

高雄市鳳山區第一戶政事務所 100 年度提升服務品質實施計畫

民國 99 年 12 月 28 日訂定

民國 100 年 4 月 27 日修訂

民國 100 年 9 月 15 日修訂

壹、依據：

- 一、行政院研究發展考核委員會 99 年 8 月 18 日會研字第 0992161632 號函頒「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 二、高雄市政府民政局 100 年 3 月 24 日高市四維民政祕字第 1000005841 號函頒「高雄市政府民政局 100 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、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【執行單位（機關）】：

本所各課暨全體同仁。

肆、執行策略及方法：

※「優質便民服務」構面

實施要項	執行策略		執行方法
一、 便捷服務程序，確保流程透明	(一) 提升服務 流程便捷 性	1. 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能以縮短民眾等候時間	(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) 建立「民眾人潮疏散機制」，有效均衡各櫃台等待人潮，縮短民眾等候時間減少民怨。 (3) 於本所網站顯示即時等待人數，提供民眾規劃自身洽公時間與流程。 (4) 提供線上預約申辦，確實達到創新便民服務。 (5) 編製工作手冊，提升櫃台人員處理各項申辦案件知能。

實施要項	執行策略	執行方法
	<p>2. 澈底診斷簡化作業流程、辦理時限及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規範</p>	<p>(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辦理時限，增進服務效益。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 推動跨機關聯合服務，免除民眾在機關間往返奔波、不便民的重覆申辦程序，並將各項申請表單建置於網站。</p> <p>(4) 製作各項服務案件統計表，於機關網頁、服務場所公開服務流程、規費表、罰鍰表、里鄰戶數、男女人口數、結離婚數、出生數電子鐘等並於網頁連結高雄市政府服務案件數。</p> <p>(5) 印製各項戶籍案件申請須知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>(6) 於機關網頁建製法令知識庫。</p>

實施要項	執行策略		執行方法
		3. 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量	<p>(1) 戶政申辦案件申請書 100%由系統自動列印。</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、稅捐及監理等機關申請變更戶籍地址及姓名，有效減少戶籍謄本量。</p> <p>(3) 賡續推動以戶口名簿代替戶籍謄本，以減少民眾申請戶籍謄本數量。</p> <p>(4) 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>
	(二) 提供案件處理流程公開查詢及回應服務	1. 建立申辦案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度	<p>(1) 各項申辦案件均採隨到隨辦方式，若有無法立即取件者，即告知民眾取件日期或由機關發文通知辦理情形。</p> <p>(2) 網頁提供查詢申辦案件處理情形，計有線上預約申辦、居住查實、屋主提出逕為遷徙、戶長拒提戶口名簿、門牌補製(製作門牌)、國籍案件，並依業務暨系統稽核實施計畫稽核業務承辦人是否如實填報。</p> <p>(3) 辦公場所設置作業標準流程圖。</p>
		2. 主動告知申請人案件受理及辦理情形	<p>(1) 出生、死亡接獲通報，主動通知申請人依限辦理。</p> <p>(2) 開立一次告知單，完整告知民眾應附繳證件及案件承辦資訊。</p>

實施要項	執行策略		執行方法
<p>二、 營造機關為 民服務專業 親切之良好 形象</p>	<p>(一) 提升服務 場所之便 利性</p>	<p>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</p>	<p>(1) 持續改善美、綠化辦公廳舍環境，推行 5S 運動，提供優質洽公環境品質。</p> <p>(2) 各項殘障設施完備，提供殘障人士友善空間。</p> <p>(3) 運用社會資源設置藝術畫廊，並定期更新，提昇洽公環境文藝氣息。</p> <p>(4) 營造英語洽公環境，各項標示更新為中英對照。</p> <p>(5) 致力彰顯環保作為，落實政府節能減碳措施。</p> <p>(6) 運用顏色管理引導民眾，提升服務便利性。</p>

