

## 高雄市鳳山區第二戶政事務所108年度提升服務工作計畫

### 壹、計畫依據

- 一、高雄市政府108年3月12日高市府研發字第10830173300號函頒「高雄市政府提升服務實施計畫」。
- 二、高雄市政府民政局108年4月1日高市民政秘字第10830692400號函頒「108年度提升服務執行計畫」(草案)。

### 貳、計畫目標

以「以民為本服務至上」的理念，重視民情、輿情，樹立親切服務形象，結合民間資源，提供全方位優質服務。

### 參、實施對象

本所全體同仁。

### 肆、計畫內容

工作要項	工作重點	業務單位
訂定「提升服務工作計畫」	依據高雄市政府提升服務實施計畫，訂定本機關工作計畫，計畫經審定後公開於機關網站。	戶籍服務課
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一) 建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。 1. 訂定標準作業流程(SOP) (1) 訂定申辦案件(臨櫃、網路、行動)SOP，包括流程、說明、檢具文件、查閱、追蹤方式等。 (2) 於官方網站公開「戶政業務申辦流程」及「申請須知」。 (3) 辦公處所大門公告戶籍登記須知(含處理期限)。	戶籍服務課 戶籍登記課
	2. 提升服務專業能力 注重服務人員專業及態度，熟稔服務流程及相關法規。運用多元管道(網路、研習、觀摩)精進學習，讓服務能力與時俱進。	戶籍服務課

工作要項	工作重點	業務單位
	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 每年3月至10月辦理「服務滿意度調查」。</li> <li>(2) 每月由主管辦理「電話服務品質及禮貌測試」。</li> <li>(3) 每月所務會議研討最新函釋法令及戶政案例分享，提升人員專業知識。</li> <li>(4) 每年至少舉辦二次法令測驗以提升及強化人員專業知能及服務效能。</li> <li>(5) 辦理人員講習訓練，並派員參加專家學者演講或研習課程，提升專業能力以勝任服務工作。</li> <li>(6) 就服務人員專業，指定線上學習課程進行學習，並且不定期向其他機關進行觀摩學習。</li> </ul>	
	<p>3. 檢討各項作業流程簡化申請表單，減併表單或減少民眾應檢附的文件種類，包括申請書(表)、同意書、授權書、證件等，推動無紙化服務。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 定期召開品管會，鼓勵同仁就實務研提各項創新性業務、修正法規、簡化作業流程、整合內部業務。</li> </ul>	全所

工作要項	工作重點	業務單位
	(2) 提供改名、遷徙、變更統號、出生、死亡等民眾辦理跨機關通報服務，協助通報稅捐、監理、健保局、壽險公會等服務。	
	<p>4. 建立服務及時、一致性 訂定申辦案件辦理期限，確保於處理時限內完成。</p> <p>(1) 於官方網站公開「戶政業務申辦流程」及「申請須知」。</p> <p>(2) 辦公處所大門公告戶籍登記須知(含處理期限)。</p>	<p>戶籍服務課 戶籍登記課</p>
(二) 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。	<p>1. 服務資訊公開透明 於機關網站主動公開服務資訊，如服務項目、常見問題集(FAQ、Q&amp;A)、法規、應備表件等。</p>	<p>戶籍服務課 戶籍行政課</p>
	<p>2. 申辦案件多元化查詢管道 提供受理案件多元查詢管道(包含現場、電話，e-mail)等方便民眾查詢案件處理進度。</p>	<p>戶籍服務課</p>
(三) 注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。	<p>1. 服務設施合宜程度</p> <p>(1) 設置綜合受理櫃台，提供單一窗口服務。</p> <p>(2) 設置「愛心親善櫃台」提供年邁、身心障礙、懷孕婦女及攜帶嬰幼兒者優先辦理之服務。</p> <p>(3) 民眾書寫區提供書</p>	<p>戶籍服務課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>寫範例。</p> <p>(4) 營造雙語洽公環境，服務項目、服務人員姓名、服務動線，設置中英文對照標示。</p> <p>(5) 設置母嬰親善停車位。</p> <p>(6) 設置民眾等候區、免費上網觀景區，提供飲水設備、政府文宣及書報雜誌等供民眾索取或閱覽。</p> <p>(7) 設置多功能廁所，營造性別友善環境。</p> <p>(8) 營造無障礙空間，1樓設置無障礙斜坡道、電梯、影像呼速得等服務。</p> <p>(9) 設置哺集乳室。</p> <p>(10) 設置新人拍照區，結婚登記之新人合影留念。</p>	
	<p>2. 網站使用便利性 提供多元及便利的資訊檢索服務，以及確保網站內容的正確性及有效連結等，並通過無障礙網站標章認證。</p> <p>(1) 本所網站申請通過「網站無障礙規範2.0版」之A等級認證標章。</p> <p>(2) 網站設有主題專區，提供民眾便利的主題檢索服務。</p>	戶籍行政課
	<p>3. 檢覈服務行為友善性 定期辦理一般性業務或專案的「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」，分析結</p>	戶籍服務課

