



第 2 屆「服務上場-雲林公共治理典範獎」

參獎申請書

參獎項目：社會關懷服務類

雲林縣麥寮戶政事務所

中華民國 109 年 8 月

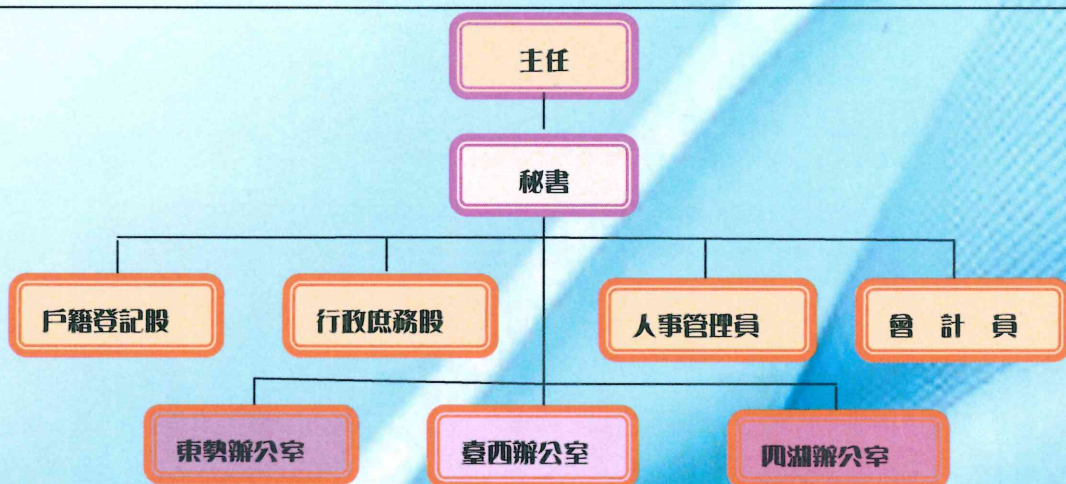
目錄

基本資料·····	3
壹、機關業務現況簡介·····	4
一、轄區及人口·····	4
二、組織編制及運作·····	5
三、業務服務對象與措施·····	6
四、業務項目及概況·····	7
貳、服務內容及執行成效友善·····	8
一、友善化服務·····	8
二、在地化服務·····	9
三、客制化服務·····	12
四、優質化服務·····	17
參、未來努力方向·····	26

基本資料

機 關 名 稱	雲林縣 麥寮戶政事務所	首 長	李 俊 勳	職 稱	主 任
機 關 地 址	雲林縣麥寮鄉麥津村中興路 123 號				
機 關 員 額	共計：30 人(含約聘雇及臨時人員)				
總 預 算	29,896 千元				
若屬專案性質，請填列以下資料					
專 案 名 稱					
團 隊 成 員	(機關名稱) - (成員姓名及職稱) 共計： 人				
專 案 經 費	千元				
執 行 起 迄 日 期					

機關組織圖或團隊架構圖



一、參獎機關之參獎資料須遵守著作財產權相關規定，所提報成果數據，應為真實。若評獎過程發現參獎機關違反上開情事並經查證屬實，本府有權取消其參獎資格；若於獲獎後發現，得撤銷其獲獎資格，並由主管機關於撤銷後追繳獎金及獎座，所有法律責任由參獎機關自負，不得異議。

