行法令與業務諮詢。	網管人員每日檢視留言版，若民眾留言，則於 3 日內回覆，回覆案件累計 75 件。
	提供 民眾討論區	含結婚登記、申請謄本等 4 項主題，累計 1,217 人閱讀，8 人回應	設置討論區使用規範，積極鼓勵民眾發言、消極避免不當發言，若有違反規則情事，保留刪除權利。
	提供 網路投票	以檔案應用宣導為主題，兩項問題網路投票合計 261 人次。	搭配業務更新主題，進行措施預告、宣導或徵詢民意，99 年並辦理「網羅戶政好幫手，投票好禮送給您」活動
	設置知識管 理平台	設有家令題庫專區、提供內部顧客知識分享及意見交換平台。	各業務承辦人於公布欄傳遞資訊計 43 則、辦理兩次線上測驗、並有同仁分享觀摩心得計 13 則。
	代填傾聽民 意系統	代填服務計 3 件，將民意上達至內政部戶政司傾聽民意系統。	記錄戶政司傾聽民意系統回覆情形，並每月製作報表追蹤民情與輿論，共 12 次。

(2) 設置行銷式推廣網頁：

A. 文宣行銷網站成效：在本所中文首頁建製宣導專區行銷服務與推廣業務。

(A) 設置「族譜製作教學光碟專區」宣導檔案應用。	 族譜製作 教學光碟
(B) 設置「線上申辦服務」，提供民眾以「網路代替馬路」新選擇，節省等候時間。	 本所開放五項 線上申辦服務
(C) 設置「百年典藏風華再現，戶籍資料回顧展」。	 百年典藏 風華再現
(D) 建「菸害防治法宣導」，加強國民健康，打造無菸職場。	 菸害防治法 室內公共場所及三人以上 室內工作場所全面禁菸
(E) 置「按摩小站開幕活動」，扶助弱勢提倡視障按摩。	 按摩小站 12分鐘100圓 可採預約或現場報名
(F) 設「結婚須登記，牽手一世紀」行銷網頁，宣導結婚登記制。	 結婚須登記 牽手一世紀
(G) 設「戶政大戲院專區」播放法令與服務的宣導影片與動畫。	 戶政大戲院 影音專區

B. 設置出版刊物專欄：公開本所之季刊及為民服務白皮書等刊物，彙集戶政最新消息、法令及活動做一次行銷。

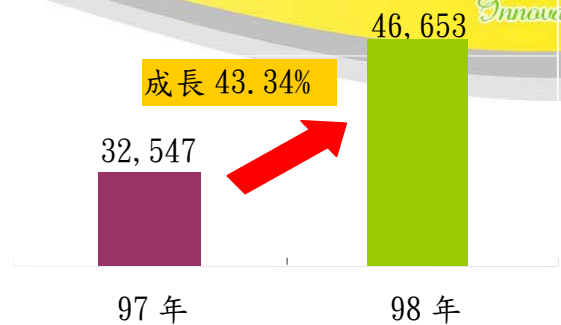
C. 置入性行銷文句：於民眾線上諮詢答覆內容後，加「新廳舍搬遷」及「開放線上申辦服務」及「1999 縣民諮詢服務專線」之行銷文句，計 68。

D. 設置 RSS 訂閱服務，使用者可透過 RSS 閱讀器、支援 RSS 功能的瀏覽器或手機、PDA 等工具主動接收本所最新消息與更新法令，本所發布訊息共計 54 件。

E. 創新提供「二維條碼」，廣泛應用於本所機關資訊、RSS 電子報及電子信箱資料等信息，民眾可利用手機或 PDA 快速讀取本所資訊。

F. 提供網頁瀏覽到訪人數功能，包括今年瀏覽人數及累積瀏覽人數，便於了解網站使用人氣指數。

年度	當年瀏覽人數	累積瀏覽人數
97 年度	32,547	188,027
98 年度	46,653	234,680



G. 提供文書檔案下載計數功能，便於了解民眾最需要的申請書種類，做為維護之優先標的。

三、創新加值服務

(一)提供創新（意）服務情形

1. 有價值的創意服務

本所創新服務結合資訊科學性、歷史性及關懷性等面向發展，創造了無形的服務附加價值(Value Added Services)，說明如下：

※服務措施創意程度：共有 8 大類創新具體作為

各項服務創新情形	創新項目		備註
	(1)服務時間彈性調整	「1、2、3」自由選	
	(2)服務地點延伸	「四到活魚」機動服務	
	(3)跨域整合創新	整合跨機關服務資源	
		設置「分身型」自強工作站	全縣唯一
	(4)資訊科技創新	手機或 PDA 連結二維條碼上網	全國首創
		於網站設置戶政電子圖書館	全國首創
		戶政法令彙編系統	全縣首創
		門牌定位查詢系統	全縣首辦
	(5)檔案管理創新	建置「生死結離」資料庫	全國首創
		檔案定位查詢系統	全縣首創
	(6)服務加值創新	公文檔案數位化	
		族譜製作教學光碟	全國首創
		中壢戶政大事記	全國首創
		戶政史料風華再現	全縣首創
	(7)營造在地人文特色	創新贈送結婚祝福賀卡	全縣首創
	(8)實現文官核心價值中之「關懷」作為		全縣首辦

分項說明如下：

(1)服務時間彈性調整：提供「1、2、3 自由選」服務時段，使民眾依自己的時間，選擇最方便的洽公時段。

- A. 一早服務(早起的鳥兒有蟲吃)，本所提早於上午 7 時 30 分即受理各項戶籍登記，年度共受理 836 件，民眾滿意度達 98%。
- B. 二午服務(中午不打烊)，中午於 12 時至 13 時排班輪流受理戶籍登記業務，年度共受理 13,142 件。
- C. 三假日(假日受理預約結婚登記)，自 97 年 5 月 23 日起，於例假日安排專人受理結婚登記，98 年度受理 72 件，民眾滿意度高達 100%。



於早上 7:30 提早受理

中午 12 時-13 時彈性上班

假日受理結婚登記

(2)服務地點延伸：提供「四到活魚機動服務」(FISH Service)：到廠(Factory)、到機關(Institution)、到校(School)、到府(Home)，達到只有服務沒有距離，共受理 8,013 件，共節省民眾 7,450 小時。【P. 92~94, 附件 24~25】

【四到活魚機動服務執行情形】



(3) 跨域整合創新：

A. 整合跨機關服務資源

與他機關業務有相關聯結時，主動通知進行聯合服務，98 年於門牌整編時與中壢地政事務所聯合，下鄉改註戶口名簿 694 件、換發國民身分證 1,874 件及換發土地及建物所有權狀，本項服務滿意度高達 99.34%。

B. 全縣唯一設置「分身型」自強工作站

於內壢自強里集會所二樓置 8 名同仁，7 個櫃台，服務偏遠內壢地區民眾，各項登記均能受理，宛如本所分身，服務里數約 24 個里，服務人口數約 10 萬人，年度服務件數為 81,680 件，占整體績效 22%。

本所自強工作站週邊環境優美並有大型停車場，民眾洽公環境寬敞舒適



本所與自強站案件數成長情形	年 度	97 年	98 年	成長數	97 年與 98 年 成長比率
	本 所	288,888	294,681	5,793	2.01% ↑
	自強工作站	80,128	81,680	1,552	1.94% ↑
	合 計	369,016	376,361	7,345	1.99% ↑

(4) 資訊科技創新：

A. 本所自行研發以「手機或 PDA 連結二維條碼」上網，連結本所網站及電話，操作簡單。



B. 本所自行研發首創於網站設置戶政電子圖書館，將本所出版之各項刊物均加上此二維條碼，便利民眾上網閱讀。

C. 戶政法令彙編系統：

本所將所有戶籍法規或函釋命令有變更、廢止等情事，由專人收集彙整並即時更新建檔。

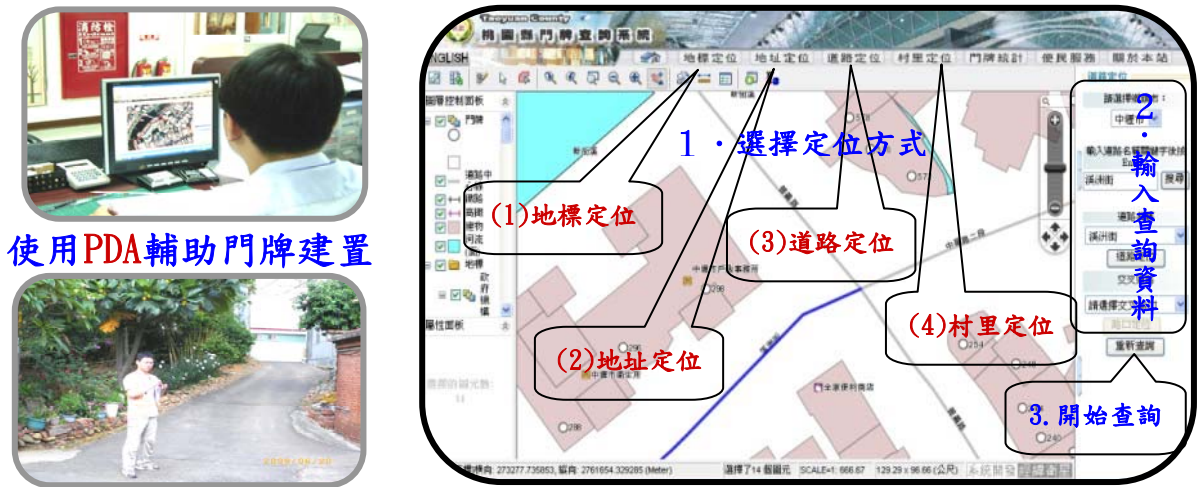
桃園縣中壢市戶政事務所

戶政法令彙編系統

本所同仁使用實況

使用「關鍵字」搜尋快速又正確！

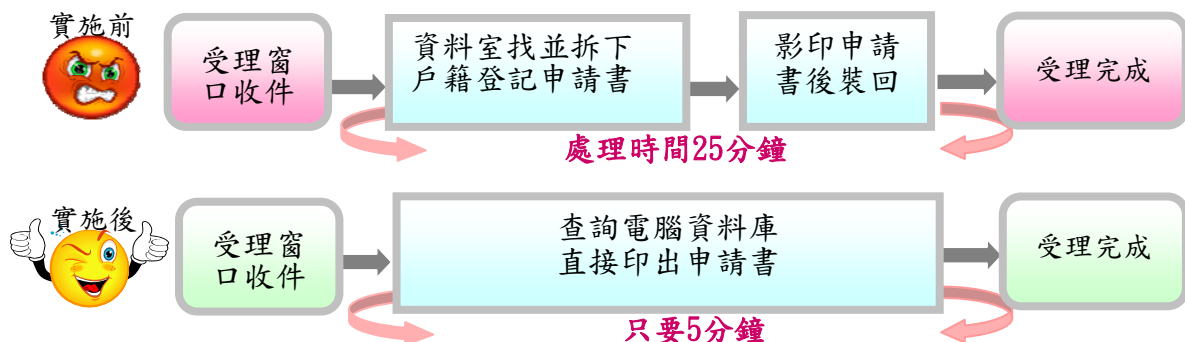
D. 門牌定位查詢系統：98 年度已建置完成；民眾透過下列四種定位方式可快速查詢門牌正確位置。



E. 建置「生死結離」資料庫

本所秉持自行研發創新的精神，全縣首創將民眾申請率最高之「出生、死亡、結婚、離婚」申請書及附件掃描建檔，目前已完成民國 36 年至 43 年及民國 80 年至 98 年資料之建檔，建置資料之筆數為 196,305 件，98 年度查詢件數 1,709 件，節省 570 小時。

生死結離線上查詢績效統計表	項目	98 年												合計	所占比例
		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月		
	出生	4	2	2	3	9	9	31	21	29	26	36	34	206	12%
	死亡	4	4	1	2	1	4	8	11	12	10	9	12	78	5%
	結婚	0	1	6	2	9	33	51	56	54	85	70	30	397	23%
	離婚	20	18	20	17	21	63	88	102	98	293	171	117	1028	60%
	合計	28	25	29	24	40	109	178	190	193	414	286	193	1,709	100%



