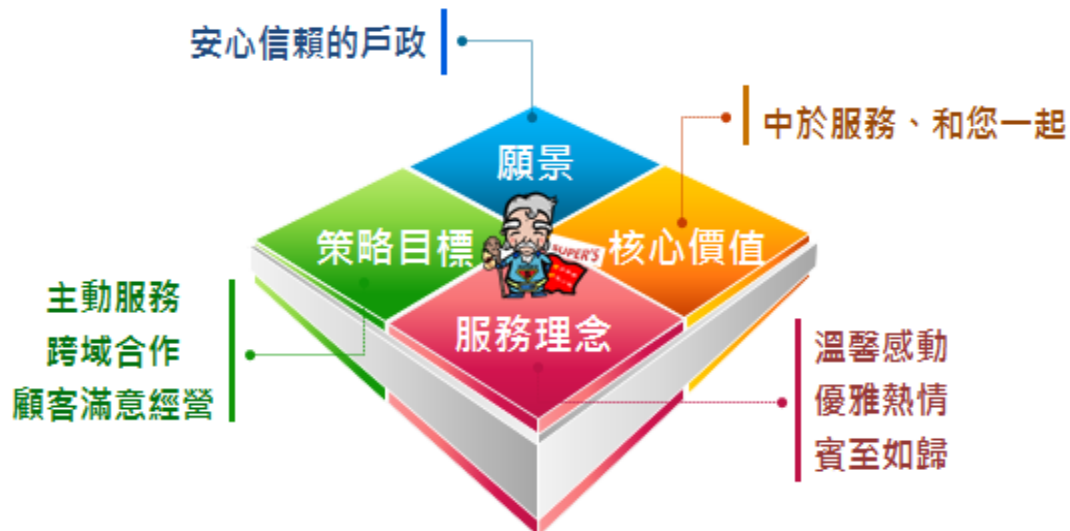


新北市中和戶政事務所 為民服務白皮書～

中於服務・和您一起

一、我們的服務願景



本轄幅員廣大，驅動我們以行動載具「主動服務」；為了不讓民眾多走一步路，我們以「跨域合作」策略，公、私合作；並以「顧客滿意經營」策略，提供多元族群專屬客製化服務，讓服務延伸到轄區每個角落，落實我們「中於服務・和您一起」的核心價值；在服務理念上，秉持「溫馨感動、優雅熱情、賓至如歸」的宗旨，融入在地特色，衷心期許我們像超人精神，用最快速、便捷的程序完成民眾申請，並以親切、安心形象服務，一切一切的努力，只為成為您生活上值得託付且安心信賴的戶政。

二、我們的代言人-Q版土地公超人



中和地標－「烘爐地南山福德宮土地公」，除是中和地標外，也是全臺最高的土地公，長久以來，被當地民眾視為是中和的守護神。因此，我們藉由在地特色及地標，結合戶政人員辦理民眾一生大小事之形象，型塑「Q版土地公超人」為我們品牌識別代言人，衷心期許我們以超人精神，快速便捷完成您的託付。

三、服務時間

週一至週五	08：00-17：30
中午彈性上班	12：00-13：30
夜間延長時間	17：30-20：00（每月最後1日暫停）
週六加值服務	09：00-12：00

（民享辦事處無夜間延長時間及週六加值服務）

四、服務項目

項目	內容
身分登記	出生登記 認領登記 收養、終止收養登記 結婚、離婚登記 監護登記 輔助登記 未成年子女權利義務行使負擔登記 死亡、死亡宣告登記
遷徙登記	遷入登記 遷出登記 住址變更登記
其他戶籍登記	初設戶籍登記 分(合)戶登記 出生地登記 變更、更正、撤銷及廢止登記 原住民身分認定及登記 原住民傳統姓名羅馬拼音及歸化國籍者姓名羅馬拼音
核發證明	戶籍謄本 英文謄本 國民身分證初領、補領、換領 印鑑登記、變更、註銷及證明核發 戶口名簿 門牌編釘及證明核發 中(英)文結(離)婚證明書 婚姻紀錄、遷徙紀錄、姓名更改紀錄證明書
加值服務	自然人憑證 國籍取得、喪失及回復 首次申辦護照人別確認及一處收件全程服務 跨區收件服務 跨縣市行政協助 第三胎兒童證明卡 同性伴侶關係所內註記作業 戶籍資料變更跨機關通報作業

五、服務作為

(一) 優質便民設施

1、核心設施

本所廳舍寬敞、明亮、乾淨、整潔，我們重視內外部顧客感受，並致力提供洽公民眾及同仁～乾淨、舒適、便利、綠美化及智慧的洽公環境。

- (1) 門首：梯廳門首標示服務時間及在地特色，並採 LED 燈箱顯示方式，標示內容醒目。
- (2) 大廳：書報櫃、等候椅、電視媒體、叫號燈、悠遊卡機、服務滿意鈴、數位宣導相框、QR Code 職名牌、貼心博愛椅、心情音樂、便利書寫台。
- (3) 哺（集）乳室：獨立空間，專人清潔並作成紀錄。
- (4) 盥洗室：專人定期清潔維護，為新北市政府環境保護局列管特優級公廁。
- (5) 客製櫃檯：愛心樂齡櫃檯、自然人憑證櫃檯、英文謄本櫃檯、簡易機動櫃檯。
- (6) 新住民會客室：主動針對來所諮詢之個案新住民，提供諮詢空間，以 e 化管理並追蹤關懷協助；會客室並提供多國語言書籍借閱，藉由原鄉文字「書」解思鄉情緒。
- (7) 協談室：供疑難諮詢或提供民眾隱密商談空間。
- (8) 免費上網區：提供民眾免費上網及列印電子戶籍謄本。
- (9) 無障礙設施：設有愛心對講機、導盲磚及身心障礙步道、身心障礙專用電梯及專用廁所、輪椅、老花眼鏡、老花放大鏡，以利行動不便、年邁或身心障礙人士使用。

