

高雄市鳳山區第一戶政事務所 107 年度提升服務工作計畫

107 年 3 月 28 日訂定

壹、計畫依據：

- 一、高雄市政府 107 年 1 月 29 日高市府研發字第 10730149200 號函頒「高雄市政府 107 年度提升服務實施計畫」。
- 二、高雄市政府民政局 107 年 3 月 6 日高市民政秘字第 10730414700 號函頒「高雄市政府民政局 107 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，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	業 務 單 位	
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一) 訂定機關年度提升服務品質計畫，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 107 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。	服務課
	(二) 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. 訂定標準作業程序(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
		2. 服務人員專業能力 (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。	全所各課
		3. 簡政便民服務 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。	全所各課
		4. 提升線上申辦服務項目 運用自然人憑證、網路或 APP 等方式，提升線上申辦服務項目，減少民眾洽公往返。	服務課
	(三) 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、民意反映回覆處理流程、規費表、罰鍰表等，提供民眾申辦時參閱。 (2) 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。 (3) 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。 (4) 建置「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。	全所各課
		2. 提升外國人士或新住民服務 為服務外國人士或新住民，特設置「新	服務課

		<p>住民生活諮詢服務」櫃台，提供「新住民生活指南」資訊服務，並於辦理離婚登記時提供多國語言之「好聚好散意願表」及「未成年子女權利義務行使負擔歸屬意願表」，以保障新住民權益。</p>	
		<p>3. 申辦案件多元化查詢管道 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>	全所各課
		<p>4. 逾期主動告知服務 主動提供申請人收件確認訊息，若因案件複雜需費較長時間，先行主動告知申請人逾期原因、辦理情形、預計完成時間。</p>	全所各課
	<p>(四) 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. 臨櫃主動引導服務 (1) 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。 (2) 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>	全所各課
		<p>2. 檢覈服務行為友善性 (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) 每半年由所內主管針對人員進行電話禮貌測試。</p>	服務課
		<p>3. 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) 各項殘障設施完備，提供殘障人士友善空間。 (3) 運用社會資源設置「藝文走廊」，並定期更新，提昇洽公環境文藝氣息。</p>	行政課 服務課

		<p>(4) 營造雙語洽公環境，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> <p>(7) 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。</p> <p>(8) 為友善各種性別者使用廁所，設置「性別友善廁所」，打破男、女廁所的界定藩籬，每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>(9) 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>(10) 設置等候區，提供表單書寫範例及各式書報雜誌、茶水供民眾使用。</p> <p>(11) 與附近機關、單位合作，提供 30 分鐘免費停車服務。</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>4. 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。</p>	服務課
	<p>(五) 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>	<p>1. 強化科技運用能力 (1) 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。 (2) 透過可攜式行動裝置及通訊網路，主動將戶政業務延伸至社區，提供戶政行動化服務。</p>	服務課
		<p>2. 鼓勵創新研究 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>	全所各課
		<p>3. 鼓勵標竿學習 不定期舉辦標竿學習，藉由不斷的學</p>	服務課

		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。	
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。	1. 建置公民參與多元管道 (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) 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，提供符合民眾需求的服務。	服務課
		2. 善用群眾外包或社會資源 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。	服務課
	(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。	1. 建立輿情回應機制 (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。	服務課
		2. 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) 建置「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。	全所各課
		3. 大數據分析 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	服務課

		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。	
	(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。	1. 滿意度調查 針對洽公民眾每月實施「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。	服務課
		2. 民調要符合信度及效度 依據民政局訂定之「服務品質民意調查表」，針對洽公民眾進行抽樣調查並進行結果分析。	服務課
		3. 滿意度調查結果回饋業務 透過各種管道瞭解民眾需求，並針對調查結果進行檢討與改善，以作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。	服務課
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。	全所各課
		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。	全所各課
	(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. 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) 網站設置「線上服務」專區，提供線上預約/申辦/查詢等各式電子化服務。	全所各課
		2. 提供外語線上申辦服務 「高雄市戶政線上e指通APP」提供英文謄本線上申辦服務。	行政課
		3. 逐年擴展線上服務項目 於本所網站宣導「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。	服務課
		4. 行動化主題服務網頁 於網頁設置「線上申辦」專區，連結民政局「高雄市戶政資訊服務網」，提供線上申辦、線上預約、線上查詢，並可連結至高雄市政府全球資訊網	服務課