(5)檔案管理創新：本所榮獲第7屆機關檔案管理金檔獎並獲檔管局評定最具創意機關，獲得5項績優標竿事蹟作為，為本屆戶政獲獎機之首。

A. 檔案定位查詢系統

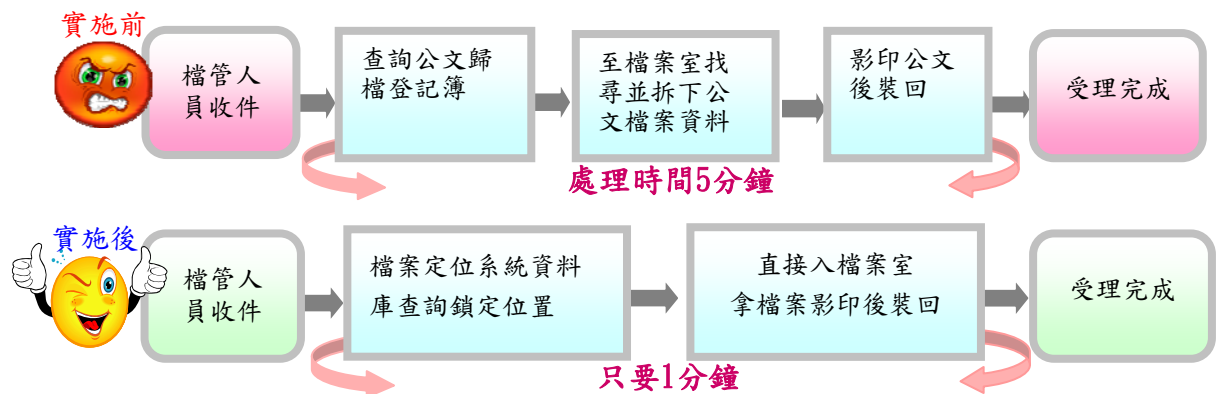
本所針對公文檔案室及戶籍登記申請書之檔案室自行設計公文檔案及戶籍登記申請書定位系統，以快速查到檔存資料之位置，98年度查詢公文檔案件數288件，戶籍登記申請書檔案1,319件，節省107小時。



公文檔案查詢系統

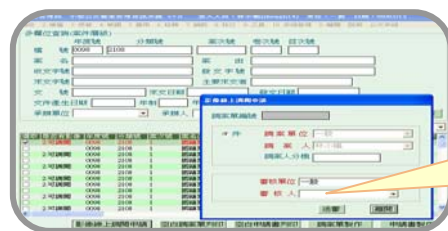


戶籍登記申請書檔案查詢系統

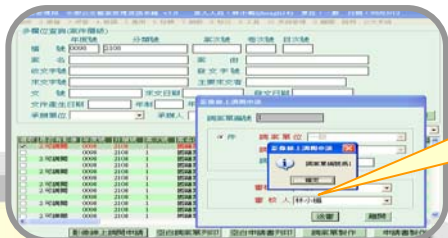


B. 公文檔案數位化

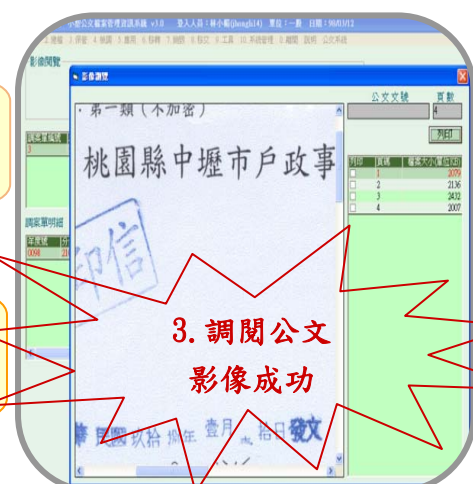
本所率先使用檔管局驗證之小型公文系統辦理線上調閱影像公文，目前就永久性檔案進行掃描，計掃描463件。



1. 點選調案
審核主管



2. 確認是否
送審



3. 調閱公文
影像成功

(6) 服務加值創新

針對本所戶政資料保存的機關特質，我們研發多項創意服務：

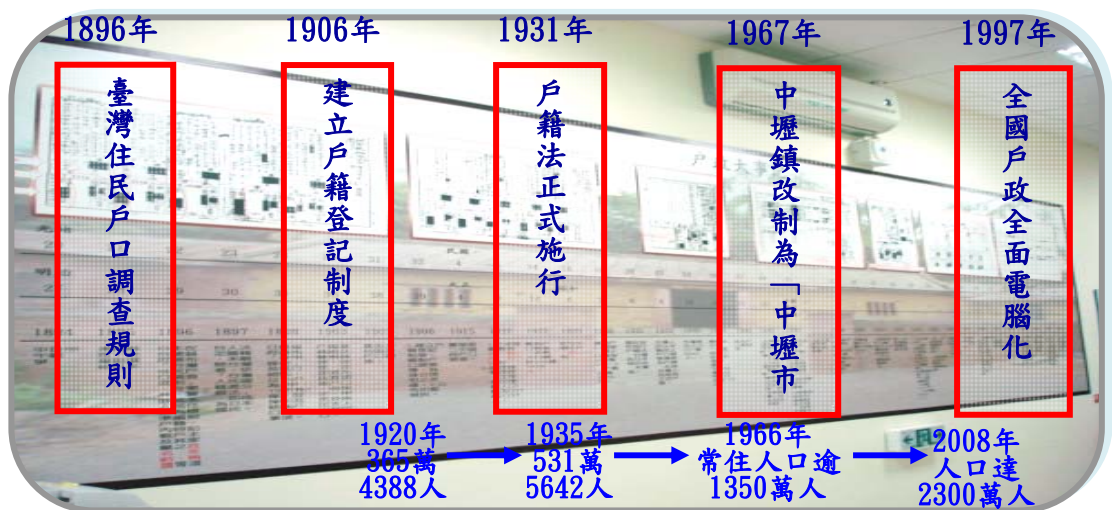
A. 族譜製作教學光碟的提供

自行研發將戶籍資料活化應用於族譜製作，本項創新服務經由台視、聯合報及中央社等媒體大幅報導後，引起廣大迴響，詢問及索取族譜光碟電話、E-mail 絡繹不絕，計發出族譜光碟 408 片。為提升族譜光碟的應用功能，利用 PDCA 方式檢討，目前已推出升級版之族譜光碟，並刊登於網站以利民眾下載使用。



B. 中壢戶政大事記

加深民眾對戶政史料的認識，戶政歷史自日據時期開始迄今，長達百年，檔存的戶籍史料極為珍貴，本所蒐集資料後製成戶政大事記，期能了解戶政的歷史演變及人口數的變化。



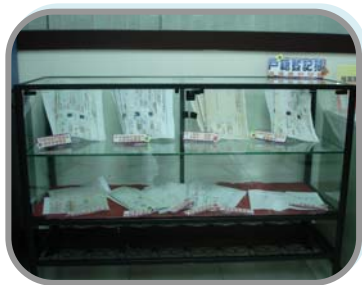
C. 戶政史料風華再現-走進遺忘角落，重拾精彩點滴

透過檔存資料收存展示，引導民眾認識戶政歷史的過去，營造本所特色，共展出八大主題：生之喜悅(出生證明書)、人生旅程-

最後入火車站(死亡證明書)、山盟海誓 情定一生(結婚證書)、典藏歲月足跡(戶籍登記簿)、歲月的通行證(國民身分證)、我們都是一家人(戶口名簿)、我家的面子掛得住(門牌)、歷史上的今天(公文的故事)。



百年典藏 風華再現大型史料海報暨原貌活化展示



D. 創新贈送結婚祝福賀卡

為使民眾記住感動的那一刻，於辦理結婚登記時，本所貼心致贈祝福小卡片，祝福結婚當事人幸福快樂長長久久，計贈送 666 張賀卡。

(7)營造在地人文特色：

本轄為客家族群聚集之地，客家文化為在地文化特色，因此，推廣辦理「營造戶政公事客語無障礙環境」。



(8)實現文官核心價值中之「關懷」作為：

本所針對於弱勢族群主動辦理各項關懷之具體行動，來實現文官核心價值，提升同仁之愛心與熱誠，並增進弱勢族群之福利與協助擺脫困境。

針對弱勢族群之6項具體作為	項目	具體作為
	1. 協助就業	金融海嘯失業人口增多，本所跨機關與中壢就業服務站合作，每週四由就業外展人員至本所協助民眾就業諮詢，在 97 年至 98 年多元就業方案中計推薦 588 人。
	2. 災難關懷	88 水災本所同仁本於人飢己飢、人溺己溺的同胞愛精神，主動捐款協助其渡過難關
	3. 弱勢關懷	1. 機關訪視：由主任帶領同仁至睦祥育幼院及心燈心智教養院訪視，並發起同仁購買其院生製作之盆栽。 2. 協助高風險家庭通報：對於單親及離婚之特殊家庭個案，通報社會處，年度計通報 30 件。 3. 設置愛心櫃台：遇有年老及身障人士洽公，免取號碼牌由專人優先受理，年度計受理 92 件。 4. 設置免下車愛心服務鈴：服務開車洽公之身障人士，免下車由專人服務。
	4. 進用身障人員	本所進用身障人員 4 人，佔本所編制 5%，超過規定進用人數 4%，故本所連續 4 年獲得勞委會頒發用身心障礙人員「金展獎」殊榮。
	5. 成立按摩小站	本所與桃園縣政府勞動及人力資源處合作，於本所設立視障按摩小站，協助視障人士就業。
	6. 完備無障礙設施	本所為提供身障人士服務，設置有無障礙停車位、無障礙坡道、導盲磚、無障礙愛心鈴、無障礙電梯、無障礙廁所、輪椅及 3A 無障礙網頁等多項無障礙設施。【P. 83, 附件 14】

2. 服務措施延續性及標竿學習效益

(1)服務措施延續性

A. 為落實各項便民服務，本所原採行『六延服務機制』，陸續推動『14 個跨區域及跨機關橫向整合服務』，98 年起並增加民眾辦理戶籍登記後『提供得向 14 個機關辦理 16 項延伸性服務的資訊消息』，讓服務的觸角延伸到民眾有需求的地方。

※本所『六延服務機制』辦理情形：

服務項目	服務內容	績效	效益
1. 延伸服務據點	1. 成立「分身型」自強工作站。 2. 提供「四到活魚機動服務」(FISH Service)—到廠、到機關、到校、到府。	81,680 件 8,013 件	1. 服務內壢地區 24 個里民。 2. 節省民眾時間共 7,450 小時。
2. 延伸服務時間	提供「1、2、3 自由選」服務時段。	14,050 件	節省民眾時間共 7,025 小時。
3. 延伸服務項目	1. 全國跨所異地申辦案件。 2. 全縣跨所異地申辦英文謄本。 3. 提供免費法律、法令諮詢服務。 4. 全面清查未換領新式身分證。	68,932 件 103 件 26 件 1,155 件	1. 服務 0 距離。 2. 服務 0 距離。 3. 有效解答民眾疑難問題。 4. 保障民眾權益。 5. 節省民眾時間共 731 小時

	5. 全國領先日據謄本數位化。 6. 研創「生、死、結、離申請書」戶籍資料庫。	2,191 件 1,709 件	。節省民眾時間共 570 小時。
4. 延伸服務人員	1. 後線同仁機動支援。 2. 主管走動式服務。	0 等待	縮短民眾等待時間。
5. 延伸服務櫃台	設置愛心櫃台、快速櫃台、多功能服務櫃台、國籍、門牌、英文謄本、自然人憑證專櫃、提供殘障人士免下車服務。	50,122 件	節省民眾時間共 3,342 小時。
6. 延伸服務管道	提供書面、電話、傳真、網路預約、通信申請、電子報、網路快速查詢門牌地址等服務。	4,527 件	節省民眾時間共 302 小時。

※陸續推動『跨區域及跨機關橫向整合服務』辦理情形：

合作對象	整合服務內容	98 年度效益	
1. 戶政機關	1. 與觀音、平鎮戶政聯合辦理「電話禮貌交叉互測」。 2. 全國戶政事務所跨所辦理戶口名簿補註、換證、入監人口結婚查實。	1. 提升電話禮貌服務品質。 2. 延伸服務據點。	1. 計測 79 人次，平均 92.9 分。 2. 計 1,788 件。
2. 地政機關	1. 與中壢地政聯合辦理「電話禮貌交叉互測」。 2. 四合一聯合服務—住址變更或改名主動通報地政修改地籍資料。 3. 運用地政—免書證免謄本系統，申辦遷徙或門牌。	1. 提升電話禮貌服務品質。 2. 一處交件，全程服務，避免民眾兩地奔波。 3. 書證謄本減量。	1. 計測 47 人次，平均 91.7 分。 2. 計 1,112 件。 3. 計 1,150 件。
3. 稅務機關	1. 四合一聯合服務—住址變更或改名主動通報稅務局辦理繳款書(稅單)投遞地址或姓名變更。 2. 辦理自然人憑證。	一處交件，全程服務，避免民眾兩地奔波。	1. 計 1,651 件。 2. 計 851 件。
4. 監理站	四合一聯合服務—住址變更或改名主動通報監理站辦理當事人駕(行)照地址變更。	一處交件，全程服務，避免民眾兩地奔波。	計 2,314 件。
5. 警政機關	1. 利用法務部「刑事案件查詢系統」辦理改名。 2. 請員警實地「戶口查察」。 3. 至縣警局調閱口卡片資料。	1. 書證謄本減量。 2. 確定居住事實辦理遷徙登記。 3. 民眾補證免佐證。	1. 計 4,368 件。 2. 計 707 件。 3. 計 37 件。
6. 移民署	運用入出國及移民署查詢國人入出境資料。	書證謄本減量。	計 1,447 件。
7. 學校單位	1. 辦理國中生初領證服務。 3. 辦理戶政法令宣導。	1. 延伸服務據點。 2. 宣導戶政法令	1. 計 2,750 件。 2. 計 2 場。
8. 就業機購	勞委會職訓局在本所駐點服務(就業外展人員)。	提供民眾就業免費諮詢。	計推薦 588 人。
9. 醫療院所	1. 辦理民眾換補發身分證。 2. 辦理民眾印鑑證明。	服務行動不便人士。	計 110 件。
10. 金融機構	協助查證偽冒證件(警示帳戶)	防範偽變造身分證杜絕犯罪。	計 130 件

