

高雄市鳳山區第一戶政事務所 105 年度提升服務品質工作計畫

105 年 2 月 25 日訂定

壹、計畫依據：

- 一、高雄市政府 105 年 1 月 18 日高市府研發字第 10530055600 號函頒「高雄市政府 105 年度提升服務品質實施計畫」。
- 二、高雄市政府民政局 104 年 2 月 3 日高市民政秘字第 10530290700 號函頒「高雄市政府民政局 105 年度提升服務品質執行計畫」。

貳、計畫目標：

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、鼓勵機關積極進行多面向整合各級政府服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

參、實施對象：

本所各課暨全體同仁。

肆、計畫內容：

工作要項	工作重點	工作（推動）作法	執行單位
一、提升服務品質 深化服務績效	（一）訂定年度提升服務品質工作計畫，具體規劃為民服務工作。	依業務特性、顧客需求及年度重點工作，研訂工作計畫，公佈於機關網站及服務場所。	服務課
	（二）考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所及充實更新服務設施。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各項殘障設施完備，提供殘障人士友善空間。 2. 運用社會資源設置「藝文走廊」，並定期更新，提昇洽公環境文藝氣息。 3. 營造英語洽公環境，各項標示更新為中英對照。 4. 致力彰顯環保作為，落實政府節能減碳措施。 5. 運用顏色管理引導民眾，提升服務便利性。 6. 設置哺（集）乳室及親子廁所，提供婦女及家長安心的洽公環境。 7. 為友善各種性別者使用廁所，特設置「性別友善廁所」，打破男、女廁所的界定藩籬，每 	服務課

		<p>間廁所以圖案標示蹲式馬桶、坐式馬桶、小便斗、無障礙設施等，提供使用者依需求選擇適合的用廁空間。</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，提供各式書報雜誌、茶水供民眾使用。</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. 配合行政院無線上網服務永續發展原則，提供 i-Taiwan 免費上網服務。</p> <p>12. 於民眾等候區及櫃台設置「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>13. 不定期舉辦 5S 檢查，督促同仁保持辦公環境整潔，塑造光亮舒適的工作環境，以提升整體服務形象。</p>	
	<p>(三) 建立服務人員專業親切、具責任感之</p>	<p>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。</p> <p>2. 配合年度訓練需求，不定期舉</p>	<p>全所各課</p>

	<p>優質形象 主動協助 民眾申辦 導引服務 並提供業 務諮詢。</p>	<p>辦業務法令教育訓練，以提高 員工工作勝任度，並強化志工 專業教育訓練，提供洽公民眾 第一線最優質的感動服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 編制工作手冊，提升櫃台人員 處理各項申辦案件知能。 4. 定期辦理服務禮貌人員選拔活 動。 5. 每月於所務會議由服務態度優 良人員分享實務經驗，藉以提 升整體員工服務禮儀，建立親 切有禮的服務氛圍。 6. 每季由所內主管針對人員進行 電話禮貌測試。 7. 全體人員主動引導、協助民眾 申辦各項業務，並於民眾等候 區事先審件，過濾證件不齊或 不能辦理者，避免久候又無法 辦理引起之不滿。 8. 單位主管進行走動式管理，提 供業務諮詢，建立機關專業、 親切、具責任感之優質形象。 	
	<p>(四) 善用傳播 媒體及公 聽會、說 明會、里</p>	<p>採用多元化宣導管道，有效推展 各項施政方案：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 不定期配合社區各式活動，妥 善規劃戶政業務相關宣導活動。 	<p>全所各課</p>

	<p>民大會等公眾場合針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。</p>	<p>2. 利用公佈欄、跑馬燈、傳播媒體等，加強宣導各項戶政政策及便民服務措施，爭取民眾認同及肯定。</p> <p>3. 運用本所網站、部落格、臉書、電子報等，迅速主動傳遞各式訊息。</p> <p>4. 不定期規劃各式互動性強且溫馨的推廣活動，強化行銷成效及彰顯機關形象。</p>	
	<p>(五) 聯合企業社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。</p>	<p>1. 於辦公場所設置愛心納福箱及發票投置箱，全數所得捐贈創世基金會，藉以擴大同仁及民眾愛心。</p> <p>2. 配合創世基金會等團體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>3. 積極推展 Web2.0 應用服務，將戶政業務及政府政策透過臉書、部落格、YouTube、LINE 等多元管道，廣為傳遞行銷大眾知悉。</p>	<p>服務課</p>
	<p>(六) 積極推展機關服務作為，爭</p>	<p>積極參與政府各項評選，藉由評獎機制提升服務品質，爭取民眾認同及獎項殊榮之肯定，樹立機</p>	<p>全所各課</p>