		「資料開放平台」，方便民眾應用。	
(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	(1) 利用內政部戶役政系統及本市跨機關便民服務資訊平台，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。	全所各課
	2. 提升跨域整合服務	配合民政局辦理「與離島各縣市及屏東縣的跨域合作辦理戶籍登記」，減少民眾往返奔波。	登記課
	3. 提升電子認證使用率	(1) 利用本市「跨機關資訊平台」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。 (2) 運用各式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。	全所各課
	4. 設置主題專區	(1) 網站設置「主題專區」，提供政府資訊共享的整合服務。 (2) 網站設置「相關連結」專區，提供民眾快速連結查詢各式跨機關實用資訊。	服務課
(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。	1. 多元網路參與管道	提供多元的參與管道，供民眾反映意見。積極推展 Web2.0 應用服務，善用臉書、YouTube、LINE 等管道，將戶政業務及政府政策廣為傳遞行銷大眾知悉。	服務課
	2. 市府網站 Web2.0 專區	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。	服務課
	3. 物聯網、區塊鍵或大數據治理	本所網頁提供本區各式人口統計數	行政課 服務課

		據，並連結鳳山區第二戶政事務所、高雄市及全國人口統計資料，方便各界運用。	
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。	1. 分眾服務設施 針對不同族群提供各項設施及服務： (1) 各項殘障設施完備，提供殘障人士友善空間。 (2) 針對婦女提供哺(集)乳室及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、殘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。 (5) 友善外國人士，營造雙語洽公環境，各項標示更新為中英對照。	行政課 服務課
		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，提供到府、駐點服務。	全所各課
	(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 與創世基金會、各里辦公處等機關、團體合作，不定期配合舉辦各式宣導活動，藉以向參與活動的廣大市民宣導各式戶政業務。	服務課
	(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。	行動市政服務 1. 透過可攜式行動裝置及通訊網路，主動將戶政業務延伸至社區服務，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。 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。	服務課
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. 服務資訊主動公開 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「資訊公開」區，公開工作計畫等核心政策。	服務課
		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	服務課

		「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。	
		3. 網站資料連結正確 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」，由專責人員維護網站資訊，避免資訊錯誤、過期或超連結無效等情形。	服務課
		4. 無障礙網站認證 機關網站符合「身心障礙者權益保障法」之要求，並取得認證標章。	服務課
	(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及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，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。	服務課
	(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。	落實分層負責，簡政便民 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。	行政課
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 透過媒體、社群網站、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。	全所各課
	(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 透過「高雄市戶政線上 e 指通」及「高雄市戶政資訊服務網」，提供民眾線上申辦、線上預約、線上查詢等網路服務。	全所各課
		2. 雲端應用服務 運用雲端科技，開發「戶政 e 把單」系統，提供原始文件 e 化調閱及印鑑 e 化比對、跨所申辦功能。	全所各課
	3. 智慧辦公 以雲端硬碟概念設置本所專屬網路硬碟，透過內部網路，同仁可異地備份重要資料及快速存取、流通資料，避免利用可攜式媒體傳輸資料造成電腦中毒損害及 e-mail 傳輸資料之空間不足等問題，強化公務資料互聯的便利性，提升行政效率。	全所各課	

(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。	1. 結合社會資源 設立戶政志工隊及招募學生志工，協助抽取號碼牌、引導、代填書表等服務。	服務課
	2. 善用群眾智慧 透過蒐集媒體輿論、問卷調查、民意信箱等民眾反映意見，整合各項戶政為民服務工作，規劃具有創意之加值服務。	服務課
(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。	1. 外部效益 (1) 適時檢討產出更好、更有效率、更便利的服務。 (2) 適時檢討服務措施，對機關以外有成本降低(或收入增加)、人力減少、物力減少的效果。	全所各課
	2. 內部效益 辦理內部同仁講習、標竿學習、ICT技能的運用、公帑節省、成功範例的運用，以提升機關內部人力服務效率，進而降低服務成本。	全所各課
	3. 成本合理性 應考量受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益程度與成本是否合理。如不符合成本效益，但在考量社會公平正義價值下，政府有責任提供該項服務，可作為服務策略選擇的例外原則。	全所各課
	4. 服務持續性及擴散性 要能持續性推動，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。	全所各課

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。