11. 社區團體	1. 與里辦公處合作，辦理門牌整編證件改註。 2. 與社區、公所、里辦公處合作，辦理戶政法令宣導。 3. 「戶政就在您家」季刊函送里辦公處公布宣導。	1. 延伸服務據點。 2. 公私部門合作宣導深入民心。 3. 資訊加速傳遞。	1. 計 1,874 件。 2. 計 10 場。 3. 計 4 次。
12. 社會處	代發身心障礙者專用停車證	服務行動不便人士。	計 2 件
13. 外交部領事事務局	協助查證偽冒證件	防範偽變造護照杜絕犯罪。	計 61 件
14. 媒體	與媒體關係友善，媒體主動刊登服務績效。	藉媒體將創新訊息傳達大眾。	電視 1 次 報紙 2 次

※98 年起民眾辦理戶籍登記後『提供得向 14 個機關辦理 16 項延伸性服務的資訊消息』執行情形：

登記類別	延伸服務機關	提供延伸性服務資訊
出生	中壢市公所	婦女第一胎生育補助
	中壢衛生所	疫苗接種
	父母投保單位	申辦健保
	教育部	閱讀從 0 歲開始父母手冊
	內政部兒童局	輕鬆掌握 0 至 6 歲的成長起點手冊
死亡、離婚	桃園縣政府社會處	離婚及單親家庭子女照顧需求調查
離婚	外籍配偶原屬國	離婚登記
初設戶籍	中央健保北區分局	換發健保 IC 卡
姓名、統一編號、出生年月日變更(更正)	台灣電力公司	變更電費收據資料
	台灣自來水公司	變更水費收據資料
	中華電信公司	變更電信費收據資料
	金融機構	變更存款資料
	外交部領事事務局	換護照
	中央健保北區分局	換健保 IC 卡
	桃園縣政府社會處	換身心障礙手冊
其他	僑務委員會	華僑證照、僑生輔導業務

B. 落實執行職務代理制度，為齊一內部作業程序，加強同仁專業知能，建置戶籍登記 35 項 SOP 標準化作業流程，每項均含「作業流程」、「工作說明」及「法律依據」，資訊公開，提供人民知的權利。

(2)創意服務措施持續檢查改善，本所的因應機制如下：

A. 運用民眾現場洽公及參與 12 次戶外宣導時辦理問卷調查，藉以瞭解外部顧客對本所推廣之服務措施是否滿意，計 3,214 人次，調查結果作為續辦之參考。

- B. 每月定期舉辦員工教育訓練，員工就各項創意服務措施或法規條文，會中提出探討對策，年度計 12 次。
- C. 當有最新修訂法規或政策推行時，本所運用全國首創「快可立資訊聯絡網(Quick Net)」，在第一時間將訊息傳達至全體人員，並採不定期會議研討方式，使各項便民服務措施更臻完善，年度計 226 次。
- D. 每季召開所務會議，針對各項計畫及服務措施，由主管向同仁說明計畫內容及執行方法，請同仁配合執行，年度計 4 次。
- E. 訂定「創意點子王」提案制度實施計畫，鼓勵同仁提出具體建議或創新作法，建立全員參與制度，不斷提出改善之建議，共計研提 10 案，參採 7 案，參採率 70% 。
- F. 呈現等待人數之持續檢討改善策略：
- (A) 多媒體電視三分割畫面，最上層為本所服務措施宣導、最下一層則引導民眾至取號櫃檯辦理，讓民眾等待時間觀賞電視節目不致心浮氣燥，又可瞭解本所各項服務措施，同時也不會發生過號情形。
- (B) 本所網站設置即時視窗顯示「等待人數」，民眾洽公前可透過網站有效掌握時間，避開人潮。
- G. 透過標竿學習的過程向他人學習，引領本所持續改善各項服務措施。【P. 95, 附件 26】

※98 年標竿學習成果如下：

	日期	機關名稱	學習後之改善措施	參觀人數	達成率
標竿學習成果	6/1	台北縣新莊市戶政事務所	1. 訂定示範觀摩標準化作業計畫，設置專責導覽。 2. 設置本所為民服務之承諾標語—真心關懷快樂服務。 3. 除考核資料以電子書方式呈現外，更將本所網頁及刊物，結合「二維條碼」透過手機或 PDA 瀏覽。 4. 設置免下車快速服務區。 5. 致贈結婚新人祝福賀卡。 6. 訂定網站找碴計畫，提高網站正確性。	主任等 11 人	100%
	6/9	台北市萬華區戶政事務所	1. 設置心靈補給站，提供民眾咖啡及多樣書報雜誌。 2. 結合不同時代相片，精心規劃新人專屬休息室。	主任等 10 人	100%
	8/10	第 1 屆政府服務品質獎北區	設置綜合單一服務櫃台，優先服務洽公民眾審查證件是否準備齊全，避免浪費寶貴時間	主任等 3 人	100%

	示範觀摩會			
11/11	彰化縣彰化市戶政事務所	民眾等候區前設置多媒體播放系統，宣導本所各項服務措施	主任等 4 人	100%
11/11	台中縣土牛客家文物館	設置客家文物展示專區。	主任等 4 人	100%

(3)創意服務措施提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果

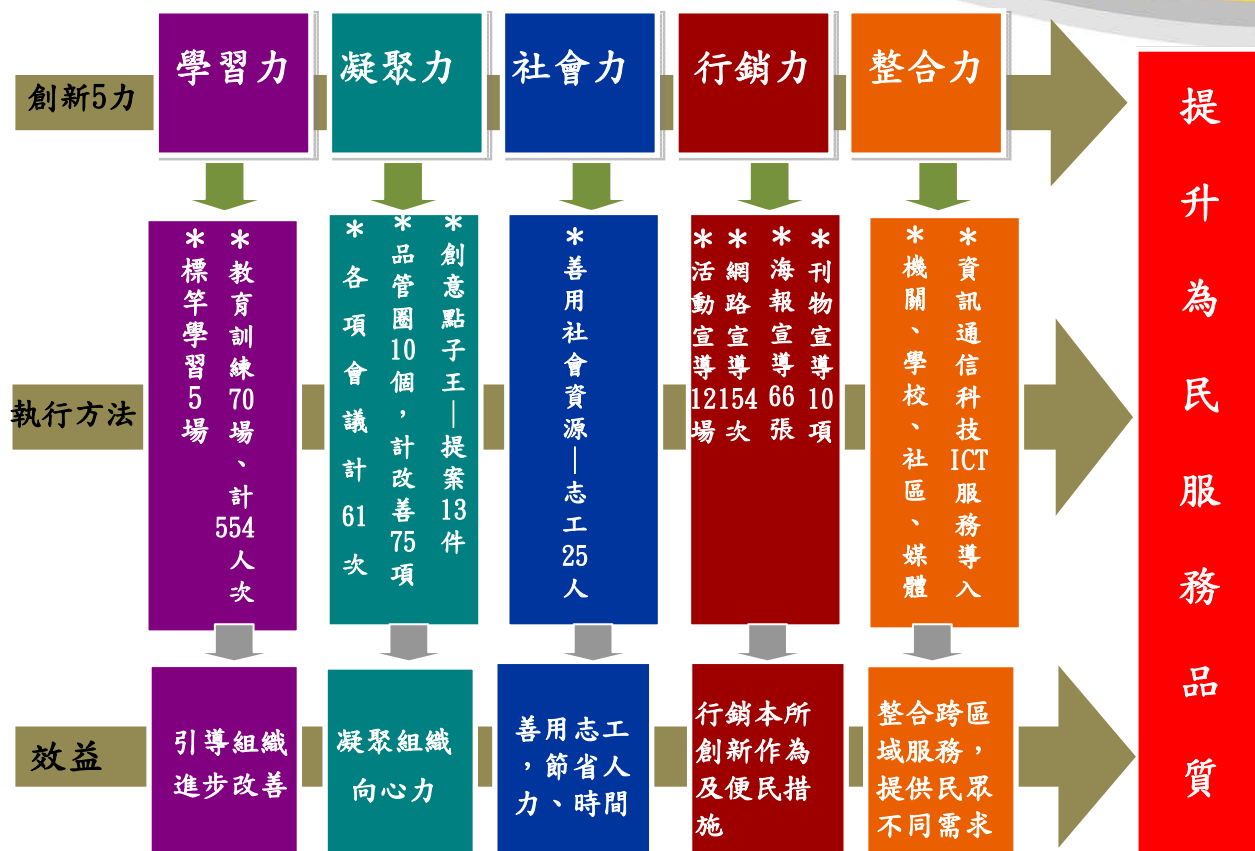
本所採取「截人之長，補己之短」的學習方法，並進而驅動強烈的競爭力與榮譽感，除為其他機關作為標竿學習的效益外，更展現本所創新與精進的精神。

98 年度 其他 機關 學習 本所 一覽 表	日 期	機 關 名 稱	學 習 內 容	參 觀 人 數
	8/28	桃園縣 13 鄉鎮市戶政事務所檔案管理業務研討會	檔案管理、規劃及創新績效	51 人
	10/30	本縣其他機關共計 72 個單位參與(桃園縣機關檔案管理業務示範觀摩會)	戶政工作、創新措施、洽公環境；檔案管理、規劃及創新績效	92 人
	10/15	行政院環境保護署環境保護人員訓練所	檔案管理業務	5 人
	10/15	基隆市安樂區戶政事務所	戶政工作、創新措施及洽公環境	3 人
	11/12	桃園縣新屋鄉戶政事務所	戶政工作、創新措施、洽公環境及檔案管理、規劃	2 人
	11/26	台北縣蘆洲市戶政事務所	檔案管理、規劃及創新績效	4 人
	12/01	台北縣板橋市戶政事務所	全面提升為民服務暨推行公事客語優質作法	40 人
	12/09	桃園縣中壢市興仁國小	提升為民服務措施介紹	200 人
	12/22	台北市信義區戶政事務所	檔案管理、規劃及創新績效	3 人
	參觀機關共計 92 個		參觀人次共計 400 人	

3. 服務措施執行方法效能性

為使各種服務措施的執行方法更具效能性，本所特別重視從『學習力、凝聚力、社會力、行銷力、整合力』等策略性創新 5 力著手。

(1)策略性創新的致勝關鍵-創新5力



(2)服務措施效能性的探討：

服務項目	辦理績效	服務人數	每人平均受理績效	滿意度
早起鳥兒有蟲吃 (07:30~08:00)	年度辦理 836 件	512	1.63 件	98%
幸福有約 假日結婚登記	年度辦理 72 件	80	0.9 對	100%
到機關受理 自然人憑證	年度辦理 851 件	138	6.2 件	97.8%
下鄉受理門牌整 換發國民身分證	年度辦理 1,874 件	108	17.4 件	99.34%

※效益分析：上列服務措施所支出的行政成本與受益人數相比，並不符合成本效益；惟問卷調查結果，民眾對本所提供該項服務措施均呈現高度滿意，且公私部門最大差異性，即在於政府提供人民服務不以成本考量為前提；因此，為體現政府服務的公共價值，仍做為廣續辦理執行策略。

參、未來努力方向

一、質量並進：

- (一)全新廳舍革新新氣象：舊廳舍受限舊有格局，造成民眾反應事項，改善困難度高，本所透過新建廳舍，將民眾需求完全改善，民眾至新廳舍洽公滿意度高達 95.94%，本所仍持續改善，以達成 100%為目標。
- (二)優質、創新、熱情之服務團隊：透過成立專案小組（如服務創新精進小組、檔案管理精進小組等），透過群體腦力激盪及 PDCA 運作模式，全力以赴，全面精進為民服務之質與量。

二、創造與精進：

- (一)配合縣政計畫：全力執行本縣航空城施政計畫，再造國都之門新氣象。
- (二)科技及人性並重：致力發展應用科技以符合人性化需求，全力提升國家行政競爭力。
- (三)多元弱勢之關懷：持續關懷弱勢，透過跨機關合作服務，提供及時加值的服務。
- (四)深耕在地之文化：形塑客家族群風華，營造客家文化特色之典範。
- (五)受理櫃台數位化：受理櫃台設置結合叫號系統及法令宣導之數位液晶顯示螢幕，以利民眾辨識承辦櫃台，流暢受理動線，並即時傳播最新戶政法令訊息予民眾周知。
- (六)全方位型戶政服務：創造優質服務，積極參與社區活動、提升戶政便民措施，並廣為運用電子、平面、社區媒體、電子書、宣導品等管道傳播戶政訊息。



肆、附件

【附件 1】本所 98 年度提升服務品質實施計畫

壹、計畫依據：

桃園縣政府 98 年提升服務品質實施計畫。

貳、計畫目標：

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、鼓勵機關積極進行多面向整合各級政府服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