二、參獎機關於獲獎後應受主管機關督導維持服務品質；若獲獎3年內服務形象有重大缺失，本府得要求其改善；如限期未改善，得撤銷其獲獎資格，並追回獎座。

機關首長： 主 任 李俊勳 (請簽名或蓋章) 日期：中華民國 109 年 8 月 12 日

壹、機關業務現況簡介

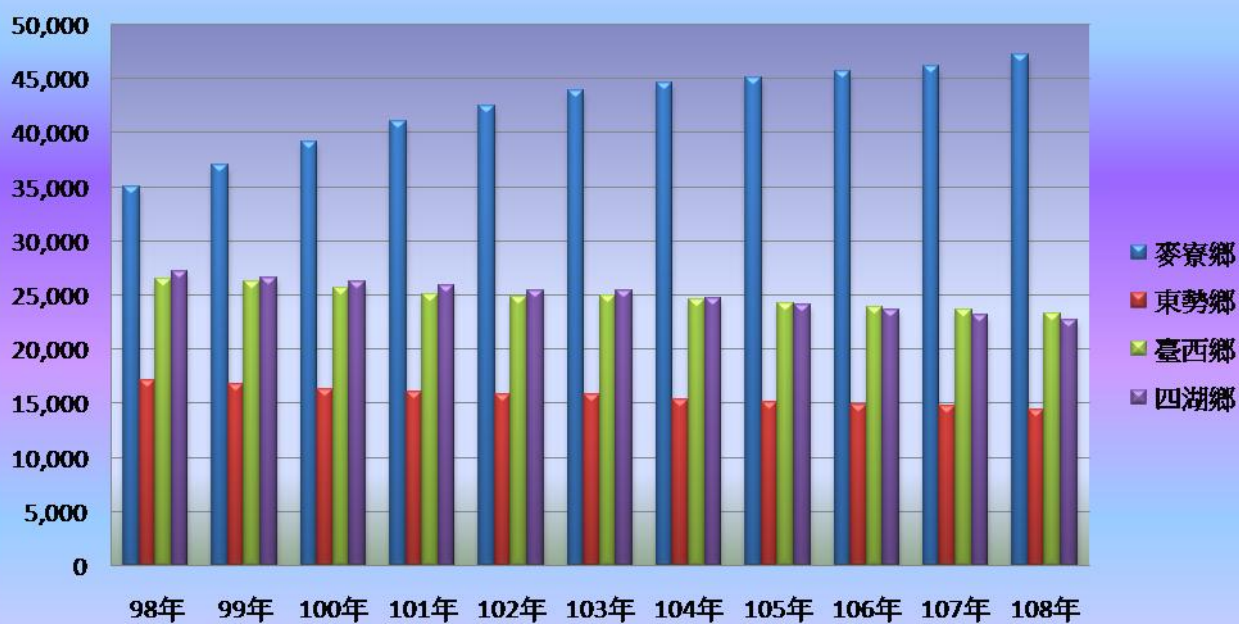
一、轄區及人口

本所自 106 年 12 月 25 日起由麥寮、臺西、東勢、四湖等 4 鄉戶政事務所整併改設為雲林縣麥寮戶政事務所，管轄麥寮鄉、臺西鄉、東勢鄉、四湖鄉等四鄉，分設臺西、東勢、四湖辦公室。

歷年人口統計表

	98 年	99 年	100 年	101 年	102 年	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	108 年
麥寮鄉	35,053	37,029	39,147	41,096	42,526	43,880	44,600	45,126	45,665	46,196	47,196
東勢鄉	17,170	16,780	16,379	16,100	15,810	15,865	15,391	15,120	14,893	14,766	14,416
臺西鄉	26,563	26,223	25,662	25,068	24,897	24,995	24,576	24,212	23,954	23,730	23,312
四湖鄉	27,252	26,694	26,316	25,907	25,501	25,415	24,742	24,151	23,667	23,209	22,749

歷年人口量化圖



二、組織編制及運作：

本所現有員額主任 1 人、秘書 1 人、股長 2 人、課員 10 人、戶籍員 10 人、辦事員 3 人、書記 1 人、工友 2 人，戶籍員缺額 2 人。

戶籍登記股

主管各項戶籍登記、變更及更正登記、戶籍謄本核發、印鑑登記及印鑑證明核發、國民身分證核發、自然人憑證核發及規費收繳等。

行政庶務股

人口統計、選舉、國籍、門牌、研考、資訊、總務、收發、檔案管理。

人事管理員

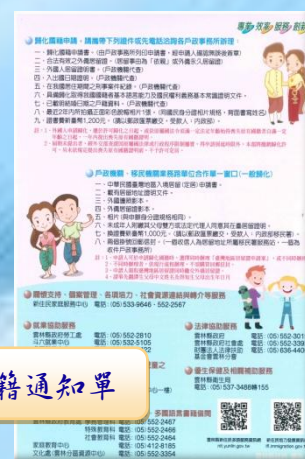
公務人員任免遷調、俸級、動態、銓審、考核、獎懲、考績、服務、進修、訓練、員工保險、撫卹、福利、退休

