

# 高雄市鳳山戶政事務所

## 110 年度提升服務工作計畫

### 壹、計畫依據：

- 一、高雄市政府 110 年 1 月 5 日高市府研發字第 11030001300 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 110 年 1 月 25 日高市民政秘字第 11030190800 號函頒「高雄市政府民政局 110 年度提升服務執行計畫」。

### 貳、計畫目標：

- 一、持續推動民眾滿意服務，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，確保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 110 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。	<b>1. 訂定標準作業流程(SOP)</b> 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、民意反映回覆處理流程、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
		<b>2. 建立服務及時、一致性</b> 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
		<b>3. 提升服務專業能力</b> (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，以提高員工工作勝任度。 (3) 編制工作手冊，提升服務人員處理各項申辦案件知能。 (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。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		<b>4. 檢討各項作業流程</b> 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。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		(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。	<b>1. 服務資訊公開透明</b> (1) 於辦公場所及網站公開受理申請案件作業程序、民意反映回覆處理流程、規費表、罰鍰表等，提供民眾申辦時參閱。 (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。 (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。
<b>2. 申辦案件多元化查詢管道</b> (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。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課		

		(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。	
(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。	<b>1. 服務設施合宜程度</b>	(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) 完備各項身障設施，提供身障人士友善空間。 (3) 運用社會資源設置「藝文走廊」，並定期更新，提昇洽公環境藝文氣息。 (4) 營造雙語洽公環境，各項標示以中英對照呈現。 (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，設置「性別友善廁所」，提供使用者依需求選擇適合的用廁空間。 (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。 (9) 設置等候區、免費上網觀景區，提供表單書寫範例及各式書報雜誌、茶水供民眾使用。 (10) 與附近機關、單位合作，提供 30 分鐘免費停車服務。 (11) 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。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
	<b>2. 網站使用便利性</b>	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。	戶籍行政課
	<b>3. 檢覈服務行為友善性</b>	(1) 配合民政局實施問卷調查，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	戶籍行政課

		<p>滿意度之參考。</p> <p>(2) 定期由所內主管針對人員進行電話禮貌測試。</p>	
		<p><b>4. 民眾臨櫃洽公的便利性</b></p> <p>(1) 專人輪值服務台提供「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」，引導民眾至正確櫃台完成申辦程序。</p>	<p>戶籍登記課</p> <p>戶籍行政課</p> <p>戶籍服務課</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><b>1. 鼓勵創新研究推動社會關懷服務</b></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>	<p>戶籍登記課</p> <p>戶籍行政課</p> <p>戶籍服務課</p>
		<p><b>2. 鼓勵標竿學習</b></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>	<p>戶籍登記課</p> <p>戶籍行政課</p> <p>戶籍服務課</p>
二、重視全程 意見回饋 及參與， 力求服務 切合民眾 需求	(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><b>1. 建置參與多元管道</b></p> <p>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>	戶籍行政課
		<p><b>2. 善用異業結盟、專案委外</b></p> <p>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>	戶籍行政課
	(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><b>1. 建立輿情回應機制</b></p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 實施走動式管理，民眾有任何疑問、抱怨或紛爭，均可直接向服務人員或主管反映，以即時解決並排除紛爭，降低顧客抱怨，提升政府服務品質。</p> <p>(4) 由專人負責蒐集新聞資料，陳閱首長及相關業務課，瞭解輿情、民</p>	戶籍行政課

		情，適時回應媒體報導，以正視聽。	
		<b>2. 收集及更新常見問題集(FAQ)</b> (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。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		<b>3. 大數據分析</b> 針對民眾意見即時回覆處理，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。	戶籍行政課
	(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。	<b>辦理服務滿意度調查</b> 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日內由專人回覆處理。	戶籍行政課
	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	<b>1. 建立輿情回應機制</b> (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，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，民眾有任何疑問、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，降低顧客抱怨，提升政府服務品質。 (4) 由專人負責蒐集新聞資料，陳閱首長及相關業務課，瞭解輿情、民情，適時回應媒體報導，以正視聽。	戶籍行政課
		<b>2. 強化機關陳情管道</b> (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、Skype/LINE/Messenger服務，以及對臉書社群意見積極回應，有	戶籍行政課