參、實施單位：

本所各股、人事、會計等單位。

肆、實施方式：

- 一、藉由所務會議、主管會議、研考會議及品管圈會議訂定計畫，由上而下或由下而上推動，全員參與。
- 二、成立提升服務品質委員會負責規劃推動以及追蹤管制。

伍、管考稽核

- 一、本所定期查核測試機制為電話禮貌測試及公文品質檢核；不定期查核測試機制為法令測驗。
- 二、配合上級定期及不定期考核，準備受考資料，依查核結果及改進事項，於一週內改進回覆。
- 三、本所各項查核測試結果列為平時考核及年終考核依據；上級考核結果依受考等第按比例辦理敘獎。

陸、經費

各項經費由戶政業務費項下支應。

柒、本計畫如有未盡事宜，得隨時修正補充之。

捌、具體實施計畫暨內容

實施要項	評核項目	評核指標	檢核項目	每季評核指標	完成期限	執行單位	預期效益
壹、便民標準服務	一、機關形象	(一)服務場所便利性	1. 提供舒適、明亮、整潔、綠美化的洽公環境。	第1季 規劃本所廳舍內、外各項空間綠美化工作。	經常性辦理。	各股	檢視服務場所，務使服務環境達到民眾最高便利性。
				第2季 ◎執行本所廳舍內、外各項空間綠美化工作。 ◎規劃本所一、二、五樓廁所綠美化工作。			
				第3季、第4季 執行本所一、二、五樓廁所綠美化工作。			
			2. 服務場所內外環境規劃具特色，申辦動線符合民眾需求	第1季 ◎規劃本所廳舍一、二、五樓展示具特色之戶政資料。 ◎利用多媒體播放系統播放各項宣導訊息。	經常性辦理。	各股	檢視服務場所，務使服務環境達到民眾最高便利性。
				第2季 ◎設計本所廳舍一、二、五樓展示具特色之戶政資料。 ◎利用多媒體播放系統播放各項宣導訊息。			
				第3季、第4季 ◎製作本所廳舍一、二、五樓展示具特色之戶政資料。 ◎利用多媒體播放系統播放各項宣導訊息。			
			3. 服務項目、人員及方向引導（含雙語標示）標示清楚及正確	第1季~第4季 ◎各樓層服務項目及方向引導以雙語標示清楚，並於電梯間及電梯內標示清楚。 ◎櫃檯服務人員及後線行政人員承辦業務標示清楚並懸掛職名牌，櫃檯放置名片提供永續服務。	經常性辦理。	各股	使民眾至本所洽公時，能夠迅速且明確的找到申辦櫃檯；同時為服務外籍人士，以雙語化說明。
			4. 提供民眾使用	第1季~第4季	經常性	各股	檢視服務場所

		之服務設施（含書表、範例、文具、文宣等）妥適完備，兼具環保作為	◎提供為民服務設施：戶役政系統、多功能掛號系統、影印機、電子規費系統等，並定時維護。 ◎提供申請書表 49 項、填寫範例 1 冊並即時更換宣導資料。 ◎一樓寫字檯提供書寫筆、印泥、常用書表及民眾查詢電腦一部。	辦理。		，務使服務環境達到民眾最高便利性。
(二)服務行為友善性與專業性	1. 推動服務禮貌運動（4S 守則 standing、smiling、speeding、satisfying）	第 1 季、第 2 季併第 2 季辦理服務禮貌教育訓練。	第 3 季、第 4 季併第 4 季辦理服務禮貌教育訓練 1 場。。	98 年 6 月及 12 月	一股	落實禮貌服務推動建立機關服務形象。
	2. 服務親和程度與可勝任程度 (1) 辦理員工電話禮貌測試及跨機關電話禮貌測試	第 1 季~第 4 季 ◎每月由主管 4 人各測試同仁 3 人電話禮貌，測試成績平均達 85 分以上。 ◎與中壢地政、平鎮、觀音戶政辦理跨機關電話禮貌互測，每月每機關至少測試 2 人，測試成績平均達 85 分以上。	按月辦理。	一股	落實禮貌服務推動建立機關服務形象。	
	(2) 辦理員工服務禮儀訓練，加強臨櫃服務禮儀	第 1 季、第 2 季併第 2 季辦理服務禮貌教育訓練。	98 年 6 月及 12 月	一股	強化服務禮貌訓練及落實，提升同仁服務禮儀。	
		第 3 季、第 4 季併第 4 季辦理服務禮貌教育訓練 1 場。。				
	(3) 主管走動式管理、現場主動協助引導。	第 1 季~第 4 季由秘書、股長及受理組長輪值。	經常性辦理。	各股	達成以客為尊目標，建立本所服務形象。	
(4) 舉辦服務人員法令研習，加強業務嫻熟度。	第 1 季~第 4 季每月第 2 週辦理法令研習，計完成 3 場教育訓練。	按月辦理。	一股	提升同仁服務品質，塑造服務之專業形象。		
(三)服務行銷有效	透過施政宣導提高民眾瞭解機關	第 1 季~第 4 季 ◎寄發法令宣	按季辦理。	一股	主動提供機關服務訊息積極	

	性	服務內容績效。	導季刊予轄區內機關、里長辦公處及議員、代表服務處協助宣導。 ◎主動或配合社區活動辦理宣導活動。			
二、服務流程	(一)服務流程便利性	1. 推動單一窗口申辦服務。	第1季~第4季本所單一受理窗口共計30個，服務達60,000件以上。	經常性辦理。	二股	提供便民服務管道加速各項申辦業務。
		2. 申辦等候時間縮短情形。 (1) 採用多功能電子叫號系統，縮短現場辦理等候時間。	第1季~第4季 ◎一樓受理區採多功能分流掛號系統，分為綜合受理、現戶戶籍謄本及自然人憑證3類。 ◎二樓專辦櫃檯採多功能分流掛號系統計有國籍、門牌及逕為遷徙3類。 ◎由受理組視尖、離峰時間，適時調整人力，以縮短民眾等候時間。	經常性辦理。	各股	提供便民服務管道加速各項申辦業務。
		(2) 設置快速櫃台，受理單一戶籍謄本，縮短案件處理及申辦流程。	第1季~第4季案件量完成1,200件以上。	經常性辦理	二股	提供便民服務管道加速各項申辦業務。
		(3) 實施到府服務民眾印鑑、身分證便民服務，協助老邁、重病及行動不便人士。	第1季~第4季服務達10件以上。	經常性辦理	二股	提供便民服務管道加速各項申辦業務。
		(4) 集中到國中受理學生初領國民身分證，簡化作業流程及節省處理時間。	第1季 規劃年度到校辦理國中初領證事宜。 第2季 到校收證及發證。 第3季 辦理統計。 第4季 規劃下年度計畫。	98年3月 98年5月 98年7月 98年11月	三股	提供便民服務管道加速各項申辦業務。

		(5) 辦理異地受理各項戶籍登記案件，民眾免舟車勞頓。	第1季~第4季服務達200件以上。	經常性辦理。	二股	提供便民服務管道加速各項申辦業務。
		3. 申辦案件檢附書證減量情形 (1) 申辦人檢附之各類紙本書表、證件及謄本數量減少。	第1季~第4季使用免書證免謄本及運用戶籍資料數位化系統協助洽公民眾查詢，減少申辦人檢附證件數量。	經常性辦理。	各股	提供便民服務管道加速各項申辦業務。
		(2) 使用「免書證免謄本系統」查詢申辦案件。	第1季~第4季使用「免書證免謄本系統」查詢申辦案件，計查詢達200件以上。	經常性辦理。	各股	提供便民服務管道，減少民眾附繳書件。
		4. 申辦案件開立退補件一次告知單	第1季~第4季對於申辦證件攜帶不齊者，開立一次告知單，計1,500件以下。	經常性辦理。	二、三股	落實一次告知服務，減少民眾往返波。
	(二) 服務流程透明度	1. 制訂各項申辦案件標準化作業流程及相關書表範例。 (1) 訂定或更新各項申辦案件標準作業程序、流程圖、流程說明及相關書表。	第1季~第4季 ◎訂定戶政業務標準作業程序、流程圖及流程說明各35項。 ◎訂定戶籍登記作業操作流程共42項。	經常性辦理。	各股	透明化便民服務管道提升民眾滿意度。
		(2) 申辦案件標準化作業流程及書表範例公布於網站。	第1季~第4季將訂定完成之戶政業務標準作業程序、流程圖及流程說明及各項書表書寫範例公布於本所網站，供民眾下載。	經常性辦理。	各股	透明化便民服務管道提升民眾滿意度。
		2. 案件處理流程查詢公開及回應程度。 (1) 提供案件承辦資訊(含承辦人員、電話及承辦進度等)。	第1季~第4季於本所網站首頁設線上申辦專區，並提供線上申辦項目進度查詢(含中文謄本、英文謄本、戶口名簿、門牌證明及自然	經常性辦理。	各股	透明化便民服務管道提升民眾滿意度。

			(2) 提供案件處理查詢管道 (含電話、網路、現場查詢)。	人憑證)。 第1季~第4季公布線上申辦案件查詢管道於網路並由服務台設專人答覆。	經常性辦理。	各股	透明化便民服務管道提升民眾滿意度。
			3. 提供案件主動以電話、簡訊及電子郵件通知及確認。	第1季~第4季案件辦妥後，均於當日以簡訊、電子郵件或電話確認。	經常性辦理。	各股	透明化便民服務管道提升民眾滿意度。
	三、顧客關係	(一) 民眾滿意度	服務滿意度趨勢分析及檢討。	第1季~第4季 ◎服務滿意度與去年同期相較成長0.2%。 ◎依滿意度調查結果分析並檢討改善服務措施。	經常性辦理。	一股	廣納民意反應提升本所施政效能。
		(二) 民眾意見處理的時效性與有效性	1. 設有民眾意見箱、主任信箱、電話陳情及主任與民有約等抱怨的處理機制。	第1季~第4季陳情案件7日內答覆；民眾意見、主任信箱則3日內答覆。	經常性辦理。	一股	廣納民意反應提升本所施政效能。
			2. 民眾意見及抱怨處理滿意度提升。	第1季~第4季對於民眾意見及抱怨處理均於3日內答覆，現場抱怨陳情則即時處理，以降低民眾不滿之情緒。	經常性辦理。	一股	廣納民意反應提升本所施政效能。
貳、資訊流通服務	一、資訊提供及檢索服務	(一) 資訊公開適切性	1. 依據政府資訊公開法第7條主動公開相關資訊於網站。	第1季~第4季依資訊公開法第7條規定於本所網站設置「主動公開資訊」專區，將本所之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址、電子郵件信箱帳號、施政計畫及業務統計等主動公開於網站。	經常性辦理。	一股	公開施政相關資訊，主動滿足民眾知的需求，讓民眾與政府間的資訊落差降到最低。
			2. 服務措施及出版品資訊周知度。 (1) 透過網路提供最新消息、活動及常見問答集(FAQ)。	第1季~第4季於本所網站規劃最新消息專區刊登最新消息及活動訊息並設戶政業務專區提供常見問答集。	經常性辦理。	一股	公開施政相關資訊，主動滿足民眾知的需求，讓民眾與政府間的資訊落差降到最低。
			(2) 編印文宣品及出版品並能有效宣導。	第1季~第4季◎編印「戶政就在您家」法令宣導	每季辦理	一股	公開施政相關資訊，主動滿足民眾知的需求

			季刊寄發本轄民意代表服務處、公務機關及里長辦公處宣導。 ◎本所之刊物於舉辦各項宣導活動時發送予民眾。			，讓民眾與政府間的資訊落差降到最低。
		(3) 公開性之出版品均有申請 GPN 編號並做系統性彙整且主動彙送縣政資料中心閱覽。	第 1 季~第 4 季依規定於出版品出版前至政府出版品網站申請 GPN 編碼，出版後主動彙送至縣政資料中心供閱覽。	經常性辦理。	一股	公開施政相關資訊，主動滿足民眾知的需求，讓民眾與政府間的資訊落差降到最低。
		3. 網站提供為民服務專區並即時更新相關資料	第 1 季~第 4 季於本所網站設置為民服務專區及文件下載專區，依法令修訂即時更新相關資料，並於文件下載專區累計服務人次。	經常性辦理	一股	
	(二) 資訊內容有效性	1. 網站資訊內容正確性。	第 1 季~第 4 季由網管人員按月檢視本所中、英文網站及無障礙網頁資訊內容正確度，並列印檢測報告。	按月辦理。	一股	提供正確及適時之資訊，保障民眾資訊使用權。
		2. 網站資訊連結正確性。	第 1 季~第 4 季由網管人員按月上網測試相關網站連正確度。	按月辦理。	一股	提供正確及適時之資訊，保障民眾資訊使用權。
	(三) 資訊檢索完整性與便捷性	1. 資訊標示配合電子化政府入口網提供主題、施政及服務 3 種分類檢索。	第 1 季~第 4 季於本所網站提供主題、施政及服務 3 種分類檢索服務。	經常性辦理。	一股	區分網站使用者，提升網站檢索之完整性與便利性。
		2. 檢索服務便捷度(提供功能說明、使用範例、資訊檢索建議)。	第 1 季~第 4 季 ◎網站提供「關鍵字」搜尋引擎服務，便利使用者尋找資料。 ◎依使用對象及需求，提供分眾導覽服務。	經常性辦理。	一股	
二、網路申辦及電子參與	(一) 網路申辦量能擴展性	1. 線上服務項目(包括提供民眾申請書表下載、服務申辦、網路繳費、取件通知及預約等服務)擴增程度	第 1 季~第 4 季本所各項戶籍登記均已開放線上預約服務，線上服務項目數成長比率達 100%，於文件核	經常性辦理。	二、三股	便利民眾申辦各項戶籍登記業務，免去現場排隊候之時間