會計員

辦理預算、決算及各項會計業務。

三、業務服務對象與措施

服務對象	服務理念	服務措施	109 年績效
年長、身障 重病、行動不便	熱心 貼心 行動力	到府、到院行動化服務	26 件
		友善櫃檯服務	684 件
新住民	暖心 親和力	基本語言能力及國民權利義務 基本常識輔導班	4 場次
		機車考照輔導班	24 人
		身分取得協助方案(歸化)	25 件
		新住民服務窗口	51 件
		「新移民關懷服務」-歸化國籍 通知單	16 件
		喪失原有國籍證明通知單	15 件
一般民眾	用心 關心 貼心 同理心	護照代送代領全程服務	105 件
		跨機關一站式通報服務	6,306 件
		免費拍照服務	187 件
		健保卡代收服務	23 件
		「親親寶貝幸福宅急便」-出生 登記通知單	315 件



四、業務項目及概況

打破公務機關服務時間限制，全心服務，彈性無休，解決民眾的不便，提供中午彈班服務、週六加值服務、夜間預約及假日預約結婚登記服務。

(一) 延時無休服務時間



(二) 109 年 1-6 月份業務服務情形

核心業務	件數	擴增業務	件數
身分登記	1,307	跨機關通報服務	6,306
戶籍文件核發	27,757	自然人憑證	1,010
門牌編釘及證明	430	首辦護照人別確認	152
遷徙登記	2,974	首辦護照代送代領	105
印鑑登記、變更及證明	4,807	免費法律諮詢服務	112
變更、更正、廢止	553	身障停車證核發	191
國籍案件	25		

核心業務總計37853件

擴增業務總計7876件

貳、服務內容及執行成效友善

一、友善化服務：

~友善服務措施一覽表~

服務項目	內容	績效/效益
合宜的服務設施	基礎服務設施	全功能櫃檯、身障停車位 手機充電區、行動式充電包 
	客製化設施	新住民服務窗口、友善櫃檯
	優質服務設施 	<u>全縣獨創</u> <u>免費拍照</u> 、藝文園地 
服務行為友善措施 	多元支付方式	現金支付、電子零錢包
	主管走動服務	主動協助等候民眾辦理事宜
	發放閱讀起步走(出生) 及幸福寶典(結婚)	共發放閱讀起步走 198 冊 幸福寶典 402 組
	提供愛心輪椅	供年長及行動不便人士使用
服務資訊公開透明， 管道多元	官方網站提供機關服務 資訊、業務介紹、標準 作業時限、戶籍登記申 辦須知等便民服務資訊	提供 excel、ods、pdf 等開放格 式之表單、人口統計資料，供使用 者依需求連結下載及利用
	開立一次告知單	完整告知民眾應附繳證件及案件 承辦人資訊，計 188 件

二、在地化服務：

1、聯合中心及原住民諮詢服務櫃台：提供免費法律諮詢及核發身障停車證。

~聯合中心及原住民諮詢服務櫃台受理案件統計表~

月份 項目	1月	2月	3月	4月	5月	6月	總計
法律 諮詢	10	14	20	21	20	27	112
身障 停車證	26	34	20	53	33	25	191