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>果並據以改善。</p> <p>(1) 每年3至10月定期辦理「服務滿意度調查」，並製作分析結果表。</p> <p>(2) 全年度辦理「電話服務品質及禮貌測試」，按月將測試結果傳閱同仁。</p>	
<p>(四) 因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。</p>	<p>1. 鼓勵創新研究</p> <p>(1) 鼓勵同仁研提各項創新性業務、修正法規、簡化作業流程、整合內部業務研究提案建議事項，提交品管會小組成員審核。</p> <p>(2) 訂有「高雄市鳳山區第二戶政事務所獎勵績優員工實施計畫」，獎勵表現績優人員，以提升士氣。</p>	<p>戶籍服務課</p>
	<p>2. 鼓勵標竿學習</p> <p>(1) 依據本所「獎勵績優員工實施計畫」第六點進行標竿學習。派員至各楷模機關交流學習，以為本所創意發想泉源；改善服務品質、作業程序與管理面的績效。</p> <p>(2) 不定期派員參加本市戶所聯合辦理跨區訓練或座談會，互相觀摩學習，強化橫向聯繫，促進業務交流。</p>	<p>戶籍服務課</p>
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合</p>	<p>(一) 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。</p>	<p>1. 建置參與多元管道</p> <p>(1) 網站提供「首長信箱」讓民眾有意見抒發的網路溝通環境。</p> <p>(2) 實施問卷調查，加</p> <p>戶籍服務課 戶籍行政課</p>

	工作要項	工作重點	業務單位
民眾需求		<p>以統計並分析，作為改進服務措施，以提升整體滿意度之參考。</p> <p>(3) 參加轄區里民大會，進行政令宣導，並廣收民眾建言。</p> <p>(4) 建立 Facebook 粉絲團，並提供留言功能與民眾互動、反映意見。</p> <p>(5) 建置本所 Line@生活圈，專人管理回覆，協助民眾解決問題。</p>	
		<p>2. 善用異業結盟、專案委外</p> <p>(1) 與在地宮廟龍成宮合作，協助發放新台幣1200生育禮金兌換卷，促進生育率。</p> <p>(2) 與他機關合作辦理活動(如創世基金會)進行業務宣導，推動公共服務。</p> <p>(3) 辦理人口政策單身聯誼活動，尋求在地廠商贊助支援，推動政策目標。</p>	戶籍服務課
	<p>(二) 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。</p>	<p>1. 建立輿情回應機制 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善掌握回應時效。</p> <p>(1) 由專人負責蒐集剪報資料，陳閱首長及傳閱同仁，瞭解輿情、民情，適時回應媒體報導，以正視聽。</p> <p>(2) 建立新聞輿論回應機制，對輿論報導不實事項，即時通報民政局並發布新聞稿詳加說明</p>	秘書室

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>立即澄清。</p> <p>2. 收集及更新常見問題集 (FAQ) 民眾經常詢問的案件，整理為「常見問題集」(FAQ)，置於機關網站供民眾參閱。</p> <p>3. 大數據分析 (1) 以社群網站或陳情系統資料進行陳情型態、地域分佈、回覆時限、滿意度…等相關數據統計分析，做為未來改善之參考。 (2) 不定期實卷調查，加以統計並分析，於年終依調查統計結果予以分析，修正調查項目或作為改進服務措施，以提升整體滿意度之參考。</p>	<p>戶籍行政課</p> <p>戶籍服務課</p>
<p>(三) 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。</p>	<p>1. 滿意度調查 (1) 每年3月至10月辦理「服務滿意度調查」。 (2) 根據服務對象及類型的不同，設計與執行一般性業務或專案之滿意度調查(問卷、現場按鈕、網絡民調)，以瞭解民眾對機關及各項服務措施的感受。</p>	<p>戶籍服務課</p>
<p>(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>1. 建立輿情回應機制 針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善掌握回應時效。 (1) 由專人負責蒐集剪報資料，陳閱</p>	<p>秘書室</p>