- (10) 愛心鈴服務：行動不便民眾可不必親自上樓申辦案件，於一樓處按壓愛心鈴，本所專人服務。
- (11) 親民服務檯：同仁及志工於親民服務檯前巡迴服務，提供來所民眾諮詢、引導、預審、代填書表等服務。
- (12) 雙語標示：櫃檯及簡易設施設有雙語指引標示。
- (13) 結婚拍照專區：本所於四樓出口處設有「戀戀中和」結婚拍照專區，供新人拍照留念。

2、簡易設施

老花眼鏡、血壓器、乾洗手、茶水服務、輪椅、手機充電站、公用電話、免費電話卡借用、公共空間資訊服務導覽機、Wi-Fi 無線上網。

3、貼心措施

照相服務、影印服務、1999 手語視訊服務。

(二) 服務友善專業

- 1、巡迴機制：設置親民服務巡迴機制，由志工及同仁招呼民眾，先行預審檢核應備文件並主動引導、提供諮詢。
- 2、走動管理：主管及巡迴人員不定時走動服務，解決爭議，隨時回應洽公民眾需求。
- 3、滿意服務：為使洽公民眾意見反映更即時，特增設電子式服務滿意鈴，針對不滿意意見，由主管立即處理。
- 4、機動支援：內部訂有機動支援櫃檯機制，現場等候人數過多立即啟動，快速紓解洽公人潮。

(三) 資訊豐富多元

- 1、網站資源向上集中：本所網站建置於「民政局網站」內，相關資料檢索設置係依局規範辦理。網站提供各項豐富服務措施、宣導

文宣、人口統計、後續服務、線上服務等，並提供與民眾互動交流管道服務。

- 2、**運用 Web2.0 深化互動模式**：整合運用各類社會網絡媒體訊息發布管道，以快速導入模式，於本所入口網站之友善連結區結合常用的 Web2.0 工具，透過臉書、LINE、YouTube 及部落格，擴充網站互動與網路社群功能，營造友善的網頁環境。

(四) 創新客製服務

1、主動服務

- (1) 行動載具服務：針對身心障礙、行動不便及團體申辦需求民眾，只要一通電話，即安排到點服務，延伸服務據點。
- (2) 建立戶政里民連絡窗口：本所率先實施「實體聯繫」及「線上傳遞」雙管齊下服務作為，建立里民多元聯繫管道，亦可將便民措施、福利及最新訊息充分運用「新北市智慧里長服務系統」功能，即時傳送最新、最火熱的消息予各里里長，新北市民亦可利用智慧里長服務網之各里公布欄，即時獲知切身相關之最新訊息，發揮小工具、大橋樑之宣導效益。



圖 1 本所同仁至里長服務處宣導戶政業務工作剪影

2、跨域合作

- (1) 關懷榮民防堵詐騙：本所成立行動關懷駐點服務隊，至社區駐點進行防詐宣導及戶政業務簡易案件申辦及諮詢，提升本所親民形

象；另於民眾臨櫃啟動防堵機制，與榮民服務處合作進行可疑案件通報及事後關懷。

- (2) 免書證不多跑服務：運用各項政府資源整合平台，提供免書證及跨機關通報服務，顧客能少走一步路、少花一分鐘，就是我們的使命。



圖 2 本所同仁至社區辦理戶籍業務 圖 3 榮民服務處派員感謝本所臨櫃成功防堵詐騙

3、顧客滿意經營

- (1) 新住民追蹤關懷服務：本所針對原有服務作為，主動整合資源，客製四階段追蹤管理服務，從初入臺灣到取得我國國籍，建構多元關懷及輔導協助措施，提供一站式關懷服務。
- (2) 客製化續辦預約服務：為提升民眾滿意度，本所主動深入分析民眾臨櫃遭退件原因，針對民眾退件比率偏高案件製作宣導單，並設計續辦預約隨行卡，對於當次未能完成服務之民眾提供免等待、免抽號及免重複敘述之預約服務，且主動致電貼心提醒預約時間及提供困難諮詢。



圖 4 新住民會客輔導及上課情形

六、連絡我們

新北市中和戶政事務所

地址：新北市中和區南山路 236 號 4 樓

電話：(02)29495759 傳真：(02)29494046

新北市中和戶政事務所員山辦事處

地址：新北市中和區中正路 1163 號 3 樓

電話：(02)22259730 傳真：(02)22255853

新北市中和戶政事務所民享辦事處

地址：新北市中和區民享街 37 號 2 樓之 1

電話：(02)22263186 傳真：(02)22263172



網址：<http://www.zhonghe.ris.ca.ntpc.gov.tw>

電子信箱：ntpc506@ntpc.gov.tw