2、到點服務：

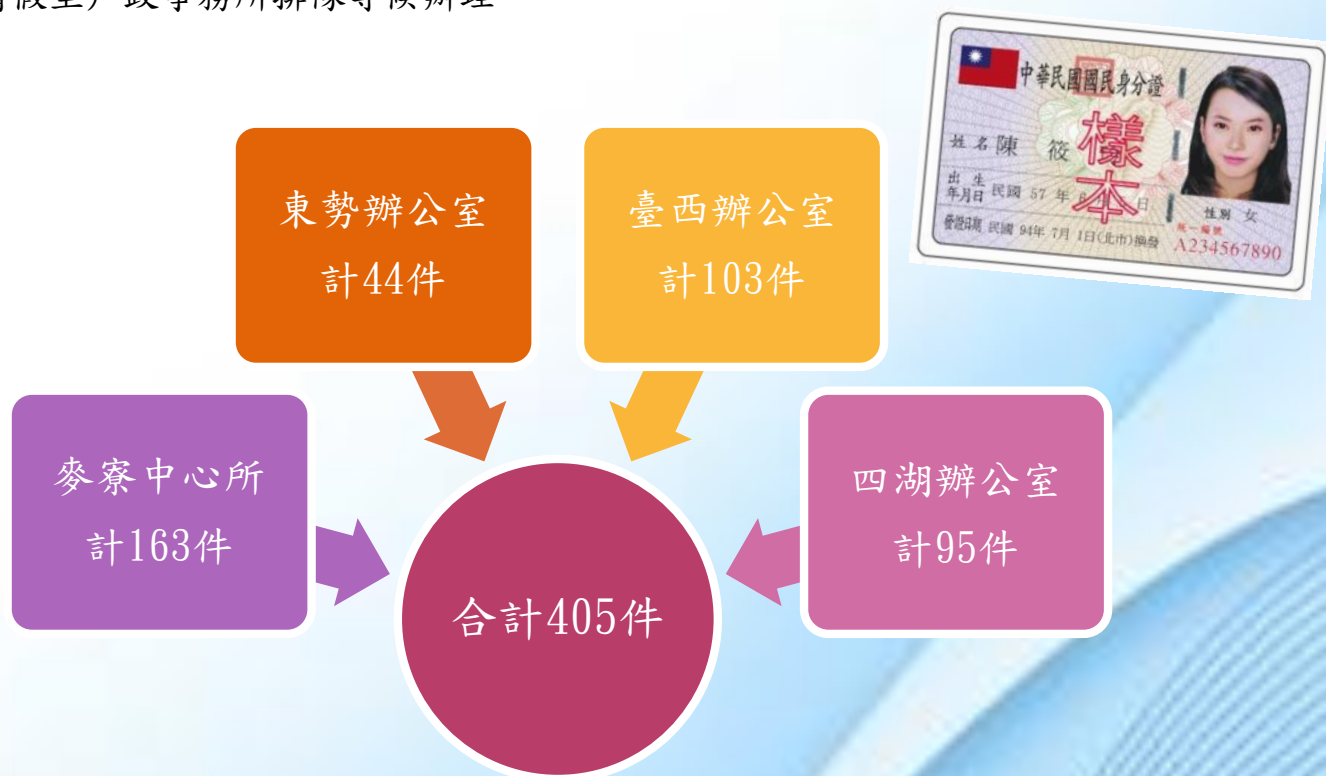
本所為服務提供高齡長者、重症病患、身障不便人士以行動化裝置提供到府、到院、到廠服務，讓服務的觸角延伸至轄區各地。

月份 所別	1月	2月	3月	4月	5月	6月	總計
麥寮	1	1	1	4	1	1	9
東勢	1	4	0	0	0	0	5
臺西	1	1	1	2	0	0	5
四湖	0	0	2	0	1	4	7
總計	3	6	4	6	2	5	26



3、到校受理初領身分證服務：

為服務初領身分證者，每年至轄區各國中辦理到校受理國民身分證初領服務，免去請假至戶政事務所排隊等候辦理。



三、客制化服務：

1、跨機關一站式通報：民眾臨櫃辦理遷徙、姓名變更或更正、國民身分證統一編號及出生年月日更正後，因其他資料需同時更改而奔波各機關辦理，相當困擾且花費時間，本所主動協助民眾將變更之資料通報各機關，以提供民眾更便捷、更省時的服務。



~內政部整合通報機關~



~雲林縣政府整合通報機關~

雲林縣麥寮戶政事務所

~109 年跨機關戶籍資料異動通報服務統計表~

通報率高
達 162.19%

項目 \ 月份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	總計
使用內政部系統	641	733	723	564	901	737	4,299
雲林縣跨機關加值服務	5	8	5	2	4	6	30
壽險公會通報	70	54	74	77	81	70	426
健保卡通報	188	202	193	181	187	192	1,143
勞國保生育給付	27	42	34	25	30	38	196
勞保家屬死亡給付	31	26	35	39	39	30	200
國軍生育給付	1	1	1	1	1	1	6
國軍結婚給付	0	1	1	0	0	1	3
國軍喪葬給付	1	0	1	0	1	0	3
國軍殮葬給付	0	0	0	0	0	0	0
總計	964	1,067	1,067	889	1,244	1,075	6,306

