

高雄市政府民政局所屬各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

中華民國 110 年 4 月 13 日高市民政戶字第 11030775700 號函修正名稱及部分規定

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、各戶政事務所（以下簡稱各戶所）擔任櫃檯窗口作業人員應保持儀容整潔、口齒清晰、態度良好及熟稔戶政相關法令。
- 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、上級機關來函表揚，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「戶籍罰鍰處罰金額基準表」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，可由民眾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、民眾申辦戶籍案件應抽取號碼牌依序叫號，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主管，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、各戶所對於民眾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、全所全年收件一百件以上，三百件以下：承辦人員及有功人員二人，各嘉獎一次。

- 2、全所全年收件三百零一件以上，一千件以下：承辦人員及有功人員三至四人，各嘉獎一次。
- 3、全所全年收件一千零一件以上，二千件以下：承辦人員及有功人員三至五人，各嘉獎二次。
- 4、全所全年收件二千零一件以上：承辦人員記功一次，有功人員三至五人各嘉獎二次。

(二)對於民眾須親自申辦而無法親自辦理者，各戶所得前往當事人住家、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、全所全年累計二十件以下：有功人員二人，各嘉獎一次。
- 2、全所全年累計二十一件以上，四十件以下：有功人員三人，各嘉獎一次。
- 3、全所全年累計四十一件以上，六十件以下：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)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主管指正，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

獎勵 額度 受理 件數	100 件-300 件	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】

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

獎勵 額度 受理 件數	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			