實施要項	執行策略		執行方法
<p>(二) 加強服務 行為友善 性與專業 性</p>		<p>建立服務人員專業、親切、責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。</p>	<p>(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) 全體人員主動引導、協助民眾申辦各項業務，並於服務台事先審件，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。</p> <p>(3) 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> <p>(4) 配合年度訓練需求，不定期舉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> <p>(5) 編制工作手冊，提升櫃台人員處理各項申辦案件知能。</p> <p>(6) 設置綜合受理櫃台，澈底實施一處收件全程服務之便民措施，設置服務台，由戶政人員及志工提供導引服務及業務諮詢服務。</p> <p>(7) 定期辦理服務禮貌人員選拔活動。</p> <p>(8) 定期辦理民眾對服務台服務禮儀及電話禮貌滿意度調查。</p>

實施要項	執行策略		執行方法
	(三) 確保服務行銷之有效性	宣導政府施政措施及執行成效，爭取民眾認同及肯定	<p>(1) 對於攸關民眾之各項施政措施，運用新聞媒體、網站等工具主動宣導施政措施及執行成效。</p> <p>(2) 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> <p>(3) 設置公布欄、網站、跑馬燈等，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>(4) 每月編制「高雄市鳳山區第一戶政事務所電子報」宣導最新消息、業務法令、藝文天地、心得分享。</p> <p>(5) 編寫「港都戶政電子報」並連結民政局專區，供各界點閱，提升戶政宣導成效。</p> <p>(6) 不定期舉辦「與里長有約」活動，藉以探詢民意，並請里長協助業務宣導。</p>
三、 重視顧客關係，提升民眾滿意度	(一) 提高民眾滿意度	1. 建立民眾抱怨處理機制 提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本 降低顧客抱怨頻率	<p>(1) 於服務台、網站設置意見箱、首長信箱及問卷，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。</p> <p>(2) 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，以即時解決並排除紛爭，降低顧客抱怨，提升政府服務品質。</p> <p>(3) 指派專人處理「1999 高雄萬事通」各項民眾陳情案件。</p>

實施要項	執行策略	執行方法
	<p>2. 定期辦理民眾意見調查分析調查結果，並與同性質機關比較，供改進服務之參考</p>	<p>(1) 每月實施臨櫃問卷調查，統計問卷滿意度，意見隨時回函處理情形，每年專案辦理為民服務滿意度調查，研析滿意度趨勢，以作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。</p> <p>(2) 每季辦理性別主流化問卷調查並加以分析，報送上級單位參考。</p>
	<p>3. 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>建立「常見問題集」(FAQ) 管理機制並辦理各項問卷調查，廣蒐民意，轉換為服務措施或修正現有政策或作為未來施政參考。</p>

實施要項	執行策略		執行方法
(二) 有效且及時處理民眾之意見		1. 廣開顧客(內外部)建言管道，鼓勵顧客提供建言；重視顧客興革建議及陳情案件，審慎、迅速、正確地處理問題	(1) 設置網路即時通系統，並指派專人受理。 (2) 針對內外部顧客廣設建言管道如：首長信箱、臨櫃問卷、網路民意論壇、提案制度、員工交流等，適時蒐集並廣納各項意見。 (3) 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. 建立新聞媒體及輿論回應機制，適時為政策辯護或更正不實內容，導正社會視聽。	(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。

※「資訊流通服務」構面

實施要項	執行策略		執行方法
一、強化資訊提供與檢索服務，確保民眾知的權利與資訊使用權	(一) 檢視資訊公開之適切性與內容有效性	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， 正確連結並即時更新	(1) 於機關網站公開機關基本資料，並依據「政府資訊公開法」設置「主動公開資訊」區，公開施政計畫等核心政策。 (2) 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。
	(二) 提升資訊檢索之完整性與便捷性	機關網站或網頁設計符合國際評比； 網站(頁)資訊檢索 規劃提供多樣性檢索方式	(1) 配合電子化政府 MyEGov 分類檢索服務提供「主題、施政、服務」等 3 種分類檢索 (2) 將電子表單與線上申辦項目依規定上傳至電子化政府入口網與本所網站，便於民眾檢索相關資料及下載表單。 (3) 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地圖、全站搜尋、進階搜尋、資料查詢、友善連結等服務。