				發部份，辦理完成即以簡訊或電話通知取件。			
			2. 線上服務項目推廣績效。	第1季~第4季於本所發行之刊物及各類宣導活動宣導線上服務項目措施。	經常性辦理	一股	透過宣導，使民眾知悉本所各項施政措施。
			3. 民眾使用線上服務案件擴增程度。	第1季~第4季持續宣導本所各項線上服務項目措施，並依上級訂定目標漸進成長。	經常性辦理	各股	透過宣導，使民眾知悉本所各項施政措施，並擴大使用族群。
			4. 電子表單簡化績效。	第1季~第4季目前本所各項電子申請表單計有49項，未來由登記股將內容相似之申請表單重新整合。	經常性辦理	各股	簡化各類申請表單，節省民眾填寫申請表單之時間，加速案件之完成速度。
		(二) 電子參與多樣性	電子參與程度與回應機制(如提供民眾意見反應區、討論區、網路投票或民意調查等)	第1季~第4季於本所網站設置民意交流專區，包含項目有諮詢信箱、留言板、戶政論壇、網路投票及問卷調查等，供民眾將意見即時反應。	經常性辦理	一股	透過電子參與的機制，使民眾能將改善見或各項問題即時反應。
參、創新 新加 值服 務	一、創新 服務績 效	(一) 有價 值的創意 服務	1. 服務措施創意程度(如：無中生有或有中生新)。	第1季 ◎檢視本所「四到(到廠、到機關、到學校及到府)活魚機動服務(FISH Service)」，並修訂相關實施計畫及流程。 ◎每季統計績效。	經常性 辦理	各股	「四到」服務的精神在於節省民申辦案件的時間、增加生活的便利性，使民眾有「人在家中坐，服務進門來」的感動。
				第2季~第4季 賡續執行「四到(到廠、到機關、到學校及到府)活魚機動服務(FISH Service)」並統計績效。			
			2 服務措施延續性 (1) 延伸服務據	第1季~第4季 服務達5,000件以上。	經常性 辦理。	二股	減少偏遠地區民眾舟車勞頓，就近可申辦各

			點，提升自強工作站服務績效，服務內壢地區民眾。				項戶籍登記業務。
		(2) 辦理與地政、監理、稅捐聯合便民服務。	第 1 季~第 4 季服務達 200 件以上。	經常性辦理。	各股		藉由整合跨機關及跨業務垂直及水平聯繫，提升本所施政形象。
		3. 服務措施執行方法效能性。	第 1 季~第 4 季藉由所務會議、主管會議、研考會議及品管圈之研討，提出服務措施改善方案，且執行良好。	經常性辦理。	各股		經由各項會議之研討，擬定計畫，由上而下推動，進而全員參與達成目標。
	(二) 創新整合型服務	1. 專案背景與問題描述。	第 1 季~第 4 季處於此一與時間競爭的時代，提供單一性質服務已不再符合民眾的需求，唯有擴大整合服務，藉由跨機關、跨業務之垂直與水平之整合，以多元服務管道，便利民眾申請服務，免除其因申辦業務機關之不同而往返奔波，才是解決之道。	經常性辦理。	各股		藉由整合跨機關及跨業務垂直及水平聯繫，提升本所施政形象。
		2. 整合性解決方法 (1) 採用流程整合工具。	第 1 季 ◎機關外部：民政處於 97 年底召開相關機關聯合便民服務措施研商會議並頒訂桃園縣推動戶政稅捐地政監理四合一跨機關便民服務作業計畫乙份。 ◎機關內部：藉由召開所務會議、主管會議、研考會議、專案會議或品管圈會議，整合所內各股之業務。	經常性辦理	各股		
			第 2 季 修訂本所跨機關整合服務實施計畫。 第 3 季				

			藉由各類會議，整合相關業務。			
			第 4 季 依 PDCA 流程，檢視執行成果。			
		(2) 流程整合執行方式(如跨機關或同一機關內進行整合)。	第 1 季~第 4 季 ◎簡化申辦流程，由民眾填寫跨機關便民服務申請表，再以通報方式彙送至相關機關辦理，民眾免奔波。 ◎統計執行績效。	經常性辦理	各股	
		(3) 資訊通信科技(ICT)服務導入。	第 1 季~第 4 季 ◎建置本所全球資訊網，提供無遠弗屆的服務。 ◎運用免書證及免謄本查詢系統，遷徙登記免證件。 ◎運用戶籍資料數位化系統，申請謄本好方便。 ◎建置查詢戶籍登記申請書附件系統，縮短人工查詢時間。	經常性辦理。	各股	節省人力及時間，提升行政效率。
		3. 專案執行實際績效 (1) 外部效益。	第 1 季~第 4 季 ◎提升服務對象之滿意度。 ◎創造本所服務新形象。	經常性辦理。	各股	增加機關為民服務工作績效。
		(2) 內部效益。	第 1 季~第 4 季 ◎節省本所人力及時間之成本。 ◎提升同仁工作士氣、配合度及協調性。 ◎獎勵績優服務人員。	經常性辦理。	各股	激勵員工工作士氣，提升同仁對機關向心力。

【附件 2】戶籍登記績效統計表

類別	編號	97 年度		98 年度		成長率
		戶籍登記及證明項目	件數	戶籍登記及證明項目	件數	
戶籍登記件數統計	1	遷入登記	44, 484	遷入登記	43, 603	3. 9%
	2	初設戶籍登記		初設戶籍登記		
	3	遷出登記		遷出登記		
	4	住址變更登記		住址變更登記		
	5	出生登記		出生登記		
	6	出生地登記		出生地登記		
	7	死亡登記		死亡登記		
	8	認領登記		認領登記		
	9	監護登記		監護登記		
	10	收養登記		收養登記		
	11	原住民認定及登記		原住民認定及登記		
	12	原住民傳統姓名羅馬拼音		原住民傳統姓名羅馬拼音		
	13	終止收養登記		終止收養登記		
	14	結婚登記		結婚登記		
	15	離婚登記		離婚登記		
	16	更正登記		更正登記		
	17	變更登記		變更登記		
	18	撤銷登記		撤銷登記		
	19	廢止登記		廢止登記		
	20	未成年子女權義行使負擔登記		未成年子女權義行使負擔登記		
	21	分（合）戶登記		分（合）戶登記		
	22			輔助登記		
	合計	21 項		22 項		
戶籍證明件數統計	1	國民身分證	286, 866	國民身分證	300, 654	
	2	門牌證明		門牌證明		
	3	印鑑證明		印鑑證明		
	4	中文戶籍謄本		中文戶籍謄本		
	5	英文戶籍謄本		英文戶籍謄本		
	6	戶口名簿		戶口名簿		
	7	中文結婚證明書		中文結婚證明書		
	8	英文結婚證明書		英文結婚證明書		
	9	中文離婚證明書		中文離婚證明書		
	10	英文離婚證明書		英文離婚證明書		
	合計	10 項		10 項		
總計		31 項	331, 350	32 項	344, 257	

【附件 3】30 合一感動服務績效統計表

30 合 1 跨 機 關 加 值 感 動 服 務 件 數 統 計 表	編號	97 服務項目	97 年件數	98 服務項目	98 年件數
	1	變更稅單投遞地址	862	恭賀卡	3,284
	2	變更地政地籍資料	486	第一胎出生生育補助	
	3	變更行照駕照地址	1,196	疫苗接種	
	4	—	—	申辦健保	
	5	—	—	閱讀從 0 歲開始父母手冊	700
	6	—	—	輕鬆掌握 0 至 6 歲的成長起點	400
	7	—	—	離婚及單親家庭子女照顧需求調查	22
	8	—	—	宣導出生從姓	2,064
	9	—	—	與外籍配偶子女出生登記須知	
	10	—	—	結婚祝福卡	
	11	—	—	結婚證明書封套	
	12	—	—	外籍配偶返國離婚登記	110
	13	—	—	離婚及單親家庭子女照顧需求調查	22
	14	—	—	變更稅單投遞地址	1,651
	15	—	—	變更地政地籍資料	1,112
	16	—	—	變更行照駕照地址	2,314
	17	—	—	初設戶籍人口申辦健保	990
	18	—	—	查詢出境人口資料	124
	19	—	—	變更電費收據資料	2,874
	20	—	—	變更水費收據資料	
	21	—	—	變更電信費收據資料	
	22	—	—	變更存款資料	
	23	—	—	換護照	
	24	—	—	換健保卡	
	25	—	—	換身心障礙手冊	5
	26	—	—	換權狀	
	27	—	—	變更稅籍資料	
	28	—	—	換照	
	29	—	—	傳真口卡片	36
	30	—	—	華僑證照僑生輔導	0
	合計	3 項	2,544	30 項	15,708

【附件 4】異地申辦案件績效統計表

異地申辦項目件數統計表	編號	97 異地申辦項目	97 年件數	98 異地申辦項目	98 年件數
	1	出生地	10	出生地	2
	2	認領	0	認領	1
	3	監護	58	監護	8
	4	收養	2	收養	3
	5	終止收養	1	終止收養	2
	6	更正（隨同）	121	更正（隨同）	161
	7	變更（隨同）	149	變更（隨同）	169
	8	回復原住民傳統姓名	0	回復原住民傳統姓名	0
	9	回復原住民傳統姓名並列羅馬拼音	0	回復原住民傳統姓名並列羅馬拼音	0
	10	廢止監護	5	廢止監護	10
	11	廢止未成年權利義務行使負擔		廢止未成年權利義務行使負擔	
	12	教育程度維護	96	教育程度維護	85
	13	身分證換發	1,081	身分證換發	1,009
	14	中文戶籍謄本	63,497	中文戶籍謄本	66,471
	15	戶口名簿補發	523	戶口名簿補發	540
	16	戶口名簿換發	210	戶口名簿換發	236
	17	英文戶籍謄本	64	英文戶籍謄本	103
	18	未成年權利義務行使負擔	100	未成年權利義務行使負擔	199
	19	保護家庭暴力註記	0	保護家庭暴力註記	0
	20	—		姓氏變更宣告(法院裁定)	0
	21	—		撤銷離婚	1
	22	—		撤銷結婚	0
	23	—		撤銷死亡宣告	0
	24	—		撤銷輔助	0
	25	—		離婚（法院判決）	0
	26	—		死亡宣告（法院裁判）	0
	27	—		輔助登記	0
	合計	19 項	65,917	27 項	69,000

【附件 5】臨櫃受理案件績效統計表

編號	流程簡化項目	件數	97 年時間	98 年時間	節省時間 (件)	共節省時間 (小時)
臨櫃 辦理 案件 流程 簡化 績效 統計 表	1 英文謄本便捷化	723	6 天	2 天	4 天	23,136
	2 日據及除戶謄本系統化	10,587	25 分	5 分	20 分	3,529
	3 生死結離證明書調閱系統化	1,709	25 分	5 分	20 分	570
	4 改名查詢 e 化	4,368	50 分	3 分	47 分	3,422
	5 改名及遷徙等他機關改註跨區化	5,077	30 分	0 分	30 分	2,539
	6 遷徙登記免書證化	1,150	30 分	3 分	27 分	518
	7 大宗謄本專人化	23,133	4 分	0 分	4 分	1542
	8 戶籍規費電腦化	171,934	3 分	1 分	2 分	5,731
	9 戶政法令電腦化	1,500	12 分	2 分	10 分	250
合計		220,181				41,237

【附件 6】非臨櫃受理案件績效統計表

編號	流程簡化項目	件數	97 年時間	98 年時間	節省時間 (件)	共節省時間 (小時)
非臨櫃 辦理 案件 流程 簡化 績效 統計 表	1 線上申辦	2,912	(4+5) 分	0 分	9 分	437
	2 書面申請	113	(4+120) 分	0 分	124 分	234
	3 電話申請預約結婚	146	4 分	0 分	4 分	10
	4 通信申請	166	30 分	0 分	30 分	83
	5 自然人憑證申辦謄本 (98.7.29 開始)	0	30 分	0 分	30 分	0
	6 國中生初領國民身分證到校辦理	2,750	60 分	5 分	55 分	2,521
	7 自然人憑證到廠辦理	851	60 分	8 分	52 分	738
	8 門牌改註	4302	60 分	3 分	57 分	4,086
	9 整編後他機關新址改註	15 個機關	30 分	0 分	30 分	
	10 空白書表網路下載	48 項	30 分	0 分	30 分	
	11 身分證申請書排序變革化	149 冊	8 時	2 時	6 時	894
	12 文書電子回溯化	35,684	30 分	5 分	25 分	14,868
合計		47,136				23,871

