

高雄市鳳山戶政事務所

112 年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據：

高雄市政府民政局 112 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 112 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
		4. 檢討各項作業流程 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。	1. 服務資訊公開透明 (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。 (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。
2. 申辦案件多元化查詢管道 (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。	1. 服務設施合宜程度	(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) 設置嬰兒換尿布床及親子廁所，提供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如廁空間。 (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、免費上網區，提供各式書報雜誌供民眾閱覽使用。 (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。 (12) 第二辦公處設置「免下車影像呼速得服務鈴」，服務年邁長者或行動不便等民眾。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
	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。	戶籍行政課
	3. 檢覈服務行為友善性	(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	戶籍行政課

		<p>「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>	
		<p>4. 民眾臨櫃洽公便利性</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 戶籍行政課 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>1. 鼓勵創新研究推動社會關懷服務 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 戶籍行政課 戶籍服務課</p>
		<p>2. 鼓勵標竿學習 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 戶籍行政課 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>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>
	(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>1. 建立輿情回應機制</p> <p>(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。</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>戶籍行政課</p>

		(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。	
		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。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		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。	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。	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。	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。	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，陳閱首長瞭解輿情、民情，適時回應媒體報導，以正視聽。	戶籍行政課
		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	戶籍行政課

		箱、Skype/LINE/Messenger 服務，以及對臉書社群意見積極回應，有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. 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。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 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. 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。	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. 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. 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。	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. 善用跨機關便民服務資訊平臺及跨域整合服務 (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	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課

		<p>名，有效減少戶籍謄本量。</p> <p>(2) 運用資訊平臺連結移民署、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>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>
	<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>(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>2. 物聯網或區塊鏈智慧治理</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>
<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</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) 體貼婦女，提供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>戶籍行政課</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。	
		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。	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。	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。	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。	提供行動市政服務 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。	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。	戶籍行政課
		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。	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。	設置多元管道鼓勵民眾提供建言 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。	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。	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。	戶籍行政課
	(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。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		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。	戶籍登記課 戶籍行政課 戶籍服務課
		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。	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。	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，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。	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。	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。