

高雄市政府民政局所屬各區戶政事務所加強為民服務暨辦理戶政業務 獎懲規定

中華民國 101 年 11 月 19 日高市民政戶字第 10132772500 號函訂定

一、為加強戶政人員服務態度及落實為民服務工作，提升本府優質形象，同時激勵戶政人員工作士氣，特訂定本規定。

二、工作執行重點：

(一)為民服務態度：

- 1、各區戶政事務所（以下簡稱各戶所）應遴選儀容端正、口齒清晰、態度良好及熟悉各種戶政相關法令之人員擔任櫃檯窗口作業。
- 2、戶政人員上班時應佩戴識別證，俾利民眾識別；上下班不得遲到早退，於臨下班時如有民眾到所申辦戶籍案件，亦應本為民服務熱誠，予以受理。
- 3、戶政人員對洽公民眾，應主動招呼，竭誠服務，委婉說明，不可藉故推諉；待辦人數達五人以上時應啟動「預審」機制，由主管或資深人員擔任預審人員並穿著背心，先行審核待辦民眾所攜文件，文件不齊者可先行離開，免除待辦時間。電話洽詢亦應注意電話禮貌，詳實答復。
- 4、戶政人員對於不合規定之戶籍申請案件，除以口頭具體委婉說明外，並應填發一次告知單。
- 5、各戶所每三個月應舉行改善服務態度檢討會一次（可配合所務會議辦理並備紀錄），由主任主持，除檢討服務態度外並研讀服務案例，使同仁更能注意及力求改進。
- 6、對於為民服務態度熱忱、積極主動、儘速完成，經民眾反映並查證屬實或上級機關來函表揚者，或主動協助市民解決困難有具體事蹟者，應由單位主管主動簽報，除於所務會議表揚外，並列入平時考核紀錄及年終考績參考。

（二）為民服務措施：

- 1、各戶所應於民眾閱覽處所製作「受理申請案件作業程序表」、「戶政案件申請須知」、「戶政申請案件處理時限表」、「戶政規費一覽表」及「戶政罰鍰科罰金額標準表」等圖表，以便民眾參閱。
- 2、各戶所在員額許可範圍內，應儘量多設綜合櫃檯受理戶籍登記，並實施單一窗口全程服務；窗口應維持適當人力，受理人員差假時，應派員代理。
- 3、為便利民眾申領戶籍謄本，可由申領人具信函貼足郵資信封向各戶所申辦或利用網路、電話申請，約定時間取件。
- 4、申請人申辦戶籍案件應抽取號碼牌依序叫號（未設置叫號機者免），各戶所設置綜合受理櫃檯全程服務，對於申請人提憑文件不全者，戶政人員應確實填發一次告知單，交申請人簽收，並以口頭詳實說明。
- 5、戶政人員對於民眾申請案件，應依據相關法令詳加審核，遇有疑問時，應即請教資深人員或請示課長、秘書、主任或以電話請示本府民政局（以下簡稱本局），不得輕易擅作決定拒絕或批駁。
- 6、戶籍登記因戶政人員登錄錯誤者，應由當事人現戶籍地戶所負責查明更正，無須當事人另行申請更正。
- 7、本局戶籍行政科及各戶所對於人民查詢其親友住址或查尋離家出走、行方不明、失蹤人口等事項，應予受理並協助查尋。
- 8、戶政人員應隨時檢討不合時宜之法令，力求工作簡化、革新及便民，並保障民眾權益。

三、考核與獎懲：

- （一）各戶所得主動派員到學校受理學童國民身分證初領作業，並辦妥親送發給，績效優異者，依下列規定辦理獎勵（如附表一）：

- 1、全所全年收件三〇〇件以下：承辦人員及有功人員二人，各嘉獎一次。
- 2、全所全年收件三〇一件以上，一〇〇〇件以下：承辦人員及有功人員三至四人，各嘉獎一次。
- 3、全所全年收件一〇〇一件以上，二〇〇〇件以下：承辦人員及有功人員三至五人，各嘉獎二次。
- 4、全所全年收件二〇〇一件以上：承辦人員記功一次，有功人員三至五人各嘉獎二次。

(二) 對於當事人須親自申辦而無法親自辦理者，各戶所得前往民眾住家、醫療院所、監所等地受理，經查屬實，依下列規定辦理敘獎（如附表二）：

- 1、全所全年累計二〇件以下：有功人員二人，各嘉獎一次。
- 2、全所全年累計二十一件以上，四〇件以下：有功人員三人，各嘉獎一次。
- 3、全所全年累計四十一件以上，六〇件以下：有功人員三人，各嘉獎二次。
- 4、全所全年累計六十一件以上：有功人員五人，各嘉獎二次。

(三) 辦理跨機關服務或協助他機關業務，依下列規定辦理敘獎（如附表三）：

- 1、全所全年累計一〇〇件以下：有功人員一人嘉獎一次。
- 2、全所全年累計一〇一件以上，三〇〇件以下：有功人員三人，各嘉獎一次。
- 3、全所全年累計三〇一件以上：有功人員六人，各嘉獎一次。

(四) 辦理機房管理工作，依下列規定辦理獎懲：

- 1、依相關規定確實做好機房管理工作，全年無過失者，實際參與管理人員嘉獎二次。

2、未依相關規定確實做好機房管理工作，造成不當後果者，依情節輕重酌予處分。

（五）有下列事項者，應予懲處情形及額度：

1、對於為民服務業務，無故拖延或藉機刁難，經民眾反映或上級指正，並經詳實查證確有具體事實者，單位主管應按情節輕重，主動簽報核予申誡一次或二次處分；並列案加強督促指導及作成輔導紀錄，列入平時考核紀錄及年終考績參考。

2、前目經處分人員，嗣後如未改進或故意再犯，同一年內再經民眾反映或上級指正，應再擬予申誡二次或記過一次處分，其直屬主管應連帶負督導不週之責，核予申誡一次處分。

四、 本局除平時不定期抽核及電話測試外，另可依業務需要實地查核各戶所，作為為民服務工作考核績效，評定優劣，辦理獎懲。

【附表一】

各戶所派員至學校受理學童初領國民身分證作業獎勵標準表

受理 件數 獎勵 額度	300 件以下	301 件-1000 件	1001 件-2000 件	2001 件以上	備 考
記功一次				承辦人員	
嘉獎二次			承辦人員及有 功人員 3 至 5 人	有功人員 3 至 5 人	
嘉獎一次	承辦人員及有 功人員 2 人	承辦人員 及 有功人員 3 至 4 人			

【附表二】

對於當事人須親自申辦而無法親自辦理者，各戶所得前往民眾住家、醫療院所、監所等地受理作業獎勵標準表

受理 件數 獎勵 額度	20 件以下	21 件-40 件	41 件-60 件	61 件以上	備 考
嘉獎二次			有功人員 3 人	有功人員 5 人	
嘉獎一次	有功人員 2 人	有功人員 3 人			

【附表三】

跨機關服務或協助他機關業務獎勵標準表

受理 件數 獎勵 額度	100 件以下	101 件-300 件	301 件以上	備 考
嘉獎一次	有功人員 1 人	有功人員 3 人	有功人員 6 人	