

## 臺中市政府廉能透明獎 一般參賽類申請表

提 案 機 關	臺中市清水區戶政事務所
單 位 主 管 職 稱 及 姓 名	課長 林■■■■
主 要 辦 理 人 員 及 負 責 工 作	林■■■■ 實施計畫撰寫與督導
協 助 辦 理 人 員 及 負 責 工 作	陳■■■■、李■■■■、王■■■■、陳■■■■ 計畫執行及問卷調查、調查報告撰寫、設備採購、協辦上開事項
透 明 化 措 施 名 稱	戶證樂 CALL 便民服務措施
措 施 簡 介	本所首創「戶證樂 CALL 便民服務措施」，靈活運用數位科技設備，以 CALL 機呼叫器取代以往口頭通知（呼喊姓名）領取身分證方式，提供民眾自由運用等候時間與空間，簡化行政流程及提升服務品質。
興利防弊、外部監 督價值 (28%)	<p>實施前：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 申辦敏感案件時（如離婚登記更換身分證）於開放空間直呼民眾姓名領證，易造成民眾感到困擾，反映隱私權受侵害。</li> <li>2. 民眾等候領證時未能於指定區域等候，（如正值如廁或抽菸），同仁叫名領證時，時有四處找人窘況發生。</li> </ol> <p>實施後：（如附件 1）</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 民眾於 CALL 機呼叫器振動時，逕至專設領證處領取身分證即可。</li> <li>2. 民眾無須受限於機關內等候空間，於 CALL 機呼叫器接收距離內皆可自由活動，同仁僅需於專設領證處等待民眾前來領證即可。</li> </ol>
流 程 標 準 化 及 公 開 化 程 度 (28%)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 外部流程：櫃檯同仁受理案件後，如需製發身分證，則由同仁直接交付 CALL 機呼叫器時並向民眾表示於 CALL 機呼叫器振動時，逕至專設領證處領證。</li> <li>2. 內部流程：櫃檯同仁遇有民眾申辦案件需製證時，於交付身分證申請書予專人製證時領取 CALL 機呼叫器，並於申請書註明 CALL 機呼叫器編號後，再</li> </ol>

	<p>將 CALL 機呼叫器交予民眾，可視為領證憑據。(如附件 2)</p> <p>3. 內、外部流程簡易，操作方便，專設領證處可使民眾一目了然，明確服務動線。</p>
系統(或措施)便捷性、完整性及安全性 (18%)	<p>1. 所有櫃台皆可受理身分證申請案件並執行本措施。</p> <p>2. 專設領證櫃台，民眾不再像無頭蒼蠅需四處探詢呼叫姓名之同仁所在位置。</p> <p>3. 同仁操作及民眾使用十分簡便，仿照餐飲業者開放以 CALL 機呼叫器領取餐點概念，民眾淺顯易懂。</p> <p>4. 採行本措施後可確保民眾隱私，且持 CALL 機呼叫器始可領證，避免他人冒用當事人姓名後領證，個資安全無疑慮。</p>
民眾使用情形 (18%)	<p>1. 所有需要申請製發身分證案件(初領、補領、換領)之民眾皆可使用本措施。</p> <p>2. 本所於 105 年 11 月 1 日開始實施本措施，11 月 25 日至 12 月 30 日止，共調查並回收 236 份滿意度調查樣本，滿意者計 236 件，無不滿意者，其中更有民眾表示感到非常方便。(如附件 3)</p>
創新創意作為 (8%)	<p>本措施係參考生活中隨處可見之商業行為，運用數位科技設備提供之便民服務措施，於 105 年 12 月 15 日獲得市府民政局參採(公文號：中市民戶字第 1050039170 號)並建議推廣至全市戶政事務所參用。(如附件 4)</p>
相關附件	<p>附件 1：實施本措施後，民眾能以更愜意的心境，欣賞本所用心設置的服務區。</p> <p>附件 2：所內通報所有櫃檯同仁知悉作業流程及注意事項。</p> <p>附件 3：民眾回饋之滿意度調查表。</p> <p>附件 4：創新提案獲市府民政局參採公文。</p> <p>附件 5：戶證樂 CALL 便民服務措施實施計畫。</p>

- 請參考「柒、評審標準」具體敘明：興利行政、外部監控、防弊性、資訊公開、透明化程度等評核要項。
- 主要辦理人員及協助辦理人員請填寫姓名及負責之工作。
- 格式限制：
  - 一、透明化措施參獎申請表：
    - (1) 內文格式：標楷體字型，字體大小為 14 點，行距為固定行高 18pt。
    - (2) 頁數：A4 紙不超過 3 頁。
  - 二、相關附件
    - (1) 內文格式：不限。
    - (2) 頁數：A4 紙不超過 20 頁。



## 臺中市清水區戶政事務所參加廉能透明獎申請書附件

附件 1：實施本措施後，民眾能以更愜意的心境，欣賞本所用心設置的服務區



附件 2：所內通報所有櫃檯同仁知悉作業流程及注意事項

**所內通報**

日期：105 年 11 月 21 日(一)

有關實施清水戶證樂 CALL 便民服務措施，請同仁配合辦理：

- 請同仁遞交國民身分證申請書至製證處請取一枚樂 CALL 呼叫器交予申請人，並於申請書附繳摺件欄位空白處註明編號，並告知申請人呼叫器閃燈及振動時請將寫字 2 號櫃台傾紙。
- 請事先詢問申請人是否可於現場等候，倘申請人無法等候或臨時有事須離開戶政事務所（如戶外停車場車內），請承辦人告知櫃檯人員，避免因距離太遠，呼叫器無法接收感應，致製證人員尋人困難。
- 為保持呼叫器電源充足，充電器不用時應隨時置於充電座，請夜間輪值彈班人員下班後，將呼叫器放置於印圖打印機下之鐵櫃中。

