|  |
| --- |
|  |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
|  |

 |
|

|  |
| --- |
|  |

 |

壹、前言 這份「為民服務白皮書」是雲林縣斗南鎮戶政事務所獻給居住本轄的鄉親父老姐妹們的一份便民服務總報告，我們將竭盡所能，提升服務品質，以您作為最尊貴的「顧客」。以為您服務感到無比的榮耀。 本鎮包括22里、1萬5千餘戶、4萬5千位居民，我們共同和諧奮鬥，為促進本鎮繁榮及建立和樂而努力。本所秉持「以民為尊、服務第一」的精神，為本鎮民眾提供最佳的服務，確保大家的權益，本所同仁將本著最大的服務熱忱為您服務。****貳、我們能為您服務的項目****本所全體人員上下一心戮力於為您提供更好的服務，並已累積以下成果： * 實施一地受理遷徙登記，民眾備妥相關證明文件，僅須至遷入地戶政事務所辦理遷入登記即可，不必回到原戶籍地辦理遷出登記（遷出地戶政事務所由遷入地戶政事務所以接續他所方式辦理），免除民眾往返奔波之苦。
* 為便利外出民眾能就地申領現戶戶籍謄本，自85年7月起民眾可就近任一戶政事務所申領戶籍謄本，民眾僅須提憑申請人或利害關係人國民身分證或足資證明身分之文件供本所審驗，於驗證無誤後，即可由電腦調閱該筆戶籍資料列印輸出，且列印申請書供民眾確認後簽名，並依規定用印核發。
* 自94年4月1日起全國連線使用建置戶籍資料數位化系統，供民眾申請35年以後除戶戶籍謄本。
* 自99年7月1日起民眾得向任一戶政事務所請領日據時期戶口調查簿資料。
* 為便利辦理戶籍登記，本所放寬委託申請限制，明確規定當事人如因工作、重病、出國、路途遙遠等確實無法親自申請時，得繕具委託書，委託他人辦理。
* 初次請領國民身分證集中辦理，由本所舉辦「服務到校」活動，每年定期派員至轄區內各國民中學受理年滿14歲之學生請領身分證，深受家長讚揚。
* 免除轄區管理藩籬限制，提供跨區、跨直轄市、縣（市）為民服務，開放多項異地辦理業務。 (請參考:異地辦理項目)
* 配合電子化政府提供更多項網路應用申辦服務，自92年11月1日起年滿18歲以上可持身分證到任一戶政所申請自然人憑證，可提供民眾1、綜合所得稅結算申報2、電子公路監理線上查詢應用服務3、內政部地政線上應用服務4、戶政網路申辦服務5、入出境管理局--限制出國查詢6、勞農保網路申辦服務……等。
* 自94年2月1日起全國各戶政事務所開始受理民眾申請英文戶籍謄本。
* 民法第982條修正，自97年5月23日起，結婚應以書面為之，有2人以上證人之簽名，並應由雙方當事人親自向戶政機關〈其中一方戶籍地戶政事務所〉辦理結婚登記後，方生效力。民眾如欲週六日或例假日辦理結婚登記可事先向戶政事務所預約，戶政事務所得斟酌當事人意願指定結婚日與時間。
* 自97年5月23日起結婚當事人如有重病住院醫療、在家療養或矯正機關收容之特殊情事，無法親自至戶政事務所辦理結婚登記者，得向戶籍地戶政事務所預約申請登記期日，戶籍地戶政事務所得派員至該醫療機構、結婚當事人居住地或矯正機關，於結婚當事人表達結婚意思後，攜回結婚書面相關文件，當日辦妥結婚登記。另戶籍地戶政事務所得商請醫療機構、結婚當事人居住地或矯正機關所在地之戶政事務所協助查實，當日傳真戶籍地戶政事務所辦理結婚登記，協助查實之戶政事務所應於三日內將相關文件正本函復戶籍地戶政事務所歸檔。尚有其他特殊情事者，以個案函報內政部研處。
* 自99年4月14日起，戶政、稅務、地政、監理四合一便民服務，輕鬆享有「一處收件，全程服務」。
* 自99年7月1日起，民眾可至任一戶政事務所臨櫃或以自然人憑證在網路申辦指定送達地址。
* 為維護您合法權益，有關於您對本所之建議或不滿之陳情案件，本所均指派專人負責處理，依陳情案件性質，審慎詳查交由各承辦人辦理，使您獲得公平合理之解決與救濟。
* 為貫徹政府為民服務之施政理念，瞭解民眾在戶政法令及行政革新上之需求，本所主任特闢每週三下午13時30分至17時30分與鎮民有約，廣納建言，擴大溝通管道。

