

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

中華民國 113 年 11 月 8 日高市民政戶字第 11332285600 號函修正

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；待辦人數應視人員編制、櫃檯設置現況，訂定啟動「預審」及「支援櫃檯」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。
4. 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。
5. 對於為民服務態度熱忱、積極主動，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. 民眾申辦戶籍案件應抽取號碼牌依序叫號，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。
4. 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、主管，或聯繫本局戶籍行政科確認。
5. 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）辦公環境設備管理：

1. 個人辦公區域

辦公桌面力求乾淨、整齊並遵守節能減碳相關措施規範。

2. 公共場域設施

(1) 公用區域不隨意堆放物品，隨時檢查及清潔廳舍內外盆栽及積水容器，避免病媒蚊蟲孳生。

(2) 定期維護冷氣空調、檢測飲用水質、建築物公共及消防安全設備檢查，保持舒適安全的洽公環境。

（四）分辦公處管理：

1. 指派一名主管駐點或資深同仁負責分辦公處各項事務，檢核每日戶籍登記及各類文件核發申請事項，協助同仁向民眾釋疑法令、推動各項為民服務措施、巡檢辦公廳舍設備及環境清潔暨管理分辦公處人員出勤情形。
2. 未指派主管駐點分辦公處之戶所，秘書、課長應每週排班輪值至各分辦公處督導業務執行情形，督導項目包含戶籍登記業務、為民服務情形、人員出勤狀況、為民服務設施及廳舍環境整潔等，督導結果應紀錄於督勤表（如附表一）留分辦公處備查；主任應每月至少一次實地抽檢各分辦公處業務執行情形，並於督勤表簽名。

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(如附表二)：

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，八百件以下：承辦人員及有功人員三至四人，各嘉獎一次。
3. 全所全年收件八百零一件以上，一千五百件以下：承辦人員及有功人員三至五人，各嘉獎二次。
4. 全所全年收件一千五百零一件以上：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(如附表三)：

1. 全所全年累計十件以上，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、管考機制

- (一) 本市各戶政事務所應依本規定訂定提升服務品質及加強分辦公處管理執行計畫。
- (二) 本局於每年一至三月執行戶政業務績效考評時加強抽檢，並列入考評成績參考。
- (三) 本局每半年以神秘客方式派員實地至各戶政事務所（含分辦公處）服務現場進行查核。

戶政事務所主管督導業務執行情形督勤表【附表一】

督導（派駐）地點：			
督導日期：		督導時間：	
人員差勤情形：			
配置人數： 人；出勤： 人；請假： 人；公出/公差： 人			
業務督導項目	督導結果	應改善事項	處理情形
一、戶籍登記業務			
（一）申請書審核。			
（二）執行戶政系統稽核。			
二、辦公廳舍內外環境維護			
（一）環境整潔、綠美化情形（不可有雜草、垃圾）。			
（二）垃圾及資源回收執行情形。			
（三）飲水設備清潔衛生情形；廁所設有置物架、提供衛生用品及清潔情形。			
（四）辦公場所通道動線、樓梯間、逃生門無堆放雜物保持通暢。			
（五）個人辦公桌整潔情形。			
（六）服務櫃台上下之整潔。			
（七）室內照明設備明亮情形。			
（八）消防安全設備檢查。			
三、為民服務措施			
（一）辦公場所服務項目、申辦引導動線標示明確。			
（二）跑馬燈、電子看板、公佈欄及機關網頁資訊定期更新。			
（三）提供民眾書寫區、等候區、申請表格等便民物品及文宣資料無過期情形。			
（四）提供哺集乳室、無障礙設施（斜坡道、電梯、專用停車場、愛心鈴等）情形。			
（五）待辦人數應視人員編制、櫃檯設置現況，訂定啟動「預審」及「支援櫃檯」機制或建立處理應變機制情形。			
四、人員服務態度及效率			
（一）人員配戴識別證及櫃台前放置服務人員姓名牌。			
（二）與民眾溝通或要求提供資料服務態度親切及耐心解說。			
（三）人員無飲食、化妝、閱讀書報、觀看手機、聊天或其他影響民眾洽公及機關形象之行為。			
（四）迅速完成民眾申辦事項，縮短洽公時間。			
註：督檢結果良好、符合、正常或合格者打○；不良、異常及不合格者打X。			
其他：			

督導人員：_____（簽章） 主任：_____（簽章）

【附表二】

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	100 件-300 件	301 件-800 件	801 件-1500 件	1501 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			

【附表三】

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

受理 件數 獎勵 額度	10 件-20 件	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			