【附件 7】臨櫃案件流程簡化

【改名、歸化等查詢 e 化】

改名、歸化等查詢 e 化	97 年	98 年	每件節省時間
申請改名或歸化	須至中壢分局查詢	逕由法務部 e 化查詢	47 分

【改名及遷徙他機機關改註跨區化】

改名及遷徙他機機關改註跨區化	97 年	98 年	每件節省時間
改名或遷徙後他機關改註	須至他機關辦理	由本所代為郵寄辦理	30 分

【遷徙登記免書證化】

遷徙登記免書證化	97 年	98 年	每件節省時間
申辦遷徙登記	須回家拿取權狀辦理	由本所代為查詢免書證系統辦理	27 分

【大宗謄本專人化】

大宗謄本專人化	97 年	98 年	免等待
申請戶籍謄本	須到所取票辦理	可逕至大宗謄本櫃台專人辦理	辦竣後通知當事人取件

【戶籍規費電腦化】

戶籍規費電腦化	97 年	98 年	每件節省時間
繳納規費	須逐項逐張撕取收據	電腦直接列印	2 分

【戶政法令電腦化】

戶政法令電腦化	97 年	98 年	每件節省時間
查詢戶政法令	須逐本逐項翻閱查詢	電腦直接查詢列印	10 分

【附件 8】非臨櫃案件流程簡化

【通信申請專人化】



【自然人憑證線上申辦謄本專人化】



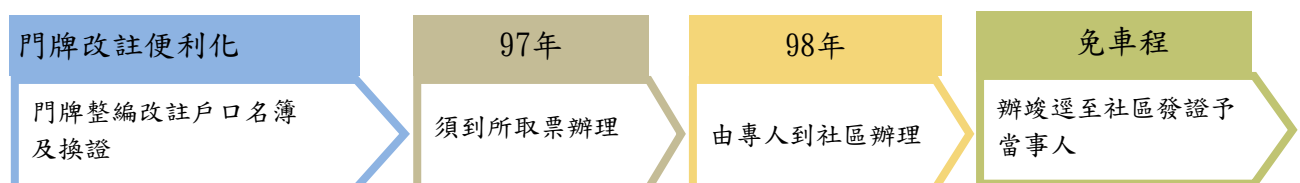
【國中生初領身分證到校化】



【自然人憑證辦理到廠化】



【門牌改註便利化】



【整編後他機關新址改註通報化】



【附件 9】新舊廳舍設備改善前後對照

中壢市戶政事務所新舊廳舍設備改善前後對照表

項目		類別	舊廳舍 (改善前)	新廳舍 (改善後)	備 註
廳舍環境	廳設結構符合綠建築標章		X	○	新廳舍符合綠建築
	廳舍空間使用面積		△	○	改善前 1056 平方公尺 改善後 1584 平方公尺
	週邊綠美化環境		X	○	與坤慶公園及河堤步道比鄰
	檔案庫房		△	○	改善後完全符合檔管局庫房設置標準
核心設施	受理櫃台使用面積		△	○	改善前 1.08 平方公尺 改善後 1.65 平方公尺
	民眾等候區		△	○	改善前 辦公區 1: 等候區 0.5 改善後 辦公區 1: 等候區 1
	兒童閱讀區		X	○	
	換尿布枱及哺乳室設施		X	○	
	新移民專區		X	○	
	資訊公開區		X	○	
	無障礙設施		△	○	改善前 3 項 改善後 10 項
	男女洗手間		△	○	改善前女 5 間、男 3 間 改善後女 20 間、男 15 間
一般設施	多功能服務台		X	○	
	複合式寫字枱		X	○	
	無限上網區		X	○	
	法律諮詢室		X	○	
	飲水機設備		△	○	改善前 2 台 改善後 4 台
	民眾洽公停車場		△	○	改善前 20 個 改善後 116 個
創意設施	身分證拍照專區		△	○	改善前無獨立專區
	檔案應用閱覽區		X	○	
	新人休息室		X	○	
	百年典藏展覽區		X	○	
	按摩小站		X	○	
	鐵馬專區		X	○	
環保設施	雨水回收設備		X	○	
	樓梯改裝感應式照明燈		X	○	
	出入口設防冷氣外洩鋁門		X	○	
	冷氣口加裝吸頂電扇		X	○	
合 計			9 項	28 項	

○：設備完善 △：設備不夠完善 X：無設備

【附件 10】新舊廳舍設備改善前後照片



舊廳舍⇒外圍環境人車吵雜且綠美化空間不足。
新廳舍⇒綠美化延伸週邊綠地公園。



舊廳舍⇒櫃台及民眾等候區空間狹窄。
新廳舍⇒櫃台及民眾等候區寬敞舒適。



舊廳舍⇒檔案室空間不足且不合規定。
新廳舍⇒依檔案局規定設置，並榮獲本屆金檔獎殊榮。



舊廳舍⇒檔案室空間不足，無獨立之工作區及閱覽區
新廳舍⇒設置八大作業區，並於 2、5 樓設置閱覽區



舊廳舍⇒機車停車位嚴重不足為民眾所詬病。
新廳舍⇒100 個機車、11 個腳踏車及 5 個殘障汽機車停車位



舊廳舍⇒因環境狹窄空間不足，無障礙設施不完善。
新廳舍⇒專設 10 項無障礙服務設施，提供貼心服務。



舊廳舍⇒採用傳統舊式單一功能之取票機。
新廳舍⇒戶政機關首創智慧型觸控式多功能分流取票機。



舊廳舍⇒無專設資訊公開查詢區。
新廳舍⇒設置全區無線上網及 E 化資訊公開服務區。



【附件 11】各項雙語標示



戶外雙語路標



戶外雙語機關樓層標示



雙語機關銜牌



大門口機關雙語標示



雙語流程圖



室內雙語顏色管理指標



雙語分流掛號系統



採用雙語符碼化指標



雙語迎賓指標



雙語職名牌



雙語便民服務看板



雙語服務指標



雙語櫃檯標示

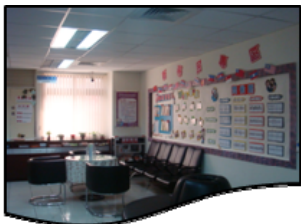


雙語專辦櫃檯標示

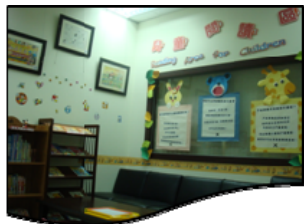


雙語便民服務區標示

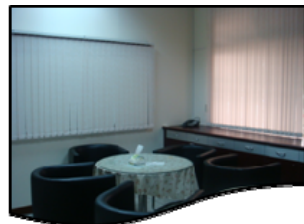
【附件 12】客製化服務專區



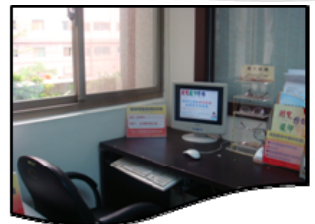
新移民專區



兒童閱覽室



法令諮詢區



檔案應用區



溫馨哺乳室



按摩小站



新人休息室



鐵馬補給站



法律諮詢室



心靈補給站



拍照專區



免下車服務

【人文戶政，美化空間】



時光走廊



一樓藝文展示區



五樓客家農村文物展



二樓辦公區美化



五樓書畫展

【附件 13】完善的無障礙設施

無障礙專用停車位



無障礙坡道



導盲磚



愛心服務鈴



專用電梯



免下車快速服務



愛心服務櫃台



輪椅



無障礙專用廁所



3A 無障礙網頁



【附件 14】本所辦理各項教育訓練



98.04.15 法令研習



98.05.07 整體美學講座



98.07.17 資通安全講習



98.08.28 桃園縣檔案研討會



98.09.22 戶政案例研討



98.10.26 PDCA 實務運用技巧研習



98.10.29 圓滿服務從心開始研習



98.11.06 行政中立研習

【附件 15】本所多元化行銷方式

宣導項目	宣導活動	執行方式	數量
電子宣導	全球資訊網	網站宣導各項便民服務措施、戶政法令新知及資訊公開等。	172 則 46,653 人次
	RSS 電子報	刊登本所最新資訊，提供訂閱民眾直接以電子閱覽。	12 期，發布訊息計 54 則
	多媒體播放系統宣導	1. 於戶外及室內設置多媒體字幕機，即時宣導本所最新訊息及協助他機關宣導事項。 2. 各樓層設置多媒體視窗，以動態影片、靜態文字播放方式，提供本所服務資訊。	43 則
	Email 回覆宣導	答覆民眾線上諮詢時，內容加註本所服務地址及開放線上申辦項目、1999 縣民諮詢服務專線等，置入性行銷文句。	181 件
文宣宣導	海報、文宣	1. 製作海報張貼於公佈欄宣導 2. 編製文宣刊物，宣導法令資訊及最新訊息。	21 則
民俗節慶宣導	「大師揮毫贈春聯」宣導活動	1. 配合農曆春節到來，辦理「大師揮毫贈春聯」宣導活動。 2. 宣導重點：戶政法令諮詢與宣導、1999 縣民諮詢服務專線、線上申辦等服務項目。	宣導單 300 份 宣導品 300 份
機關雙向宣導	協助他機關宣導	配合上級機關及他機關宣導事項，於本所網站、電子字幕機、公布欄協助宣導。	95 次
	中壢市仁海宮活動	檔案應用閱覽、抄錄及複製服務、自然人憑證申辦服務、結婚預約登記、法令宣導…等	宣導單 1100 份 宣導品 1100 份
	中壢市中正公園活動	1999 諮詢服務熱線、營造客語環境、自然人憑證申辦服務、結婚預約登、法令宣導等	宣導單 1,500 份 宣導品 1,500 份
	中壢市圓光寺停車場	參與中壢市公所辦理「中壢藝術季系列活動」。	宣導單 1,300 份 宣導品 1,300 份
	免費法律諮詢服務	自 98 年 11 月起，聘請專業律師免費為民眾解答法律疑義。	5 件
學校宣導	中央大學 自然人憑證到校服務	宣導重點為檔案應用閱覽、抄錄及複製服務、自然人憑證展期、結婚改採登記婚等	宣導單 250 份 宣導品 250 份
	中央大學 自然人憑證展延服務	宣導重點為檔案應用閱覽、抄錄及複製服務、自然人憑證展期、結婚改採登記婚等	宣導單 300 份 宣導品 300 份
深入社區宣導	莊敬里里辦公處	宣導重點為檔案應用閱覽、抄錄及複製服務、自然人憑證展期、結婚改採登記婚等	宣導單 200 份 宣導品 200 份
	仁愛里功學社區	宣導重點為檔案應用閱覽、抄錄及複製服務、自然人憑證展期、結婚改採登記婚等	宣導單 320 份 宣導品 320 份
	忠福里辦公處	宣導重點為檔案應用閱覽、抄錄及複製服務、自然人憑證展期、結婚改採登記婚等	宣導單 150 份 宣導品 150 份
	後寮里辦公處	宣導重點為檔案應用閱覽、抄錄及複製服務、自然人憑證展期、結婚改採登記婚等	宣導單 230 份 宣導品 230 份
	本所內壢自強站	1999 諮詢服務熱線、營造客語環境、自然人憑證申辦服務、結婚預約登、法令宣導等	宣導單 180 份 宣導品 180 份
	振興里辦公處	1999 諮詢服務熱線、營造客語環境、自然人憑證申辦服務、結婚預約登、法令宣導等	宣導單 150 份 宣導品 150 份

【附件 16】本所各項出版品彙整

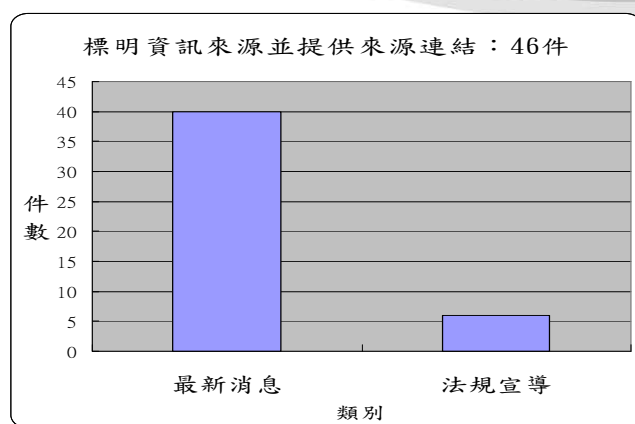
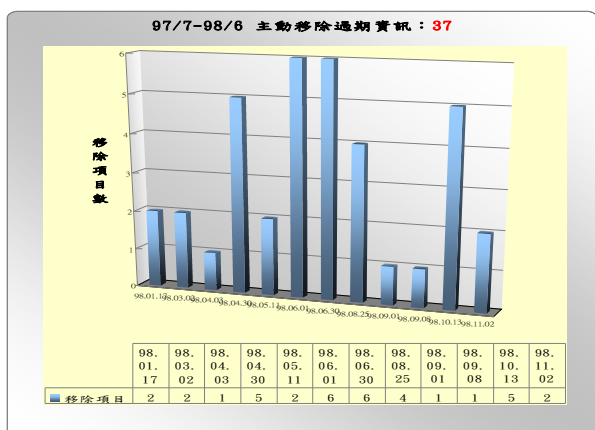
編號	出版品名稱	GPN	ISBN	出版時間
1	為民服務白皮書	1009801540	978-986-01-8896-7	每年修訂一次，98.07 修訂出版
2	百年典藏 風華再現	1009801707	978-986-01-9163-9	98 年 7 月新編
3	快譯通-- 戶政雙語詞彙對照表	1009700009	978-986-01-2103-2	每年修訂一次，97.07 修訂出版
4	戶政攻略之鑰-- 各項戶籍登記申請須知	1009700010	978-986-01-8888-2	每年修訂一次，98.06 修訂出版
5	電話手冊	1009801691	未滿 20 頁免申請	每年修訂一次，98.07 修訂出版
6	志願服務手冊	1009701012	978-986-01-4096-5	未修訂
7	客家風情話	1009804206	978-986-02-1812-1	98 年 12 月新編
8	戶政就在您家法令宣導 雙月刊	免申請	—	每季出刊一次(原為雙月刊)95.02 創刊
9	打通任督二脈秘笈-- 戶籍登記標準作業流程	—	—	未修訂
10	外籍配偶及兩岸人民「戶身符」	—	—	未修訂
11	中壢走透透 門牌街路一覽表	—	—	配合行政區調整及門牌整編修訂