工作要項		工作重點	業務單位
		<p>首長及傳閱同仁，瞭解輿情、民情，適時回應媒體報導，以正視聽。</p> <p>(2) 建立新聞輿論回應機制，對輿論報導不實事項，即時通報民政局並發布新聞稿詳加說明立即澄清。</p>	
三. 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(一) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。	1. 全功能化單一窗口建置全功能化單一窗口，提供民眾「一處收件、全程服務」，包括申辦、繳費、取件一櫃完成，並推動減章或減少民眾申辦案件應檢附的書表謄本等紙本資料。	戶籍登記課
		2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 運用跨機關電子查驗及調閱作業，包括：法務部「創新e化刑事資料查驗系統」、市府「跨機關便民服務資訊平台」、「內政部移民署線上應用服務系統」等，減少民眾洽公另須檢附相關佐證資料之不便	戶籍服務課
		3. 提高業務申辦便捷度 (1) 推動行動戶政服務，以行動機具到宅、到院服務。 (2) 推動「戶政e指通」APP，便利民眾以線上申辦及線上預約的方式申請戶籍資料。	戶籍服務課

工作要項	工作重點	業務單位
(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。	1. 開發線上申辦服務 (1) 以民眾實際需要，提供線上申辦服務，並重視跨平台通用性。 (2) 逐年提升線上申辦業務使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平台使用比率。 (3) 網站設置「相關連結」專區，彙集相關機關網站及服務網站連結。 2. 強化跨平台通用服務開發或強化跨機關通用平台功能，完備使用服務項目。	戶籍服務課
(三) 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。	1. 善用本府跨機關便民服務資訊平臺 利用市府「跨機關便民服務資訊平臺」及「跨機關便民服務線上申辦系統」功能，朝免附書證或紙本、簡化流程方向推動。	全所
	2. 提升跨域整合服務 積極推動跨縣市、跨部門、跨領域的整合服務，提升資源共享之整合服務，減少民眾往返奔波。	戶籍服務課
	3. 提升電子認證使用率 善用網路資訊科技，開發機關內部或跨機關線上資料查核機制，提高電子認證的使用比例，或運用物聯網(IoT)概念或技術，加快資料或行政流程的速度。 (1) 連結「法務部刑事資料查證暨交換比	戶籍服務課

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>對服務系統」，即時查對訴刑資料。</p> <p>(2) 連結「高雄市政府機關資訊共享平台」，針對臨櫃案件，即時查對房屋所有權人及房屋稅繳納情形。</p> <p>(3) 提供公務機關應用查驗戶籍資料，簡化應用機關作業流程，減少公文書往返時程。</p> <p>(4) 連結「內政部移民署線上應用服務系統」查對民眾出入境資料。</p> <p>(5) 推動「高雄市政府二代公文系統」提供內部同仁透過網路線上簽核公文，加快行政流程。</p>	
	<p>4. 設置主題專區 本所網站設有主題專區，滿足不同需求。</p>	<p>戶籍行政課</p>
<p>(四) 關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。</p>	<p>1. 服務成長及優化</p> <p>(1) 突破成長： 機關運用優勢克服劣勢，考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，排除各項不利因素達成服務目標。例、跨域整合服務、遠距視訊服務、行動戶所、網路直播行銷..等。</p> <p>(2) 優化服務： 機關核心業務範疇內，設定服務目標，運用多元策略，提出符合機關任務、更具挑戰性、特色、吸引力、豐富性之服務措</p>	<p>戶籍服務課</p>

工作要項		工作重點	業務單位
		施。	
		2. 物聯網或區塊鏈智慧治理 本所網頁提供本區各式人口統計數據，並連結鳳山區第二戶政事務所、高雄市及全國人口統計資料，方便各界運用。	戶籍行政課
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(一) 體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。	1. 分眾服務設施 審酌業務狀況及外部顧客需求，提供銀髮族、外籍人士、新住民…等特殊族群合宜的專屬服務設施。 (1) 本所網站設有主題服務專區，提供新住民、原住民、婦女等各族群連結所需資訊。 (2) 設置「愛心親善櫃台」提供年邁長輩、身心障礙者、懷孕婦女及攜帶嬰幼兒者免抽號碼牌、免等候，優先辦理之服務。 (3) 建立無障礙的洽公環境：設置母嬰親善停車位、多功能廁所，1樓設置斜坡道，提供輪椅、影像呼速得等免下車服務。 (4) 設置集(哺)乳室，方便育嬰父母使用。 (5) 設有「新住民生	戶籍行政課 戶籍服務課