****參、我們的服務標準***** 不分午休時間，中午排定輪值人員照常受理各項戶籍登記申請案件及文件核發，使您隨時擁有迅速、便捷的服務。
* 發揮同胞愛精神，對於重大疾病或行動不便之民眾，本所實施「服務到家」措施，竭誠熱心服務。
* 民國94年12月21日第五次全面換發國民身分證到府服務的對象：
* 1、傷病昏迷 、植物人等重大疾病確實不能行走者。
* 2、年遇確實不能行走者。
* 3、嚴重身心障礙者，確實無法外出或不能行走者。
* 4、其他有正當理由經戶政所核准者。
* 以上由當事人、監護人〈或法定代理人〉、家屬或親友以書面提出申請，並經里長證明屬實者，可申請到府服務。但係居住安養中心、護理之家、榮民之家者，僅須該機構負責人證明屬實，無庸經里長再行證明。
* 設置服務台於明顯處，專人負責戶籍案件申請掛號及初步審核，輔導或法令疑義解答，提供最親切完善之服務。
* 於綜合受理櫃台上標明「綜合受理」，申請案件採不分里别辦理，對於櫃台受理人員做適當編組，熟悉法令，面帶笑容，隨到隨辦，縮短時間，服務親切、迅速，徹底消除民眾久候現象。
* 民眾姓名如屬粗俗不雅者，可依姓名條例第七條第一項第六款規定直接向本所申請，不須任何費用。
* 民眾住屋門牌號次，尾數如為「4」、「44」、「444」，可向本所申請更改。
* 考量國人傳統民情，自97年1月23日起，統一編號阿拉伯數字第3碼至第8碼含3個「4」以上者得申請變更，嗣後統一編號阿拉伯數字第3碼至第8碼不再配賦含2個「4」以上之編號。
* 本所印製「戶籍、遷徙登記及文件核發」須知(為民服務手冊)，使您能一目瞭然各項登記之相關規定與注意事項，提供參考，歡迎索取俾利申辦。

**肆、我們承諾未來革新的作法**自86年10月1日起全國戶役政資訊系統建立，我們承諾本所同仁會用更好的服務精神為民眾服務；我們承諾您來本所會受到「賓至如歸」的親切禮貌接待；我們承諾我們的服務人員會以最便捷的方式提供最快速的服務。以下是我們的具體作法：1. 持續改善辦公廳舍硬體建設，以提供更舒適的洽公環境，使民眾愉悅的洽公。
2. 以電子字幕機、網際網路，適時公佈有關各種戶政法令及便民服務措施，並籌裝設電話語音查詢系統，使民眾可隨時掌握戶政資訊。
3. 為尊重洽公民眾並提供人性化服務，增設咖啡座讓您選擇舒適座椅，讀一本好書，免除等候的苦悶。
4. 積極加強本所服務人員之服務觀念、態度與電話禮貌之訓練，並運用民意調查方法，使我們能得知瞭解民意取向；因此，我們設置戶政法令信箱及專線電話，對於我們施政相關問題及輿情反應，均將建立民意調查及輿情反應資料檔，予以歸納分析，研提相關建議或方案，俾提供上級單位政策制定及修正措施之參考。

****伍、我們並進一步提供以下服務***** 為落實「無障礙空間」之推廣，便利行動不便民眾辦理案件，本所設有「行動不便民眾專用步道」，免除行動不便民眾辦理戶籍登記爬樓梯之苦，並為方便行動不便民眾洽公，更設置「行動不便民眾專用服務鈴」，指派專人為行動不便民眾服務。加強辦公場所之便民設施，諸如設置飲水設備，並附衛生扁紙杯及鋼杯，供民眾飲用；購置老花眼鏡，方便年長人士使用以及擺設盆栽，明確標示各項設施等，創新辦公室內佈置、清新美觀，提供美化、綠化整潔舒適之洽公場所。
* 戶役政資訊系統的建立，民眾申請各項戶籍登記案件均由電腦列印申請書，再交由民眾核對無誤後簽章，免去填寫申請書麻煩，方便民眾申辦，節省等待時間。

****陸、我們歡迎您來指教****如果您對本所的服務有任何不滿意，歡迎您告訴我們，我們將虛心接受並儘速處理。如果您有什麼想法或革新建言，可以提供我們參考改進，也希望您不吝指教。◎ 本所地址：雲林縣斗南鎮中山路178號 ◎ 本所行政革新專線電話：05-5975440、5961924 ◎ 傳真：05-5961582 ◎ E-Mail：dounan.household@mail.yunlin.gov.tw |

 |