【附件 17】本所出版品更新情形

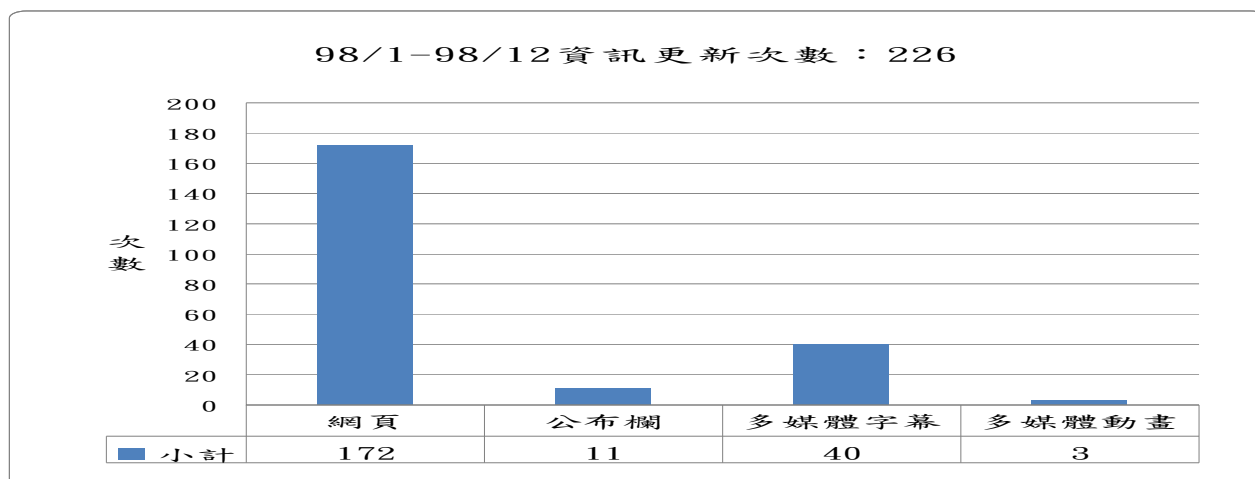
修訂項目	修訂日期	第 1 次修訂內容(新編)	第 2 次修訂內容	第 3 次修訂內容
為民服務白皮書	94.09 95.12 97.06	◆修訂： 1. 本所位置圖 2. 創新服務 3. 處理人民申請期限表 4. 規費一覽表 5. 請與我們聯絡 6. 我們的成績單 7. 我們的願景 ◆新增： 1. 戶籍罰鍰科罰金額標準表 2. 我們的榮譽	◆修訂： 1. 本所位置圖 2. 創新服務(全) 3. 服務項目 4. 服務標準(全) 6. 請與我們聯絡 7. 我們的榮譽 6. 我們的成績單 7. 我們的願景 ◆新增： 1. 版權頁 2. GPN 及 ISBN 編號	◆修訂： 1. 延長服務時間 2. 營造優質洽公環境 3. 多元化宣導策略 4. 處理人民申請期限表 5. 各項戶籍登記標準 6. 作業時間一覽表 7. 可異地申辦項目 8. 請與我們聯絡 9. 我們的榮譽 10. 我們的成績單 10. 我們的願景 ◆重新申請 GPN 及 ISBN 編號
電話手冊	95.09 96.05	增列常用機關地址及數量	◆修訂： 1. 本所電話及業務分機號碼 2. 常用機關電話 ◆新增： 1. 版權頁 2. GPN 編號	◆修訂： 1. 本所電話及業務分機號碼 2. 常用機關電話 ◆重新申請 GPN 編號
戶政攻略之鑰	95.08 97.06	◆修訂： 1. 目錄 2. 辦理戶籍登記流程圖 3. 規費一覽表 4. 戶籍罰鍰處罰金額標準表 5. 出生登記 6. 結婚登記 7. 遷入/初設戶籍登記 8. 其他應修訂事項 ◆新增： 1. 線上預約申辦流程圖 2. 可異地申辦項目 3. 未成年人權利義務行使負擔登記	----	◆修訂： 1. 處理人民申請期限表 2. 規費一覽表 3. 可異地申辦項目 4. 各項戶籍登記申請須知 ◆新增： - 檔案應用申請作業流程 ◆重新申請 GPN 及 ISBN 編號
雙語詞彙	94.09 95.05 96.06	◆修訂： 1. 戶籍登記業務 2. 申請人 3. 附繳書件 4. 標示牌 5. 職稱 6. 其他 ◆新增： 1. 稱謂 2. 住址 3. 標語 4. 專有用語	◆修訂： - 刪除標示牌樓層部份 ◆新增： 1. 版權頁 2. GPN 編號及 ISBN 編號	◆新增： - 檔案應用 ◆重新申請 GPN 及 ISBN 編號
百年典藏風華再現	98.07 (新編)	1. 生之喜悅(出生證明書) 2. 人生旅程 最後ㄟ火車站(死亡證明書) 3. 山盟海誓 情定一生(結婚證書) 4. 典藏歲月足跡(戶籍登記簿) 6. 歲月的通行證(國民身分證) 7. 我家的面子掛得住(門牌) 8. 歷史上的今天(公文的故事) 9. 戶政大事記 10. 尋根之旅(族譜)	—	—

修訂項目	修訂日期	第 1 次修訂內容(新編)	第 2 次修訂內容	第 3 次修訂內容
志願服務手冊	95.10 97.05	1. 服務須知 2. 禮儀規範 3. 戶籍登記申請須知 4. 志工名冊 5. 志願服務計畫	◆修訂： 1. 戶籍登記申請須知 2. 志工服務人員名冊 3. 志工歷任正、副隊長名錄 4. 本所志願服務計畫 ◆新增 1. 版權頁 2. GPN 及 ISBN 編號	—
外籍配偶及兩岸人民戶身符	96.02	1. 外籍人士戶身符 (1) 外籍人士與國人結婚至初設戶籍流程表 (2) 相當之財產或專業技能證明相關規定 (3) 基本語言能力及國民權利義務基本常識測驗 (4) 涉外相關單位地址及電話一覽表 2. 兩岸人民戶身符 (1) 大陸配偶團聚至初設戶籍登記流程表 (2) 與大陸地區人民離婚申辦流程 (3) 收養大陸地區人民申辦流程 (4) 大陸配偶事務相關單位地址及電話 3. 各類入出國及移民案件受理單位一覽表	預訂 98 年 12 月修訂	—
中壢走透透門牌街路一覽表	96.04	1. 中壢市地理位置簡介 2. 中壢市行政區劃圖 3. 中壢市主要街道圖 4. 本所交通路線圖 5. 中壢市歷年村里行政區域調整一覽表 6. 日據時期番地與中壢市現行村里行政區域對照表 7. 住址英譯標準 8. 本市門牌地址英譯一覽表	俟本所門牌整編完成後修訂	—
各項戶籍登記流程	95.05 新編	共 42 項戶籍登記流程	預訂 98 年 12 月修訂	—
雙語書籤	95.03 96.03 97.04 98.07	國民身分證照片期限由 6 個月內改為 1 年內	◆修訂： 門牌編釘中英文 ◆新增 申請期限	◆修訂： 住變/遷入國民身分證照片期限由 1 個月內改為 2 年內
客家風情話	98.12 (新編)	本所辦理客語研習訓練學員感想及心得分享	—	—

【附件 18】主動移除過期資訊 【附件 19】標明資訊來源或提供來源連結

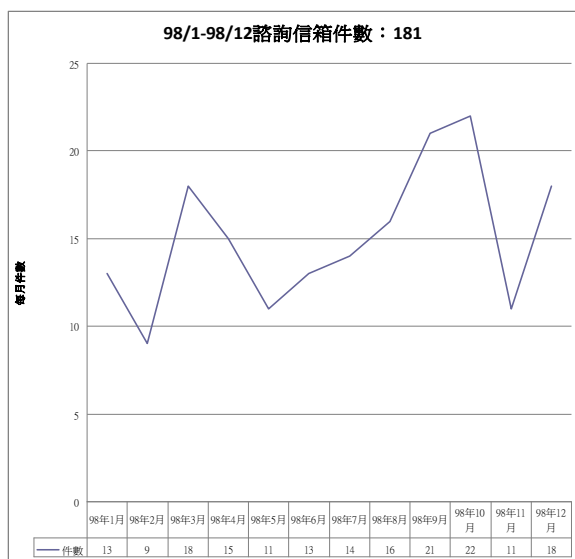


【附件 20】資訊刊登統計圖

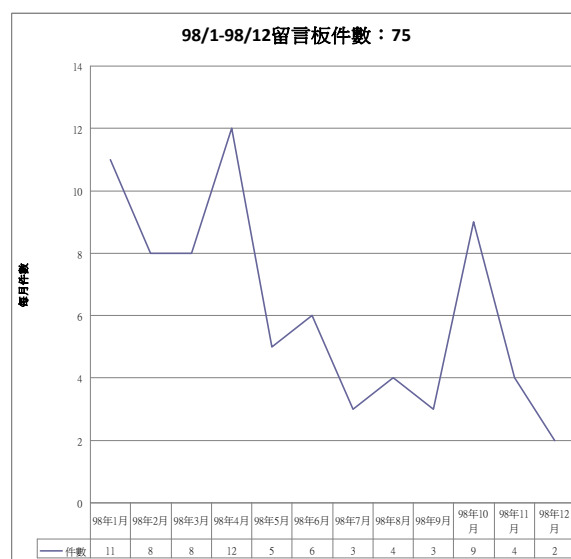


【附件 23】諮詢信箱統計圖與留言板統計圖

諮詢信箱統計圖



留言板統計圖



【附件 21】線上申辦流程

※ 桃園縣政府透過網路提供民眾更方便多元的網路申辦服務，特別開放 67 項線上申辦項目，本所提供預約中文戶籍謄本、英文謄本、門牌證明、自然人憑證、戶口名簿及中文謄本郵寄到家等 6 項服務。

※ 操作說明如下：

Step1：進入本所網站

<http://www.chungli.gov.tw> 首頁，點選【線上預約】服務，或進入中文網頁點選【線上申辦】服務。

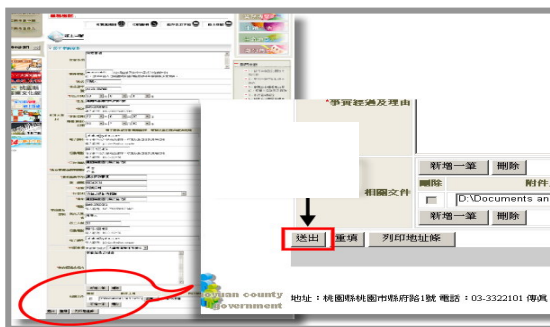


Step2：點選欲申辦項目



Step3：點選【線上申請】

Step4：此網頁為宣讀申請人在網路上申辦該案件所應有權利及相關應遵守的規範，按下【同意】按鈕表示同意遵守



Step5：申請人填寫申請表格內容，填寫完後按下【送出】的按鈕



Step6：完成申辦並取得申案號；系統會自動發送簡訊通知

【附件 22】諮詢信箱回覆情形

小姐/先生 您好，

根據96年1月30日修正之桃園縣戶籍資料申請須知第四點，申請戶籍資料應繳驗下列文件，並於申請書上簽名或蓋章：

- (一)當事人親自申請：身分證明文件正本、簽名或蓋章。
- (二)利害關係人申請：身分證明文件正本、簽名或蓋章，檢附利害關係證明文件正本。
- (三)前款所稱之利害關係人，指與當事人具有下列各目情形之一者：
 - 1.契約未履行或債務未清償。
 - 2.同為公司行號之股東或合夥人，且為執行職務所必要。
 - 3.訴訟繫屬中之兩造當事人。
 - 4.當事人之配偶、直系血親、直系姻親或旁系三親等內之血親。
 - 5.戶長與戶內人口。
 - 6.其他確有法律上權利義務得喪變更之關係。

