

高雄市鳳山戶政事務所

115 年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據：

- 一、高雄市政府提升服務實施計畫
- 二、高雄市政府民政局 115 年度提升服務執行計畫。

貳、計畫目標：

- 一、持續推動民眾滿意的服務，型塑專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、促使資訊透明化，提供友善網路服務，確實保障民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、積極進行多面向跨機關合作，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。
- 四、以「換位思考」的角度及「同理心」的服務，為民眾提供「主動」、「關懷」、「友善」、「協助」的全方位戶政服務。

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」	訂定機關年度提升服務工作計畫，具體規劃為民服務工作。	依業務特性、顧客需求及「高雄市政府民政局 115 年度提升服務執行計畫」，研訂本所工作計畫，經審定後公開於機關網站。	戶籍行政課
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) 訂定標準作業程序及流程圖，於辦公場所及網站公開受理申請案件作業程序、民意反映回復處理流程、規費表、罰鍰表等，提供民眾申辦時參閱。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		2. 建立服務及時、一致性 訂定申辦案件辦理期限，並公布於辦公場所及網站，確保於處理時限內完成。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		3. 提升服務專業能力 (1) 選派適當人員擔任第一線服務工作，並強化全體同仁服務禮儀、電話禮貌。 (2) 不定期舉辦業務法令教育訓練，以	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>提高員工工作勝任度。</p> <p>(3) 編制工作手冊，提升服務人員處理各項申辦案件知能。</p> <p>(4) 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。</p>	
	<p>4. 檢討各項作業流程</p> <p>定期檢查或檢討各項作業流程及申請表單，減併或減少應附文件種類。</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課</p>
<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>	<p>1. 服務資訊公開透明</p> <p>(1) 於辦公場所及網站公開受理申請案件作業程序、民意反映回復處理流程、規費表、罰鍰表等，提供民眾申辦時參閱。</p> <p>(2) 針對民眾經常詢問的案件，於網頁建立「常見問答」，提供民眾參閱。</p> <p>(3) 連結民政局資訊服務網「戶政e點通」，提供民眾在家即能事先檢視應備證件，避免奔波。</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課</p>
	<p>2. 申辦案件多元化查詢管道</p> <p>(1) 提供受理案件多元查詢管道(包含現場、電話)，方便民眾查詢案件處理進度。</p> <p>(2) 連結「戶政資訊服務網」線上進度查詢，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，提供申請人申辦進度或退件原因查詢。</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課</p>
<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>	<p>1. 服務設施合宜程度</p> <p>(1) 因應戶籍登記、發證業務性質差異性及服務外籍人士，本所設置全功能櫃檯(單一窗口)及客製化服務櫃檯。</p> <p>(2) 完備各項身障設施，提供身障人士友善空間。</p> <p>(3) 運用社會資源設置「藝文走廊」，並定期更新，提升洽公環境藝文氣息。</p> <p>(4) 營造雙語洽公環境，各項標示以中英對照呈現。</p> <p>(5) 運用顏色管理引導民眾，提升服務便利性。</p> <p>(6) 設置嬰兒換尿布台及親子廁所，提供家長安心的洽公環境。</p> <p>(7) 為友善各種性別者使用廁所，設置「性別友善廁所」，提供使用者依</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>需求選擇適合的如廁空間。</p> <p>(8) 配合市府推動懷孕婦女友善城市計畫，增設懷孕婦女親善機車位。</p> <p>(9) 設置等候區、免費上網區，提供各式書報雜誌供民眾閱覽使用。</p> <p>(10) 與附近機關、單位合作，提供 30 分鐘免費停車服務。</p> <p>(11) 於民眾等候區及櫃檯設置「免費充電站」，提供 USB 及 110V 兩種充電插座，提供手機或平板電腦使用者不時之需。</p> <p>(12) 設置「免下車呼速得服務鈴」，服務年邁長者或行動不便等民眾。</p>	
	<p>2. 網站使用便利性</p> <p>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>	戶籍行政課
	<p>3. 檢覈服務行為友善性</p> <p>(1) 配合民政局實問卷調查，統計問卷滿意度，針對民眾意見即時回覆處理，並於每年 11 月提報當年度「辦理服務品質民意調查報告」，以作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。</p> <p>(2) 定期由所內主管針對同仁進行電話禮貌測試。</p>	戶籍行政課
	<p>4. 民眾臨櫃洽公便利性</p> <p>(1) 專人輪值提供「預審服務」，主動於民眾取號時，預先審查所攜書件是否齊備，以免民眾耗時空等。</p> <p>(2) 落實「起身招呼」，引導民眾至正確櫃檯完成申辦程序。</p>	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
(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>1. 鼓勵創新研究推動社會關懷服務</p> <p>鼓勵同仁研提創新建議，提升戶政智慧服務能力，並以人為本，因應業務屬性推動社會關懷服務。</p>	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
	<p>2. 鼓勵標竿學習</p> <p>不定期辦理實地參訪或網路資訊學習績優機關為民服務作法，藉由不斷的學習流程，透過分析其他機關的最佳實務，將其調整並應用至本機關，以獲得品質、作業程序與管理面的績效改善。</p>	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課