2、首次申請護照親辦一處收件全程服務及自動通關的申辦作業：

現行首次申辦護照的民眾，若無法親自至外交部領事事務局或 4 個辦事處申辦，要先至戶政事務所辦理人別確認後，再委託旅行社、親友代為洽辦；若要申請自動通關，則須親自到移民署據點、領務局或機場申辦。為提供民眾更便捷的服務，民眾於戶政事務所上班時間(08:00-17:30)辦理人別確認後，可同時完成護照及自動通關的申辦作業，民眾只要拿繳費單至超商、郵局、農漁會等處繳交後，領務局即予審核及製發護照，約 8 個工作天，民眾即可到原申辦戶所領取護照，或付郵資後直接寄到指定地址。



~109 年辦理護照一站式全程服務統計表~



月份 所別	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	總計
麥寮	31	31	6	0	1	1	70
東勢	4	7	0	0	0	0	11
臺西	3	4	1	1	1	1	11
四湖	5	8	0	0	0	0	13
總計	43	50	7	1	2	2	105

代送

- 省時--節省路途往返
- 每件2小時

代收

- 省錢--節省代辦費用
- 每件300元

• 總計節省民
眾經費
31,500元

代收

代送

- 總計節省民
眾時間210
小時

~109 年辦理自動通關服務統計表~

月份 所別	3 月	4 月	5 月	6 月	總計
麥寮	3	0	1	0	4
東勢	0	1	0	0	1
臺西	2	0	1	1	4
四湖	0	0	0	0	0
總計	5	1	2	1	9



註冊自動通關
入出境免排隊

3、多元支付方式：

(1)現金支付：接收以現金民眾支付各項規費、罰鍰等。

(2)電子零錢包：本所 105 年開放民眾使用「悠遊卡」電子票證繳納規費，臨櫃只要持卡「嗶」一聲，即可輕鬆繳納戶政規費，輕鬆付款，減輕民眾攜帶現金或找零錢之不便，另自 109 年 1 月起，增加 LinePay、愛金卡 icash、街口支付及臺灣 PAY 等行動支付方式，使戶政規費繳納更多元。



月份 項目	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	總計
現金 支付	158,985	181,075	214,600	161,250	223,820	180,135	1,119,865
刷卡及 行動支 付	3,385	6,445	4,850	4,375	4,140	3,305	26,500
比率	2.13%	3.56%	2.26%	2.71%	1.85%	1.83%	2.37%



4、歸化測試立即辦，成績核發即刻拿：

歸化測試依內政部規定，以定期集中測試或隨到隨考，可由戶所自行公告辦理方式，本所為應民眾需求，縮短作業流程，乃實施歸化測試隨到隨辦，成績單立即拿，109 年 1-6 月份計 1 件。

新住民服務窗口受理報名

隨到隨考

及格成績單30分鐘內
核發

每人節省
約 6 天以上



5、跨機關電子閘門查詢：

提供業務承辦人透過各項電子化政府網路平台查詢入出境資料與刑事資料，簡化流程免除公文往返之累，達到簡政便民效益。

刑事資料查詢系統

- 國籍歸化、改名、統號變更
- 計155件

入出境資料查詢系統

- 國籍歸化、印鑑、逕為遷徙
- 計238件

全民健保資料通報系統

- 住所查詢、逕為遷徙
- 計58件

109 年 1-6 月份合計 **451** 件

節省費用約 **12,628** 元

四、優質化服務：

1、109 年麥寮轄區新住民機車考照輔導班：

辦理時間

- 109年5月30、31日、6月6、7、13、14、21日。
(每週六、日共7天)，計機車考照課程講解36小時，考照日及結業式6小時。

辦理地點

- 嘉義區監理所雲林監理站東勢分站(雲林縣東勢鄉新坤路333號)。

辦理效益

- 109年度本所開辦新住民機車考照輔導班，招收24名之學員，計**21**位學員順利取得機車駕照。

紅榜

...