	取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。	關良好形象。	
二、便捷服務程序確保流程透明	(一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 因應戶籍登記、發證業務性質差異性及服務外籍人士，本所設置全功能櫃台（單一窗口）及客製化服務櫃台。 2. 訂定「紓解待辦人潮實施計畫」，有效均衡各櫃台等待人潮，縮短民眾等候時間減少民怨。 3. 編製工作手冊，提升櫃台人員處理各項申辦案件知能。 	全所各課
	(二) 澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期召開所務會議、為民服務業務研討小組會議，隨時檢討申辦案件作業流程及辦理時限，增進服務效益。 2. 鼓勵同仁研提業務革新建議案件，簡化作業流程、建立內控機制，確保工作程序一致化及標準化。 3. 印製各項戶籍案件申請須知， 	全所各課

	<p>規範。</p>	<p>並提供標準申請書表於網站及服務場所供民眾使用，建立作業標準規範。</p> <p>4. 於外籍配偶辦理離婚登記時，主動提供多國語言之「好聚好散意願表」及「未成年子女權利義務歸屬意願表」，維護新住民權益。</p> <p>5. 於民眾臨櫃退件時提供「一次告知單」，方便民眾補件並回原窗口續辦，減少補件次數及民怨。</p>	
	<p>(三) 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。</p>	<p>1. 配合推動以國民身分證、戶口名簿(影本)或電子戶籍謄本代替戶籍謄本，減少民眾申請戶籍謄本數量。</p> <p>2. 協助區公所及社會福利機關編造名冊，供審核低收入戶申請及複審案件。</p> <p>3. 利用跨機關便民服務資訊平台，協助戶籍異動及更名民眾直接向地政、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</p>	<p>登記課</p>

		騰本量。	
	(四) 公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各項申辦案件多採隨到隨辦方式，若有無法立即取件者，即開立「收件收執單」，告知民眾取件日期或由機關發文通知辦理情形。 2. 國籍、親等關聯資料、屋主提出逕為遷徙等3類作業時程較長案件，於本所網頁提供線上「申辦案件進度查詢」功能。 3. 網頁提供業務及法令查詢並建置法令知識庫。 4. 網頁提供各類申請書表下載。 5. 於辦公場所公開受理申請案件作業程序、民意反映回覆處理流程、規費表、罰鍰表等，提供民眾申辦時參閱。 	全所各課
三、探查民意趨勢 建立顧客關係	(一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定「民意反映回覆處理程序」，針對民眾各式反映、陳情案件，予以妥善且有效處理，並由專人管制回覆時限。 2. 於服務台、網站設置意見信箱及問卷，供民眾反映及建議，做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，民眾有任何疑問、抱怨或紛爭，均可直接向受理人員或主管反映，以即 	全所各課

	<p>間成本，降低顧客抱怨頻率。</p>	<p>時解決並排除紛爭，降低顧客抱怨，提升政府服務品質。</p>	
	<p>(二) 廣開民眾建言管道鼓勵民眾提供建言重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速正確地處理問題。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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. 設置「電子滿意度評分機」，民眾可立即於受理完畢後針對櫃檯人員服務滿意度進行評選，如不滿意則立即響鈴通報主管，即時處理，做到不讓民眾將不滿意帶出戶政所。 3. 於機關網站設置意見調查、留言板、意見信箱、首長信箱、Skype/LINE 服務，並指派專人受理。 	<p>全所各課</p>
	<p>(三) 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序主動為政策辯護或更正不實內容，以</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合各項活動與施政發佈新聞稿並於網頁張貼；由專人負責蒐集剪報資料，陳閱首長及相關業務課，瞭解輿情、民情，適時回應媒體報導，以正視聽。 2. 建立通報系統，將輿論報導不實事項通報上級單位，發布新聞稿詳加說明並立即澄清。 	<p>服務課</p>

	<p>導正社會視聽。</p>		
	<p>(四) 有系統地建立「常見問題集」(FAQ) 管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。</p>	<p>針對民眾經常詢問的案件，於網頁建立「常見申辦問答」及「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>全所各課</p>
	<p>(五) 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合民政局實施行問卷調查，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。 2. 透過各種管道，例如：現場問卷、電子滿意度評分機等，瞭解民眾需求，尋求改進，建立良好顧客關係。 	<p>服務課</p>

	機關進行比較，供改進服務之參考。		
四、豐富服務資訊 促進網路溝通	(一) 主動規劃公開機關基本資料核心政策執行計畫服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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「資訊公開」區，公開工作計畫等核心政策。 2. 訂定「高雄市鳳山區第一戶政事務所網站、臉書維護管理規範」，由專責人員不定期檢視本所網頁連結有無不正確或惡意破壞情形，並隨時更新戶政相關法令規章，提供正確資訊。 	服務課
	(二) 機關網站或網頁設計應符合國際評比網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本所網站依「政府版型與管理規範」規劃設置，並提供英文版、客語版、兒童版、行動版等4大版型。 2. 網站(頁)資訊檢索功能朝簡單、人性化需求設計，方便民眾操作使用，並提供多元檢索方式包含網站導覽、站內搜尋、分類檢索、主題專區等服務。 	服務課