工作要項	工作重點	業務單位	
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</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 提供網站、社群媒體、意見信箱等多元管道蒐集民眾意見，並由專人回應處理。</p>	<p>戶籍行政課</p>
		<p>2. 善用異業結盟、專案委外 結合民間團體、社區等，不定期舉辦各式宣導活動，藉以向參與活動的廣大市民宣導各式戶政業務。</p>	<p>戶籍行政課</p>
	<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 (1) 訂定「民意反映回復處理程序」，針對民眾各式反映、陳情案件，予以妥善且有效處理，並由專人管制回復時限。 (2) 於服務台、網站設置意見信箱及問卷，供民眾反映及建議，作為檢討改進或訂定符合民意期待之政策。 (3) 實施走動式管理，民眾有疑問、抱怨或紛爭，均可直接向服務人員或主管反映，以即時解決並排除紛爭，降低民眾抱怨，提升政府服務品質。 (4) 由專人負責蒐集新聞資料，陳閱首長瞭解輿情、民情，適時回應媒體報導，以正視聽。</p>	<p>戶籍行政課</p>
		<p>2. 收集及更新常見問題集(FAQ) (1) 針對民眾經常詢問的案件，於網頁建立「常見問答」，提供民眾參閱。 (2) 連結民政局資訊服務網「戶政e點通」，提供民眾在家即能事先檢視應備證件，避免奔波。</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課</p>
		<p>3. 大數據分析 針對民眾意見即時回復處理，並依據陳情型態、滿意度等相關數據統計分析，於年底將當年度「辦理服務品質民意調查報告」提報民政局，以作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。</p>	<p>戶籍行政課</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>辦理服務滿意度調查 針對洽公民眾實施「服務品質民意調查」，對民眾所提意見，於2日內由專人回復處理。</p>	<p>戶籍行政課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<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 (1) 訂定「民意反映回復處理程序」，針對民眾各式反映、陳情案件，予以妥善且有效處理，並由專人管制回復時限。 (2) 於服務台、網站設置意見信箱及問卷，供民眾反映及建議，作為檢討改進或訂定符合民意期待之政策。 (3) 實施走動式管理，民眾有疑問、抱怨或紛爭，均可直接向服務人員或主管反映，以即時解決並排除紛爭，降低民眾抱怨，提升政府服務品質。 (4) 由專人負責蒐集新聞資料，陳閱首長瞭解輿情、民情，適時回應媒體報導，以正視聽。</p> <p>2. 強化機關陳情管道 (1) 專人分案處理線上即時服務系統人民陳情案件，並依規定時限妥為處理、管制。 (2) 機關網站設置意見調查、意見信箱、Facebook、Messenger 服務，以及對臉書社群意見、google 評論積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>戶籍行政課</p> <p>戶籍行政課</p>
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(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。</p> <p>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」，並推動減章或減少民眾申辦案件應檢附的書表等紙本資料。</p> <p>2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 運用內政部戶政系統連結移民署、法務部等機關，即時查證相關資料，取代民眾檢附紙本佐證資料。</p> <p>3. 提高業務申辦便捷度 提供戶政行動化服務，協助民眾申辦戶籍案件，解答戶政問題，節省往返奔波時間及交通費用。</p> <p>(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。</p> <p>1. 開發線上申辦服務 (1) 配合民政局開發之「高雄市戶政線上 e 指通 APP」提供各式線上服務項目。 (2) 於本所現場及網站宣導「高雄市戶政線上 e 指通 APP」，便利民眾使用行動裝置線上預約、線上申辦及查詢各項戶政服務，逐年提升線上申</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課</p> <p>戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課</p> <p>戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課</p> <p>戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>辦業務使用率。</p> <p>(3) 於高雄市政府全球資訊網「社群網站」、「高雄即時通」連結本所臉書粉絲頁。</p> <p>(4) 配合民政局開發之「高雄市戶政線上 e 指通 APP」強化線上服務使用者隱私權保護措施。</p>	
	<p>2. 強化跨平台通用服務 每月由專人稽核同仁使用各跨機關平台情形，確保戶籍登記業務之正確性及民眾個人資料、系統、設備、網路等安全性。</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課</p>
<p>(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。</p>	<p>1. 善用跨機關便民服務資訊平臺及跨域整合服務</p> <p>(1) 利用內政部戶政系統及本府跨機關便民服務資訊平臺，協助戶籍異動、更名等民眾直接向地政、稅捐、監理、社會局、財政部高雄國稅局、勞工保險局國民年金業務處、健康保險署及公、民營事業等機關（構）申請變更戶籍地址及姓名，有效減少戶籍謄本量。</p> <p>(2) 運用內政部戶政系統連結移民署、法務部等機關，即時查證相關資料，民眾免附書證，有效縮短申辦時程。</p> <p>(3) 配合民政局辦理「高雄市與全國各直轄市、縣(市)政府所屬戶政事務所行政協助合作辦理戶籍登記實施計畫」，減少民眾往返奔波。</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課</p>
	<p>2. 提升電子認證使用率</p> <p>(1) 利用本市「跨機關數位服務平臺」連結地政、稅捐機關查證相關資料，減少公文書往返時程，並提供民眾申辦免書證服務。</p> <p>(2) 運用內政部戶政系統連結移民署、法務部等機關，即時查證相關資料，有效縮短申辦時程。</p>	<p>戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課</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： 考量本所業務屬性及其服務對象，排除各項不利因素，主動提供各項便民服務，例如：行動戶政所、跨域合作辦理戶籍登記等，協助民眾申辦戶籍案件，解答戶政問題，節省往返奔波時間及交通費用。</p>	<p>戶籍行政課</p>