考取率
87.5%



2、新住民基本語言能力及國民權利義務基本常識輔導班：

為落實新移民生活輔導、語文能力及國民權利義務基本常識之提升，使其能順利適應我國生活環境及取得我國國籍，以共創多元文化和諧社會。



臺西場次

時間：109年6月23日(二)



東勢場次

時間：109年5月7日(四)



四湖場次

時間：109年7月16日(四)



麥寮場次

時間：109年6月7日(日)

3、減除申辦案件需檢附之書表謄本：

跨機關 e 化查驗，省時又減碳，使用免書證免謄本、刑事資料查驗、入出境查詢、憑證作業、身分證掛失、地政資訊等跨機關電子閘門系統查驗應備資料，取代檢附紙本之不便，節省民眾各機關往返時間，109 年 1-6 月份共查詢(減紙)3,598 件，節省民眾奔波時間 6,291 小時，減碳 64,764 公克。

申辦項目	免附書表	替代方式	109 年減紙(張)
國民身分證	換證免相片	檔存影像列印	2,316
	相片規格不符 重新檢附相片	隨拍隨傳服務	377
出生登記	從姓約定書	出生證明書約定	373
教育程度註記	學歷證明	戶政口頭查詢 依通報名冊註記	287
姓名變更/更正	初設戶籍謄本 同姓名證明 現戶戶籍謄本	戶役政系統查詢	185
遷徙登記	建物所有權狀	地政資訊網際網路服務	60
效益	節省 3,598 張紙 減碳 64,764 公克 (減紙 1 張減少 18 公克)		

4、線上申辦服務

於本所網站整合內政部及雲林縣政府網站既有線上申辦服務管道，方便民眾使用，並結合案件申辦進度查詢，便利申請人隨時查驗辦理進度。



5、延時加值服務：

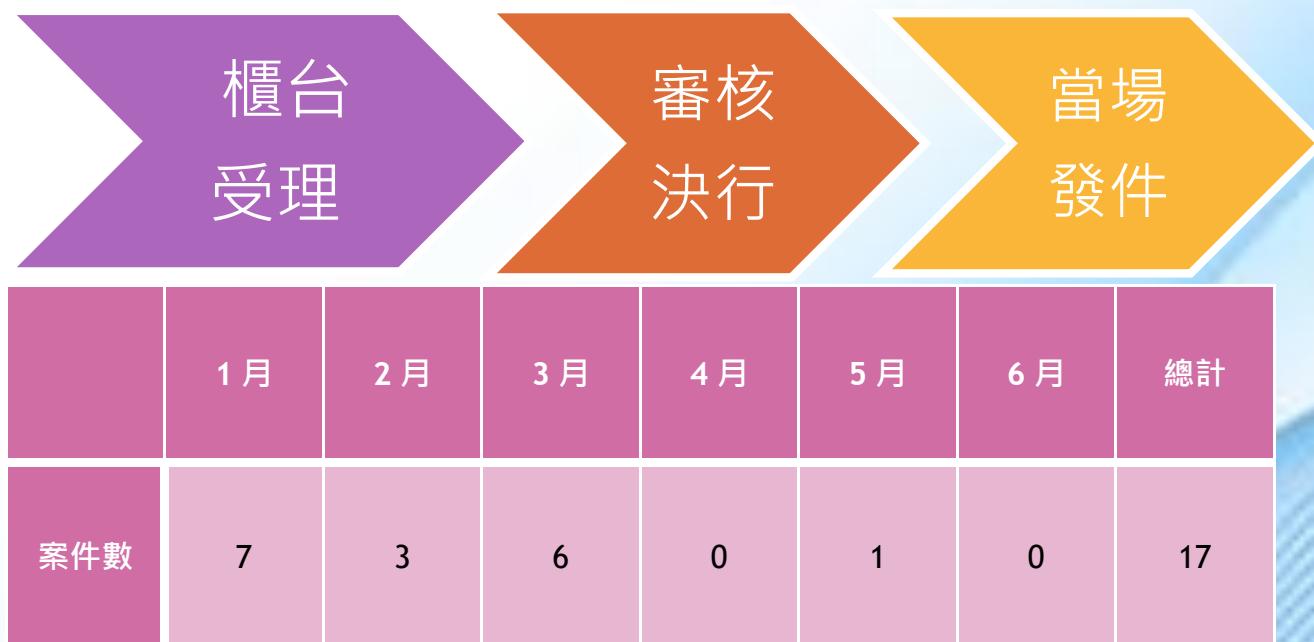
打破公務機關服務時間限制，全心服務，彈性無休，解決民眾的不便，提供中午彈班服務、週六加值服務，夜間預約及假日預約婚登。