實施要項	執行策略		執行方法
二、推廣網路申辦及電子參與，提供友善網路服務，促進網路溝通	(一) 推廣網路申辦及電子參與，提供友善網路服務 促進網路溝通	賡續推動網站（線上）申辦業務及服務項目，提高線上申辦使用率	(1) 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 (2) 設置人口及案件統計專區及路街門牌查詢服務系統，以供各界人士應用，並按時更新，以提升服務品質。 (3) 定期檢視電子表單之必要性與合宜性，並配合法令修改即時更改表單格式、內容
	(二) 增加電子參與之多樣性	1. 規劃建置多元化電子參與管道，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境	(1) 於機關網站設置意見信箱、民意論壇、戶政即時通、滿意度調查等管道，與民眾達到即時且互動的溝通。 (2) 透過網路連結，民眾可於道路門牌查詢網提供自訂地標功能，也可上網建議增設地標；另於該網提供線上教學影片，俾使用者瞭解系統功能及操作。 (3) 每月編制「高雄市鳳山區第一戶政事務所電子報」宣導最新消息、業務法令、藝文天地、心得分享。 (4) 編寫「港都戶政電子報」並連結民政局專區，供各界點閱，提升戶政宣導成效。

實施要項	執行策略		執行方法
		2. 連結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>(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) 配合市府跨機關便民服務資訊平台擴大服務案，並與地政、稅捐及監理等機關合作，協助戶籍異動及更名民眾直接向上述機關申請變更戶籍地址及姓名，有效減少戶籍謄本量。</p> <p>(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。</p>

※「創新增值服務」構面

實施要項	執行策略		執行方法
藉由創新服務，不斷改善現有服務方式，讓民眾感受高品質的服務	(一) 提出有價值的創意服務	主動檢討發掘服務遞送過程及提供方式之問題 協調、整合性質重複或相關聯服務工作，重新規劃具創意之增值服務	(1) 成立品管圈，針對實務研提各項創新性業務、修正法規、簡化作業流程、整合內部業務或對外聯繫業務，以能解決服務問題，提升行政效能。 (2) 蒐集媒體輿論、問卷調查、首長信箱及民意信箱等民眾反映意見，整合各項戶政為民服務工作，規劃具有創意之增值服務，如夜間上班、戶政免付費到宅服務專線、網路預約掛號等便民服務措施。 (3) 與監理處及稅捐稽徵處合作，實施「戶政監理及稅捐三合一便民服務措施」，提供民眾便利的增值服務。

實施要項	執行策略		執行方法
	(二) 延續有價值的創意服務措施及推動標竿學習	<p>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</p> <p>延續成效良好之創新措施並藉由標竿學習激發更具創意之服務</p>	<p>(1) 運用社會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。</p> <p>(2) 延續成效良好有價值之創新措施並檢討改進空間。</p> <p>(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、作業程序與管理面的績效改善。</p>
	(三) 注重服務措施執行方法的效能性	<p>從政府服務資源整合及共享角度出發</p> <p>規劃跨機關水平整合服務或業務體系</p> <p>垂直整合服務</p>	<p>以資源整合及共享角度出發，賡續推動跨機關服務資訊平台運用，強化各機關（單位）橫向聯繫，及垂直服務整合，提升合作關係。</p>

實施要項	執行策略	執行方法
	<u>(四) 組織內部創新機制</u>	(1) <u>成立品管圈，針對實務研提各項創新性業務、修正法規、簡化作業流程、整合內部業務或對外聯繫業務，以能解決服務問題，提升行政效能。</u> (2) <u>訂定「激勵員工實施計畫」，期以通過激發和鼓勵，使員工產生一種內在驅動力，踴躍針對戶政業務及行政措施改革提出興革意見。</u>

伍、實施步驟及分工：

- (一) 本所各課應依據本計畫，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，並邀請主管為民服務業務相關人員參與。

陸、管制考核：

由各單位主管、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。

柒、實施與修正：

本計畫自公佈日起實施，若有未盡事宜，得陳主任核可後修正。