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>(2) 優化服務： 在本所業務範疇內，依據設定的服務目標，規劃各式創新增值服務措施，體貼民眾需要，積極提供民眾真正需要的服務。</p> <p>2. 積極建立大數據治理，以便管理運用 本所網頁提供本轄各式人口統計數據，並連結高雄市及全國人口統計資料，方便各界運用。</p>	戶籍行政課
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>(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。</p> <p>1. 分眾服務設施 針對不同族群提供各項設施及服務： (1) 各項身障設施完備，提供身障人士友善空間。 (2) 體貼婦女，提供懷孕婦女親善機車位。 (3) 友善各種性別者使用廁所，設置「性別友善廁所」。 (4) 針對銀髮族、身障人士、新住民提供「愛心親善櫃檯」、「輪椅櫃檯」、「新住民生活諮詢服務櫃檯」等客製化服務櫃檯。 (5) 友善外國人士，營造雙語洽公環境，各項標示以中英對照呈現。</p> <p>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，提供到宅(院)服務。</p> <p>善用社會資源延伸服務據點 1. 結合民間團體、社區等，不定期舉辦各式宣導活動，藉以向參與活動的廣大市民宣導各式戶政業務。 2. 與鄰近各級學校合作，透過戶政行動化服務深入學校，解決家長及學子往返奔波的辛勞。</p> <p>提供行動市政服務 提供戶政行動化服務，協助民眾申辦戶籍案件，解答戶政問題，節省往返奔波時間及交通費用。</p>	<p>戶籍行政課</p> <p>戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課</p> <p>戶籍行政課</p> <p>戶籍行政課</p>
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應</p> <p>1. 政府資訊主動公開 於機關網站公開機關基本資料，並依據政府資訊公開法第7條規定，設置「公告資訊」專區，公開工作計畫等核心政策。</p>	戶籍行政課