類別	中午彈性上班	夜間延時服務	週六加值服務	假日預約結婚登記	合計
案件數	3,257	0	282	8	3,547

6、內部作業簡化-英文謄本核發立即辦：

為利民眾辦理各項事宜，本所提供各項流程簡化服務，內政部規定英文謄本辦理時間為6天，本所由綜合櫃台人員受理，英文謄本承辦人決行，當場核發立即取件，簡化作業流程。



7、掛失/撤銷掛失身分證免出門：

可選擇自然人憑證、免自然人憑證、1996 內政服務熱線、戶役政管家 APP 或撥打戶所電話掛失或撤銷掛失。



月份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	總計
案件數	130	131	134	131	189	137	892

8、戶所創新服務措施：



行動式充電包



活動式書寫台



全縣獨創

免費拍照服務 187件



全縣獨創

戶政好厝邊-健保卡代收服務 23 件

9、推動「戶政E管家」：

戶役政管家以民眾生活為中心，利用通訊與智慧科技，將民眾跨機關申辦需求，由實體轉至數位化、行動化，進而智慧化，打造便捷安心之數位服務，以及整合各機關之個人戶籍資料，提供便捷安心之個人化服務，並且建立民眾與跨機關共享之資料，以多元創新應用，解決生活中無效率、不便利問題，提高生活品質，發揮降低成本、減少資源浪費。



月份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	總計
案件數	0	0	30	52	98	141	321

10、資通安全維護：

依據資通安全管理法，建立資訊稽核制度，定期、不定期稽核設備使用及資訊檔案管理。

1. 戶役政系統

2. 公文交換

3. 電子郵件

訂定資通安全維護計畫

雲林縣參寮戶政事務所 資通安全維護計畫	
目 錄	
壹、依據.....	貳、適用範圍.....
參、核心業務及重要性.....	肆、資通安全政策及目標.....
一、核心業務及重要性：.....	
二、非核心業務及說明：.....	

雲林縣參寮戶政事務所 公務機關資通安全事件通報及應變管理程序	
目 錄	
壹、目的.....	貳、適用範圍.....
參、責任.....	肆、事件通報窗口及緊急處理小組.....
伍、通報程序.....	陸、應變程序.....
柒、資安事件後之復原、鑑識、調查及改善機制.....	捌、紀錄留存及管理程序之調整.....
玖、演練作業.....	

資安事件通報紀錄單	
事件編號：張表時間：年月日	事件說明：.....
接、受、通、報、人、員、填、寫：	通報人員：通報時間：.....
	填表人：.....
以下由作業負責人填寫：.....	
事件等級： ☐ 1 級； ☐ 2 級； ☐ 3 級； ☐ 4 級。	
1 級：服務中斷，需一天以上始可修復，嚴重影響戶政受理案件。	
2 級：服務中斷，一天內可修復。	
3 級：服務短暫中斷；判斷或監控到實體或網路環境有未授權之存取，影響層面嚴重。	
4 級：服務延遲，可立即處理後復原或監控到實體或網路環境有未授權之存取。	
資訊安全事件原因/分析：.....	

加強資訊安全控管

嚴密控管戶籍資料外洩

參、未來努力方向

一、擴展跨域合作整合服務，提升便捷性
透過縱、橫向聯繫，擴增跨機關服務項目，落實「一處收件，全程服務」的一站式服務，減少民眾往返奔波，讓服務效度再提升，服務流程更便捷。

二、在地關懷延伸服務，運用科技提升效能
主動出擊關懷里民，延伸為民服務，利用行動載具深入每個角落，讓服務無遠弗屆。

三、蒐集多元意見，作為精進服務之參據
持續辦理定期的意見調查，多元管道蒐集民意；針對不同服務對象及活動設計開放參與機制，即時有效的改善服務措施。

四、強化新住民加值服務，打造友善多元宜居城區
持續推動新住民在臺生活輔導措施，辦理定期聚會及訪談，依需求舉辦生活適應課程，加深新力量與在地的連結。