承辦人：陳■■■

			李書敏	江書華
王淑英	張明發	林錦詩	王麗麗	楊明輝
李成豐	林鈺玲	林錦生	王錫輝	黃鈺倫
黃仁壽	黃淑慧			

附件 3：民眾回饋之滿意度調查表

<p style="text-align: center;"> 臺中市清水區戶政事務所 「戶證樂 CALL」服務措施滿意度調查表</p> <p>您對於本所「戶證樂 CALL」服務措施滿意度為何?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>滿意 <input type="checkbox"/>不滿意 <input type="checkbox"/>其他建議：<u>我很喜歡，很方便，小冊親切再加強！</u></p> <p>姓名：<u>張○卿</u></p> <p style="text-align: center;">中 華 民 國 105 年 11 月 30 日</p>	<p style="text-align: center;"> 臺中市清水區戶政事務所 「戶證樂 CALL」服務措施滿意度調查表</p> <p>您對於本所「戶證樂 CALL」服務措施滿意度為何?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>滿意 <input type="checkbox"/>不滿意 <input type="checkbox"/>其他建議：<u>非常便民</u></p> <p>姓名：<u>黃○海</u></p> <p style="text-align: center;">中 華 民 國 年 月 日</p>
---	--

附件 4：創新提案獲市府民政局參採公文

權 號：  
保存年限：

臺中市政府民政局 函

地址：[Redacted]  
承辦人：[Redacted]  
電話：[Redacted]  
電子傳真：[Redacted]

受文者：臺中市清水區戶政事務所

發文日期：中華民國105年12月15日  
發文字號：中市民戶字第1050039170號  
類別：普通件  
密等及解密條件或保密期限：  
附件：如主旨(1050039170\_Attach01.pdf、1050039170\_Attach02.doc、1050039170\_Attach03.docx、1050039170\_Attach04.JPG、1050039170\_Attach05.odt、1050039170\_Attach06.odt)

主旨：有關貴所研提「使用CALL機呼叫器通知民眾領證之便民服務措施」一案，復請查照。

說明：

- 一、復貴所105年12月7日中市清戶字第1050005414號函。
- 二、貴所因應廳舍空間及作業需求，運用旨揭數位科技設備，簡化民眾領取國民身分證之便民措施，確可改善核發作業流程、保護個人隱私及提升行政效率，爰本案予以參採，並列入本(105)年度研提獎勵案件數統計。
- 三、為全面提升本市戶政為民服務品質，副本抄送各區戶政事務所自行參酌設置。

正本：臺中市清水區戶政事務所  
副本：臺中市各區戶政事務所(臺中市清水區戶政事務所除外)(含附件)、本局戶政科(含附件)

清水區戶政事務所:105/12/15  
BJ1050005556 有附件

第 1 頁，共 1 頁

## 附件 5：戶證樂 CALL 便民服務措施實施計畫

### 臺中市清水區戶政事務所

#### 「戶證樂 CALL 便民服務措施」實施計畫

- 壹、目的：以 CALL 機呼叫器取代以往通知民眾領證方式，提供民眾自由運用等候時間與空間，簡化行政流程及提昇服務品質。
- 貳、執行單位：臺中市清水區戶政事務所櫃檯人員及製證人員。
- 參、實施內容及作業方式：
- 一、由櫃檯人員交付戶證樂 CALL 機（以下簡稱 CALL 機）予申辦國民身分證之民眾，說明使用方法並引導至本所設置之等候區舒適休憩與等候。
  - 二、櫃檯人員於申請書標記 CALL 機編號，交予製證人員作業。
  - 三、製證完成後，依 CALL 機編號點按叫號發射機，CALL 機以閃爍及震動方式提醒民眾領證。
  - 四、民眾至指定領證處領證，並由製證人員核對領取人資料後發證，同時取回 CALL 機。
  - 五、CALL 機不用時，應置於充電基座以保持電源充足。
  - 六、夜間輪值彈班人員下班後，確認 CALL 數量無誤後放回專用櫃。
  - 七、CALL 機（含充電底座）及叫號發射機指定由製證人員保管。
  - 八、本計畫所需經費，由年度預算科目「一般建築及設備-一般建築及設備-設備及投資-雜項設備費」項下支應。
- 肆、執行成果統計與督導：
- 一、滿意度調查：藉由問卷調查瞭解民眾對於本計畫推行之滿意度，作為未來精進計畫之參考。
    - (一) 調查對象：申辦初、補、換領國民身分證民眾。
    - (二) 調查期間：自 105 年 11 月 25 日起算一個月（不含例假日）。
    - (三) 調查結果：由製證人員彙整民眾回饋資料，並逐級陳核至主任。
  - 二、每月製作執行成果統計表（按承辦同仁分），並陳核至課長。
  - 三、課長、秘書及主任得隨時督導同仁計畫執行情形，如有未依規定作業時，應隨時督促改善。
- 伍、預期效益：
- 一、明確服務動線：設置戶證樂 CALL 領證處，統一民眾領證地點。
  - 二、簡化核發作業：以往核發國民身分證時，時常發生四處尋找領證民眾之尷尬情形，實施計畫後，製證人員可直接於領證處提供服務，省時又省力。
  - 三、保護民眾隱私：以 CALL 機取代於偌大的等候空間大聲呼叫民眾姓名以通知領證，除了改善吵雜的不良觀感外，並避免揭露民眾隱私，保護個人資訊安全。
  - 四、等候時空自由化：持 CALL 機等候領證之民眾，可於距離叫號發射機 100 公尺範圍內自由活動。
- 陸、本計畫經簽奉核可後實施，修正時亦同。