工作要項	工作重點	業務單位	
	用。		
	<p>2. 政府資料開放運用 於本所網站建置「人口統計」專區;「業務資訊」專區亦連結戶政資訊服務網「戶政案例」及連結內政部全球資訊網「法規解釋函令」,方便各界自由運用。</p>	戶籍行政課	
	<p>(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。</p>	<p>設置多元管道鼓勵民眾提供建言 於民眾等候區提供意見調查表,亦於機關網站設置意見調查、意見信箱、Facebook、Messenger、google 評論服務,供民眾反映及建議,做為檢討改進或訂定符合民意期待之政策。</p>	戶籍行政課
六、掌握社經發展趨勢,專案規劃前瞻服務	<p>(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。</p>	<p>精實內部作業落實分層負責 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。</p>	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
	<p>(一) 主動發掘關鍵議題,前瞻規劃服務策略預為因應。</p>	<p>瞭解需求前瞻因應並規劃社會關懷服務 透過網站、社群媒體、意見信箱等多元管道蒐集民眾意見,主動發掘民眾需求,妥為規劃相關服務。</p>	戶籍行政課
	<p>(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。</p>	<p>1. 運用線上服務系統簡化流程 透過各式資訊管道提供民眾線上申辦、線上預約、線上查詢等網路服務,簡化民眾申辦流程。</p>	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		<p>2. 雲端應用服務 運用智慧型雲端科技,開發各式 APP 或作業系統,提供民眾零時差、無距離的便民服務。</p> <p>3. 智慧辦公 (1) 以雲端硬碟概念設置本所專屬網路硬碟,透過內部網路,異地備份重要資料及快速存取、流通資料,強化公務資料互聯的便利性,提升行政效率。 (2) 成立本所公務 LINE 群組,分享、公告無涉機敏資料之戶政新聞及各式通報,利用資通科技提供多元閱覽管道及資訊分享整合功能。</p>	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>(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。</p> <p>數位創新加值運用 利用社群媒體行銷的快速性及群聚性，建立與顧客長期性溝通的管道，藉由經常與顧客保持良好的互動，擴大行銷內容發布廣度，以創造行銷效益最大化。</p>	戶籍行政課
	<p>(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，重視服務的制度化及持續性。</p> <p>服務永續 服務措施能持續性推動，而非一次性的作為，並具有其他機關移植服務的可行性及擴散性。</p>	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課

伍、推動及管考：

- 一、各課應依據本計畫，強化業務特性，持續規劃辦理各項業務。
- 二、由各級主管隨時檢視各項為民服務措施推動作法、執行情形，主動探查內外部民眾期望與需求，鼓勵並提醒各承辦人員積極投入服務改善工作，俾利服務品質及績效之提升。
- 三、配合高雄市政府民政局辦理平時查核及年度查核，並依期程備妥相關資料以供查察。