	<p>索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。</p>	<p>3. 網站設置「相關連結」專區，提供連結「高雄市道路門牌查詢網」、「內政部網站」、「鳳山文化觀光資訊網」提供民眾快速連結查詢各式資訊。</p>	
	<p>(三) 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。</p>	<p>1. 於機關網站設置意見調查、留言板、意見信箱、首長信箱、Skype/LINE 服務、Facebook 粉絲團、鳳一戶政 Blog 等管道，與民眾達到即時且互動的溝通。 2. 於高雄市政府全球資訊網「社群網站」、「高雄即時通」連結本所「F1 好時候」臉書粉絲頁、LINE 及 skype。 3. 每月編制「鳳一戶政電子報」宣導最新消息、業務法令、藝文天地、心得分享。</p>	<p>服務課</p>
	<p>(四) 賡續推動網站（線上）申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊</p>	<p>1. 設置「線上服務」專區，提供各類申請書表下載、線上預約申辦、申辦案件進度查詢、線上申辦電子化謄本等電子化服務。 2. 設置「人口統計」專區及連結</p>	<p>全所各課</p>

	<p>及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。</p>	<p>「高雄市道路門牌查詢網」，以供各界人士應用，並按時更新，以提升服務品質。</p> <p>3. 於本所網站宣導「高雄戶政入口行動網」，便利民眾使用行動裝置預約及查詢各項戶政服務。</p> <p>4. 於高雄市政府全球資訊網「貼心e服務」連結本所「線上申辦進度查詢」。</p> <p>5. 配合民政局「高雄市戶政資訊服務網」，提供最新消息及維護網站各式資訊，方便民眾快速尋找戶政法令及各戶政事務所資料。</p>	
	<p>(五) 鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。</p>	<p>1. 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，民眾申辦免書證，提昇政府機關整體為民服務品質。</p> <p>2. 利用跨機關便民服務資訊平台，協助戶籍異動及更名民眾直接向地政、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及公、民營事業等機關(構)申請變更戶</p>	<p>全所各課</p>

		籍地址及姓名，有效減少戶籍騰本量。	
		3. 運用資訊平台連結移民署、法務部等機關，即時查證相關資料，有效縮短申辦時程。	
五、創新服務方式整合服務資源	(一) 強調主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。	1. 設置「為民服務工作小組」，提供本所各項為民服務工作政策之意見、計畫、方案、措施及評鑑事項之意見。 2. 小組成員不定期針對同仁研提之各項創新意見及特殊專案提供意見及審核。	全所各課
	(二) 檢討現有為民服務	1. 蒐集媒體輿論、問卷調查、民意信箱等民眾反映意見，整合	全所各課

	<p>工作廣度深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。</p>	<p>各項戶政為民服務工作，規劃具有創意之加值服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 持續擴大與其他機關合作，落實「跨機關便民服務措施」，提供民眾便利的加值服務。 3. 應用「PDCA 品質管理循環模式」建立標準化，從規劃、執行到查核，找出最佳解決模式及檢核改善機制。 4. 檢討作業流程、導入資通訊 (ICT) 服務及善用民間據點，以網路及行動化載具設備，透過第一線戶政人員主動、迅速的駐點服務，提供民眾在地化的窗口。 	
	<p>(三) 著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化以較少的成本得到更好的服</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 運用科技技術及各式資源力求有價值之創新服務型態與方式，以較少的成本得到更好的服務品質，創造政府及機關正面形象。 2. 延續成效良好有價值之創新措施並檢討改進空間。 3. 不定期舉辦標竿學習，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、 	<p>全所各課</p>

	<p>務品質， 體現社會 正義或公 共價值。</p>	<p>作業程序與管理面的績效改善。</p>	
	<p>(四) 鼓勵機關 勇於突破現 行機關(單 位)間之隔 閼，從政府 服務資源整 合及共享角 度出發，規 劃跨機關水 平整合服務 或業務體系 垂直整合服 務。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 運用資訊平台連結內政部 移民署、法務部、地政局、稅 務局等機關，即時查證相關資 料，有效縮短申辦時程。 2. 利用跨機關便民服務資訊 平台，協助戶籍異動及更名民 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。 3. 利用民政局建置之「戶政 業務報表統計系統」，透過線 上登錄傳送報表資料，簡化行 政程序及節省紙張。 4. 定期更新「道路門牌地理 資訊系統」，俾利各公務機關 及民眾隨時查詢最新門牌位置 圖。 	<p>全所各課</p>

伍、實施步驟及分工：

一、各課應依據本計畫，審酌業務特性，規劃辦理各項業務。

二、本所訂定及修訂計畫，應透過各種管道探查並確認內外部顧客之期望與需求，廣納各方意見，並邀集主管為民服務業務相關人員參與。

陸、管制考核：

- 一、由各課課長、研考針對各課缺失輔導改進，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。
- 二、配合高雄市政府及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。

柒、實施與修正：

本計畫如有未盡事宜，得陳主任核可後修正並報民政局核備。