		效協助民眾解決問題。	
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. <b>全功能化單一窗口</b> 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。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		2. <b>減除申辦案件需檢附之書表謄本</b> 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，取代民眾檢附紙本佐證資料。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		3. <b>提高業務申辦便捷度</b> 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。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
	(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. <b>開發線上申辦服務</b> (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，逐年提升線上申辦業務使用率。 (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、LINE 及 Skype。 (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。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		2. <b>強化跨平台通用服務</b> 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。	戶籍登記課 戶籍行政課 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. <b>善用跨機關便民服務資訊平臺及跨域整合服務</b> (1) 利用內政部戶役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。 (2) 運用資訊平臺連結移民署、法務部	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課

		<p>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「與離島各縣市及屏東市的跨域合作辦理戶籍登記」，減少民眾往返奔波。</p>	
		<p><b>2. 提升電子認證使用率</b></p> <p>(1) 利用本市「跨機關數位服務平台」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) 運用各式資訊平臺連結移民署、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>
	(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><b>1. 服務成長及優化</b></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>(2) 優化服務： 在本所業務範疇內，依據設定的服務目標，規劃各式創新加值服務措施，體貼民眾需要，積極提供民眾真正需要的服務。</p>	<p>戶籍行政課</p>
		<p><b>2. 物聯網或區塊鍵智慧治理</b></p> <p>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>	<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	(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><b>1. 分眾服務設施</b></p> <p>針對不同族群提供各項設施及服務：</p> <p>(1) 各項身障設施完備，提供身障人士友善空間。</p> <p>(2) 針對婦女提供哺(集)乳室及懷孕婦女親善機車位。</p> <p>(3) 友善各種性別者使用廁所，設置「性別友善廁所」。</p> <p>(4) 針對銀髮族、身障人士及新住民等提供「手語服務櫃台」、「愛心親善櫃台」、「輪椅櫃台」、「新住民生活諮詢服務櫃台」等客製化服務櫃台。</p> <p>(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>戶籍行政課</p>

		<b>2. 提供弱勢族群適性服務</b> 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。	戶籍登記課 戶籍行政課 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。	<b>善用社會資源延伸服務據點</b> 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。	戶籍行政課
	(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。	<b>提供行動市政服務</b> 1. 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。 2. 開辦「手語視訊諮詢服務」，提供至全市各戶政事務所洽公的聽語障人士零距離的手語服務。	戶籍行政課
五、開放政府 透明治理， 優化機關 管理創新	(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	<b>1. 政府資訊主動公開</b> 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。	戶籍行政課
		<b>2. 政府資料開放運用</b> 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。	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。	<b>設置多元管道鼓勵民眾提供建言</b> 於現場提供意見調查表亦於機關網站設置意見調查、意見信箱、Skype/LINE/Messenger 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。	戶籍行政課
	(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。	<b>精實內部作業落實分層負責</b> 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。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
六、掌握社經 發展趨勢， 專案規劃 前瞻	(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	<b>瞭解需求前瞻因應並規劃社會關懷服務</b> 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。	戶籍行政課



服務	(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。	<b>1. 運用線上服務系統簡化流程</b> 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。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		<b>2. 雲端應用服務</b> 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。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		<b>3. 智慧辦公</b> (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。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
	(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。	<b>數位創新加值運用</b> 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，並經常與顧客保持良好的互動，將行銷內容發佈出去，以創造行銷效益最大化。	戶籍行政課
(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，重視服務的制度化及持續性。	<b>服務永續</b> 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。	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，主動探查內外部顧客期望與需求，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。