針對諮詢問題列出法規詳細解說，並列出申辦案件所需攜帶之證明文件與注意事項。

如遇民眾須預填資料時，直接連結至本所檔案下載專區，便利民眾下載填寫。

台端與父親關係屬直系血親，台端為適格申請人；戶籍謄本之申請，除日據謄本不可異地辦理外，不限於戶籍地之戶政事務。故台端可備妥身分證、印章向任一戶政事務所申請父親的戶籍資料。若委託他人申請，除前述文件外，另請攜帶受委託人之身分證、印章及委託書（以上所提證件均須正本）。

列出本所聯絡電話，提供民眾遇有疑義時，直接以電話諮詢之管道。

若有未盡事項，請參閱本所網站「[戶籍謄本](#)」申請須知。如有疑義，歡迎撥打本所電話(03)4521100，我們將竭誠為您服務。

好消息！報您知：本所開放線上申辦預約服務（計有：中文戶籍謄本（現戶或除戶）、英文戶籍謄本、自然人憑證、門牌證明、戶口名簿），快速取件、免掛號、免等候，請您多加利用。

桃園縣中壢市戶政事務所 敬上

提供連結至本所網站申請須知，使民眾能透過網站查詢更詳盡的申辦資訊。

----- Original Message -----

From: Apache

To: 桃園縣中壢市戶政事務所

Sent: Monday, November 02, 2009 9:27 AM

Subject: 詢問戶籍謄本

加入置入性行銷宣導文句，宣導線上申辦、1999 諮詢縣民諮詢服務熱線等宣導。

諮詢信箱

操作者IP: 203.67.147.47 (台灣)

中華民國98年11月02日 09:27:21

發信人	
郵件地址	
主旨	詢問戶籍謄本相關事宜
內容	我想要申請爸爸的戶籍謄本可是未與他同住，不知這樣需具備什麼證明文件還是得爸爸親自辦理，還是需具備委託書！

【附件 24】桃園縣中壢市戶政事務所辦理「四到活魚機動服務(FISH Service)」實施計畫

97.6.13 訂定

98.7.23 修訂

一、依據：

- (一) 桃園縣政府 98 年提升服務品質實施計畫。
- (二) 本所 98 年提升服務品質實施計畫。

二、緣起：

為提供民眾更便捷的服務，使民眾能享受到「人在家中坐，服務進門來」的感動。我們提供的「四到活魚機動服務」(FISH Service)即為主動提供「到廠服務(Factory)」、「到機關服務(Institution)」、「到校服務(School)」、「到府服務(Home)」。

期能像活魚般迅速游向接受服務端，使民眾能真切感受到「Anytime Anywhere 的貼心服務」。

三、目的：

主動+服務+微笑+熱情=感動，我們只要打動 5%的人就好了，藉由每 5%的累積，就是我們的目標感動 100%。

四、實施項目及對象：

(一)到廠服務(Factory)：

主動派員至轄區內各工業區工廠，並配合其輪班休息時間，提供其員工及家屬辦理自然人憑證及全面換證(於全面換證期間 辦理)等服務。

(二)到機關服務(Institution)：

主動派員至轄區內各政府機關或私人機構，提供其員工及家屬辦理自然人憑證及全面換證(於全面換證期間辦理)等服務。

(三)到校服務(School)：

主動派員到校集中受理國中生初領國民身分證、教職員申辦自然人憑證及全面換證(於全面換證期間辦理)等服務。(集中受理國中生初領證實施計畫另訂)

(四)到府服務(Home)：

1. 提供重病、住院及行動不便民眾應親自辦理戶籍項目之到家服務，例如補領國民身分證、印鑑登記或變更及全面換證(於全面換證期間辦理)等服務。(實施辦法另訂)
2. 門牌整編專案戶口名簿改註、換領國民身分證及釘掛門牌，主動下鄉至里辦公處或鄰長宅等地受理申辦並逐戶釘掛門牌。

五、人力運用：

- (一) 到廠、到機關服務由三股依申請案件業務量，分組辦理。
- (二) 到校服務由身分證於每年 3 月至 5 月分組辦理。
- (三) 到府服務由受理櫃台依民眾臨櫃以書面提出申請，視窗口人力許可派員辦理，若遇人力吃緊情形，則另預約時間辦理；門牌整編專案則組成專案小組辦理。

六、實施流程：詳見流程圖

(一)到廠服務(Factory)：

1. 由承辦人主動聯絡轄區內各工廠，洽商服務事宜並預約前往服務日期、時間及地點，同時告知應準備證件及規費。
2. 配合工廠輪休時間受理。
3. 受理後回所製證。
4. 製證完成後，再次預約發證時間。
5. 發證當日若申請人無法親自領證者，則請其親自至戶所領取。

(二) 到機關服務 (Institution):

1. 由承辦人主動聯絡轄區內政府機關或私人機構，洽商服務事宜並預約前往服務日期、時間及地點，同時告知應準備證件及規費。
2. 受理後回所製證。
3. 製證完成後，再次預約發證時間。
4. 發證當日若申請人無法親自領證者，則請其親自至戶所領取。

(二) 到校服務 (School):

1. 由承辦人主動聯絡轄區內國中，洽商服務事宜並預約前往服務日期、時間及地點。
2. 於到校受理前 2 週函文予學校同時告知應準備證件及規費。
3. 收件回所後隨即製證。
4. 於製證過程中若發現非設籍於中壢市者，於發證當日退回申請案件。
5. 身分證製作完成後，再次預約發證時間。
6. 發證當日若申請人無法親自領證者，則請其親自至戶所領取。

(三) 到府服務 (Home):

1. 由申請人之親屬親自至戶所申請。
2. 本項服務項目為：補領身分證、印鑑登記或變更登記。
3. 查詢申請人是否設籍於中壢市，若非設籍於本轄，則填寫一次告知單，請其至戶籍地申辦。
4. 填寫到府服務申請書，由承辦人預約服務時間地點。
5. 至約定地點查核。
6. 當事人是否符合人貌及有意思表示能力，符合後回所製發證明予申請人。
7. 門牌整編專案則依整編專案內容，若戶數少則由責任區同仁配合門牌承辦人辦理，如為大量整編，則由跨股支援辦理。

七、統計：

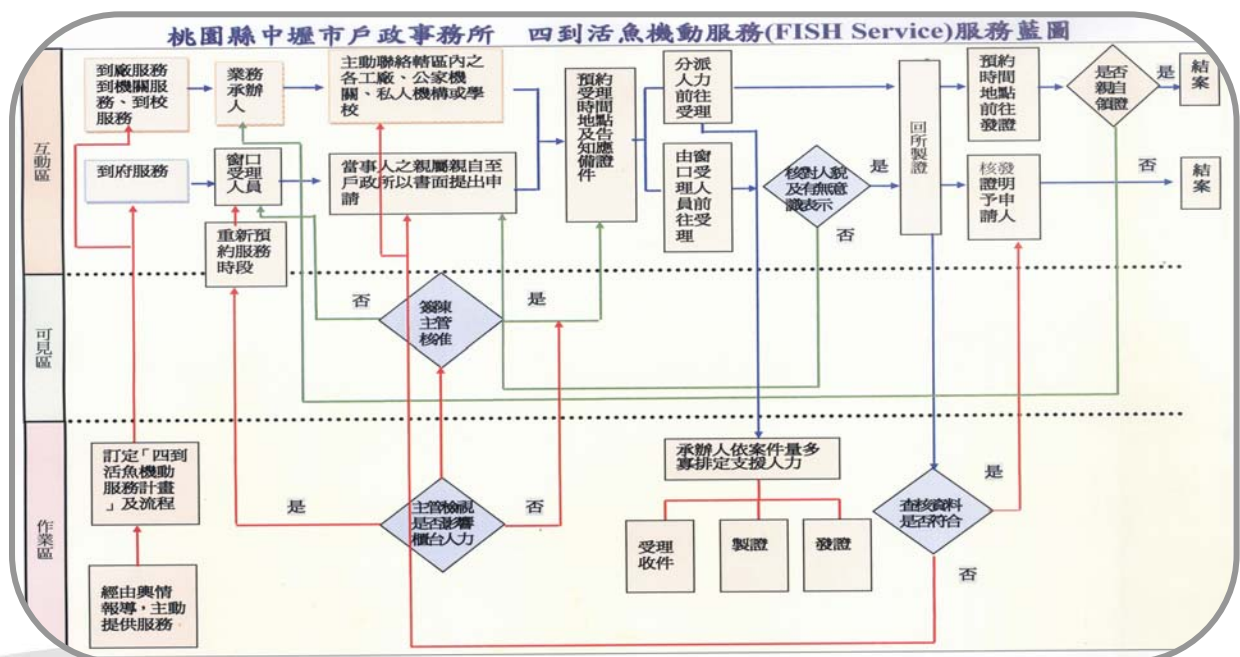
由各業務承辦人依規定於每月 5 日前或專案結束後，製作統計報表陳核。

八、檢討：

將辦理時遇到之問題或民眾反應之意見，彙整後檢討，做為下次執行時改進之依據。

九、經費：於戶政業務費項下支應。

十、本計畫如有未盡事宜，得隨時修正補充之。



【附件 25】「四到活魚機動服務」效益分析

項目	件數	改善前 (件/分)	改善後 (件/分)	每件節省 (件/分)	共節省 (時)	節省金錢 (元)	備註
到廠服務 (Factory Service)	246	60	8	52	213	15,336	◎提供自然人憑證 製發卡服務 ◎收證 5 分鐘，發證 3 分鐘
到機關服務 (Institution Service)	605	60	8	52	524	37,728	◎提供自然人憑證 製發卡服務 ◎收證 5 分鐘，發證 3 分鐘
到校服務 (School Service)	2,750	60	5	55	2,521	181,512	提供國中生初領國民身分證服務
到府服務 (Home Service)	110	60	2	58	106	7,632	提供年邁、重病及行動不便者服務
	694	60	3	57	659	47,448	門牌整編主動下鄉改註戶口名簿服務
	1,874	60	3	57	1,780	128,160	門牌整編主動下鄉換證服務
	1,734	60	3	57	1,647	118,584	門牌整編主動下鄉釘掛門牌
合計	8,013				7450	536,400	

說明：

1. 以基本勞工薪資每月17,280元計算，每月30日，每日8小時，每小時72元計算。
2. 改善前時間：民眾花費交通時間之平均值30分鐘+等候時間20分鐘(以5月份尖峰時間計算)+製卡時間10分鐘，合計60分鐘。
3. 改善後時間：到服務地點之平均服務時間計算。
4. 每件節省時間：改善前時間-改善後時間=每件節省時間。
5. 共節省時間：件數*每件節省時間/每小時60分鐘=共節省時數。
6. 節省金錢：節省時數*勞工每小時時薪=共節省之錢(元)。
7. 四到活魚機動服務共節省民眾 7,450 小時、536,400 元。

【附件 26】標竿學習並為他機關標竿學習對象



98.06.01 本所至新莊戶政觀摩



98.06.09 本所至萬華戶政觀摩



98.08.16 辦理本縣各戶政檔案觀摩



98.10.30 辦理桃園縣
機關檔案示範觀摩會



98.10.15 環訓所
安樂戶政來所觀摩



98.12.1 板橋市戶政所來所觀摩

【附件 27】本所資訊流通服務各項功能查詢網址

網頁名稱	網址
中壢戶政主網頁	http://www.chungli.gov.tw/
主動公開資訊專區	http://www.chungli.gov.tw/pubinfo/pubinfos.html
戶政業務專區	http://www.chungli.gov.tw/howto/howto.html
線上申辦專區	http://www.chungli.gov.tw/req/req.html
為民服務專區	http://www.chungli.gov.tw/service/services.html
民意交流專區	http://www.chungli.gov.tw/email/email.html
新移民專區	http://www.chungli.gov.tw/howto/flows2.html
檔案應用專區	http://www.chungli.gov.tw/req/fileapply.html
文件下載專區	http://www2.chungli.gov.tw/download/download.asp
族譜製作教學光碟專區	http://www.chungli.gov.tw/news/newsx_np827.html
出版刊物	http://www.chungli.gov.tw/mag/mag.html
線上藝廊	http://www.chungli.gov.tw/art/art.html
戶政大戲院影音專區	http://www.chungli.gov.tw/news/newsx_np830.html
中壢戶政電子圖書館	http://www.chungli.gov.tw/news/newsx_np867.html
RSS 訂閱說明專區	http://www.chungli.gov.tw/news/newsx_np825.html
檢索說明專區	http://www.chungli.gov.tw/news/newsx_np824.html
感動的故事徵選活動	http://www.chungli.gov.tw/news/newsx_np840.html



桃園縣中壢市戶政事務所

Jhongli City Household Registration Office, Taoyuan County

桃園縣中壢市溪洲街298號

No. 298, Si jhou St., Jhongli City, Taoyuan County

電話(TEL)：(03)452-1100

網址(Website)：http://www.chungli.gov.tw