工作要項	工作重點	業務單位
	活諮詢服務櫃台」，提供並協助新住民所需資訊與服務。	
	2. 提供弱勢族群適性服務 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，運用行動科技服務，提供到家、到點服務。	戶籍服務課
(二) 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。	善用社會資源延伸服務據點 善用地社會資源，推動業務；如社區、民間社團(NGOs)等資源，協助政府服務訊息擴散或申辦服務。 (1) 積極參與各項大型活動或與社福團體合作，宣導政令及服務措施。 (2) 結合里民大會及轄內學校，透過走動式服務深入社區、學校，讓民眾瞭解最新戶政資訊。	戶籍服務課
(三) 考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	行動戶政服務 (1) 對於行動不便無法親自到所辦理案件之民眾，以「行動戶政所」到宅(到醫院)受理戶籍案件。 (2) 設有法律視訊服務，民眾可透過電腦設備，遠距與法扶高雄分會律師免費進行法律諮詢。	戶籍服務課
五、開放政府透明治理，優	(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公	1. 政府資訊主動公開 (1) 網站設置「主動公開資訊」

工作要項	工作重點	業務單位	
化機關管理創新	開透明，便利共享創新應用。	<p>專區及相關網頁連結。</p> <p>(2) 網站設置人口統計專區，主動公開政府資訊。</p>	
		2. 政府資料開放運用本所網站導入連結「高雄市政府開放資料平臺」，方便訪客運用。	戶籍行政課
	(二) 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	參加里民大會藉由轄區里民大會之召開，聽取民眾對戶政服務之意見。	戶籍服務課
	(三) 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。	落實分層負責，簡政便民 適時檢討及調整分層負責明細表，朝減章、減紙、便民的方向推動。	戶籍服務課
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	瞭解需求前瞻因應 透過里民大會或相關活動或會議，瞭解民區民眾對戶政服務之期待，作為施政依據。	戶籍服務課
	(二) 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。	1. 運用線上服務系統擴展網路申辦服務項目，包括民眾線上申辦、線上繳費、預約服務等方式之服務，提供民眾便利、彈性服務。	戶籍服務課
		2. 雲端應用服務 (1) 以「高雄市戶政線上e指通」APP，提供民眾以行動載具網路申辦的服務。 (2) 運用雲端科技，開發「戶政e把單」系統，提供原始文件e化調閱及印鑑e化比對、	戶籍服務課 戶籍行政課

工作要項	工作重點	業務單位
	跨所申辦功能。	
	3. 智慧辦公 成立本所 Line 群組，分享無涉機敏資料之戶政新聞資訊及緊急通報事項，並鼓勵同仁加入以落實訊息傳遞。	戶籍行政課
(三) 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。	1. 跨域合作 結合社會資源，運用志工服務，整合民間團體，與建立社區夥伴關係，或透過公私協力、異業結盟等方式，推動公共服務。 (1) 結合里民大會及轄內學校，透過走動式服務深入社區、學校，讓民眾瞭解最新戶政資訊。 (2) 設立戶政志工隊協助抽取號碼牌、引導、代填書表等服務。 (3) 與在地宮廟龍成宮合作，協助發放新台幣1200生育禮金兌換卷，促進生育率。	戶籍服務課
(四) 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化和持續性。	服務永續 1. 服務措施能持續運作，並轉化為本機關或所屬機關例行性服務項目。 2. 服務措施可供其他機關標竿學習並具擴散效應。	全所

### 伍、推動及管考

- 一、 接受本府民政局督導外，自行不定期檢討改進服務品質。
- 二、 各主管平時就工作計畫辦理測試及查核，針對缺失，隨時輔導改進。

三、年度屆滿前就各工作重點項目執行總檢討，以做為下年度工作計畫研訂之參考。並依期程備妥相關資料以配合民政局辦理平時查核及年度查核。